

**“EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA FORMACIÓN ACADÉMICA DEL
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA EN LOS
ESTUDIANTES EGRESADOS DE LOS AÑOS 2003 - 2004”**

CAROLINA LEÓN MONCADA

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2006**

**“EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA FORMACIÓN ACADÉMICA DEL
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA EN LOS
ESTUDIANTES EGRESADOS DE LOS AÑOS 2003 - 2004”**

CAROLINA LEÓN MONCADA

**Proyecto de grado presentado para optar al título de
Trabajadora Social.**

**Directora
MARTHA LIGIA PEÑA VILLAMIZAR
Trabajadora Social - Investigadora Social**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2006**

AGRADECIMIENTOS

La autora expresa sus agradecimientos a:

Las directivas y docentes de la Escuela de Trabajo Social, en especial a mi Directora de Tesis, MARTHA LIGIA PEÑA, por su valiosa orientación y motivación de este trabajo.

Al Subdirector del Centro de Comercio y Servicios, doctor JAVIER ENRIQUE DUCÓN, a la doctora YOLIMA PARRA, y demás funcionarios, por su colaboración en el desarrollo de este trabajo de grado.

A Dios, mi luz y mi guía.

A mis padres Manuel Guillermo y Emilse

Y a mis hermanos por su apoyo incondicional.

A mis compañeros y amigos que de una u otra forma colaboraron

en la realización de este triunfo hecho realidad.

A ti Alirio, mi debilidad y fortaleza, mi amor y amigo del alma,

por este maravilloso intento de construir sueños e ilusiones.

Carolina

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	3
1.1 PILARES DE LA EDUCACIÓN	3
1.1.1 Aprender a conocer	5
1.1.2 Aprender a hacer	7
1.1.3 Aprender a vivir juntos	10
1.1.4 Aprender a ser	11
1.2 COMPETENCIAS COGNOSCITIVAS	13
1.2.1 Competencias básicas	14
1.2.2 Competencias genéricas	16
1.2.3 Competencias específicas	17
1.2.4 Competencias laborales	17
1.3 MERCADO LABORAL	27
1.3.1 Demanda de trabajo	28
1.3.2 Oferta de trabajo	29
1.3.3 Desequilibrio en el mercado laboral	30
1.3.4 Cambios en el mundo laboral	30
1.3.5 Transformación en el mercado laboral	31

1.4	LA EDUCACIÓN NO FORMAL	32
1.5	LA FORMACIÓN POR LA EMPRESA	34
2.	CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	35
2.1	DISPOSICIONES LEGALES	35
2.1.1	Legislación internacional	37
2.1.2	Legislación nacional	40
2.2	CONTEXTO SOCIAL	40
2.2.1	Contexto internacional	41
2.2.2	Contexto nacional	43
3.	CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	43
3.1	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE -SENA-	44
3.2	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS (Bucaramanga)	45
3.3	MISIÓN	45
3.4	VISIÓN	45
3.5	VALORES CORPORATIVOS	46
3.6	OBJETIVOS	47
3.7	FINANCIACIÓN	48
3.8	ESTRUCTURA CURRICULAR	50
4.	FORMULACIÓN Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	51
4.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	51
4.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	52
4.3	OBJETIVOS	52
4.3.1	General	53

4.3.2 Específicos	53
4.4 JUSTIFICACIÓN	53
4.5 DISEÑO METODOLÓGICO	55
4.5.1 Método de investigación	55
4.5.2 Tipo de investigación	55
4.5.3 Fuentes de recolección de la información	55
4.5.4 Población	55
4.5.5 Muestra	56
4.5.6 Operacionalización de las variables	57
4.5.7 Recolección y procesamiento de la información	62
4.5.8 Análisis e interpretación de la información	63
5. EVALUACIÓN DE IMPACTO DEL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA EN EGRESADOS	64
5.1 ESPECIALIDAD ASISTENTE OPERATIVO FINANCIERO	70
5.2 ESPECIALIDAD ADMINISTRADOR PUNTO DE VENTA	86
5.3 ESPECIALIDAD AUXILIAR DE CONTABILIDAD	101
5.4 ESPECIALIDAD AUXILIAR DE ENFERMERÍA	118
5.5 ESPECIALIDAD AUXILIAR DE FARMACÍA Y DROGUERÍA	119
5.6 ESPECIALIDAD MERCADERISTA Y TELEMERCADERISTA	136
5.7 ESPECIALIDAD SECRETARIA AUXILIAR CONTABLE	152
5.8 ESPECIALIDAD SUPERVISOR DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	167
5.9 ESPECIALIDAD TÉCNICO EN COMERCIO INTERNACIONAL	183
5.10 ESPECIALIDAD TÉCNICO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS	184

5.11 ESPECIALIDAD TÉCNICO PROFESIONAL EN SECRETARIADO	186
6. EVALUACIÓN DE IMPACTO DEL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA EN JEFES INMEDIATOS	187
7. CONCLUSIONES	204
8. RECOMENDACIONES	208
9. PROPUESTA: “UNA ORIENTACIÓN A TU VIDA”	209
9.1 ESBOZO DE LA SITUACIÓN	209
9.2 JUSTIFICACIÓN	210
9.3 OBJETIVOS	211
9.3.1 Objetivo general	211
9.3.2 Objetivos específicos	211
9.4 ESTRATEGIAS	212
BIBLIOGRAFIA	214
ANEXOS	217

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Esquema de la Formación Profesional por Competencias	21
Cuadro 2. Especialidades de Formación por Competencias Laborales Del Centro de Comercio y Servicios del SENA	49
Cuadro 3. Especialidades de Formación Tradicional del Centro de Comercio y Servicios del SENA	50
Cuadro 4. Operacionalización de las Variables en los Egresados	58
Cuadro 5. Operacionalización de las Variables en los Jefes Inmediatos	61

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Género de los Egresados	64
Tabla 2. Edad de los Egresados	65
Tabla 3. Estado Civil de los Egresados	65
Tabla 4. Estrato Socioeconómico de los Egresados	66
Tabla 5. Criterio de Evaluación según Préstamo de Libros y Material	67
Tabla 6. Criterio de Evaluación según Préstamo de Medios	68
Tabla 7. Criterio de Evaluación según Servicio de Bienestar Estudiantil	68
Tabla 8. Criterio de Evaluación según Proceso de Prácticas	69
Tabla 9. Criterio de Evaluación según Adjudicación del Título	69
Tabla 10. Evaluación de la Formación en Asistente Operativo Financiero	71
Tabla 11. Motivos para ingresar a la especialidad	72
Tabla 12. Evaluación de los aspectos proporcionados por el Centro	72
Tabla 13. Fortalezas representativas de la Especialidad	74
Tabla 14. Pertinencia de la Especialidad	75
Tabla 15. Ventajas que representa ser egresado del SENA	75
Tabla 16. Vinculación Laboral de los Egresados	76
Tabla 17. Naturaleza de las Empresas	77
Tabla 18. Tipo de Vinculación de los Egresados	78
Tabla 19. Tiempo de Vinculación de los Egresados	79
Tabla 20. Tipo de Contrato que adquirieron los egresados	80
Tabla 21. Relación Aprendizaje - Vinculación Laboral en los egresados	80

Tabla 22. Contribución de la Especialidad en el Mejoramiento Laboral	81
Tabla 23. Modalidades del Mejoramiento Laboral de los egresados	82
Tabla 24. Porcentaje del Nivel de los ingresos de los egresados	83
Tabla 25. Estimación de los Ingresos Actuales de los egresados	84
Tabla 26. Evaluación de la Formación en Administración Punto de Venta	86
Tabla 27. Motivos para ingresar a la especialidad	87
Tabla 28. Evaluación de los aspectos proporcionados por el Centro	88
Tabla 29. Fortalezas representativas de la Especialidad	89
Tabla 30. Pertinencia de la Especialidad	90
Tabla 31. Ventajas que representa ser egresado del SENA	90
Tabla 32. Vinculación Laboral de los Egresados	91
Tabla 33. Naturaleza de las Empresas	92
Tabla 34. Tipo de Vinculación de los Egresados	93
Tabla 35. Tiempo de Vinculación de los Egresados	94
Tabla 36. Tipo de Contrato que adquirieron los egresados	95
Tabla 37. Relación Aprendizaje - Vinculación Laboral en los egresados	96
Tabla 38. Contribución de la Especialidad en el Mejoramiento Laboral	97
Tabla 39. Modalidades del Mejoramiento Laboral de los egresados	97
Tabla 40. Porcentaje del Nivel de Ingresos de los egresados	98
Tabla 41. Estimación de los Ingresos Actuales de los egresados	99
Tabla 42. Evaluación de la Formación en Auxiliar de Contabilidad	102
Tabla 43. Motivos para ingresar a la especialidad	103
Tabla 44. Evaluación de los aspectos proporcionados por el Centro	104

Tabla 45. Fortalezas representativas de la Especialidad	105
Tabla 46. Pertinencia de la Especialidad	106
Tabla 47. Ventajas que representa ser egresado del SENA	106
Tabla 48. Vinculación Laboral de los Egresados	107
Tabla 49. Naturaleza de las Empresas	108
Tabla 50. Tipo de Vinculación de los Egresados	109
Tabla 51. Tiempo de Vinculación de los Egresados	110
Tabla 52. Tipo de Contrato que adquirieron los egresados	110
Tabla 53. Relación Aprendizaje - Vinculación Laboral en los egresados	111
Tabla 54. Contribución de la Especialidad en el Mejoramiento Laboral	112
Tabla 55. Modalidades del Mejoramiento Laboral de los egresados	113
Tabla 56. Porcentaje del Nivel de Ingresos de los egresados	114
Tabla 57. Estimación de los Ingresos actuales de los egresados	115
Tabla 58. Evaluación de la Formación en Aux. Farmacia y Droguería	120
Tabla 59. Motivos para ingresar a la especialidad	121
Tabla 60. Evaluación de los aspectos proporcionados por el Centro	122
Tabla 61. Fortalezas representativas de la Especialidad	123
Tabla 62. Pertinencia de la Especialidad	124
Tabla 63. Ventajas que representa ser egresado del SENA	125
Tabla 64. Vinculación Laboral de los Egresados	125
Tabla 65. Naturaleza de las Empresas	126
Tabla 66. Tipo de Vinculación de los Egresados	127
Tabla 67. Tiempo de Vinculación de los Egresados	128

Tabla 68. Tipo de Contrato que adquirieron los egresados	129
Tabla 69. Relación Aprendizaje - Vinculación Laboral en los egresados	130
Tabla 70. Contribución de la Especialidad en el Mejoramiento Laboral	131
Tabla 71. Modalidades del Mejoramiento Laboral de los egresados	132
Tabla 72. Porcentaje del Nivel de los Ingresos en los egresados	133
Tabla 73. Estimación de los Ingresos actuales de los egresados	134
Tabla 74. Evaluación de la Formación en Mercaderista y Telemercaderista impulsador	136
Tabla 75. Motivos para ingresar a la especialidad	137
Tabla 76. Evaluación de los aspectos proporcionados por el Centro	139
Tabla 77. Fortalezas representativas de la Especialidad	140
Tabla 78. Pertinencia de la Especialidad	141
Tabla 79. Ventajas que representa ser egresado del SENA	141
Tabla 80. Vinculación Laboral de los Egresados	142
Tabla 81. Naturaleza de las Empresas	143
Tabla 82. Tipo de Vinculación de los Egresados	144
Tabla 83. Tiempo de Vinculación de los Egresados	144
Tabla 84. Tipo de Contrato que adquirieron los egresados	145
Tabla 85. Relación Aprendizaje - Vinculación Laboral en egresados	146
Tabla 86. Contribución de la Especialidad en el Mejoramiento Laboral	147
Tabla 87. Modalidades del Mejoramiento Laboral de los egresados	148
Tabla 88. Porcentaje del Nivel de Ingresos de los egresados	149
Tabla 89. Estimación de los Ingresos actuales de los egresados	150

Tabla 90. Evaluación de la formación en Secretaria Auxiliar Contable	152
Tabla 91. Motivos para ingresar a la especialidad	153
Tabla 92. Evaluación de los aspectos proporcionados por el Centro	155
Tabla 93. Fortalezas representativas de la Especialidad	156
Tabla 94. Pertinencia de la Especialidad	156
Tabla 95. Ventajas que representa ser egresado del SENA	157
Tabla 96. Vinculación Laboral de los Egresados	158
Tabla 97. Naturaleza de las Empresas	159
Tabla 98. Tipo de Vinculación de los Egresados	159
Tabla 99. Tiempo de Vinculación de los Egresados	160
Tabla 100. Tipo de Contrato que adquirieron los egresados	161
Tabla 101. Relación Aprendizaje - Vinculación Laboral en los egresados	162
Tabla 102. Contribución de la Especialidad en el Mejoramiento Laboral	163
Tabla 103. Modalidades del Mejoramiento Laboral de los egresados	163
Tabla 104. Porcentaje del Nivel de los Ingresos de los egresados	164
Tabla 105. Estimación de los Ingresos actuales de los egresados	165
Tabla 106. Evaluación de la Formación en Supervisor de Operaciones Logísticas	167
Tabla 107. Motivos para ingresar a la especialidad	168
Tabla 108. Evaluación de los aspectos proporcionados por el Centro	169
Tabla 109. Fortalezas representativas de la Especialidad	171
Tabla 110. Pertinencia de la Especialidad	171
Tabla 111. Ventajas que representa ser egresado del SENA	172

Tabla 112. Vinculación Laboral de los Egresados	173
Tabla 113. Naturaleza de las Empresas	174
Tabla 114. Tipo de Vinculación de los Egresados	175
Tabla 115. Tiempo de Vinculación de los Egresados	176
Tabla 116. Tipo de Contrato que adquirieron los egresados	176
Tabla 117. Relación Aprendizaje - Vinculación Laboral en los egresados	177
Tabla 118. Contribución de la Especialidad en el Mejoramiento Laboral	178
Tabla 119. Modalidades del Mejoramiento Laboral de los egresados	179
Tabla 120. Porcentaje del Nivel de Ingresos en los egresados	180
Tabla 121. Estimación de los Ingresos actuales de los egresados	181
Tabla 122. Género de los Jefes Inmediatos y/o Empresarios	188
Tabla 123. Sector de la Empresa Encuestada	188
Tabla 124. Tipo de Empresa Encuestada	189
Tabla 125. Preferencias de profesionales en la Empresa	189
Tabla 126. Especialidades solicitadas en la Empresa	190
Tabla 127. Cumplimiento de las Expectativas de la Empresa	191
Tabla 128. Porcentaje del Cumplimiento de las Expectativas	191
Tabla 129. Evaluación de los conocimientos técnicos	192
Tabla 130. Evaluación de los conocimientos tecnológicos	192
Tabla 131. Evaluación del Establecimiento de Relaciones	193
Tabla 132. Evaluación del Cumplimiento de Normas	193
Tabla 133. Evaluación del Análisis y Solución de Problemas	194
Tabla 134. Evaluación de la Realización de Conclusiones	194

Tabla 135. Evaluación del Trabajo en Equipo	195
Tabla 136. Evaluación en las Relaciones Interpersonales	195
Tabla 137. Evaluación del Sentido de Pertenencia	196
Tabla 138. Evaluación del Servicio al Cliente	196
Tabla 139. Evaluación de la Responsabilidad	197
Tabla 140. Evaluación de la Iniciativa en los egresados	197
Tabla 141. Evaluación de la Puntualidad en los egresados	198
Tabla 142. Evaluación de la Presentación Personal en los egresados	198
Tabla 143. Calificación del Desempeño Laboral en los egresados	199
Tabla 144. Contratación de los aprendices y/o egresados SENA	199
Tabla 145. Articulación Demanda Laboral - Oferta Educativa	200
Tabla 146. Falencias de la Formación en el SENA	201
Tabla 147. Evaluación de la Comunicación con el Centro	202
Tabla 148. Cumplimiento de las demandas proporcionadas por el Centro	203

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfica 1. Evaluación de la Formación en Asistente Financiero	71
Gráfica 2. Motivos para ingresar a la especialidad	72
Gráfica 3. Vinculación Laboral de los egresados	76
Gráfica 4. Naturaleza de las empresas	77
Gráfica 5. Tipo de Vinculación de los egresados	78
Gráfica 6. Tiempo de Vinculación de los egresados	79
Gráfica 7. Tipo de contrato que adquirieron los egresados	80
Gráfica 8. Relación Aprendizaje - Vinculación Laboral en los egresados	80
Gráfica 9. Contribución de la especialidad al mejoramiento laboral	81
Gráfica 10. Modalidades del Mejoramiento Laboral en los egresados	82
Gráfica 11. Porcentaje del Nivel de los Ingresos en los egresados	83
Gráfica 12. Estimación de los Ingresos actuales en los egresados	84
Gráfica 13. Evaluación de la Formación en Administración Pto de Venta	86
Gráfica 14. Motivos para ingresar a la especialidad	87
Gráfica 15. Vinculación Laboral de los egresados	92
Gráfica 16. Naturaleza de las empresas	93
Gráfica 17. Tipo de Vinculación de los egresados	94
Gráfica 18. Tiempo de Vinculación de los egresados	94
Gráfica 19. Tipo de contrato que adquirieron los egresados	95
Gráfica 20. Relación Aprendizaje-Vinculación Laboral en los egresados	96
Gráfica 21. Contribución de la especialidad al mejoramiento laboral	97

Gráfica 22. Modalidades del Mejoramiento Laboral en los egresados	98
Gráfica 23. Porcentaje del Nivel de los Ingresos en los egresados	99
Gráfica 24. Estimación de los Ingresos actuales en los egresados	100
Gráfica 25. Evaluación de la Formación en Auxiliar de Contabilidad	102
Gráfica 26. Motivos para ingresar a la especialidad	103
Gráfica 27. Vinculación Laboral de los egresados	107
Gráfica 28. Naturaleza de las empresas	108
Gráfica 29. Tipo de Vinculación de los egresados	109
Gráfica 30. Tiempo de Vinculación de los egresados	110
Gráfica 31. Tipo de contrato que adquirieron los egresados	111
Gráfica 32. Relación Aprendizaje-Vinculación Laboral en los egresados	112
Gráfica 33. Contribución de la especialidad al mejoramiento laboral	113
Gráfica 34. Modalidades del Mejoramiento Laboral en los egresados	114
Gráfica 35. Porcentaje del Nivel de los Ingresos en los egresados	115
Gráfica 36. Estimación de los Ingresos actuales en los egresados	116
Gráfica 37. Evaluación de la Formación en Aux. Farmacia y Droguería	120
Gráfica 38. Motivos para ingresar a la especialidad	121
Gráfica 39. Vinculación Laboral de los egresados	126
Gráfica 40. Naturaleza de las empresas	127
Gráfica 41. Tipo de Vinculación de los egresados	128
Gráfica 42. Tiempo de Vinculación de los egresados	129
Gráfica 43. Tipo de contrato que adquirieron los egresados	130
Gráfica 44. Relación Aprendizaje-Vinculación Laboral en los egresados	131

Gráfica 45. Contribución de la especialidad al mejoramiento laboral	132
Gráfica 46. Modalidades del Mejoramiento Laboral en los egresados	133
Gráfica 47. Porcentaje del Nivel de los Ingresos en los egresados	134
Gráfica 48. Estimación de los Ingresos actuales en los egresados	135
Gráfica 49. Evaluación de la Formación en Mercaderista y Telemercaderista impulsador	137
Gráfica 50. Motivos para ingresar a la especialidad	138
Gráfica 51. Vinculación Laboral de los egresados	142
Gráfica 52. Naturaleza de las empresas	143
Gráfica 53. Tipo de Vinculación de los egresados	144
Gráfica 54. Tiempo de Vinculación de los egresados	145
Gráfica 55. Tipo de contrato que adquirieron los egresados	146
Gráfica 56. Relación Aprendizaje-Vinculación Laboral en los egresados	147
Gráfica 57. Contribución de la especialidad al mejoramiento laboral	148
Gráfica 58. Modalidades del Mejoramiento Laboral en los egresados	149
Gráfica 59. Porcentaje del Nivel de los Ingresos en los egresados	150
Gráfica 60. Estimación de los Ingresos actuales en los egresados	150
Gráfica 61. Evaluación de la Formación en Secretaria Auxiliar Contable	153
Gráfica 62. Motivos para ingresar a la especialidad	154
Gráfica 63. Vinculación Laboral de los egresados	158
Gráfica 64. Naturaleza de las empresas	159
Gráfica 65. Tipo de Vinculación de los egresados	160
Gráfica 66. Tiempo de Vinculación de los egresados	160

Gráfica 67. Tipo de contrato que adquirieron los egresados	161
Gráfica 68. Relación Aprendizaje-Vinculación Laboral en los egresados	162
Gráfica 69. Contribución de la especialidad al mejoramiento laboral	163
Gráfica 70. Modalidades del Mejoramiento Laboral en los egresados	164
Gráfica 71. Porcentaje del Nivel de los Ingresos en los egresados	165
Gráfica 72. Estimación de los Ingresos actuales en los egresados	166
Gráfica 73. Evaluación de la Formación en Sup. Operaciones Logísticas	168
Gráfica 74. Motivos para ingresar a la especialidad	169
Gráfica 75. Vinculación Laboral de los egresados	173
Gráfica 76. Naturaleza de las empresas	174
Gráfica 77. Tipo de Vinculación de los egresados	175
Gráfica 78. Tiempo de Vinculación de los egresados	176
Gráfica 79. Tipo de contrato que adquirieron los egresados	177
Gráfica 80. Relación Aprendizaje-Vinculación Laboral en los egresados	178
Gráfica 81. Contribución de la especialidad al mejoramiento laboral	179
Gráfica 82. Modalidades del Mejoramiento Laboral en los egresados	180
Gráfica 83. Porcentaje del Nivel de los Ingresos en los egresados	181
Gráfica 84. Estimación de los Ingresos actuales en los egresados	191

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato de Evaluación de Impacto para egresados	217
Anexo B. Formato de Evaluación de Impacto para Jefes Inmediatos	221

RESUMEN

TITULO: EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA FORMACIÓN ACADÉMICA DEL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA EN LOS ESTUDIANTES EGRESADOS DE LOS AÑOS 2003 Y 2004.

AUTOR: CAROLINA LEÓN MONCADA **

PALABRAS CLAVES: Educación, formación, aprendizaje, competencias cognoscitivas, mercado laboral, vinculación laboral.

DESCRIPCIÓN:

La sociedad caracterizada por las exigencias del mercado laboral, la competitividad y la innovación del sector productivo debe corresponder a una educación centrada en la búsqueda de habilidades y destrezas que logren crear, transformar, utilizar y articular el conocimiento, las habilidades intelectuales y motoras, las actitudes y los valores enlazando el mundo escolar con el mundo del trabajo y permitiendo las posibilidades de formación en poblaciones desfavorecidas con el fin de aumentar las oportunidades de inserción laboral y social.

La presente investigación, desde la perspectiva constructivista condujo a un acercamiento de la situación real de los egresados de 11 especialidades del Centro de Comercio y Servicios del SENA mediante un abordaje cuantitativo que permitió evaluar la formación impartida, la vinculación laboral y el mejoramiento económico así como también, conocer la evaluación de los empresarios en cuanto a la etapa productiva de los practicantes.

En el ámbito educativo, la mayoría de las especialidades cumplen parcialmente con las expectativas de formación profesional y brindan una mentalidad empresarial, ello debido a que el Centro de Comercio y Servicios no ha establecido una concertación efectiva con el sector productivo y en el ámbito laboral, hay incursión de los egresados desde la culminación de las prácticas laborales; por consiguiente, han obtenido un mejoramiento económico posterior a la formación recibida en el SENA.

* Proyecto de Grado.

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Director: Martha Ligia Peña Villamizar.

SUMMARY

TITLE: EVALUATION OF THE ACADEMIC FORMATION OF THE CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA IN THE GRADUATE STUDENTS IN 2003 AND 2004*

AUTHOR: CAROLINA LEÓN MONCADA**

KEY WORDS: Education, formation, learning, cognition competences, labor market, labor entailed.

ABSTRACT:

The society characterized by the demand of labor market, the competence and the innovation of the productive sector should reciprocate with an education looking for the abilities that can create, transform, use and articulate the knowledge, the motor - intellectual abilities, the attitudes and the human values; linking the academic world with the work world, and allowing the formation in unfavorable people, and based on that, increasing the opportunities of labor and social insertion.

This investigation from the constructivist perspective led to an approach eleven – speciality graduates reality of the Centro de Comercio y Servicios del SENA, by a quantity research that let to evaluate the formation, the labor entailed and the economic improvement, likewise, to know the experiences taking into account the productive stage of the assistant.

In the educational precinct, the majority of the specialties fulfill partially with the professional formation prospects and give a managerial mentality, due to that the Centro de Comercio y Servicios has not established an effective agreement with the productive sector and in the labor precinct, the students have worked since the labor practice culmination; so that, they have gotten better economical improvements after the formation obtained in the SENA.

* Research.

** Faculty of Human Sciences. Social Work School. Director: Martha Ligia Peña Villamizar.

INTRODUCCIÓN

A mediados de 1.930, Colombia maneja su política de producción basada en la sustitución de importaciones y el fomento de la inversión extranjera para el desarrollo de la industria nacional. Esto exige al país una mano de obra calificada y siembra una necesidad en los empresarios, obreros organizados y Gobierno Nacional, a que en 1954 impulse la creación del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) con la asesoría de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

En la década de los 90, la globalización ingresa al contexto colombiano logrando como consecuencia impactos negativos en términos de producción, generación de riqueza y empleo. En este escenario, la educación colombiana y la formación profesional debe apuntar a satisfacer la necesidad de una mano de obra competente, calificada y flexible en una economía moderna que cambia rápidamente. La nueva visión es hacer realidad las posibilidades de formación intelectual, espiritual, ética y estética de poblaciones desfavorecidas con el fin de reconocer sus perfiles y expectativas para permitir aumentar sus oportunidades de inserción laboral y social.

Actualmente, la educación impartida por el SENA está orientada al desarrollo de competencias como estrategia para formar ciudadanos de derechos y participativos en un mundo laboral cada vez más nutrido en conocimientos.

Bajo este panorama, son pocos los estudios evaluativos de formación y ocupación laboral de sus egresados, ante lo cual, el Comité Técnico del SENA a través de la Jefatura de Recursos Humanos de la Universidad Industrial de Santander gestionó la presente investigación en el segundo semestre del año 2.003 con la Escuela de Trabajo Social (UIS).

Esta investigación conduce a un acercamiento a la situación real de los estudiantes egresados de los años 2003 y 2004 mediante un abordaje desde el enfoque cuantitativo que permite evaluar no sólo la formación impartida por el Centro de Comercio y Servicios del SENA sino también su situación laboral actual; además permite conocer experiencias de los Jefes Inmediatos y/o Empresarios en cuanto a la etapa productiva de los practicantes.

La investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera: en el primer capítulo se esboza los marcos teórico y conceptual que orientan el desarrollo del estudio; en el segundo, se sustenta legalmente la investigación desde los ámbitos nacional e internacional; el tercero, hace referencia a la caracterización de la institución; en el cuarto, se realiza la formulación (problema, objetivos y diseño metodológico) de la investigación, mediante una evaluación que permita plantear la modificación y/o mejoramiento de la formación del Centro de Comercio y Servicios del SENA; para ello, se utiliza un diseño transeccional descriptivo ideal para la recolección de la información en un momento dado.

El tamaño de la muestra es, por un lado, 162 egresados y 86 jefes inmediatos y/o empresarios quienes fueron seleccionados aleatoriamente de la base de datos que la autora clasificó de acuerdo a los registros manuales del Centro; en el quinto, se desarrolla la experiencia con su respectivo análisis e interpretación de la información, conclusiones y recomendaciones. En la última parte del documento se plantea una propuesta de intervención profesional, la cual contempla aspectos importantes como: diagnóstico de la situación encontrada, la justificación, la formulación de los objetivos y la presentación de una serie de estrategias con sus respectivas actividades a implementar en las instituciones educativas del Municipio de Bucaramanga.

1. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

1.1 PILARES DE LA EDUCACIÓN

Frente a los numerosos desafíos de la sociedad y su porvenir, la educación constituye un instrumento indispensable para que la humanidad pueda progresar hacia ideales de libertad, paz y justicia social; es por esta razón, que se le exige un doble reto; por una parte,

“transmitir masiva y eficazmente, un volumen cada vez mayor de conocimientos teóricos y técnicos evolutivos, adaptados a la civilización cognitiva, como base de las competencias del futuro; y por otra parte, hallar y definir orientaciones de informaciones más o menos efímeras que invaden los espacios públicos y privados y conservar el rumbo en proyectos de desarrollo individuales y colectivos”¹.

La reciente Comisión Internacional de la UNESCO sobre la educación para el siglo XXI plantea en su informe “La educación encierra un tesoro”, que esta debe contribuir, por lo menos, a cuatro finalidades fundamentales para cada persona:

1. Aprender a conocer adquiriendo los instrumentos de la comprensión.
2. Aprender a hacer, para influir sobre el propio entorno.
3. Aprender a vivir juntos para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas.
4. Aprender a ser, un proceso que recoge las tres anteriores².

¹ DELORS, Jacques. La Educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI. Santillana. Madrid: Ediciones UNESCO. p. 95.

² Ibid., p. 95.

Estos aprendizajes, deben ser, según la comisión presidida por Jacques Delors, el objetivo central de un proceso educativo que comprende toda la vida. Es decir, se trata de que todas las personas, en lo que al sistema educativo se refiere, tengan oportunidades de acceder y adquirir logros en los diferentes niveles del mismo.

En Colombia, a la **Ley General de Educación** le corresponde desarrollar el derecho constitucional consagrado en el artículo 67 de la Carta Política Nacional; esta ley demarca los fines para la educación colombiana, convergiendo todos ellos en gran medida con alguna de las finalidades formuladas posteriormente por la Comisión de la UNESCO al señalar los cuatro aprendizajes fundamentales (a conocer, a hacer, a vivir juntos y a ser) o pilares de la educación. En el artículo 5 de la Ley General de Educación se formulan como fines educativos y relacionados al contexto:

1. “El pleno desarrollo de la personalidad dentro de un proceso de formación integral.
2. La formación en el respeto a la vida y a los demás basados en principios democráticos.
3. La participación de tod@s en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación.
4. La formación en el respeto a la autoridad legítima y a la ley, a la cultura nacional, a la historia colombiana y a los símbolos patrios.
5. La adquisición y generación de los conocimientos científicos y técnicos más avanzados, humanísticos, históricos, sociales, geográficos y estéticos, mediante la apropiación de hábitos intelectuales adecuados para el desarrollo del saber.
6. El desarrollo de la capacidad crítica, reflexiva y analítica que fortalezca el avance científico y tecnológico nacional, orientado con prioridad al mejoramiento cultural y de la calidad de la vida de la población, a la participación en la búsqueda de alternativas de solución a los problemas y al progreso social y económico del país.

7. La formación en la práctica del trabajo, mediante los conocimientos técnicos y habilidades, así como en la valoración del mismo como fundamento del desarrollo individual y social.

8. La promoción en la persona y en la sociedad de la capacidad para crear, investigar, adoptar la tecnología que se requiere en los procesos de desarrollo del país y le permita al educando ingresar al sector productivo³.

Lo anterior, según la Ley 115 atribuye a la educación un cúmulo de finalidades, tanto en Colombia como en el mundo entero. Sin embargo, es preciso recordar que ellas no dependen exclusivamente ni de la educación ni de la estructura educativa; aunque sin duda corresponde a ellos contribuir a alcanzarlas, su realización depende de un sin fin de actores y factores cuyo desempeño es fundamental, en especial, si se pretende que aporten a la construcción de una sociedad más equitativa y justa, donde se garanticen los derechos de todas y todos y, en especial, los de la niñez y la juventud de una nación.

1.1.1 Aprender a conocer. La educación (informal, no formal y formal) debe permitir que personas adquieran un “instrumental cognitivo básico”⁴ que garantice que en un mundo rápidamente cambiante, complejo, en el cual se multiplican los saberes construidos culturalmente y que eventualmente se requieran, pueda tenerse acceso en una perspectiva de educación a lo largo de toda la vida, sea en forma autónoma o a través del empleo de diversos recursos o en un contexto de organizaciones para el aprendizaje.

El instrumental cognitivo básico comprende un conjunto de procesos de aprendizaje que permiten al individuo apropiarse de nuevos conocimientos

³ Ley General de Educación 115 de 1994

⁴ DERECHO A LA EDUCACIÓN. UNICEF – Colombia. Bienestar Familiar y Fundación Antonio Restrepo Barco. Bogotá, 2001. p. 43.

para construir otros y aplicarlos. En este aspecto se aprende a: aprender, a pensar, a razonar lógicamente (deductiva e inductivamente) tanto en el plano de lo concreto como de lo abstracto, a observar, a escuchar, a atender y concentrarse, a comprender y analizar, a indagar, a grabar o memorizar, a criticar, a proponer, a manejar las herramientas básicas de la lectura y la escritura, así como la capacidad de comunicación, aprender los conceptos básicos y algoritmos de la aritmética y el cálculo matemático y su aplicabilidad cotidiana, a cultivar el deseo de aprender; es decir, mantener y desarrollar el interés, motor de todo conocimiento, a tener hábitos y métodos apropiados de estudio y a emplear los materiales de aprendizaje para estudiar: la realidad, los textos, los recursos tecnológicos especialmente y a seleccionar entre la diversidad y multiplicidad de los materiales existentes, aquellos que contribuyen a desarrollar el propio proyecto.

Este aprendizaje puede ser considerado como medio y fin de la vida humana. Como medio consiste para cada persona en aprender a comprender el mundo que la rodea, al menos suficientemente para vivir con dignidad, desarrollar sus capacidades profesionales y comunicarse con los demás. Como fin su justificación es el placer de comprender, de conocer y de descubrir.

El incremento por el saber permite comprender mejor su propio entorno, despierta la curiosidad intelectual, estimula el sentido crítico y permite descifrar la realidad, adquiriendo al mismo tiempo una autonomía de juicio. Desde esta perspectiva, es fundamental que en la edad escolar los niños accedan de manera adecuada al razonamiento científico; mientras que en niveles superiores la formación debe proporcionar a todos los estudiantes los instrumentos y conceptos resultantes de los paradigmas y del progreso científico.

1.1.2 Aprender a hacer.

“Aprender a hacer es indisociable de aprender a ser y a conocer pues ambas dimensiones se construyen a partir de la acción de las múltiples formas de interacción del sujeto con el medio. En primer lugar porque es a partir del propio cuerpo como se construye el Yo y se establece relación con las personas y las cosas; el cuerpo es el centro desde el que se realiza la acción (física o lógica); desde donde se siente y se produce el empujar y, es a través de su empleo como herramienta – por medio de la acción - que el hombre y la mujer trabajan”⁵.

Este tipo de aprender integra tres dimensiones: educación corporal, aplicación del conocimiento a la solución de problemas y la formación profesional. La primera ausente de la escuela ha ocupado un lugar marginal fruto de una cultura que desvaloriza el cuerpo, por lo que sumado al paradigma moralista repercute en su desconocimiento y censura en las prácticas educativas.

Este aprendizaje llama la atención acerca de la importancia de ser capaces de resolver problemas de la vida práctica cotidiana; o sea, que “los aprendizajes sirvan al proceso de adaptación a la vida: que los sujetos se transformen (acomodación) para ser capaces de transformar el mundo (asimilación) resolviendo los problemas que éste les plantea para su supervivencia como individuos y como especie”⁶.

Aquí, los conocimientos adquiridos deben serlo en forma tal que los sujetos sean capaces de utilizarlos - por lo menos en gran parte - para comprender el mundo que los rodea y resolver individual y colectivamente un cúmulo de los problemas que la vida cotidiana, social y profesional les plantea; para esto se requiere garantizar la apropiación real de lo aprendido y la capacidad de

⁵ Ibid, p. 46

⁶ PIAGET. Madrid, 1977

aplicarlo al menos a la realidad. En el contexto actual de globalización de las economías y de los cambios vertiginosos en los procedimientos laborales derivados de las innovaciones tecnológicas, el aprender a hacer va más allá del simple aprendizaje de un conjunto de actividades, adquiriendo un significado mucho más amplio que el que tenía cuando se trataba de preparar a alguien para una tarea material bien definida.

“El dominio de las dimensiones cognitivas e informativas en los sistemas de producción industrial vuelve inefectiva la noción de calificación profesional y tiende a privilegiar la de competencia personal. En efecto, el progreso técnico modifica de manera ineluctable las calificaciones que requieren los nuevos procesos de producción”⁷.

A las tareas físicas suceden tareas de producción más intelectuales, como el mando de máquinas, su manejo y supervisión y tareas de diseño, estudio y organización, a medida que las propias máquinas se vuelven más “inteligentes” y que el trabajo se “desmaterializa”⁸ esto es así incluso en economías y sociedades segmentadas, donde conviven sectores modernos con otros menos desarrollados de producción, en todos los niveles o sectores económicos.

En el contexto anterior hay que,

“propender porque la educación brinde a todos y todas, pero en especial a los y las jóvenes una **formación polivalente** que les permita tanto continuar estudios superiores como desenvolverse adecuadamente en el mundo del trabajo (aprender a hacer) de manera flexible y en la vida ciudadana (aprender a vivir juntos). Más en condiciones como en las de Colombia, donde la mayor parte de los egresados y las egresadas de la educación secundaria no pueden ingresar a la educación superior y donde antes de terminar la formación básica y media más de la mitad de

⁷ DERECHO A LA EDUCACIÓN, Op. cit., p. 50

⁸ DELORS, Op.cit., p. 99.

las nuevas generaciones han quedado excluidas del sistema educativo formal. Aprender a hacer implica que la educación que se provea sea polivalente y que forme en el sujeto disiente las **competencias básicas** que le demandara el mundo del trabajo”⁹.

“Las competencias básicas implican tanto una buena educación general y ciudadana, como una formación técnica, tecnológica y, eventualmente, profesional”¹⁰. Es decir, se trata de aprender a hacer con todas las destrezas que se requieren sabiendo no solo cómo hacer sino también por qué y, por ende, siendo capaz de buscar caminos alternos para realizar una determinada tarea cuando los conocidos no funcionan o cuando se requiere resolver problemas que se presentan en el proceso y cuando se precisa encontrar formas novedosas más efectivas o mejores de aprender a hacer. Por este motivo, la formación para el trabajo debe trascender del aprendizaje de la mecánica de un arte u oficio, de otro modo, porque no se está preparando al joven para el mundo del trabajo. Los programas que les ofrezcan deben ser pertinentes con relación a la demanda del mercado de trabajo, en principio implicaría que las instituciones capacitadoras fueran capaces de detectar las demandas laborales en los que los jóvenes de muy bajos niveles educativos formales pudieran insertarse, como asalariados o a través del autoempleo; desarrollar cursos y estrategias pedagógicas que apuntaran al desarrollo de las competencias, cuya certificación fuera avalada en el mercado del empleo y finalmente, articular con otros actores sociales como fuente de financiamiento y certificación, en el que el joven aparece como eje principal de la acción educativa.

“Atender expectativas y necesidades se relaciona directamente con la integralidad de la intervención, se distingue al menos dos sentidos en los que la formación puede resultar integral: respecto

⁹ DERECHO A LA EDUCACIÓN, Op. cit., p. 47.

¹⁰ IBARROLLA, María. Educación Básica y Competencias Laborales, en lo público y lo privado en la formación para el trabajo. Fundación Corona – Fundación Antonio Restrepo Barco – Fundación FES. Misión de Educación Técnica, Tecnológica y Formación Profesional. Bogotá, 1999. p. 123.

al contenido mismo de la formación para el trabajo, que como meta debería incluir: capacitación técnica tendiente a la formación de competencias polivalentes; compensación déficit en habilidades básicas: socialización y contención; y formación en competencias sociales interactivos indispensables tanto como para la inserción en el mundo laboral como para la participación social.”¹¹

1.1.3 Aprender a vivir juntos. Este aprendizaje constituye uno de los principales objetivos de la educación actual. Pero es quizá el que genera mayor preocupación ya que se encuentra alrededor de la violencia persistente en el mundo y la dificultad humana para regular o resolver por la vía pacífica los conflictos. Este aprendizaje es una necesidad de tod@s para tod@s, más aún en un mundo donde los desarrollos tecnológicos y de comunicación han repercutido en una creciente dependencia mundial. Aprenderlo implica necesariamente que primero se aprenda a vivir en sociedad.

“Implica un trabajo en la dimensión cognitiva: se trata de conocer a los otros, de comprenderlos, de entender sus culturas, creencias, manifestaciones y demás, para poder vivir con ellos. Para esto es necesario también conocerse a sí mismo, comprenderse, tener claras las propias raíces, la identidad individual y étnica o cultural, las raíces derivadas de la historia individual y colectiva. Este es un trabajo que comienza por el próximo o el prójimo, para ir paulatinamente extendiéndose a ámbitos cada vez más amplios. A partir de la construcción y el conocimiento del yo y del otro (a) próximo, se va desarrollando la posibilidad de ascender a niveles más extensos de la sociedad: la familia, la escuela o institución, la comunidad, el barrio, la ciudad, el departamento, el país, el mundo. Por otra parte, se trata de infundir, de formar, de generar o fomentar actitudes éticas de respeto frente a la diversidad, a lo plural que hay en la humanidad en materia de tradiciones, historias, costumbres, creencias, etc.,

¹¹ JANCICA, L. Claudia. “¿Qué es la calidad en la formación para el trabajo de jóvenes en sectores de pobreza? Un análisis desde las estrategias de intervención”, En: Jacinto, Claudia y Gallart, María Antonia. Por una segunda oportunidad. La formación para el trabajo de jóvenes vulnerables. OIT- CINTERFOR y Red Interamericana de educación y trabajo. Montevideo, 1998. p. 315-316.

así como el respeto así mismo, a la identidad personal y colectiva y a las propias raíces”¹².

Finalmente, vivir juntos tiene una dimensión práctica del hacer, en torno a la cual se debe educar. Para ello es fundamental que la educación permita a los sujetos la participación en proyectos colectivos donde cada persona se sienta respetada y reconocida como actor. De este modo pueden aprender a trabajar junto con y para los demás a cooperar, a ser partícipes, a valorar los aportes propios y los de otras personas, a solucionar diferencias, a negociar, a ejercer la ciudadanía a ser actores políticos, etc. Aprender a vivir juntos demanda, pues, aprender a conocer, a ser y a hacer para el bien de todas y de todos. Son estos los aprendizajes centrales de cualquier acto de educación. Educar con calidad es garantizar estos aprendizajes.

1.1.4 Aprender a ser. Sin duda este aprendizaje es el más importante y, quizá por ello, el más difícil de expresar con palabras.

“Ciertamente, él se encuentra más cerca por la vía del silencio que por la del pensamiento – lenguaje, aunque no desdeña a este último para su construcción y desarrollo apoyándose en él tanto como en la acción y en el compartir con otros/ otras, para construirse y manifestarse, a la vez que desde él se construye los tres restantes. Aprender a ser es el aprendizaje de la interioridad y desde este, el pilar del comportamiento en sus diversas manifestaciones cuando estas realmente responden a la esencia del sujeto, hombre o mujer”¹³.

El ser, comprende la totalidad de la persona, su plena realización en contacto consigo misma, el desarrollo pleno de todas las potencialidades en los planos afectivo, espiritual, creativo, intelectual y demás, así como de las diferentes facetas de su personalidad.

¹² DERECHO A LA EDUCACIÓN. Op. cit., p. 62-63.

¹³ Ibid. p. 58.

“En primer lugar, aprender a ser llama a trabajar en la vía del desarrollo espiritual y también del desarrollo ético-moral, en un contexto de respeto al pluralismo religioso y, paralelamente, a trabajar en el conocimiento personal, la autoconciencia o conciencia de sí mismo, en la aceptación y elaboración psicoafectiva de las propias experiencias, de emociones y sentimientos intra e interpersonales así como en su expresión asertiva. Esto es posible en contextos donde las relaciones se fundan en el amor, la aceptación, el respeto a la diversidad, al pluralismo, la crítica constructiva donde haya espacio para el espacio, la intimidad, la participación, la identidad, la libertad; en climas sociales donde se favorezca la comunicación yo - tu plena, auténtica en lugar de juzgar, contextos donde no queda el temor al rechazo que con frecuencia conduce a la mentira, la inseguridad o la agresión”¹⁴.

En segundo lugar y de acuerdo con la Comisión de la UNESCO sobre la educación para el siglo XXI se debe,

“... dotar a cada cual de fuerzas y puntos de referencia intelectuales permanentes que le permita comprender el mundo que le rodea y comportarse como un elemento responsable y justo. Más que nunca, la función esencial de la educación es conferir a todos los seres humanos la libertad de pensamiento, de juicio, sentimientos y de imaginación que necesitan para que sus talentos alcancen la plenitud y seguir siendo artífices, en la medida de lo posible, de su destino.”¹⁵

¹⁴ Ibid., p. 59.

¹⁵ DELORS, Op. cit., p. 106.

1.2 COMPETENCIAS COGNOSCITIVAS

Desde una posición epistemológica la palabra competencia significa lucha y rivalidad entre dos o más personas que aspiran obtener una misma cosa, pero también se puede definir como el buen conocimiento de una técnica, disciplina o arte y es esta última posición la que enmarca el concepto de competencias desarrollado a lo largo de la presente investigación. La noción de competencias fue introducida en 1965 por Noam Chomsky¹⁶ para explicar el carácter creativo o generativo del lenguaje y para mostrar la facilidad con la que los niños se apropian de la lengua.

El autor define las competencias como capacidades y disposiciones para la actuación y la interpretación, constituyéndose en una unidad conceptual, metodológica, estética, actitudinal y axiológica. Son “construcciones y reconstrucciones de cada individuo en comunidad, o mejor, son las interacciones con un colectivo dado de donde deviene la necesidad de hacerse competente en una clase de saber que ese colectivo domina”¹⁷, dichas competencias emergen por un lado, de una necesidad de la razón de comprometerse e involucrarse con las interacciones; y por el otro, de convertirse en un reto para el otro en la medida en que los otros miembros del colectivo están involucrados en la misma actividad y relación con el saber objeto de dominio. Inicialmente nadie puede desarrollar competencias o hacerse competente en un campo de actividad cognoscitiva que desconoce; sólo en la medida en que lo va estructurando, va construyendo las competencias necesarias.

¹⁶ CHOMSKY, Noam. El lenguaje y el entendimiento. Barcelona: Editorial Seix Barral, 1971. p. 125.

¹⁷ GALLEGO, Rómulo. El problema de las competencias cognitivas: una discusión necesaria. Universidad Pedagógica Nacional Bogotá, 2000 p.80.

La propuesta educativa basada en el desarrollo de competencias representa sin duda un nuevo paradigma pedagógico, ya que se opone al mantenimiento de la tradición educativa repeticionista. La enseñanza y aprendizaje de datos, así como la ejecución mecánica de procedimientos, intenta reemplazarse por una educación basada en la comprensión de conceptos.

Pozo y Gómez Crespo¹⁸ afirman al respecto: Una persona adquiere un concepto cuando es capaz de dotar de significado un material o una información que se le presenta, es decir cuando comprende ese material; donde comprender sería equivalente, más o menos a traducir algo a las propias palabras. Aquí se percibe la importancia del desarrollo de las potencialidades comunicativas del estudiante.

Sin embargo, las competencias según su intensidad y profundidad pueden estar clasificadas con el fin de potenciar y desarrollar las diferentes habilidades, destrezas y valores necesarios del nuevo profesional que requiere la sociedad y el mundo del trabajo. La presente clasificación es una versión modificada de Fernando Vargas, consultor del Centro Iberoamericano de Investigación y Documentación¹⁹:

1.2.1 Competencias básicas. Se adquieren en la educación básica y media y corresponden a lecturas comprensivas y rápidas, escritura, expresión oral y matemáticas básicas; constituyendo en últimas a los conocimientos fundamentales para la vida. “El Ministerio de Educación (MEN) y el Instituto Colombiano de Fomento de la Educación Superior (ICFES) han propuesto como competencias básicas mínimas las siguientes: informativa o

¹⁸ POZO y GOMEZ, Crespo. En: La Educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI. Santillana. Madrid: Ediciones UNESCO. p. 95.

¹⁹ Citado por CRUZ, Silvia. Una explicación didáctica a la formación de competencias. Serie formación del Formadores II (CEDINPRO) Bogotá 2000

comunicativa, interpretativa, argumentativa y propositiva”²⁰ cada nivel muestra un grado de dominio y profundidad cada vez mayor, una elaboración conceptual más exigente.

En esta competencia básica se puede generar habilidades en:

- **Competencia comunicativa-informativa:** Se refiere al reconocimiento e identificación de los distintos elementos y objetos propios de cada sistema de significación. Este primer nivel da razón de la apropiación de un conjunto de herramientas que le permite a alguien empezar a defenderse y que es necesario asimilar y aprender una serie de códigos de cada sistema de significación; igualmente se puede designar como competencia comunicativa:

“el conjunto de procesos y conocimientos de diverso tipo: lingüísticos, estratégicos y discursivos que el hablante/oyente/escritor/lector deberá poner en juego para producir o comprender discursos adecuados a la situación y al contexto de comunicación y al grado de formalización requerida. La competencia comunicativa hace referencia al poder que tiene un hablante para comunicarse de manera eficaz en contextos culturalmente significantes”²¹.

- **Competencia interpretativa:** Hace referencia al uso comprensivo de los elementos del sistema de significación; además de su aprendizaje, requiere una puesta en práctica de aquello aprendido en entornos cotidianos.

“El acto de interpretar, implica un diálogo de razones, es decir, de relaciones y confrontaciones de los sentidos que circulan en el texto y que le permiten al intérprete recorrer los diversos caminos que entretejen la red de significados que configuran un texto y que expresan, de alguna manera, su toma de posición frente a este. La interpretación alude fundamentalmente al fenómeno de la comprensión, esto es, a la problemática implicada en la

²⁰ SANCHEZ, Carlos “Educación y Pedagogía. Competencia comunicativa y aprendizaje significativo” En: Actualidad Educativa No. 17-18 Bogotá, 2000 p. 51.

²¹ HERNÁNDEZ, Carlos Augusto. Exámenes de Estado. Una propuesta de Evaluación por Competencias, Serie Investigación y Evaluación Educativa. p. 31.

constitución de los diversos sentidos que circulan en tales contextos”²².

- **Competencia Argumentativa:** Tiene que ver con el control y explicación de su uso. En este nivel hay capacidades para argumentar lo aprendido de forma lógica y coherente.

“La teoría social comunicativa sostiene que no obstante la interpretación es un acto de interacción con los discursos sociales y culturales, la acción argumentativa establece el diálogo auténtico al explicar las razones y motivos que dan cuenta del sentido de dichos textos. El eje central de la competencia argumentativa se encuentra en la acción promotora del fortalecimiento de la intersubjetividad, es decir, en las decisiones de carácter “moral” que implican la ampliación de los lazos sociales.”²³

- **Competencia Propositiva:** Hace referencia a la creación y generación de ideas e hipótesis alternativas a la solución de problemas en el mundo real.

“Se caracteriza por ser una actuación crítica y creativa en el sentido de que plantea opciones o alternativas ante la problemática presente en un orden discursivo determinado. De acuerdo con lo dicho, la competencia propositiva es igualmente un “saber hacer” que permite la creación de significados nuevos, con el que están relacionadas, de una u otra forma, las demás competencias”²⁴.

1.2.2 Competencias genéricas. “Se refieren a los conocimientos generales para realizar comportamientos laborales y habilidades que empleen tecnología.”²⁵

²² Ibid., p. 37.

²³ Ibid., p. 39.

²⁴ Ibid., p. 51.

²⁵ PINILLA, Elizabeth. Las competencias en la Educación Superior. Bogotá, 2000. p. 116.

1.2.3 Competencias específicas. “Son conocimientos especializados para realizar labores concretas propias de una profesión o disciplina, que se aplican en determinado contexto laboral.”²⁶

1.2.4 Competencias laborales. Se articulan conocimientos, aptitudes, actitudes del mundo laboral con el fin de desempeñarse satisfactoriamente en un campo o acción específica.

“Estas competencias se refieren a la capacidad de una persona para aplicar sus conocimientos a la resolución de problemas relacionados con situaciones del mundo laboral, a su destreza para manejar ciertas tecnologías, así como a su capacidad para relacionarse con otros, trabajar en equipo y a cualidades personales como realidad, adaptabilidad, honestidad, creatividad”²⁷

Queda claro de esta manera, la función de la educación básica y media que deben responder a la formación de competencias básicas y al inicio de las competencias genéricas que continuarán su formación en la educación superior, la cual a su vez, responde por la adquisición de las competencias específicas y laborales.

“En el contexto educativo la competencia enfatiza el desarrollo de las potencialidades del sujeto a partir de lo que aprende en la escuela. La competencia es un tipo de conocimiento ligado a ciertas realizaciones o desempeños que van más allá de la memorización o rutina”²⁸. Estas competencias suponen por lo tanto; conocimientos, saberes y habilidades que emergen en la interacción que se establece entre el individuo y una determinada situación.

²⁶ Ibid., p. 116.

²⁷ CLAVIJO, Adán. Desarrollo curricular y evaluación por competencias. En: Las competencias en la Educación Superior.

²⁸ OTERO, José Leonardo. Desarrollo de Competencias Básicas en la Formulación, Elaboración y Evaluación de Proyectos Arquitectónicos. UIS Bucaramanga, 2002. p.14.

¿Qué significa entonces, educar desde la formación de Competencias? según Torrado: “Educar para el desarrollo de las competencias es permitir la construcción de conocimientos, la participación activa y responsable de los alumnos, la creación colectiva de saberes, significados y realidades, y de un ser humano que se desarrolla como tal a través del encuentro con el otro y con la cultura”²⁹. Este proceso educativo implica un cambio total en los modelos clásicos de docencia y se concibe como un entorno en el cual se construye el propio saber, a partir de debates colectivos así como la necesidad de permitir la construcción de conocimientos por parte del estudiante.

Según Torrado, se hace necesario complementar el análisis, la reflexión y la creatividad (necesarios para la elaboración de conocimiento formal) con capacidad o competencia para intercambiar y socializar el conocimiento; posibilitando así no sólo la formalización de los saberes como también el posicionamiento y debate crítico entre los educandos. Concluyendo así, “todos los seres humanos en comunidad construyen representaciones sobre sí mismos, sobre la sociedad y sobre la naturaleza, que organizan en estructuras conceptuales, metodológicas y actitudinales, en el horizonte de ordenar el entorno para actuar con él con miras a la intervención, control y dominio, en su propio beneficio y en el de los demás”³⁰.

“La formación por competencias implica el aprendizaje a través de la vida por procesos de apropiación y profundización de diferentes conceptos; así, el educando, de acuerdo con sus intereses y su profesión, debe aprender poco

²⁹ TORRADO PACHECO, María Cristina. Educar para el desarrollo de las competencias: una propuesta para reflexionar. En: Competencias y Proyecto Pedagógico. Universidad Nacional. Bogotá, 2000. p.31.

³⁰ GALLEGO, Rómulo; PEREZ, Royman y TORRES, Luz Nery. El problema de la causalidad en la relación enseñanza - aprendizaje. En revista Arcanos No. 3 Nuevo Arco Iris. Bogotá, 1999. p.28.

a poco diversos niveles de complejidad”³¹ vistos en el marco de los pilares fundamentales de la educación (aprender a conocer, a hacer, a vivir juntos y a ser).

“Para formar al estudiante por competencias en la vida y para la vida; en primer lugar, son necesarios su voluntad, compromiso y motivación para aprender, de tal forma que perciba un gusto por aprender y comprender con claridad la utilidad y beneficio de un determinado aprendizaje para su propia vida y para su desarrollo personal; en segundo lugar, el currículo y plan de estudios deben orientar el proceso, al jerarquizar los contenidos (conocimientos) de mayor trascendencia, las habilidades (aptitudes) y los valores (actitudes) que proyectan formar; en tercer lugar, es esencial que cada docente tenga claridad conceptual, para lo cual debe formarse como educador y pedagogo”³².

1.2.4.1 Competencias en el Medio Laboral. La noción de competencia laboral, se sitúa a mitad de camino entre los saberes y las habilidades concretas. Aquella se define como el conjunto de conocimientos, cualidades, capacidades y aptitudes propios de la “construcción social de aprendizajes significativos”³³ útiles para el desempeño productivo en un determinado contexto laboral. “La modernización no ha tendido a mecanizar el trabajo humano sino a eliminarlo. Al plantearse la pregunta ¿por qué competencias?, surgen de inmediato serios cuestionamientos que dan una idea clara de la necesidad de ser competitivos en este mundo cada día más exigente en lo que respecta al trabajo productivo”³⁴.

Los procesos de apertura, globalización, transformación productiva, sumados a las necesidades que ésta impone en materia de competitividad han generado una demanda por una fuerza laboral más y mejor capacitada en el

³¹ PINILLA, Op. cit., p.118.

³² Ibid., p.131.

³³ DUCCI, María Angélica. El enfoque de competencias laboral en la perspectiva internacional en: Formación basada en competencia laboral. Cinterfor/OIT Montevideo, 1997.

³⁴ MERTENS, Leonard. Competencia Laboral: sistemas, seguimiento y modelos. OIT. Montevideo, 1996.

país, por ello es importante definir el tipo de trabajador que requiere el sector productivo. Hoy en día se habla de un trabajador, que se debe ajustar al cambio permanente en las organizaciones y en las tecnologías ya que su capacitación es definitiva para incrementar la productividad con calidad.

Adicionalmente, debido al rápido y continuo cambio tecnológico la obsolescencia de habilidades se hace cada vez más frecuente y corriente. Por lo tanto, cada vez es más importante la recalificación de los trabajadores; entendiéndose ésta como aspectos requeridos y exigidos al “nuevo trabajador”, se pueden mencionar los siguientes: mejores y mayores niveles de alfabetización y niveles básicos de educación en informática, mejores habilidades de comunicación; compromiso, capacidad y deseo para la actualización y entrenamiento permanente debido al rápido y constante cambio tecnológico, lo que se traduce en una habilidad para aprender, competencias generales y transferibles y no un dominio sobre técnicas y tecnologías específicas; estas

“competencias técnicas deben ser transferibles, entrenar en tecnologías genéricas y no en tecnologías, maquinarias y equipos específicos a las empresas; el nuevo trabajador se debe caracterizar por ser polivalente y politécnico, no en función de los puestos de trabajo, sino de procesos de trabajo; los trabajadores flexibles con habilidades sociales, tales como habilidades organizacionales y de comunicación, mayor responsabilidad, confianza en sí mismos, habilidad para trabajar en grupo, tener capacidad para resolver problemas y pensar en términos abstractos”³⁵.

Es así como los diferentes niveles educativos y de formación se deben adecuar a las nuevas condiciones cambiantes de las demandas del sector productivo; ya que los problemas de la oferta de capacitación no han permitido una respuesta eficaz y competitiva por parte del sector productivo.

³⁵ JANCICA, Op. cit., p. 34

La oferta no responde a las necesidades de la demanda. La meta de la competencia laboral es conocer el objetivo de la ocupación, para lo cual se fundamenta en la capacidad para desempeñar funciones de un empleo, de acuerdo a una norma o patrón reconocido. Además, su fundamento reside en una “combinación de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores en relación con un desempeño u ocupación definida”³⁶.

1.2.4.2 La formación basada en competencias laborales. Un sistema de formación por competencias debe caracterizarse por cinco componentes a saber:

1. Debe ser un sistema normalizado de competencias.
2. Transformación de la oferta de capacitación (ajustable y flexible).
3. Estimulación de la demanda.
4. Facilidad para un proceso de seguimiento y actualización.
5. Sistema de Evaluación³⁷.

El siguiente esquema muestra el modelo institucional para la nueva formación profesional por competencias³⁸:

Cuadro 1. Esquema de la formación profesional por competencias.

ANÁLISIS SECTORIAL	ANÁLISIS OCUPACIONAL	DISEÑO CURRICULAR	EJECUCIÓN FORMACIÓN PROFESIONAL
Tendencia Tecnológica Oferta Demanda	Competencias Funciones Tareas Ocupaciones	Desescolarizado Informatizado Creador de Habilidades	Evaluación Certificación Validación Redes de centro
Empresas Fuerzas de Trabajo	Habilidades Conocimientos	De Aprender Permanentes	Otras entidades de Formación profesional.
Talento Humano	Polivalencia Actualización	De mayor cobertura	Articulación Asesoría

Fuente: Centro de Comercio y Servicios del SENA (Bucaramanga), 2000

³⁶ GONZALEZ, Eduardo. Formación Pedagógica por Competencias. En: Conferencia de Formación Pedagógica por Competencias. (1º: 2003: Bucaramanga). Memorias presentadas al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. Bucaramanga, 2003.

³⁷ JANCICA, Op. cit., p. 35.

³⁸ Ibid., p. 35.

1.4.2.3 Educación técnica para el trabajo. Referirse al concepto de **trabajo** dentro de un contexto que busque el desarrollo del país, es aplicar el potencial en los planos cognitivo, afectivo y valorativo de hombres y mujeres en la transformación de la naturaleza, de la sociedad y de su propia vida, lo cual implica ejercer una acción cambiante, constructiva, autónoma, garante de su porvenir e impulsora de las acciones productivas individuales y colectivas.

Así mismo, referirse al concepto **educar** dentro de este mismo contexto es impulsar el proceso de los diferentes actores que intervienen; es decir, vivenciar una metodología que posibilite el desarrollo de todas las dinámicas intelectivas, valorativas y organizacionales, de manera armónica, que lleve al desarrollo del conocimiento, de los valores, habilidades y destrezas.

Entonces, **educar para el trabajo**, “es orientar hacia las comprensiones generales y globales de los nuevos instrumentos y hacia la conformación en las estructuras de los sistemas y de los procedimientos de la tecnología dentro de un desarrollo humanamente sostenible, en el cual el hombre entienda la inteligencia de la naturaleza, dialogue y conviva desde su inteligencia con ella”³⁹.

La educación para el trabajo debe estar orientada por los siguientes criterios: “formación por procesos hacia la construcción del crecimiento, integración y formación de los procesos culturales tecnológicos y pedagógicos con los del conocimiento y de los valores, formación para el desarrollo humano y para la productividad individual, social, económica, tecnológica, pedagógica y

³⁹ Ibid. p. 35

empresarial y una formación para la investigación pedagógica y tecnológica aplicada”⁴⁰.

Una formación de este tipo, llevará a la calificación de individuos creativos, polivalentes, integradores de su quehacer y proyectados hacia la productividad personal, laboral, empresarial y social.

1.4.2.4 Formación Profesional Integral. La Formación Profesional constituye un “proceso educativo teórico-práctico de carácter integral, orientado al desarrollo de conocimientos técnicos, tecnológicos y de actitudes y valores que le permiten una vinculación y participación activa en el trabajo productivo y en la toma de decisiones sociales para el mundo del trabajo”⁴¹. Este proceso debe incluir currículos determinados por las necesidades y perspectivas de los sectores productivos y de la demanda social, estructurados a partir de diferentes niveles tecnológicos y de desarrollo empresarial.

“Además del aprendizaje de la técnica y la disposición psicomotora para el desempeño, se exigen hoy competencias a las cuales debe responder la formación profesional, para aprender permanentemente, manejar equipos complejos de base informática, utilizar lenguajes de comunicación y conocimientos tecnológicos necesarios para construir, transformar, mantener y asimilar bienes y servicios. La Formación Profesional incorpora el desarrollo de valores, de habilidades de relación y de comunicación, para contribuir al fortalecimiento de la convivencia y la participación en una sociedad en conflicto, con diferencias étnicas, económicas y sociales”⁴².

⁴⁰ TORRADO, María Cristina. Educar para el desarrollo de las competencias: una propuesta para reflexionar. En: Competencias y Proyecto Pedagógico. Universidad Nacional. Bogotá, 2000.

⁴¹ Inducción al SENA. Carpeta. Bogotá, 1994 p. 26.

⁴² JANCICA, Op. cit., p. 36.

Dentro de la educación colombiana, la Formación Profesional en un servicio que complementa a la educación básica y puede articularse con diferentes niveles de la educación superior, así como en el Servicio Nacional de Aprendizaje, que desarrolla las competencias requeridas para que las personas puedan desempeñarse en los diversos sectores productivos. Todos los elementos anteriores se dirigen prioritariamente a la inserción crítica y creativa del ser humano en el trabajo productivo, aspecto que constituye el eje central del proceso de formación profesional integral, con el fin de proporcionar a la sociedad el talento humano calificado requerido para su desarrollo. El papel de la Formación Profesional frente a estas realidades exige un enfoque integrador que logre atender lo económico y lo social.

Es necesario reconocer que ahora se exigen personas con mayor movilidad e iniciativa, capaces de desempeñarse en varios oficios dentro de un esquema de producción flexible y adaptable a los cambios del mercado. Esto significa que la Formación Profesional debe acompañar las habilidades, destrezas y hábitos para dominar las funciones en una ocupación, con la formación para las nuevas competencias requeridas, con la generación de capacidades para el auto-aprendizaje y la comprensión del por qué de los instrumentos y los procesos, el avance hacia el conocimiento tecnológico y organizativo y la capacidad de adaptar, innovar y tomar decisiones en organizaciones cada vez más planas y en las cuales prima el trabajo en equipo. Desde el punto de vista del desarrollo humano integral no solamente el nuevo trabajo sino también todo el entorno cultural y las nuevas relaciones sociales requieren de un ciudadano que pueda establecer relaciones e interrelaciones, abstraer información, interpretar símbolos, resolver problemas y tomar decisiones, orientado por sólidos valores éticos; sin esta visión es imposible para las sociedades desarrollar las ventajas competitivas en el plano de la innovación y la productividad empresarial y social para las personas.

1.4.2.5 Características de la Formación Profesional Integral. La Formación Profesional integral se caracteriza por estar organizada en currículos modulares, cuyos procesos de aprendizaje son teórico-prácticos y por pedagogías que integran conocimientos científicos, tecnológicos y técnicos, con elementos conceptuales de comprensión del ámbito social y ambiental partiendo de un diseño basado en competencias.

“Organización modular: la concepción de currículo modular obedece a los criterios de flexibilidad en función de las necesidades de formación, la conexión con otros saberes y la posibilidad de salir al mundo productivo y reingresar al sistema de formación o a otros sistemas educativos de forma alternativa, lo cual requiere de una dinámica de actualización permanente”⁴³.

“Aprendizaje teórico-práctico: la formación profesional es de carácter teórico-práctico, se deriva y a su vez se dirige al trabajo productivo. Sus procesos sintetizan la teoría y la práctica, tanto en el aula como en las situaciones reales de trabajo; conducen a la manipulación racional de herramientas, máquinas, equipos y de objetos tecnológicos a partir de una comprensión de las tecnologías incorporadas en ellos, de manera que el saber científico, tecnológico, y socio-cultural, constituye la base para el dominio operacional y procedimental de una ocupación determinada”⁴⁴.

“Utilización de pedagogías innovadoras: la formación profesional se preocupa por utilizar pedagogías innovadoras que enfatizan el aprendizaje autónomo y el trabajo en equipo, la asimilación del conocimiento y el desarrollo de capacidades analíticas y creativas. Tales pedagogías se orientan hacia la construcción, elaboración y apropiación de conocimientos a partir de la formulación de problemas, la transformación de elementos conocidos en nuevos y la integración de distintas tecnologías en un mismo proceso. Esta concepción implica desarrollar una cultura generalizada hacia la innovación y la creatividad”⁴⁵

⁴³ GONZALEZ, Eduardo. Formación Pedagógica por Competencias. En: Conferencia de Formación Pedagógica por Competencias. (1º: 2003: Bucaramanga). Memorias presentadas al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. Bucaramanga, 2003.

⁴⁴ Ibid., p. 2.

⁴⁵ Ibid., p. 2.

“Comprensión y valoración de lo social y ambiental: la formación profesional ofrece a la persona herramientas para la comprensión de la realidad social, económica, política, cultural, estética y ambiental, con el fin de que actúe racionalmente dentro de la convivencia y la tolerancia, que propenda por un desarrollo sostenible”⁴⁶

“Diseño en función de competencias: los diseños curriculares expresan las competencias adquiridas y las naturales del trabajador en un ambiente productivo; se organizan en torno a las competencias laborales detectadas y sistematizadas en el análisis ocupacional; y explicitan los conocimientos, habilidades, destrezas, comportamientos, actitudes y valores, tipificados en un perfil ocupacional necesario para su desempeño idóneo y creativo más allá de un empleo o puesto de trabajo determinado”⁴⁷.

1.4.2.6 Proceso de la Formación Profesional. Según la Conferencia de Formación Pedagógica por Competencias⁴⁸, ofrecida a docentes e instructores del SENA, el proceso de Formación Profesional desarrolla dos fases: por una parte, la identificación de necesidades de formación a través de los estudios sectoriales, subsectoriales, análisis del mercado laboral y los análisis ocupacionales son el punto de partida para planear la oferta de formación profesional; debe estar condicionada por el análisis de la realidad económica, tecnológica y social y la proyección de sus tendencias, obtenidas por medio de investigaciones que cuantifiquen y cualifiquen los requerimientos de formación. Por otra parte, el proceso de diseño curricular está dirigido a la construcción de planes y programas de Formación Profesional Integral, ambientes de aprendizajes, sistemas de evaluación, metodologías y estrategias pedagógicas, para formar a las personas en las competencias laborales requeridas para una ocupación.

El marco conceptual del diseño curricular se fundamenta en los objetivos, principios y características de formación profesional integral; identificadas las

⁴⁶ Ibid., p. 3.

⁴⁷ Ibid., p. 4.

⁴⁸ Ibid., p. 5.

necesidades de formación, el diseño curricular toma en cuenta los resultados del análisis ocupacional en términos de perfiles ocupacionales, desde los cuales se infieren las competencias laborales. Estos insumos deben ser interpretados y cualificados a la luz del ámbito pedagógico, a través de diversas metodologías, con el objetivo de desarrollar los procesos de aprendizaje.

El currículo, expresado en los planes y programas, articula los componentes tecnológicos, culturales, sociales, pedagógicos y de gestión y tiene como objetivo central, orientar las acciones de formación. Los programas de formación deben elaborarse de acuerdo con el siguiente proceso: organización de la estructura currículo, contextualización de tal estructura, planeación de los procesos de aprendizaje y determinación del perfil del docente. Los planes y programas de formación, deben ser pues el resultado del diseño y la respuesta a las necesidades empresariales y sociales.

1.3 MERCADO LABORAL

El trabajo es un factor de producción, generalmente el más importante y, en consecuencia, su demanda está estrechamente relacionada con las decisiones de producción de las empresas.

“Las empresas, dado un nivel de salarios, demandan más trabajo si sube el precio de su producto, si bien la demanda de trabajo también dependerá de los precios de los demás factores de producción y los servicios productivos. La demanda de trabajo surge de las decisiones de producción de las empresas. Si la acumulación de capital permanece fija, el trabajo será el único factor que incida en las decisiones de producción. La empresa demandará trabajo adicional hasta que el salario real sea igual a la productividad marginal del trabajo. En términos generales, puede señalarse que la demanda de trabajo depende de la

acumulación de capital, del desarrollo tecnológico y de la evolución del costo de uso del capital”⁴⁹.

El nivel de empleo sostenible viene determinado por la interacción de la demanda de empleo y la oferta de empleo, de modo que puede afirmarse que, cuando se ocupa del mercado de trabajo y del nivel de empleo sostenible a largo plazo, se está hablando de algo que depende fundamentalmente de fenómenos reales e institucionales.

Este mercado lo integra; por el lado de la oferta, el crecimiento y la estructura de la población, el nivel educativo de la misma y las personas en edad de trabajar que están ejerciendo una ocupación remunerada y aquellas que buscan hacerlos, y por el lado de la demanda la producción, la productivas y los requerimientos de puestos de trabajo formulados así como los cambios tecnológicos. La relación entre oferta y demanda de trabajo va a regular el funcionamiento del mercado laboral por medio de la capacidad de la demanda para absorber la oferta, así como la posibilidad de ésta última para adecuarse a los requerimientos de aquella.

1.3.1 Demanda de trabajo. A corto plazo, la demanda de trabajo depende fundamentalmente del costo de uso del trabajo en términos reales, concepto que incluye tanto los costos laborales explícitos, que están integrados por los costos salariales y los costos no salariales. Los costos no salariales son los pagos que, como consecuencia de contratar mano de obra, realizan las empresas a las administraciones públicas, básicamente las contribuciones a los sistemas públicos de asistencia social y a los sistemas privados de cobertura de riesgos y de jubilación de los trabajadores.

⁴⁹ JANCICA, Op. cit., p. 29.

1.3.2 Oferta de trabajo. La oferta de trabajo se define como el número de personas en edad de trabajar que están dispuestas a hacerlo a los salarios y condiciones de trabajo vigentes. Esta oferta está condicionada por cuatro factores:

1. El costo de oportunidad de empleo, que dependerá de las actitudes del individuo con relación a temas tales como el disfrute del ocio, la desutilidad del trabajo, la dedicación a tareas domésticas o de estudio y la percepción de otros ingresos incompatibles con el empleo, generalmente concretados en forma de subsidios de empleo y en subsidios de desempleo.
2. Los costos directos asociados con la ocupación de un puesto de trabajo; otros están ligados con el cambio de domicilio, cuando éste es necesario; y otros, con la cualificación profesional adicional, si ésta es requerida.
3. Los costos de la búsqueda de empleo conlleva una serie de costos y éstos dependerán, entre otros factores, de cómo funcionen las oficinas de colocación.
4. La probabilidad de que el individuo reciba una oferta aceptable, en el sentido de que, cuanto más elevada sea la probabilidad esperada de encontrar un empleo aceptable, mayor será la oferta de trabajo⁵⁰.

En el funcionamiento del mercado de trabajo hay una serie de limitaciones que se reflejan en los desequilibrios entre oferta y demanda de trabajo, y que inciden negativamente sobre el nivel de empleo. Los desequilibrios más frecuentes son los siguientes:

1. La coexistencia simultánea de puestos de trabajo vacantes y personas dispuestas a ocuparlos, debido a que la información no está disponible sin costo para los distintos agentes que integran el mercado.
2. La inadecuación entre la categoría profesional demandada y la poseída por los oferentes de empleo, lo que se explica por los profundos cambios experimentados por la tecnología y los procesos productivos y por la insuficiencia de los programas de

⁵⁰ Ibid., p. 31.

capacitación que tratan de ajustar la información de la mano de obra ofertada a los requerimientos de la demanda.

3. Los desequilibrios geográficos, debe tenerse en cuenta la existencia de factores económicos, culturales y sociales que dificultan el libre movimiento de los trabajadores de una zona geográfica a otra⁵¹.

1.3.3 Desequilibrios del mercado laboral. Estos desequilibrios se presentan cuando la oferta no corresponde a la demanda; es decir, existe mayor disponibilidad de mano de obra calificada sin que exista empleabilidad.

“Los desequilibrios en el mercado laboral se miden principalmente por la tasa de desempleo que permite determinar en qué magnitud participa la población desempleada con respecto a la fuerza u oferta de trabajo. Los desequilibrios se corrigen o disminuyen llevando a cabo políticas tendientes a fomentar el empleo que optimicen el uso de los recursos humanos del país. Las características y necesidades del mercado laboral deberán ser identificadas para desarrollar mecanismos que puedan corregir los desfases. Ello implica el conocimiento pleno de las oportunidades de empleo: condiciones y requisitos exigidos por los empresarios; las causales y grados de dificultad que se presenten para la contratación del personal, que implique la adecuación de los trabajadores a las necesidades del mercado; también con respecto a los cambios e innovaciones en los patrones de producción que exijan nuevos conocimientos y condiciones a los trabajadores.”⁵².

1.3.4 Cambios en el mundo laboral. El contexto económico y social, cambiante en el corto y mediano plazo, constituye un insumo muy importante para la transformación de la demanda y de la oferta laboral. Hoy en día, los cambios giran en torno a:

1. Cambios científicos, tecnológicos y técnicos veloces, acompañados de exigencias crecientes en calidad de los bienes y servicios.

⁵¹ Ibid., p. 31.

⁵² Ibid., p. 31.

2. Desarrollos revolucionarios de la microelectrónica, la biotecnología, la informática y la telemática, que modifican substancialmente los procesos y procedimientos del trabajo productivo en todos los sectores económicos.
3. Transformaciones en las organizaciones y las empresas orientadas a elevar en forma sostenida su competitividad en mercados abiertos y menos protegidos.
4. Requerimientos de aprendizajes y competencias acordes con las nuevas metas de productividad y competitividad.
5. Transformaciones de los entornos socio-culturales que requieren individuos y comunidades capaces de establecer interrelaciones, abstraer información, interpretar símbolos, resolver problemas y tomar decisiones, provistos de sólidos valores éticos.
6. Crisis de los modelos económicos que inciden en las relaciones entre los individuos, acompañadas por el valoramiento de los grupos étnicos y el redimensionamiento de las minorías sociales y culturales.
7. Conflicto permanente de la sociedad colombiana donde se observa violencia, discriminación, intolerancia, degradación del medio ambiente, atraso económico y crecimiento indiscriminado de lo urbano. Aspectos que se manifiestan en altas tasas de pobreza y miseria, de desempleo y subempleo, deterioro de los salarios reales y poblaciones desplazadas por la violencia.
8. Desequilibrio de los sectores económicos en el mundo; el sector de comercio, financiero y servicios se incrementa en mayor medida frente a los demás sectores; el industrial- con grandes desequilibrios tecnológicos- permanece estático, y el primario y extractivo atraviesa una de sus crisis más agudas, con una agricultura de subsistencia y niveles de tecnología artesanal⁵³.

1.3.5 Transformación de la demanda.

“Las transformaciones en el mercado de trabajo están en relación estrecha con las trayectorias de innovación en las empresas y con la demanda, aunque no de manera exclusiva. Inciden también factores relacionados con las instituciones que regulan el mercado de trabajo y que actúan con políticas y programas. Se complementan con tendencias de oferta: el sistema educativo y factores socio-demográficos”⁵⁴.

⁵³ Ibid., p. 32.

⁵⁴ Ibid., p. 32.

La oferta debe desempeñar un papel proactivo hacia la demanda, empujando innovaciones desde el sistema educativo hacia la empresa. Frente a esta situación el sistema educativo debe proponer al empresario las ventajas de ocupar a técnicos, ya que su formación les permite aprender más rápidamente y convertirse en agentes de cambio. Esto solamente tendrá posibilidades de éxito cuando la educación sea de calidad y esté articulada con las necesidades de la empresa.

Las transformaciones que han ocurrido durante la última década en las organizaciones han llevado toda clase de ajustes en ellas; cambios en las estructuras, innovaciones en tecnología, organización de la producción y del trabajo así como en recursos humanos. Sin embargo, se observan dos grandes problemas en el mercado de trabajo, vinculados directamente con la educación y formación de personal. Por un lado, el trabajador calificado: cuál es su perfil y cómo evoluciona. Por otro, personas impedidas para incorporar al mercado de trabajo formal en el corto o mediano plazo y cuya forma de incorporación en el mercado laboral es en condiciones parciales o totales de informalidad. Esto incluye vías como lo formal e informal; trabajo estable y temporal; tiempo completo o tiempo parcial; ser empleado o empresario, en algunos o en varios momentos de la vida profesional.

1.4 LA EDUCACION NO FORMAL

“El servicio educativo no formal es el conjunto de acciones educativas que se estructuran sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos en el artículo 11º de la ley 115 de 1994. Su objeto es el de complementar, actualizar, suplir conocimientos, formar en aspectos académicos o laborales y en general, capacitar para el desempeño artesanal, artístico, recreacional, ocupacional y técnico, para la protección y aprovechamiento de los recursos

naturales y la participación ciudadana comunitaria, a las personas que lo deseen y lo requieran.”⁵⁵

El artículo 4º del Decreto 0114/96, define los campos en los cuales la educación no formal puede ofrecer programas de formación, estos son: laboral, académico, preparación para la validación de niveles y grados propios de la educación formal y en participación ciudadana y comunitaria.

El mismo decreto define el objetivo de los programas de formación en el campo laboral de la siguiente forma. “Los programas de formación en el campo laboral tienen como objetivo preparar en áreas específicas de los sectores productivo y de los servicios, desarrollar determinadas habilidades y destrezas e impartir conocimientos técnicos para el desempeño en una actividad productiva, arte, empleo u oficio”⁵⁶.

Las instituciones de educación no formal, en desarrollo de lo establecido en los artículos 42º y 90º de la Ley 115 de 1994, deben expedir los siguientes certificados de aptitud profesional:

- Certificado de Técnico que se otorga a quienes hayan cursado y culminado satisfactoriamente un programa en el campo laboral, con una duración mínima de mil horas, en una institución estatal o privada autorizada para ofrecer educación no formal.

- Certificado de conocimientos académicos que se otorga a quienes hayan cursado y culminado satisfactoriamente un programa en el campo académico, con una duración mínima de trescientas veinte horas, en una institución estatal o privada autorizada para ofrecer educación no formal.

⁵⁵ Decreto 0114 del 15 de enero de 1996, Artículo 1.

⁵⁶ Ibid, Artículo 5.

- Certificado de validación.
- Certificado en promoción comunitaria.

Los programas de educación no formal en los campos académico, laboral y de participación ciudadana y comunitaria de duración superior a ciento sesenta horas pero inferior a trescientas veinte solo darán lugar a una constancia de asistencia.

1.5 LA FORMACIÓN POR LA EMPRESA

Dentro de los esquemas de Formación Profesional se encuentra la creciente responsabilidad que se asigna a la empresa en la capacitación de sus propios trabajadores. La empresa, desde los inicios de la institucionalización de la Formación Profesional, ha asumido prácticamente la totalidad del financiamiento de la formación profesional, desde el momento que las instituciones especializadas, aún siendo gubernamentales se nutrieron por norma general de las contribuciones de las empresas. No obstante, la tendencia generalizada fue la de delegar en las Instituciones de Formación Profesional, la responsabilidad de formar a los nuevos contingentes de mano de obra que ingresaban al mercado de trabajo y de reciclar, perfeccionar y especializar a los trabajadores ya empleados.

Sin embargo, la empresa ha optado por capacitar a sus empleados con el propósito de identificar el proceso de enseñanza-aprendizaje con la situación concreta de trabajo, es así como el máximo aprovechamiento de la potencialidad formativa de la empresa es de extrema importancia para permitir a las instituciones liberar recursos y dedicarse a la atención prioritaria de aquellos sectores que quedan al margen de toda iniciativa de la empresa.

2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

2.1 DISPOSICIONES LEGALES

2.1.1 Legislación Internacional

- La Conferencia de Paz de Versalles de 1919 instituye a la Comisión de Legislación Internacional del Trabajo quien posteriormente redactó la Constitución de la OIT.
- Convención concerniente a la Protección de la Cultura Mundial. París, 16 de Noviembre de 1972.
- Convención Regional sobre el reconocimiento del estudio, diplomas y títulos en la Educación Superior en América Latina y el Caribe. México, 19 de Julio de 1974.
- Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI. Propuesta por la UNESCO. 1994
- Recomendación sobre el desarrollo de los recursos humanos: educación, formación y aprendizaje permanente. OIT. Ginebra, 2004

Los organismos internacionales como la OIT y la UNESCO relacionados con el trabajo y la educación señalan la importancia de incluir en la formación de todos (as) en oficios, tecnologías de información y comunicación y el desarrollo del recurso humano. En este sentido, Colombia ha ratificado tratados, pactos y convenciones que responde a situaciones de ineficiencia

en los perfiles del recurso humano y a la demanda del país al no contar con las competencias más apropiadas para competir en el mercado laboral; es así como se acoge a la Recomendación sobre el desarrollo de los recursos humanos 2004, emanada por la OIT que plantea la necesidad del aprendizaje permanente, la formación por competencias para el empleo y el equilibrio entre los objetivos económicos y sociales; para alcanzar dicho propósito, la OIT plantea que los países elaboren y apliquen políticas en materia de educación y formación cuando afirma “desarrollar un marco nacional de cualificaciones que faciliten el aprendizaje, ayuden a las empresas y a las agencias de colocación a conciliar la demanda con la oferta de competencias”⁵⁷, así como también plantea “la formación con miras al trabajo decente y la inclusión social, con énfasis en quienes no tuvieron acceso a las oportunidades de educación y formación”⁵⁸.

Por estas razones, Colombia ha incluido en la Ley General de Educación elementos de la Convención Regional sobre el reconocimiento del estudio, diplomas y títulos en la educación superior y aportes pedagógicos presentados en la Comisión Internacional sobre la Educación que busca en la formación medios que posibiliten al estudiante las competencias necesarias para que puedan conseguir empleo y mejoren sus condiciones actuales de vida.

De esta manera, se consolida el Sistema Nacional de Formación para el Trabajo (SNFT) aprobada en el Documento CONPES SOCIAL No. 81 de 2004 bajo la modalidad de Competencias Laborales y cuya metodología es coordinada por el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA.

⁵⁷ CONFERENCIA GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Recomendación sobre el desarrollo de los recursos humanos: educación, formación y aprendizaje permanente. OIT. Ginebra, 2004. p. 3.

⁵⁸ Ibid., p. 4.

2.1.2 Legislación Nacional

Constitución Nacional de 1991: plantea un Estado social de derecho en el cual surge la necesidad de desarrollar al ciudadano en forma integral, dotado de razón para poder servir a la sociedad. En este aspecto, las instituciones educativas deben estar enfocadas a ofrecer una educación de calidad integral e inmersa en un contexto social, cultural y económico.

Artículo 27. El Estado garantizará las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra.

Artículo 67. La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social: con ella se busca un acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica y a la cultura.

Artículo 68. ...La enseñanza estará a cargo de personas de reconocida idoneidad ética y pedagógica. La ley garantiza la profesionalización y la dignificación de la actividad docente...

Así mismo, expresa que es “obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes los requieren.”⁵⁹

Ley General de Educación (Ley 115 de 1994): artículo 1. Objeto de la Ley. “La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes”.⁶⁰

⁵⁹ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE 1991, Artículo 54

⁶⁰ LEY GENERAL DE EDUCACIÓN. 115 de 1994. Artículo 1

La Formación Profesional Integral, obedeciendo a la Constitución Política y siendo parte constitutiva del servicio educativo, se convierte así en un derecho fundamental y en un servicio público de los colombianos. Esta Ley define la educación no formal, en la cual se inscribe la formación profesional, como “la que ofrece en el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos en el artículo 11 de esta ley.”⁶¹

Ley de Educación Superior (Ley 30 de 1992): esta ley organiza el servicio público de la educación superior. Proclama la educación como un proceso permanente de formación integral de un educando con espíritu reflexivo para que adquiera, cree y aplique el conocimiento para dar soluciones a las necesidades del país. Además señala como objetivo de la educación y de las instituciones prestar a la comunidad un servicio con calidad referido a los resultados académicos, a los medios y procesos empleados, a la infraestructura institucional.

Ley 20 de 1982: el Fondo Especial de Capacitación, FEC, creado por la Ley 20 de 1982 a cargo del SENA tiene como finalidad impartir instrucción para que los menores trabajadores tengan acceso al mercado laboral en forma calificada. El FEC deberá velar especialmente por la enseñanza técnica y profesional de los menores de dieciocho años de edad, que realicen una labor u oficio y no tengan acceso a la educación formal o se encuentren incapacitados físicamente.

Ley 119 de 1994: esta ley reestructura el SENA encargándolo de cumplir la función que corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos; ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y desarrollo de las personas en

⁶¹ Ibid, Cap. 2 Artículo 36

actividades productivas y además señala la de crear un sistema de información sobre oferta y demanda laboral.

Decreto 1421 de 1989: a partir de este decreto, en 1989 surge el CIE en el SENA, mediante el cual se le asignó al Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, la función de promoción y ejecución de la gestión e información pública y gratuita del empleo que desarrollaba el Ministerio de Trabajo a través de la Dirección General del Servicio Nacional de Empleo, SENALDE, en todo el territorio nacional.

Decreto 0114 de 1996: reglamenta la creación, organización y funcionamiento de programas e instituciones de educación no formal.

Decreto 1120 de 1996: es la norma que reglamenta las competencias laborales y sus fases en las instituciones educativas no formales como el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, así mismo, el Ministerio de la Protección Social señala para el SENA, la responsabilidad de liderar en el país la creación de un Sistema Nacional de Formación para el Trabajo y lo faculta para proponer políticas y trazar directrices a nivel nacional, sobre la formación profesional para el trabajo, de modo que garantice la calidad, pertinencia, eficacia y coberturas requeridas para promover la educación permanente.

Decreto 933 de 2003: reglamenta el contrato de aprendizaje y se dictan otras disposiciones las cuales facultan al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA a regular, diseñar, normalizar y certificar las competencias laborales.

Decreto 2585 de 2003: reglamenta el contrato de aprendizaje y se adiciona el Decreto 933 de 2003 en cuanto a la aplicación y cumplimiento del contrato

de aprendizaje por parte de los empleadores obligados a contratar aprendices, la duración del contrato de aprendizaje y la cuota de aprendizaje.

Acuerdo 00015 de 2003: regula aspectos operativos del contrato de aprendizaje en cuanto a la distribución de la etapa lectiva y productiva, incumplimiento de la relación de aprendizaje por parte de la empresa patrocinadora y las causales de suspensión del contrato de aprendizaje.

2.2 CONTEXTO SOCIAL

2.2.1 Contexto internacional.

“La globalización de las relaciones económicas, la revolución tecnológica, los cambios en los modelos de gestión, el desarrollo de las telecomunicaciones, son auténticos desafíos a la capacidad de innovación, creatividad e imaginación de los responsables del desarrollo de un país. Los países abrieron sus economías al comercio mundial mediante el establecimiento de marcos arancelarios comunes, supresión de obstáculos aduaneros y estímulos tributarios a las inversiones, permitiendo que las empresas incursionen todos los mercados internacionales. En estas condiciones, de aparente libre competencia y de ausencia de ventajas comparativas, es imperativo para las empresas, mejorar y sostener su productividad y competitividad⁶²”.

Los avances de la ciencia se materializan en nuevos desarrollos tecnológicos con aplicaciones muy concretas que revolucionan en forma permanente la mayoría de procesos productivos. Los equipos, las máquinas, las herramientas, los dispositivos se incorporan y se integran masivamente en

⁶² MENDOZA, Lisbeth y ROJAS, Villamizar Rosa María. Evaluación del Impacto de la gestión desarrollada por el Centro de Información para el Empleo CIE del SENA Regional Santander en los últimos 7 años y recomendaciones a las instituciones de formación para redireccionar los programas de capacitación de la mano de obra requerida por los empresarios de la región. UIS. Bucaramanga, 2001

aplicaciones tecnológicas. En muchos países la incorporación de estos avances tecnológicos ha estado desarticulada de cambios en el desempeño y actitudes de trabajadores y empresarios quienes siguen teniendo una concepción y práctica laboral poco pertinente para colocar las empresas en condiciones de competencia. Por otra parte, la gestión en las empresas y organizaciones evoluciona lentamente con algunas excepciones como respuesta a la exposición a un medio más exigente, más competitivo, más informado, más tecnificado pero a la vez más turbulento e incierto.

En este contexto surge como factor clave la preparación del talento humano: formación, entrenamiento y capacitación que permitan la preparación de nuevos perfiles. En consecuencia, el rol de estos en todos los niveles debe cambiar y el talento humano se convertirá en factor estratégico de competitividad.

Permanecer con éxito en estos complejos escenarios internacionales e integrarse en las corrientes mundiales del comercio, exige de las organizaciones productivas y de los países, un compromiso total con la calidad: de los bienes y servicios que producen, de los procesos y sistemas de gestión que se implementen y del talento humano que gestiona procesos y sistemas para generar bienes y servicios de calidad.

2.2.2 Contexto nacional. Colombia como cualquier país en vía de desarrollo se caracterizó por ser exportador de materias primas e importador de productos industriales o manufacturados. Por efectos de acontecimientos internacionales como la crisis económica de 1929 y la Segunda Guerra Mundial, la situación del país cambió hacia una política de producción interna basada en la sustitución de importaciones y el fomento de la inversión extranjera para el desarrollo de la industria nacional.

El fomento del consumo interno de productos manufacturados, la producción en serie, el desarrollo de las empresas estatales y de servicios público, contribuyeron a la existencia de una fuerza de trabajo con un determinado tipo de calificaciones para la producción en masa. Este sistema ya requería mano de obra con calificación técnica y especializada, surge entonces, temas como el aprendizaje, la enseñanza industrial y la capacitación en la legislación colombiana (Ley 143 de 1948). “Para la década del 50 ya existían una serie de Escuelas Técnicas dependientes de la División de Educación Industrial y Comercial del Ministerio de Educación”⁶³.

Dentro de este contexto, surge el SENA en Colombia, como respuesta por una parte, al empuje del desarrollo económico y social que el país estaba experimentando en los años 50: procesos de industrialización, proceso de urbanización por la expansión industrial y la emigración hacia las ciudades de la población rural, acumulación de capital y la expansión del movimiento sindical; por otra parte, surge como producto de una necesidad sentida respecto a una mayor y mejor mano de obra calificada, de lo cual fueron conscientes tanto los empresarios, obreros y asistencia técnica internacional.

“Hacia la década de los 90, se introdujo en el país el contexto de la globalización logrando la internacionalización de los productos y la participación de varios países en un mismo proceso productivo, incrementando la competencia entre empresas y varios países”⁶⁴. Lo anterior, condujo a la expedición de la Ley 119 de 1994, la cual reestructura al SENA con el fin de desarrollar programas de formación profesional que contribuyan aún al desarrollo social, económico y tecnológico del país.

⁶³ LUCIO, Ricardo y Fundación para la Educación Superior y el Desarrollo. 20 Años del SENA en Colombia 1.957-1.977. Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA. Bogotá, 1978. p. 10.

⁶⁴ MISAS, Gabriel y Otros. Formación Profesional para el Tercer Milenio. Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. Bogotá, 1994. p. 3.

3. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

3.1 SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE (SENA)

“El Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA- es un establecimiento público del orden nacional, con personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa, adscrita al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (Protección Social) de la República de Colombia. Presta el servicio de Formación Profesional Integral, impartida a través de 114 centros de formación distribuidos en todas las regiones del país brindando asistencia en Formación Continua al recurso humano vinculado a las empresas, información, orientación y capacitación para el empleo, apoyo al desarrollo empresarial, servicios tecnológicos para el sector productivo y apoyo a proyectos de innovación, desarrollo tecnológico y competitividad”.⁶⁵

Una de las características fundamentales de la acción del SENA es la de mantener un estrecho contacto con el medio económico y social para así impartir Formación Profesional de manera adecuada según las condiciones y requerimientos de ese mismo medio. De esta forma, el proceso de adaptación y desarrollo de la Entidad se ha conformado en un sistema abierto y dinámico, estructurado alrededor de cinco modalidades de atención:

- Formación en Centros.
- Promoción Profesional Popular.
- Formación en la Empresa.
- Formación Abierta y a Distancia.
- Información y Divulgación Tecnológica.

⁶⁵ Ibid., p. 5.

En este sentido, lo que corresponde profundizar para la presente investigación es la Formación a Centros. Este proceso se realiza dentro de las instalaciones del SENA concebidas y dotadas para permitir la adquisición de conocimientos y prácticas especializadas, utilizando aulas, talleres, equipos, ayudas, textos y la participación sistemática de facilitadores. Esta modalidad se aplica particularmente para atender especialidades universales de Formación Profesional u oficios repetitivos existentes en un gran número de empresas. Existen en el país Centros Agropecuarios, Industriales y de Comercio y Servicios, además, los Centros múltiples que atienden especialidades de dos o más sectores económicos. De otra parte y con base en la cobertura, los Centros pueden ser Regionales y Nacionales. Estos últimos son especializados en una sola actividad económica, poseen un alto nivel tecnológico y son por lo general, producto de la Cooperación Técnica Internacional. En Santander, el SENA cuenta con 7 centros Multisectoriales distribuidos de la siguiente manera:

- CENTRO MULTISECTORIAL GARCÍA ROVIRA.
- CENTRO MULTISECTORIAL DE MARES.
- CENTRO MULTISECTORIAL DE VELEZ.
- CENTRO INDUSTRIAL DE GIRON.
- CASA (GUATIGUARA Y EL PLAYON).
- CENTRO INDUSTRIAL DE FLORIDABLANCA.
- CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DE BUCARAMANGA.

3.2 CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS (BUCARAMANGA)

El Centro de Comercio y Servicios atiende a las comunidades que requieren capacitación en el área comercial o formación especial para que el estudiante desarrolle su actividad laboral con calidad. El objetivo de este centro es

aumentar la competitividad del recurso humano a través de los elementos modernos de la Formación Profesional Integral y los servicios tecnológicos, para disminuir el desempleo e incrementar la productividad y eficiencia del sector productivo. Se encuentra ubicado en la Carrera 27 No. 15-08 Barrio San Alonso.

3.3 MISIÓN

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

3.4 VISIÓN

El actuar organizacional dentro de los principios y valores permitirá a la institución construir su deber dentro de su orientación misional. Por ello el SENA será una Organización de Conocimiento para el país, con una vocación global, comprometida en la Formación Profesional Integral de los Trabajadores, promotora y facilitadora de la innovación y el desarrollo tecnológico y de una cultura de Emprendimiento, como el camino para mejorar la calidad de vida y la equidad frente a la igualdad de oportunidades, base de la paz y el crecimiento nacional.

3.5 VALORES CORPORATIVOS

Inspiran y guían la vida cotidiana del SENA, estos principios corporativos enmarcan la actuación ética de la organización y se constituyen en la base de la cultura institucional.

“- **Transparencia y Honestidad**: son principios rectores de nuestra institución y obligan sin excepción a todos los miembros de la misma.

- **Servicio al Cliente**: tarea permanente y fundamental de la organización es crear la cultura del servicio al cliente satisfaciendo sus necesidades y expectativas y ofreciendo programas permanentes para sus demandas.

- **Calidad**: la calidad en los productos, servicios, procesos, relaciones y de vida debe ser característica diferencial de esta organización.

- **Creatividad e Innovación**: la organización debe desarrollar su actuación en un entorno que facilite la creatividad y la innovación para anticipar las demandas en una sociedad en proceso de cambio cada día más acelerado.

- **Productividad**: la eficiencia y la eficacia deben conjugarse para hacen de la organización una entidad altamente productiva con uso racional de los recursos y generadora de valor agregado para el alumno, el empresario, los miembros de la organización y el país⁶⁶”.

3.6 OBJETIVOS

Para el logro de estos propósitos fundamentales es necesario que el SENA asuma y cumpla objetivos básicos específicos, que soportan la misión institucional establecida, entre ellos:

“Brindar formación atendiendo los principio de democratización, esto es, a trabajadores de todas las actividades económicas y a quienes sin serlo requieran de ella, propiciando así el aumento de

⁶⁶ Ibid., p. 5.

la productividad nacional y promoviendo el desarrollo económico y social del país en un marco de armonía y equidad social redistributiva. Para ello, el SENA debe maximizar su cobertura y niveles de calidad de la formación impartida, lo cual requiere de un intenso y continuo esfuerzo en actividades de investigación y desarrollo tecnológico, lo mismo que de actualización y perfeccionamiento de sus recursos”⁶⁷.

3.7 FINANCIACIÓN

“Cuando en 1957 al cabo de varios años fallidos por crear una institución sólida dirigida a la capacitación de los trabajadores colombianos, se dio vida legal al SENA mediante el Decreto 118 del 21 junio expedido por la junta militar, entonces gobernante, se estableció que contaría con recursos propios, inicialmente provenientes de la quinta parte del aporte patronal que las empresas debían hacer al subsidio familiar que era un total del 5% del valor de la nómina. Tres meses después, el Decreto 164 del 6 de Agosto de 1957 que decidió la Organización de la Entidad así:

- El SENA se financia con la contribución prevista en el Artículo 9 del Decreto 118\57 y con los aportes voluntarios, herencias, legados, donaciones, y sumas provenientes de sanciones legales que impongan el Ministerio de Trabajo por fraudes o violaciones a las normas del Código Sustantivo del Trabajo.
- El Gobierno Nacional dispone obligatoriamente una partida anual en el presupuesto del Ministerio de Trabajo como cooperación al desarrollo de los planes del SENA.
- Las cajas de compensación remiten a la Dirección Seccional correspondiente, mes por mes, la cuota destinada al Servicio Nacional de Aprendizaje, discriminada por sectores económicos.
- En cada departamento, se aplica a la realización de los objetivos del SENA, el 80% de los fondos recaudados. El 20% restante es remitido por las Directivas Seccionales a la Dirección Nacional y es destinado por decisión del Director Nacional”⁶⁸.

⁶⁷ Ibid. Pág. 6.

⁶⁸ Ibid., p. 7

3.8 ESTRUCTURA CURRICULAR DEL SENA

La Formación Profesional Integral es un proceso teórico - práctico, donde las personas adquieren, mantienen o mejoran conocimientos técnicos y tecnológicos, destrezas, aptitudes y valores que sustentan su empleabilidad como trabajadores. De esta manera, en el SENA la persona está capacitada para integrar tecnologías, moverse en la estructura ocupacional, plantear y solucionar creativamente problemas en forma eficaz. Esta formación también incorpora el desarrollo de valores y de habilidades de relación y comunicación para contribuir al fortalecimiento de la convivencia y la participación en la sociedad.

Este proceso se desarrolla mediante la FORMACIÓN TITULADA (programas cuya duración van de un año a un año y medio) formando Trabajadores Calificados y Técnicos Profesionales. Este aprendizaje involucra dos etapas: una lectiva, donde el estudiante adquiere los conocimientos en las aulas, talleres y laboratorios del Centro y otra productiva que se desarrolla en las empresas.

La FORMACIÓN COMPLEMENTARIA (cursos con una duración entre 30 y 120 horas), se contribuye a actualizar a los trabajadores vinculados y a mejorar el perfil ocupacional de los desempleados para que incrementen sus posibilidades de vinculación laboral o para generar su propio empleo (autoempleo).

Cuadro 2. Especialidades de formación por competencias laborales

PROGRAMAS	DURACIÓN EN TRIMESTRE		REQUISITOS DE INSCRIPCIÓN
	ETAPA LECTIVA	ETAPA PRODU.	
Análisis del Riesgo Crediticio y Admón. De Cartera	3	3	11º
Venta de productos y servicios financieros.	3	3	11º
Gestión Contable y Financiera	3	3	11º
Análisis Técnico del Riesgo	4	2	11º
Información, Admisión, Afiliación y Fact. De los servicios de salud.	4	2	11º
Manejo y Organización del servicio de alimentos y bebidas.	2	2	9º
Higienización de superficies y atención en servicios de habitación y alimentos.	3	1	5º
Manejo integral de los residuos hospitalarios y similares.	1	1	9º
Manipulación de objetos (almacén - bodega)	2	2	9º
Desarrollo de Productos y Servicios.	4	2	11º
Traslado de Objetos (origen - destino).	2	2	9º
Venta de Productos y Servicios.	4	2	11º
Manejo de las Importaciones y Exportaciones.	4	2	11º
Dirección de Compras.	3	1	11º
Manejo Medios de Comunicación Comercial	3	1	11º
Organización de eventos, ferias y exposiciones.	4	2	11º
Planeación y evaluación de los procesos logísticos.	2	2	11º
Realización de investigación de mercados.	4	2	11º
Manejo y Organización del área de alojamiento.	2	2	11º
Manejo y Organización de la producción de alimentos.	4	2	11º
Operación del Servicio de Recepción.	2	2	11º
Administración y organización de procesos recreativos y turísticos.	4	2	11º
Operación de Programas Turísticos.	2	2	11º
Operación de Programas Recreativos.	2	2	9º
Operación del servicio de arreglo de habitaciones.	1	1	7º
Operación de Programas Turísticos en Actividades de Campo Abierto.	3	1	11º
Manejo del área de compras.	2	2	11º
Operación de reservas y venta de productos turísticos.	2	2	11º
Manejo y Organización del área de eventos.	2	2	11º
Manejo del área de Seguridad.	2	1	11º

FUENTE: Centro de Comercio y Servicios del SENA (Bucaramanga), 2003

Cuadro 3. Programas de formación tradicionales

PROGRAMAS	DURACIÓN EN TRIMESTRE		REQUISITOS DE INSCRIPCIÓN
	ETAPA LECTIVA	ETAPA PRODUCT.	
Administrador Puntos de Venta.	3	1	9º
Técnico Profesional en Secretariado.	4	2	11º
Técnico Profesional en Comercio Internacional	4	2	11º
Supervisor de Operaciones Logísticas.	3	1	9º
Auxiliar de Farmacia y Droguería.	2	2	11º
Auxiliar de Enfermería.	4	2	11º
Auxiliar de Gerontología y Geriatria.	4	2	11º
Técnico Profesional en Archivística.	4	2	11º
Secretaria Auxiliar Contable.	2	2	9º

CURSOS CORTOS

PROGRAMAS
Informática Básica
Informática Avanzada
Redes e Internet
Inglés
Mercadeo
Ventas
Contabilidad
Paquetes Contables
Cocina
Bar
Servicio al Cliente
Gerencia del Servicio
Etiqueta y Protocolo
Técnicas de Archivo
Redacción y Lenguaje
Procesos Logísticos
Legislación Laboral
Tributaria
Mershandising
Cuidado de las personas en riesgo de salud
Abordaje de la escena y primeros auxilios

FUENTE: Centro de Comercio y Servicios del SENA (Bucaramanga), 2003

4. FORMULACIÓN Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la década de los 30, la situación en Colombia como primer país exportador de materias primas e importador de productos industriales y manufacturas,

“cambia hacia una política de producción interna basada en la sustitución de importaciones y el fomento a la inversión extranjera para el desarrollo de la industria nacional. Lo anterior exige al país una mano de obra calificada lo que lleva en 1954 a que el Ministerio de Trabajo con la participación de la UTC y la Asesoría de la OIT, cree el Instituto de Capacitación Obrera, el cual inició labores en 1956”.⁶⁹

La enseñanza industrial y la capacitación, en la década de los 50, eran en Colombia motivo de preocupación para el gobierno, los gremios y las centrales obreras, preocupación acrecentada por las perspectivas planteadas con la acelerada expansión de los mercados, el crecimiento industrial y la necesidad de ser más productivos en los mercados tanto nacionales como internacionales.

“Mediante las Escuelas Técnicas se trató de hacer frente a ese requerimiento, pero el bajo índice de estudiantes graduados (de 6.028 sólo culminaron sus estudios 642) daba clara muestra de la necesidad de crear una institución dedicada exclusivamente a la capacitación actual y futura mano de obra: surgió la idea de fundar el Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA- mediante Decreto 118 de 1957”.⁷⁰

⁶⁹ Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). Inducción al SENA. Bogotá, 1994.

⁷⁰ MISAS, Gabriel. Op. cit., p. 10.

Capacitar no sólo a los trabajadores sino a la futura mano de obra fue desde el primer momento la tarea a cumplir por parte del SENA. Para ello, en 1958, se adoptaron algunas medidas como la realización de una encuesta nacional con las empresas más importantes y fortalecer la capacitación de regiones apartadas a través de un programa de formación con equipos móviles dirigida a pequeñas empresas. Actualmente,

“El SENA puede demostrar que más de 13 millones de estudiantes, desde aprendices en las más variadas ramas de la educación técnica hasta profesionales que reciben en la actualidad instrucción en gestión gerencial, desde colombianos carentes de cualquier preparación académica y campesinos hasta técnicos especializados, han pasado por la Institución como alumnos y muchos de ellos inclusive han permanecido como instructores que aprovechando los programas de actualización y capacitación en ramos definidos, transmiten sus conocimientos a quienes se preparan para participar cada día más activamente en la producción y el mercado económico nacionales”⁷¹.

4.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál ha sido el impacto académico del Centro de Comercio y Servicios del SENA del municipio de Bucaramanga en la Formación Profesional de los estudiantes egresados de los años 2003 y 2004 y su vinculación al medio laboral?

4.3 OBJETIVOS

⁷¹ SANCHEZ, Medina Alvaro. SENA: 45 Años. Más de 13 millones de alumnos. Editado por el SENA. Bogotá, 2002.

4.3.1 Objetivo General

- Evaluar el impacto académico que ha tenido el Centro de Comercio y Servicios del SENA en la Formación Profesional de los estudiantes egresados de los años 2003 y 2004 que permita plantear estrategias para modificar y/o mejorar su funcionamiento.

4.3.2 Objetivos Específicos

1. Establecer la incidencia de los programas ofrecidos por el Centro de Comercio y Servicios del SENA en el desempeño laboral de los egresados.
2. Determinar la influencia de la formación impartida por el Centro de Comercio y Servicios del SENA en el mejoramiento económico de los egresados.
3. Evaluar la institución con relación a las expectativas de los egresados y jefes inmediatos o empresarios.

4.4 JUSTIFICACIÓN

Actualmente, la sociedad global caracterizada por las exigencias del medio laboral, la competitividad permanente, la innovación del sector productivo, la complejidad de las relaciones sociales debe corresponder a una educación centrada no en la simple transmisión del saber sino en la búsqueda de habilidades y destrezas que logren “crear, transformar, utilizar y articular el conocimiento (cognitivo), las habilidades intelectuales y motoras (saber hacer), los valores o actitudes (saber ser)”⁷² que logren insertar el mundo de la escuela con el mundo de la vida y del trabajo y que apunten al aprendizaje del futuro profesional. Un proceso educativo y formativo basado en el desarrollo de las competencias, en la comunicación bidireccional, con

⁷² PINILLA, Elizabeth. Las competencias en la Educación Superior, Bogotá. 2000. Pág. 107.

igualdad de oportunidad para la participación, la reflexión y la motivación de ciudadanos capaces de ayudar a la construcción de una realidad mejor y a la realización de su proyecto ético de vida.

En la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI de Octubre de 1998 propuso “una mejor capacitación del personal cuya formación se basaba en las competencias, la mejora y conservación de la calidad de la enseñanza y los servicios”⁷³; sobre este referente, Colombia inicia la formación en competencias en el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y en ciertas Universidades Públicas que han entrado en la reflexión sistémica de la Educación como respuesta a las demandas del medio laboral.

El interés de las instituciones para contribuir de manera satisfactoria en la calidad y desempeño de los egresados, ha propiciado la necesidad de conocer y precisar los diferentes enfoques y resultados que se han logrado obtener a través de los aprendizajes por competencias. Por ello, la presente investigación tiene como finalidad evaluar la formación académica del Centro de Comercio y Servicios del SENA en los estudiantes egresados de los años 2003 y 2004, permitiendo conocer las condiciones actuales de sus egresados y su vinculación al medio laboral a través de la educación impartida por el Centro de Comercio y Servicios del SENA como un aporte más a la disminución de la tasa de desempleo que actualmente afronta el país; para tal fin, se ha optado por evaluar 11 especialidades de formación titulada a través de una investigación cuantitativa de tipo descriptivo.

Este estudio brinda la posibilidad de mejorar la calidad de la formación del Centro en sus estudiantes y por consiguiente lograr su posterior vinculación al medio laboral.

⁷³ CONFERENCIA MUNDIAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR. “La Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y acción París, 1998. Publicado por la Universidad de Antioquia . Pág. 13.

4.5 DISEÑO METODOLÓGICO

4.5.1 Método. Esta investigación responde al enfoque cuantitativo. Para la obtención y registro de la información de las diferentes variables e indicadores seleccionados se diseñaron 2 cuestionarios destinados a los egresados, jefes inmediatos y/o empresarios.

4.5.2 Tipo de investigación. El nivel de profundidad de esta investigación evaluativa da lugar a un estudio de tipo transeccional descriptivo ya que busca indagar la situación actual de la organización institucional, las expectativas de los empresarios y egresados así como su vinculación profesional en un momento dado, a fin de contribuir en el mejoramiento de la Formación Profesional de los estudiantes del Centro de Comercio y Servicios del SENA.

4.5.3 Fuentes de recolección de información:

Fuentes primarias: la información primaria utilizada para este estudio fue recolectada a través de cuestionarios realizados a los egresados del Centro de Comercio y Servicios (SENA) y jefes inmediatos o empresarios, a través del cuestionario.

Fuentes secundarias: información obtenida por la base de datos del Centro de Comercio y Servicios del SENA, las consultas bibliográficas referentes a la institución.

4.5.4 Población. Para la realización del estudio, el tamaño de la población lo conforma:

- 920 Estudiantes egresados de los años 2003 y 2004 del Centro de Comercio y Servicios del SENA.

- 154 Jefes Inmediatos que cumplen con la cuota de aprendiz del SENA.

4.5.5 Muestra

- **Egresados:** el tamaño de la muestra se determina aplicando el muestreo estratificado a los egresados que cursaron 11 programas ofrecidos por el Centro de Comercio y Servicio del SENA en el Municipio de Bucaramanga (Santander). Sin embargo, cabe mencionar que para su consolidación se presentaron barreras de entrada como la realización de una base de datos manual, los números telefónicos suministrados eran incorrectos, ya no vivían allí o el número se encontraba en reparación así como cierta indisposición para atender las llamadas.

$$\text{Tamaño de la Muestra: } n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{(N-1) * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Población Total

Z = Nivel de confiabilidad igual a 1.96

P = Q = 0.5 Constantes cuando no se reconocen otros parámetros de la población

E = Error máximo admisible o igual a 7%

$$n = \frac{920 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(920-1) * (0.07)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = \frac{883.568}{4.5031 + 0.9604} = 162$$

$$K = \frac{P}{N} * n = \frac{196 * 162}{920} = 34$$

Donde:

K = Tamaño de la muestra estratificada

P = Egresados graduados de la especialidad.

N = Población total
n = Tamaño de la muestra

PROGRAMA	POBLACIÓN	MUESTRA
Administrador Punto de Venta	196	34
Asistente Operativo Financiero	24	4
Auxiliar de Contabilidad	226	40
Auxiliar de Farmacia y Droguería	128	22
Auxiliar de Enfermería	12	2
Mercaderista y Telemercaderista	61	11
Secretaria Auxiliar Contable	150	26
Supervisor de Operaciones Logísticas	68	12
T. P. en Comercio Internacional	11	2
T. P. en Contabilidad y Finanzas	25	4
T. P. en Secretariado	19	3
TOTAL	920	162

- **Jefes inmediatos y/o empresarios:** el tamaño de la muestra se determina aplicando el muestreo estratificado a las empresas del Área Metropolitana de Bucaramanga (Santander), con un total de 86 empresas.

$$\text{Tamaño de la Muestra: } n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{(N-1) * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Población Total

Z = Nivel de confiabilidad igual a 1.96

P = Q = 0.5 Constantes cuando no se reconocen otros parámetros de la población

E = Error máximo admisible o igual a 7%

$$n = \frac{154 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(154-1) * (0.07)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = \frac{147.9016}{0.7497 + 0.9604} = 86$$

4.5.6 Operacionalización de las variables. Una vez definido el diseño de la investigación se hizo necesario realizar un proceso de operacionalización de las variables propuestas para la presente investigación. Dichas variables son conceptos que mediante un proceso operacional fueron desagregados que permiten dar cumplimiento a los objetivos específicos propuestos para la presente investigación:

Cuadro 4. Operacionalización de las Variables en los Egresados

<i>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</i>			
<i>Egresados</i>			
VARIABLE	INDICADOR	DIMENSIÓN	INDICE
INFORMACIÓN DEL EGRESADO Es la identificación básica de los egresados que diligenciaron el cuestionario y que permite caracterizar la población de los egresados de los años 2003 y 2004 de las 11 especialidades evaluadas.	Identificación Personal	Género	Femenino Masculino
		Edad	16 – 25 26 – 35 36 – 45 46 - +
		Estrato Social	1 2 3 4 5
		Estado Civil	Soltero (a) Casado (a) Unión Libre Separado (a) Divorciado (a)
EVALUACIÓN INSTITUCIONAL Es la calificación obtenida para cada uno de los servicios	Centro de Comercio y Servicios	Formación	Excelente Bueno Regular Malo
		Préstamo de Libros	
		Préstamo de Equipos Gral.	
		Bienestar Estudiantil	
		Prácticas Laborales	

que ofrece el Centro de Comercio y Servicio a sus estudiantes y que incide en la apropiación conceptual (aprender a conocer y hacer, al desarrollo de habilidades comunicativas (aprender a vivir juntos) y al desenvolvimiento como persona (aprender a ser)		Adjudicación del C.A.P.	
EVALUACIÓN DEL PROGRAMA Esta variable indica las razones al incursionar un programa, las expectativas y el cumplimiento de las mismas durante y al finalizar el estudio, así como las ventajas que le representa al estudiante ser egresado del SENA.	Ingreso al Programa	Motivos	Prestigio y Reconocimiento Imagen Institucional Imagen del Programa Contenidos Generales Precio, Gusto Instructores, Otros
	Durante el Programa	Evaluación	Conocimientos Técnicos Conocimientos Teóricos Prácticas Empresariales Actualización Pedagógica y Profesional Uso de medios audiovisuales
		Fortalezas	Formación Práctica Formación Teórica Calidad en los contenidos Docentes - Instructores Metodología Otras
	Al finalizar el Programa	Pertinencia con la Demanda Laboral	Si No Por qué?
		Ventajas de ser egresado	Facilidad para la adquisición de empleo Formación en conocimientos Imagen Institucional Reconocimiento en el medio Laboral
VINCULACIÓN LABORAL Esta variable	Situación Laboral	Empleo	Si
			No
		Tipo de Empresa	Pública, Privada, Mixta.
		Tipo de Trabajo	Independiente

determina las condiciones actuales de la situación laboral en cuanto al ingreso, mejoramiento laboral y económico de los egresados.		Tiempo de Vinculación	Dependiente Menos de 1 año De 1 a 3 años De 3 a 5 años Más de 5 años
		Tipo de Contratación	Término Fijo Término Indefinido Por labor contratada
		Articulación	Completamente
		Aprendizaje - Trabajo	Parcialmente No se relaciona
		Mejoramiento de la Situación Laboral	Si No
		Modalidad	Ascensos Aumento de Sueldos Mejor Cargo Capacitación / Formación De ninguna forma Otros, cuáles
		Porcentaje de ingresos	No ha aumentado 0 - 25% 25 - 50% 50 - 75% 75 - 100%
		Nivel de Ingresos	Menos de 1 salario Entre 1 y 2 salarios Entre 2 y 3 salarios Más de 3 salarios

Cuadro 5. Operacionalización de las Variables en los Jefes Inmediatos y/o Empresarios

<i>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</i> <i>Jefes Inmediatos y/o Empresarios</i>			
CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADOR	INDICE
IDENTIFICACIÓN EMPRESARIAL Es la identificación básica de los jefes inmediatos y/o empresarios que diligenciaron el cuestionario y que permite caracterizar el medio económico que cumple con la cuota de aprendizaje.	Caracterización de la Empresa	Sector Empresarial	Primario Secundario Terciario
		Tipo de Empresa	Microempresa Pequeña Empresa Mediana Empresa Gran Empresa Desarrollo Municipal Organizaciones y Grupos
		Solicitud de los Practicantes	Técnicos UDI, UTS. Egresados (Instituciones Capacitadoras No Formales) Egresados SENA Otros, cuales.
		Solicitud de la Especialidad	T.P. en Contabilidad y Fin. T.P. en Cio. Internacional T.P. en Secretariado Admon Punto de Venta
			Aux. Farmacia y Droguería Aux. De Contabilidad Secretaria Auxiliar Contable Otros, cuales.
DESEMPEÑO LABORAL DEL EGRESADO Es el manejo que tuvo el egresado en las diferentes empresas que cumplen la cuota de aprendiz y que abarca todas las dimensiones de la Formación Profesional Integral brindada por el Centro de Comercio y Servicio del SENA.	Expectativas	Cumplimiento	SI NO
		Forma porcentual	No hay expectativa 1-25% 25-50% 50-75% 75-100%
	TECNICA (Saber y Conocer)	Aplicación de Conoc. Técnicos Aplicación de Conoc. Tecnol.	Todas las veces Muchas veces Pocas veces Ninguna vez
	COGNITIVA (Hacer)	Establecimiento de Relaciones Cumplimiento de Normas Análisis y solución de problemas Realización de conclusiones	
	ACTITUDINAL (Ser y vivir juntos)	Trabajo en Equipo Relaciones Interpersonales Sentido de Pertenencia	

		Servicio al Cliente Responsabilidad Puntualidad Iniciativa Presentación Personal	
		Calificación del Desempeño	Excelente Bueno Regular Malo
		Contratación de aprendiz SENA	SI NO
	Pertinencia de los Programas	Articulación entre Demanda y Oferta	SI NO
		Falencias	(respuesta abierta)
EVALUACIÓN INSTITUCIONAL Es la calificación obtenida de los Jefes Inmediatos y/o Empresarios al Centro de Comercio y Servicios del SENA en cuanto a la comunicación y las demandas cubiertas.	Centro de Comercio y Servicios	Comunicación	Excelente Bueno Regular Malo
		Demandas Cubiertas	Completamente Parcialmente Motivos

4.5.7 Recolección y procesamiento de la información. La técnica a utilizar para el proceso de recolección de datos corresponde a un cuestionario (Véase anexo A y B) para los dos grupos poblacionales que contempla las variables personal (demográficas), evaluación institucional, evaluación de la especialidad y vinculación laboral susceptibles de ser medidas. Este formulario se validó por medio de una prueba piloto de 10 egresados y 10 empresarios o jefes inmediatos con el fin de corregir posibles errores en su diseño.

El proceso fue aplicado por la autora de la presente investigación. Los datos recolectados responden a las fuentes primarias puesto que se obtienen a partir de la realidad misma. De igual forma, los tipos de preguntas que se utilizaron para la aplicación del cuestionario fueron:

a. Preguntas de Selección Múltiple. Los encuestados optan por 2 distintas respuestas.

b. Preguntas de Respuestas Abiertas: Los encuestados debían proporcionar su propia respuesta a la pregunta.

c. Preguntas Dicotómicas: Se presentó al encuestado solamente 2 posibilidades de respuesta como SI – NO que son mutuamente excluyentes.

4.5.8 Análisis e interpretación de la información. La codificación de las características más relevantes del contenido son transformadas en unidades que permitieron su descripción y posterior análisis para el desarrollo de la presente investigación. La información fue tabulada en datos estadísticos y analizada a la luz del marco teórico con toda la información numérica resultante de la investigación. Luego del procedimiento al que es sometida se presentan en tablas, gráficos para una mejor comprensión, visualización y entendimiento de los conceptos emitidos. El interés de analizar e interpretar los datos radica en establecer las condiciones actuales de los egresados del Centro de Comercio y Servicio del SENA.

5. EVALUACIÓN DE IMPACTO DEL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA

La evaluación de impacto se tabuló de la siguiente manera: las dos primeras variables Información Personal y la Evaluación Institucional se llevó a cabo con el total de la muestra; es decir, con 162 egresados de las 11 especialidades en estudio, mientras que las variables Evaluación del Programa y la Vinculación Laboral se discriminó para cada especialidad.

- Información Personal:

Esta variable sociodemográfica permite caracterizar la población de los egresados de los años 2003 y 2004 en las 11 especialidades del Centro de Comercio y Servicios del SENA. Por lo tanto, se solicitó inicialmente a los egresados los datos referentes a género, edad, estado civil y estrato socioeconómico del barrio donde actualmente vive.

Tabla 1. Género de los egresados

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	126	77.8%
Masculino	36	22.2%
TOTAL	162	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

En la Tabla 1, de los 162 egresados encuestados, se observa que el 77.8% corresponde al género femenino y sólo el 22.2% al género masculino. La tendencia de solicitud de ingreso al Centro de Comercio y Servicios del SENA en las diferentes especializaciones está relacionada con el sexo femenino especialmente en programas como Auxiliar de Enfermería, Secretaría Auxiliar Contable, Técnico Profesional en Secretariado y Técnico

Profesional en Comercio Internacional aunque existen otros programas que cuentan con promedios muy similares para ambos géneros.

Tabla 2. Edad de los egresados

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menor de 20 años	26	16%
Entre 21 y 30 años	113	69.8%
Mayor de 31 años	23	14.2%
TOTAL	162	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

La Tabla 2, permite identificar la edad correspondiente de los egresados de las diferentes especialidades. Se establece que el 69.8% de la población corresponde a adultos jóvenes entre 21 y 30 años; es decir, personas económicamente activas que buscan en el SENA una opción rápida de aprendizaje y vinculación laboral, en menor proporción con un 16% a jóvenes menores a los 20 años, este dato es importante destacar ya que son jóvenes que ingresan al SENA posterior a su formación en el colegio y en el caso de la población mayor a 30 años son los que ingresan a la institución para capacitarse tal es el caso de la especialidad de Mercaderista, Farmacia y Droguería y Comercio Internacional.

Tabla 3. Estado civil del egresado

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero(a)	110	67.9%
Casado(a)	37	22.8%
Unión Libre	14	8.6%
Separado	1	0.7%
TOTAL	162	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Según la Tabla 3, corresponde al estado civil actual de cada egresado encuestado, encontrándose principalmente con un 67.9% el solterismo, un 22.8% casado ya sea por vía civil o católica, un 8.6% unión libre y en menor proporción 0.7% en condición de separado(a). Estos resultados responden a

una capacidad económica estable que permite asumir nuevas responsabilidades sociales y económicas como lo requiere la familia. Sin embargo, en los datos arrojados por el solterismo se encontró dos casos en el que la egresada es madre soltera. Estos resultados responden a la visión y reconocimiento inicial que tienen los egresados en ingresar al SENA y vincularse laboralmente que posibilite ingresos a sus necesidades.

Tabla 4. Estrato socioeconómico del egresado

ESTRATO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	4	2.5%
2	71	43.8%
3	77	47.5%
4	10	6.2%
5	0	0%
TOTAL	162	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Estos datos indican el estrato que corresponde al barrio en el que actualmente viven los egresados. Por lo tanto, corresponde en mayor proporción, es decir, 47.5% al estrato 3 y un 43.8% al estrato 2 y en menor proporción, con un 6.2% al estrato 4 y un 2.5% al estrato 1. Por el tamaño considerable de la muestra se puede precisar una población perteneciente a la mayoría de los estratos socioeconómicos medios demostrando que no necesariamente los jóvenes ingresan al SENA por su nivel económico sino por ser una institución de reconocimiento en el medio laboral. Sin embargo, existe la pregunta sobre los jóvenes en estrato 1 ya que sus ingresos no permiten acceder a la educación universitaria puesto que muchos de ellos, no alcanzan ni siquiera a graduarse como bachilleres obligándose a trabajar a temprana edad.

- Evaluación institucional:

Esta variable responde a la calificación obtenida por cada una de las dependencias administrativas del Centro de Comercio y Servicios del SENA (Académica, Biblioteca, Bienestar Estudiantil, Promoción y Mercadeo y Centro de Registro) por los egresados de los años 2003 y 2004.

Tabla 5. Criterio de evaluación según préstamo de libros y material bibliográfico

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	78	48.1%
Bueno	67	41.4%
Regular	10	6.2%
Malo	1	0.6%
N.S. / N.R	6	3.7%
TOTAL	162	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

En la Tabla 5 indica la evaluación en el proceso del préstamo de libros y material bibliográfico proporcionado por la Biblioteca del Centro, obteniendo la siguiente calificación: 48.1% Excelente, 41.4% Bueno, 6.2% Regular, 0.6% Malo y 3.7% No sabe y no responde.

En términos reales, el Centro de Comercio y Servicios del SENA involucra un alto índice de estudiantes que cursan las diferentes especialidades en torno al área comercial, por tal motivo los egresados que optaron por calificar regular y malo este servicio manifestaron que se debía a la poca cantidad de volúmenes de libros y porque no se encontraba el material solicitado y los egresados que marcaron la última opción, manifestaron que durante su estancia en el Centro no utilizaron el servicio de Biblioteca.

Tabla 6. Criterio de evaluación según préstamo de ayudas y medios audiovisuales

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	67	41.3%
Bueno	64	39.5%
Regular	15	9.3%
Malo	1	0.6%
N.S. /N.R.	15	9.3%
TOTAL	162	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

De igual manera, en la Tabla 6 evalúa el proceso para el préstamo de ayudas y medios audiovisuales tales como: retroproyector, VH, televisor, Vídeo Beam y Aula Virtual que facilitan sobre todo exposiciones metodológicas de los estudiantes. En este caso, la calificación fue la siguiente: 41.3% Excelente y 39.5% Bueno. Sin embargo, comentaron que no habían suficientes equipos disponibles para todo el estudiantado, que existía cierta demora y congestión en los préstamos y que se encontraba ocupado generalmente el Aula Virtual, el Centro de Comercio y Servicios del SENA por involucrar un alto índice de estudiantes brinda la posibilidad del préstamo a la mayoría de los estudiantes que cursan las diferentes especialidades. Sin embargo, existió una proporción del 9.3% que optaron por la última opción, manifestando que durante su estancia no utilizaron este servicio.

Tabla 7. Criterio de evaluación según el servicio de bienestar estudiantil

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	62	38.3%
Bueno	46	28.4%
Regular	2	1.2%
Malo	0	0%
N.S./N.R.	52	32.1%
TOTAL	162	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

En la Tabla 7 se evaluó el servicio de Bienestar Estudiantil en cuanto a apoyo económico, apoyo social, psicológico, proyectos de recreación y convivencia social. En este caso, la calificación fue la siguiente: 38.3% excelente, 28.4% buena y 32.1% N.S./N.R. Vale la pena aclarar que esta opción de respuesta se dio porque algunos egresados manifestaron no conocer las funciones del Bienestar Estudiantil y por lo tanto, no lo utilizaron, pero en términos generales es positiva la evaluación obtenida por los egresados del Centro de Comercio y Servicios.

Tabla 8. Criterio de evaluación según proceso de seguimiento en las prácticas laborales

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	59	36.4%
Bueno	78	48.2%
Regular	19	11.7%
Malo	6	3.7%
TOTAL	162	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

La Tabla 8 indica la calificación del proceso de seguimiento en las prácticas laborales, quedando así: el 36.4% Excelente, el 48.2% Bueno, el 11.7% Regular y el 3.7% Malo. La última evaluación notificó que no fue una práctica adecuada y por lo tanto, no estuvieron al tanto de este percance, este hecho es importante, ya que de la práctica se puede obtener experiencia necesaria para futuras opciones laborales.

El proceso de seguimiento en las prácticas laborales consiste en adjudicar un campo de prácticas adecuado y realizar un proceso de seguimiento durante y al finalizar la práctica con el fin de determinar el nivel de desempeño laboral del estudiante así como diligenciar el formato de evaluación; requisito indispensable para la consecución del C.A.P. y/o el título de Técnico Profesional.

Tabla 9. Criterio de evaluación según adjudicación del C.A.P. o Título Profesional.

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	125	77.2%
Bueno	26	16%
Regular	8	5%
Malo	2	1.2%
N.S./N.R	1	0.6%
TOTAL	162	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

La Tabla 9 determina la calificación obtenida en cuanto a la adjudicación del C.A.P. o título profesional así: 77.2% Excelente, 16% Bueno, 5% regular y 1.2% Malo. En términos generales, una fortaleza que evidencia la institución es el centro de registro ya que su gestión es idónea, adecuada y responde a sus funciones. Por otra parte, los egresados que optaron por la calificación más baja se debe a que no le comunicaron el día de su grado, porque le demoraron más de lo establecido (3 meses) la entrega del título por pérdida de la evaluación y en un caso que manifestó no conocer este servicio aclara que no sabía que era egresado ya que faltó terminar con la especialidad.

5.1 ESPECIALIDAD ASISTENTE OPERATIVO FINANCIERO

La investigación se llevó a cabo con 4 egresados del año 2004 del Área Ocupacional Contable y Financiera del Centro de Comercio y Servicios.

- Evaluación del Programa:

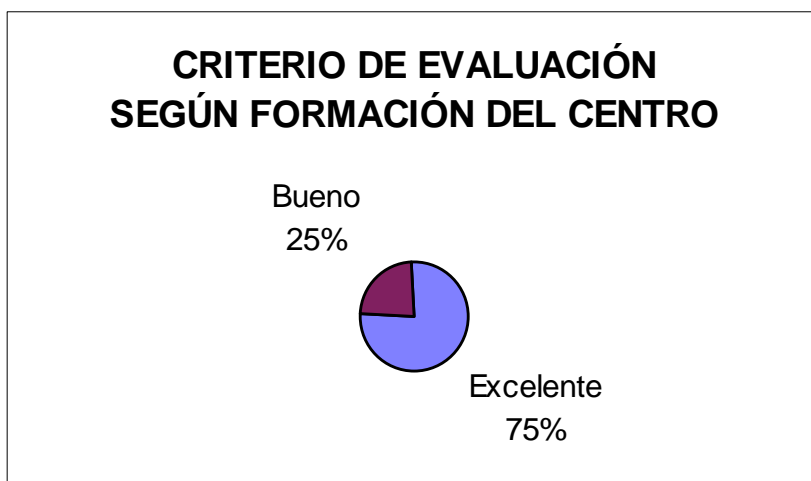
Esta variable indica la formación, las razones y motivos al incursionar al programa, las fortalezas, las ventajas así como la pertinencia con el medio laboral.

Tabla 10. Criterio de evaluación según la formación en Asistente Operativo Financiero

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	3	75%
Bueno	1	25%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 1. Criterio de evaluación según la formación en Asistente Operativo Financiero



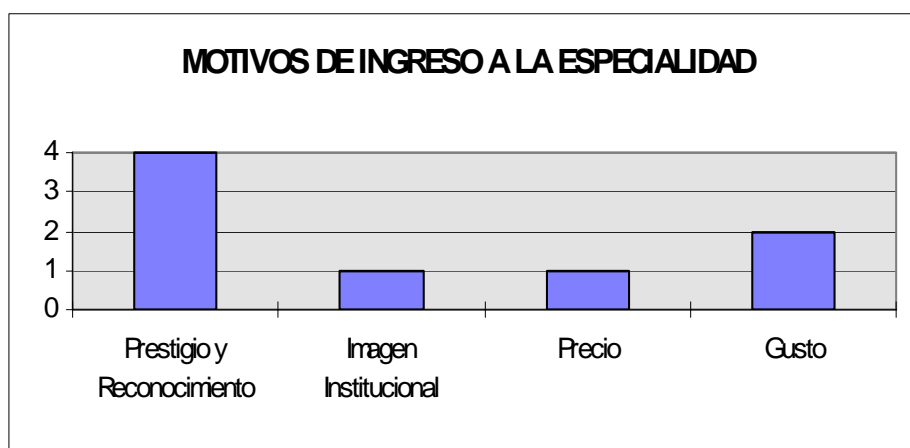
La Tabla 10 indica que la formación en la especialidad de Asistente Operativo Financiero obtuvo la siguiente calificación: 75% Excelente y 25% Bueno. En este caso, no se registraron bajas calificaciones por lo tanto, se hace evidente el alto impacto en formación en cuanto a que cumple con las expectativas de los estudiantes y los egresados al confrontarla en el medio laboral. Sin embargo, la creencia es que estos profesionales son necesarios en Bancos y Cooperativas Financieras lo que disminuye el porcentaje de empleabilidad en la región.

Tabla 11. Motivos para ingresar al programa

CÓDIGO	MOTIVOS	FRECUENCIA
1	Prestigio y Reconocimiento	4
2	Gusto	2
3	Imagen Institucional	1
4	Precio	1
	TOTAL	8

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 2. Motivos para ingresar al programa



El prestigio y reconocimiento, el gusto, la imagen institucional y el precio con proporciones del 50%, 25%, 12.5% y 12.5% respectivamente. Son los 4 factores más importantes para que los egresados tomaran la decisión de ingresar a la especialidad Asistente Operativo Financiero. Con estos resultados se ratifica el alto posicionamiento del Centro de Comercio y Servicios del SENA a nivel local y regional como institución formadora para el mercado laboral.

Tabla 12. Evaluación de los aspectos proporcionados por el Centro

Conocimientos Tecnológicos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	1	25%
Muy Importante	3	75%

TOTAL	4	100%
Conocimientos Técnicos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	1	25%
Muy Importante	3	75%
TOTAL	4	100%
Prácticas Empresariales	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	1	25%
Medianamente Importante	0	0%
Muy Importante	3	75%
TOTAL	4	100%
Act. Pedagógica y Profesional	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	2	50%
Muy Importante	2	50%
TOTAL	4	100%
Uso de Ayudas y Medios	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	3	75%
Muy Importante	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

La Tabla 12 permite determinar que tan importante fueron los aspectos proporcionados por el Centro de Comercio y Servicios del SENA (conocimientos tecnológicos, técnicos, prácticas empresariales, actualización pedagógica y profesional y el uso de ayudas y medios audiovisuales de los instructores).

En cuanto a conocimientos tecnológicos suministrados por el Centro, en este caso, el 75% manifestó que eran muy importantes y el 25% medianamente importante; en esta última respuesta argumentaron que su especialidad no tenía conocimientos tecnológicos.

La importancia de los conocimientos técnicos quedó así: el 75% muy importante y el 25% restante como medianamente importante.

Esta calificación fue considerada de suma importancia en la formación teórica de su especialidad sin embargo, manifestaron que algunos instructores no enseñaron conocimientos técnicos de importancia afectando su calificación final.

La calificación de las prácticas empresariales quedó así: un 75% como muy importantes y un 25% poco importante, esta última opción se tomó porque no se hizo una práctica adecuada y por lo tanto, afectó su desempeño laboral al no adquirir experiencia relacionada.

Las dos últimas referencias están basadas en el método y metodología de los instructores de esta especialidad demostrando que es sumamente importante su actualización en pedagogía y los medios que utiliza para ello.

Tabla 13. Fortalezas representativas de la especialidad

CÓDIGO	CRITERIO	FRECUENCIA
1	Formación Práctica	5
2	Formación Teórica	2
3	Instructores / Docentes	0
4	Adquisición de Empleo	1
5	Instalaciones adecuadas	0
	TOTAL	8

Fuente: Investigación de la Autora.

Los resultados muestran que las fortalezas más representativas encontradas por los egresados en esta especialidad fueron en orden de importancia: formación práctica, formación teórica, instructores y otros aspectos como adquisición de empleo y las instalaciones adecuadas del Centro que permiten un ambiente adecuado para la enseñanza.

Tabla 14. Pertinencia de la especialidad (articulación sena - mercado laboral)

PERTINENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Esta tabla muestra la pertinencia de la especialidad con relación al mercado laboral, los resultados indicaron un 100% de pertinencia argumentando que tienen un amplio perfil ocupacional y que la práctica brinda además de experiencia, posibilidades de mantenerse o conseguir un empleo relacionado a sus capacidades y competencias laborales.

Tabla 15. Ventajas que representan ser egresado del SENA

Facilidad para el empleo	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	0	0%
Muy Importante	4	100%
TOTAL	4	100%
Formación en conocimientos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	1	25%
Muy Importante	3	75%
TOTAL	4	100%
Imagen Institucional	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	2	50%
Muy Importante	2	50%
TOTAL	4	100%
Reconocimiento en el M. Laboral	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	0	0%
Muy Importante	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Esta tabla indica 4 posibilidades de ventajas de ser egresado del Centro de Comercio y Servicios del SENA. Los resultados fueron los siguientes con un 100% la facilidad para conseguir empleo, en un 75% la formación en conocimientos específicos, en un 50% la imagen institucional y en un 100% el reconocimiento del SENA en el Medio Laboral quedando demostrado que el impacto desarrollado por el centro en reconocimiento, formación y adquisición de empleo.

- Vinculación Laboral.

Esta variable determina las condiciones actuales de la situación laboral de los Asistentes Operativos Financieros y su mejoramiento económico.

Tabla 16. Vinculación laboral de los egresados

VINCULACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 3. Vinculación laboral de los egresados



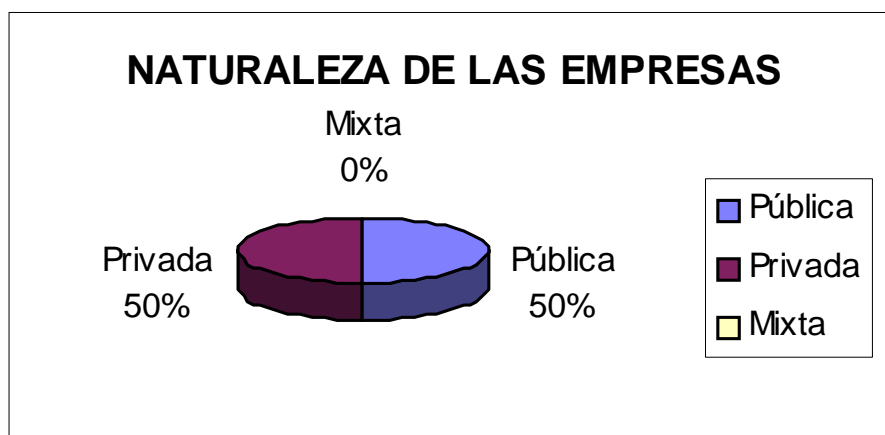
Se observa que el 100% de los egresados encuestados se encuentran en la actualidad vinculados laboralmente. La vinculación se puede dar por mantenerse en el campo de práctica o tener un alto desempeño que posibilite una buena recomendación y un resultado satisfactorio en la formación del centro. Este resultado es muy importante puesto que la institución ha contribuido en el mejoramiento laboral de los egresados de esta especialidad.

Tabla 17. Naturaleza de las empresas donde actualmente laboran los egresados

TIPOLOGIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pública	2	50%
Privada	2	50%
Mixta	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 4. Naturaleza de las empresas



Los resultados señalan que la mitad de la proporción de egresados se encuentran vinculados en empresas públicas como las Alcaldías y en empresas o entidades privadas como Bancos.

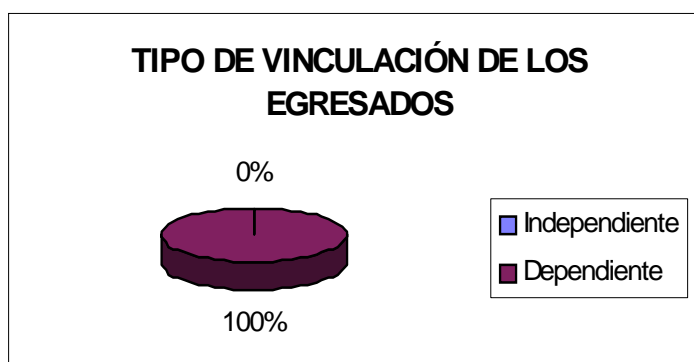
De lo anterior, se hace notoria la inserción de esta especialidad en el sector público así como también de las facilidades de subsidio y capacitación para la educación de sus trabajadores a las diferentes especialidades del Centro como forma de actualizar y potenciar los recursos humanos.

Tabla 18. Tipo de vinculación de los egresados

TIPOLOGÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Independiente	0	0%
Dependiente	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 5. Tipo de vinculación de los egresados



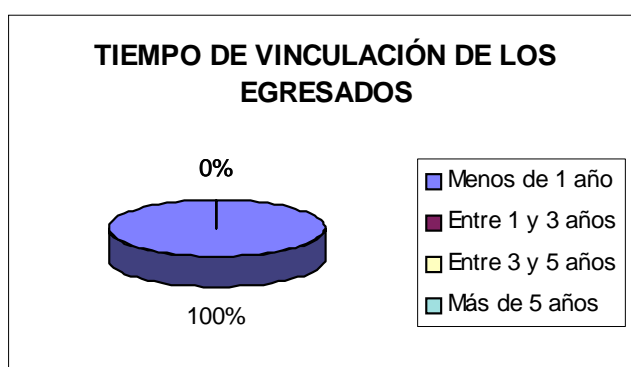
Se observa de los resultados que el 100% de los egresados vinculados laboralmente se desempeñan como empleados o dependientes. Los anteriores resultados como es lógico, demuestran la estabilidad económica al culminar una formación en competencias laborales, también es de destacar que ciertas empresas donde laboran los egresados subsidian esta especialidad, lo que hace que predomine la categoría de dependientes o empleados.

Tabla 19. Tiempo de vinculación de los egresados

DURACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	4	100%
Entre 1 y 3 años	0	0%
Entre 3 y 5 años	0	0%
Más de 5 años	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 6. Tiempo de vinculación de los egresados



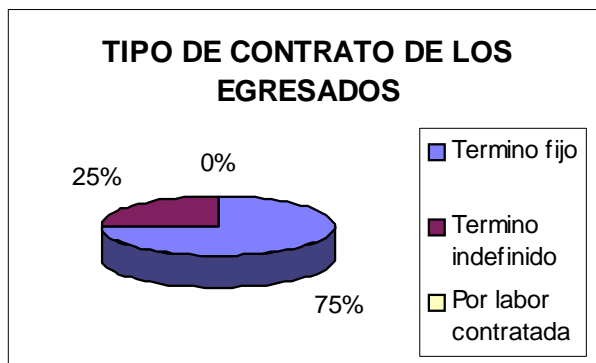
La mayor proporción es la vinculación menor a 1 año. El análisis de estos resultados permite inferir acerca de la necesidad actual que tienen los egresados de mejorar su desempeño laboral y por lo tanto, sus oportunidades de ascensos, nuevos cargos y experiencia laboral. Sin embargo, es importante aclarar que 3 de los egresados encuestados manifestaron que se encontraban vinculados desde que culminaron sus prácticas laborales razón por la cual se llega a concluir el buen desempeño personal y profesional de los egresados de esta especialidad.

Tabla 20. Tipo de contrato que adquirieron los egresados

TIPOLOGIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Termino Fijo	3	75%
Termino Indefinido	1	25%
Por labor contratada	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 7. Tipo de contrato de los egresados



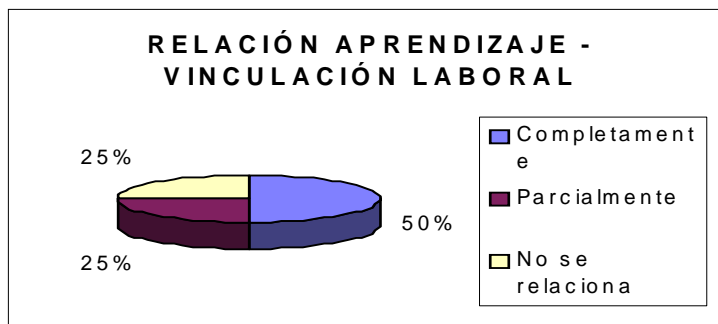
Los resultados muestran que el tipo de contrato predominante es el fijo renovable al año (proporción del 75%) y la restante proporción del 25% a término indefinido. Es notoria de los anteriores resultados la necesidad y la importancia del desempeño personal y profesional de un egresado en una empresa ya que en últimas se busca el cumplimiento de expectativas en un puesto de trabajo determinado para luego ser renovada.

Tabla 21. Relación aprendizaje - vinculación laboral en los egresados

RELACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente	2	50%
Parcialmente	1	25%
No se relaciona	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 8. Relación aprendizaje - vinculación laboral en los egresados



Esta información relaciona el aprendizaje y su vinculación laboral, dando como resultado el 50% completa, 25% parcial y un 25% no se relaciona.

El campo de acción de esta especialidad está relacionado con la asesoría comercial y financiera, proceso de depósitos y atención a usuarios (clientes) por lo tanto, la práctica empresarial debe estar acorde a la formación con el fin de posibilitar al estudiante un desenvolvimiento de su perfil ocupacional.

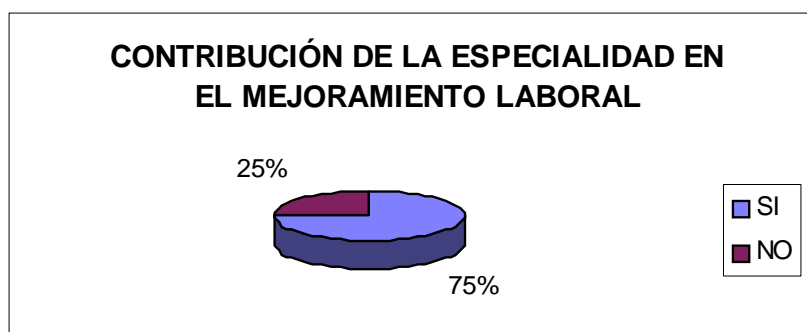
Para el caso, del egresado que labora sin relacionarse a su formación manifiesta que consiguió trabajo en un área totalmente diferente y por lo tanto, no aplica los conocimientos adquiridos.

Tabla 22. Contribución de la especialidad en el mejoramiento laboral de los egresados

CONTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 9. Contribución al mejoramiento laboral



Los resultados señalan que la mayor proporción de egresados vinculados laboralmente consideran que la especialidad si contribuyó a mejorar su desempeño laboral; el 75% lo afirma.

La restante proporción del 25% afirma que no ha contribuido ya que el cargo desempeñado no aplica los conocimientos de su formación y por lo tanto, no mejora sus habilidades y capacidades.

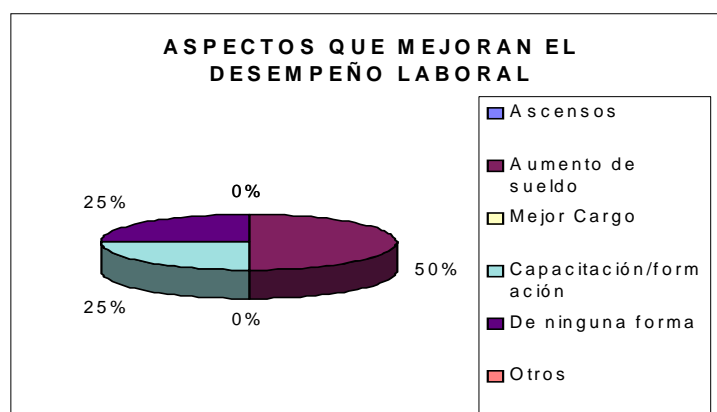
Sin embargo, en términos generales, se puede inferir que existe una relación directa entre el mejoramiento profesional de los egresados y el mejoramiento económico en los egresados de la especialidad Asistente Operativo Financiero.

Tabla 23. Modalidades del mejoramiento laboral de los egresados

MODALIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ascensos	0	0%
Aumento de sueldo	2	50%
Mejor Cargo	0	0%
Capacitación/formación	1	25%
De ninguna forma	1	25%
Otros	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 10. Modalidades del mejoramiento laboral



De los 3 egresados que consideran que la especialidad mejoró su desempeño laboral se observa que este mejoramiento se ha dado preferencialmente por el sueldo (proporción del 50%), las oportunidades de capacitación/formación (proporción del 25%).

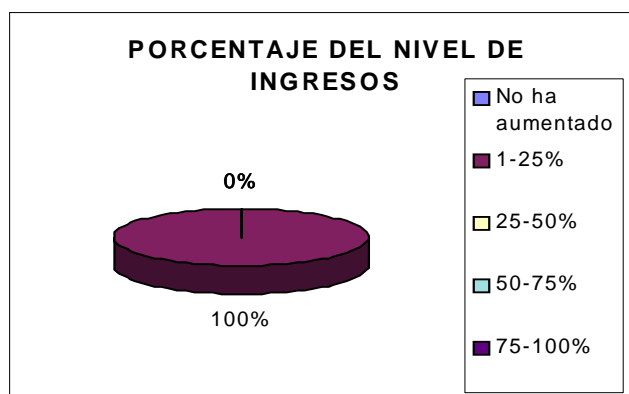
Lo anterior, ratifica la importancia de la formación en competencias laborales como forma de alcanzar mejores condiciones laborales y económicas.

Tabla 24. Porcentaje del nivel de los ingresos de los egresados

INTERVALO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No ha aumentado	0	0%
1-25%	4	100%
25-50%	0	0%
50-75%	0	0%
75-100%	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 11. Porcentaje del nivel de los ingresos



El 100% de los egresados encuestados afirman que sus ingresos aumentaron entre un 1 y un 25% ya que anteriormente se encontraban trabajando y por lo tanto devengaban un salario.

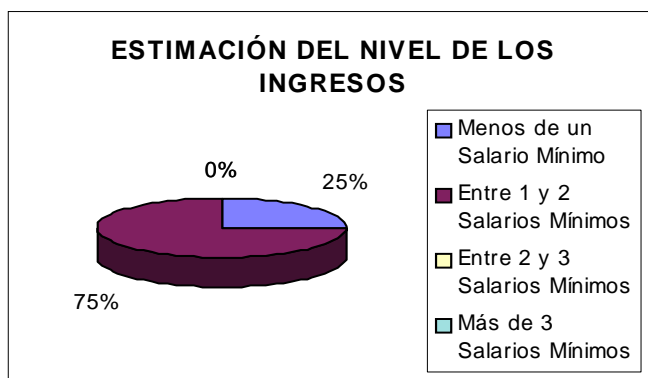
Estos resultados demuestran que ha existido bajo impacto económico al incursionar en campos de acción específicos propios de su aprendizaje.

Tabla 25. Estimación de los ingresos actuales de los egresados

INGRESOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de un Salario Mínimo	1	25%
Entre 1 y 2 Salarios Mínimos	3	75%
Entre 2 y 3 Salarios Mínimos	0	0%
Más de 3 Salarios Mínimos	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 12. Estimación de los ingresos actuales de los egresados



En la Tabla 25 el nivel de los ingresos actuales de los egresados se encuentran distribuidos de la siguiente manera: el 25% afirma tener un salario mínimos y el 75% de la población restante afirma tener un promedio entre 1 y 2 salarios es decir, una suma alrededor de los \$500.000=. Estos resultados evidencian un mejoramiento económico posterior a la formación profesional.

Análisis: La investigación se realizó con 4 egresados del año 2004 quienes evaluaron el programa en términos positivos evidenciando un alto impacto en la formación en cuanto al cumplimiento de expectativas y la confrontación con el medio laboral en aspectos como la adquisición de conocimientos

tecnológicos y técnicos, desarrollo de prácticas laborales idóneas y la actualización pedagógica y profesional de los instructores mostrando de esta manera, que las fortalezas más representativas de la especialidad fueron la formación práctica, formación teórica y la calidad de los instructores.

En cuanto a la variable Vinculación Laboral el 100% de los egresados encuestados se encuentran en la actualidad vinculados laboralmente, lo que significa que el Centro de Comercio y Servicios del SENA ha contribuido en el mejoramiento laboral de los egresados que han incursionado en empresas privadas y públicas en una proporción menor a 1 año y que corresponde a los conocimientos adquiridos en relación con su desempeño laboral ya que 3 de los encuestados, manifestaron que se vincularon a la empresa desde la realización de las prácticas laborales y por lo tanto, existe una relación entre el aprendizaje y el mundo del trabajo; mientras que el 25% restante no los aplica porque manifestó que consiguió trabajo en un área totalmente diferente.

A partir de estos datos, se puede inferir en que la especialidad contribuyó a mejorar el desempeño laboral profesional y económico cuando afirman que ha mejorado por el sueldo y las oportunidades de constante capacitación; así como se evidencia al preguntar por el nivel actual de sus ingresos que oscila entre 1 y 25% puesto que anteriormente se encontraban trabajando pero por efectos de su nueva formación y vinculación permitieron demostrar un impacto económico promedio entre 1 y 2 salarios mínimos.

5.2 ESPECIALIDAD ADMINISTRADOR PUNTO DE VENTA

La investigación se llevó a cabo con 36 egresados de los años 2003 y 2004 del Área Ocupacional de Mercadeo del Centro de Comercio y Servicios.

- *Evaluación del Programa:*

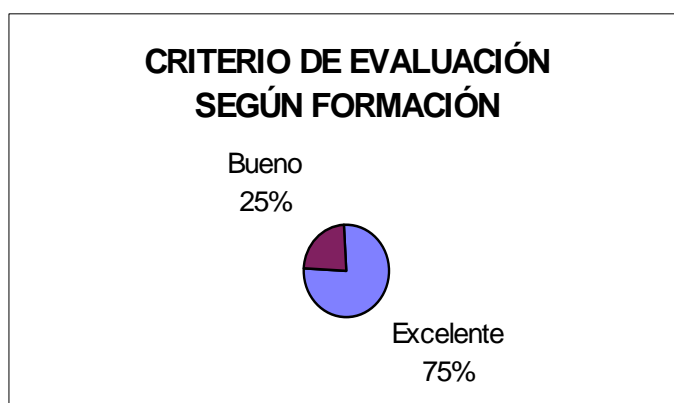
Indica la calificación obtenida y las razones de incursionar en el programa así como las fortalezas y ventajas y la pertinencia con el medio laboral.

Tabla 26. Criterio de evaluación según la formación en Admón. Punto de Venta

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	27	75%
Bueno	9	25%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 13. Criterio de evaluación según la formación en admón. Punto de Venta.



La Tabla 26 indica que la formación en la especialidad de Administrador Punto de Venta obtuvo la siguiente calificación: 75% Excelente y 25% Bueno.

En este caso, no se registraron bajas calificaciones por lo tanto, se hace evidente el alto impacto en formación en cuanto a que cumple con las expectativas de los estudiantes y los egresados al confrontarla en el medio laboral.

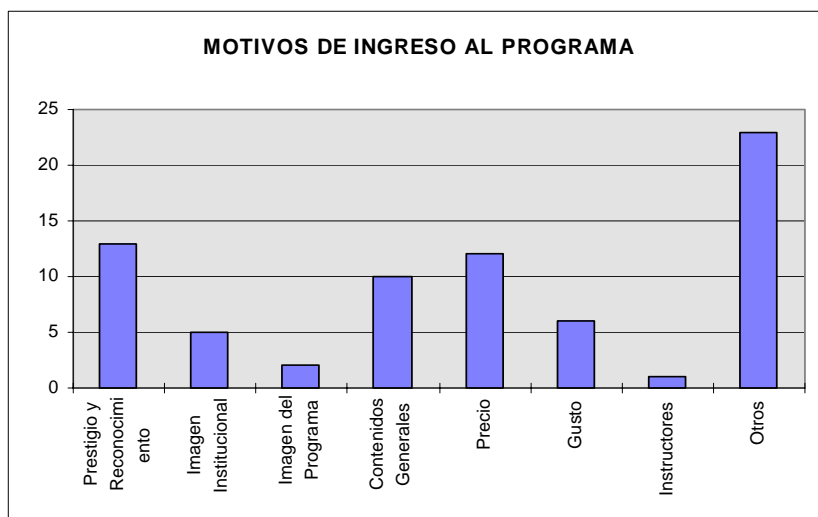
Sin embargo, las sugerencias que los egresados hacen frente a esta especialidad se deben a la baja calidad de algunos instructores y mayor profundización en Mercadeo y Estadística.

Tabla 27. Motivos para ingresar al programa

CÓDIGO	MOTIVOS	FRECUENCIA
1	Prestigio y Reconocimiento	13
2	Precio	13
3	Contenidos Generales	10
4	Gusto	7
5	Imagen Institucional	5
6	Imagen del Programa	2
7	Instructores	1
8	Otros	23
	TOTAL	74

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 14. Motivos para ingresar al programa



El prestigio y reconocimiento, el precio, los contenidos generales y el gusto con proporciones del 18%, 16%, 13.9% y 8.4% respectivamente son los 4

factores más decisivos para que los egresados tomaran la decisión de ingresar a la especialidad Administrador Punto de Venta. En cuanto a otros motivos de ingreso se encuentran: la oportunidad de empleo, el interés por la carrera, el convenio con el colegio, la recomendación de un familiar, la formación en competencias laborales, las expectativas, la novedad y el deseo de superación. Con estos resultados se ratifica el alto posicionamiento del Centro de Comercio y Servicios del SENA a nivel local por su facilidad de ingreso y por las especialidades que brindan.

Tabla 28. Evaluación de los aspectos proporcionados por el centro

Conocimientos Tecnológicos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	4	11.1%
Medianamente Importante	6	16.7%
Muy Importante	26	72.2%
TOTAL	36	100%
Conocimientos Técnicos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	8	22.2%
Muy Importante	28	77.8%
TOTAL	36	100%
Prácticas Empresariales	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	9	25%
Muy Importante	27	75%
TOTAL	36	100%
Act. Pedagógica y Profesional	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	1	2.8%
Medianamente Importante	10	27.8%
Muy Importante	25	69.4%
TOTAL	36	100%
Uso de Ayudas y Medios	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	2	5.5%
Medianamente Importante	19	52.8%
Muy Importante	15	41.7%
TOTAL	36	100%

Fuente: Investigación de la autora.

La Tabla 28 permite determinar que tan importante fueron los conocimientos tecnológicos suministrados por el Centro, en este caso, el 72.2% manifestó que eran muy importantes y el 16.7% medianamente importante argumentando que su especialidad no se adquirieron conocimientos tecnológicos. En cuanto a la importancia de los conocimientos técnicos los resultados fueron los siguientes: el 77.8% muy importante y el 22.2% restante como medianamente importante. Esta calificación es de suma importancia en la formación teórica de su especialidad ya que cumple con las expectativas y en la calidad de los contenidos. La calificación de las prácticas empresariales muestran un 75% como muy importantes y un 25% medianamente importantes puesto que fueron muy cortas y poco adecuadas para el perfil profesional afectando el desempeño laboral y la experiencia adquirida. Finalmente, la actualización pedagógica y profesional y el uso de ayudas audiovisuales tuvieron una calificación de mediana importancia por considerarlas pertinentes sólo al evaluar los diferentes instructores de la especialidad.

Tabla 29. Fortalezas representativas de la especialidad

CÓDIGO	CRITERIO	FRECUENCIA
1	Formación Práctica	23
2	Formación Teórica	19
3	Instructores / Docentes	14
4	Calidad de los contenidos	9
5	Adquisición de Empleo	2
6	Metodología	1
7	Otras	4
	TOTAL	72

Fuente: Investigación de la Autora.

Los resultados muestran que las fortalezas más representativas encontradas por los egresados en esta especialidad fueron en orden de importancia: formación práctica en la etapa productiva, formación teórica en la etapa lectiva, instructores y la calidad de los contenidos; en relación con otros

aspectos se encontró el desempeño laboral, el amplio perfil y la responsabilidad de los estudiantes como deseo de superación.

Tabla 30. Pertinencia de la especialidad (articulación sena - mercado laboral)

PERTINENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	34	94.4%
NO	2	5.6%
TOTAL	36	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Esta tabla muestra la pertinencia de la especialidad con relación al mercado laboral, los resultados indicaron un 94.4% de pertinencia argumentando que tienen un amplio perfil ocupacional, por tener formación en diferentes áreas generalmente en ventas y manejo del cliente y porque cualquier empresa está obligado a manejar ventas, además por permitir tener su propio negocio o conseguir un empleo relacionado a sus capacidades y competencias laborales.

Sin embargo, se presenta dos casos en los que los egresados manifestaron que la especialidad no era pertinente con la demanda laboral actual porque por vivencia personal no habían conseguido trabajo y que existía cierta dificultad en laborar puesto que para esta especialidad se necesitaban más del género femenino que el masculino.

Tabla 31. Ventajas que representan ser egresado del sena

Facilidad para el empleo	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	1	2.7%
Medianamente Importante	5	14%
Muy Importante	30	83.3%
TOTAL	36	100%
Formación en conocimientos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	2	5.6%
Muy Importante	34	94.4%
TOTAL	36	100%

Imagen Institucional	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	11	30.6%
Muy Importante	25	69.4%
TOTAL	36	100%

Reconocimiento en el M. Laboral	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	5	13.9%
Muy Importante	31	86.1%
TOTAL	36	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Esta tabla indica 4 posibilidades de ventajas de ser egresado del Centro de Comercio y Servicios del SENA.

Los resultados fueron los siguientes con un 83% la facilidad para conseguir empleo, en un 94.4% la formación en conocimientos específicos, en un 69.4% la imagen institucional y en un 86.1% el reconocimiento del SENA en el Medio Laboral.

- Vinculación Laboral

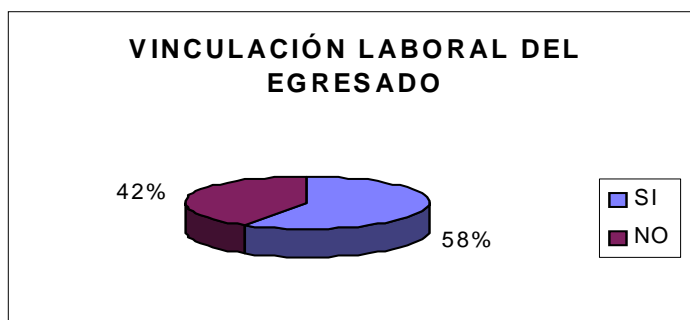
Determina las condiciones actuales de la situación laboral de los egresados de la especialidad de Administrador Punto de Venta y su mejoramiento económico.

Tabla 32. Vinculación laboral de los egresados

VINCULACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	58.3%
NO	15	41.7%
TOTAL	36	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 15. Vinculación laboral de los egresados



Se observa que el 58% de los egresados encuestados se encuentran en la actualidad vinculados laboralmente, mientras que el 42% no lo está. Este resultado es muy importante porque demuestra que el Centro de Comercio y Servicios del SENA ha contribuido parcialmente en el mejoramiento laboral de los egresados de esta especialidad.

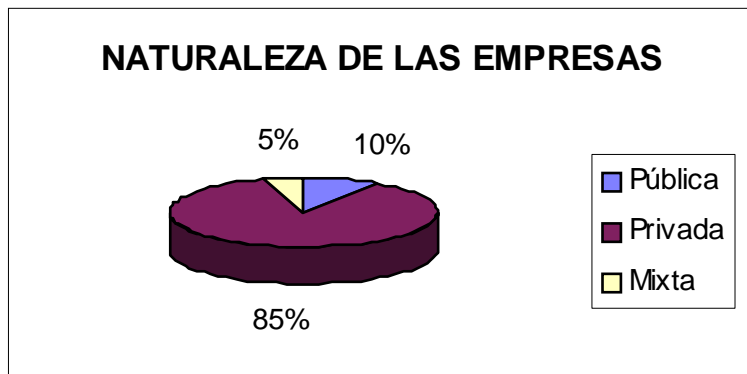
De las 36 personas encuestadas, 15 de ellas afirman no tener empleo en la actualidad por los siguientes motivos: por no tener experiencia, por no existir trabajo relacionado con su aprendizaje, por compromiso familiar (nacimiento de un hijo), porque estudia en alguna universidad y requiere disponibilidad para ello, por renuncia, por renovación de personal, por venta del negocio y por considerar que necesitan personas mayores de 25 años con una experiencia superior a 1 año y por lo tanto, no cumple con las características solicitadas.

Tabla 33. Naturaleza de las empresas donde actualmente laboran los egresados

TIPOLOGIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pública	2	9.5%
Privada	18	85.7%
Mixta	1	4.8%
TOTAL	21	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 16. Naturaleza de las empresas donde actualmente laboran los egresados



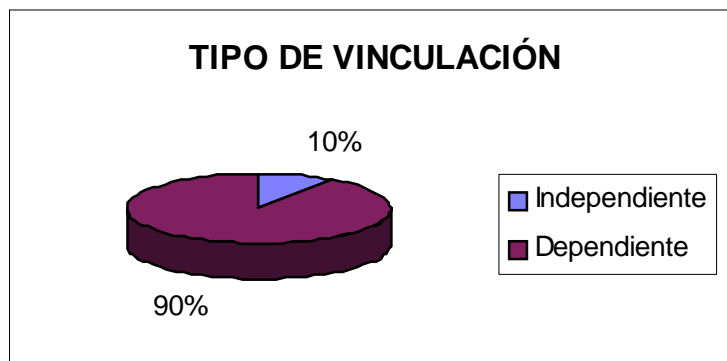
Los resultados señalan que la mayoría de la proporción de egresados se encuentran vinculados en empresas privadas, sólo un 10% son empresas públicas y el 5% mixta que generalmente es una Cooperativa. De lo anterior, se hace notoria la inserción de esta especialidad al sector privado generalmente ya que su perfil ocupacional se adecua a la venta de servicios de dichas empresas.

Tabla 34. Tipo de vinculación de los egresados

TIPOLOGÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Independiente	2	9.5%
Dependiente	19	90.5%
TOTAL	21	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 17. Tipo de vinculación de los egresados



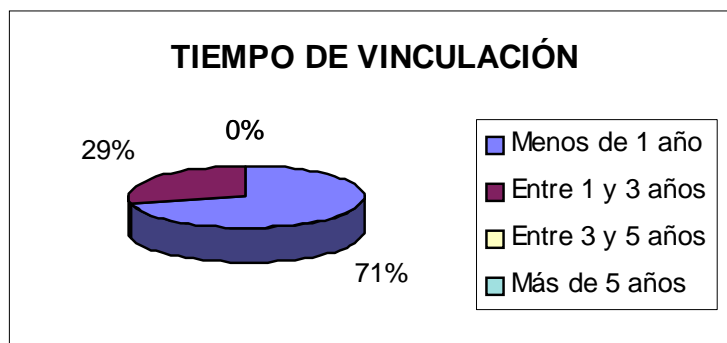
Se observa de los resultados que el 90% de los egresados vinculados laboralmente se desempeñan como empleados o dependientes, y en un 10% los independientes. Los anteriores resultados, demuestran la estabilidad económica al culminar una formación en competencias laborales, también es de destacar que ciertas empresas donde laboran los egresados subsidian esta especialidad, lo que hace que predomine la categoría de dependientes o empleados.

Tabla 35. Tiempo de vinculación de los egresados

DURACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	15	71.4%
Entre 1 y 3 años	6	28.6%
Entre 3 y 5 años	0	0%
Más de 5 años	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 18. Tiempo de vinculación de los egresados



La mayor proporción es la vinculación menor a 1 año. El análisis de estos resultados permite inferir acerca de la necesidad actual que tienen los egresados de mejorar su desempeño laboral y por lo tanto, sus oportunidades de ascensos, nuevos cargos y experiencia laboral. Sin embargo, es importante aclarar que 3 de los egresados encuestados manifestaron que se encontraban vinculados desde que culminaron sus

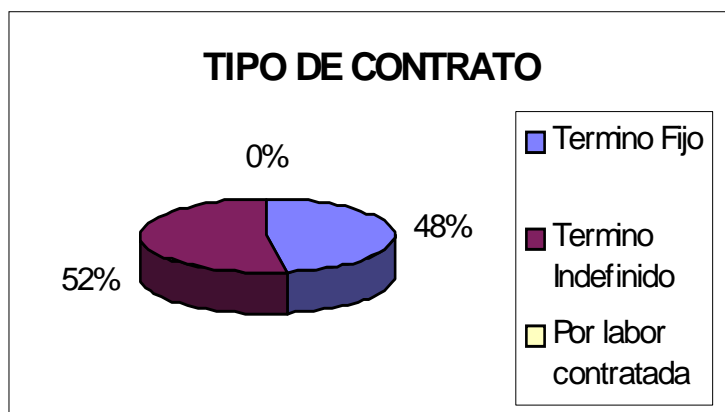
prácticas laborales razón por la cual se llega a concluir el buen desempeño personal y profesional de los egresados de esta especialidad.

Tabla 36. Tipo de contrato que adquirieron los egresados

TIPOLOGIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Termino fijo	10	47.6%
Termino indefinido	11	52.4%
Por labor contratada	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 19. Tipo de contrato de los egresados



Los resultados muestran que el tipo de contrato fijo renovable al año (proporción del 48%) y el término indefinido con una proporción del 52%.

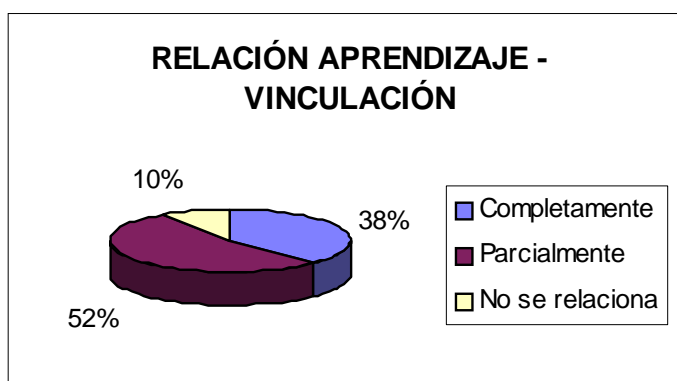
Es notorio de los anteriores resultados la necesidad y la importancia del desempeño personal y profesional de un egresado en una empresa ya que en últimas se busca el cumplimiento de expectativas en un puesto de trabajo determinado para luego ser renovado; sin embargo, por la proporción del término indefinido, la práctica sirve para conocer realmente al estudiante SENA y determinar su desempeño razón por la cual, su contrato queda estipulado de esa forma.

Tabla 37. Relación aprendizaje - vinculación laboral de los egresados

RELACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente	8	38.1%
Parcialmente	11	52.4%
No se relaciona	2	9.5%
TOTAL	21	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 20. Relación aprendizaje - vinculación laboral de los egresados



Esta información relaciona el aprendizaje y su vinculación laboral, dando como resultado el 38% completa, 52% parcial y un 10% no se relaciona.

El campo de acción de esta especialidad está relacionado con técnicas de promoción y mercadeo, ventas, distribución comercial, administración del talento humano, investigación de mercados y servicio al cliente; por lo tanto, la práctica empresarial debe estar acorde a la formación con el fin de posibilitar al estudiante un desenvolvimiento de su perfil ocupacional.

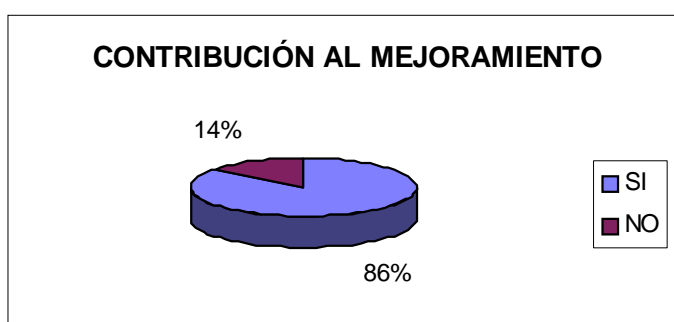
Para el caso, del egresado que labora sin relacionarse a su formación son los que manifiestan que han conseguido trabajo en un área totalmente diferente y por lo tanto, no aplica los conocimientos adquiridos.

Tabla 38. Contribución de la especialidad en el mejoramiento laboral de los egresados

RELACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	85.7%
NO	3	14.3%
TOTAL	21	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 21. Contribución al mejoramiento laboral



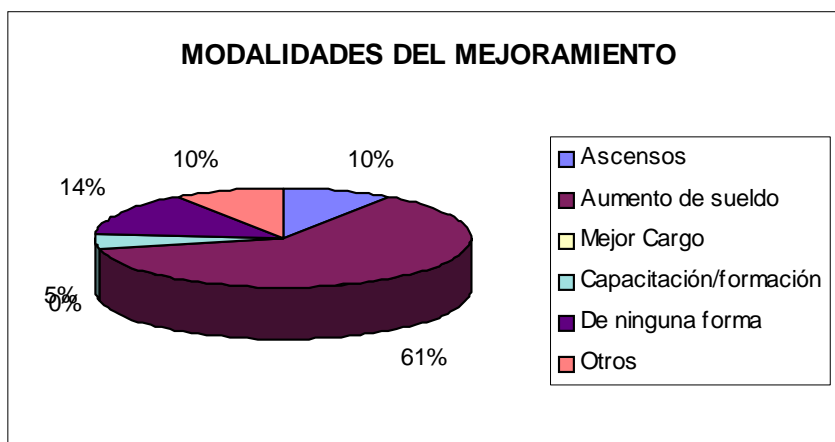
Los resultados señalan que la mayor proporción de egresados vinculados laboralmente consideran que la especialidad si contribuyó a mejorar su desempeño laboral; el 75% lo afirma. La restante proporción del 25% afirma que no ha contribuido ya que el cargo desempeñado no aplica los conocimientos de su formación y por lo tanto, no mejora sus habilidades y capacidades. Sin embargo, en términos generales, se puede inferir que existe una relación directa entre el mejoramiento profesional de los egresados y el mejoramiento económico.

Tabla 39. Modalidades del mejoramiento laboral de los egresados

MODALIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ascensos	2	9.5%
Aumento de sueldo	13	61.9%
Mejor Cargo	0	0%
Capacitación/formación	1	4.8%
De ninguna forma	3	14.3%
Otros	2	9.5%
TOTAL	21	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 22. Modalidades del mejoramiento laboral



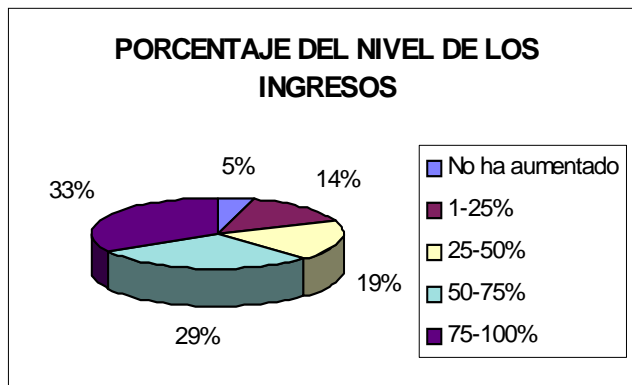
De los 3 egresados que consideran que la especialidad mejoró su desempeño laboral se observa que este mejoramiento se ha dado preferencialmente por el sueldo (proporción del 50%), las oportunidades de capacitación/formación (proporción del 25%). Lo anterior, ratifica la importancia de la formación en competencias laborales como forma de alcanzar mejores condiciones laborales y mayor status.

Tabla 40. Porcentaje del nivel de los ingresos de los egresados

AUMENTO DEL NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No ha aumentado	1	4.8%
1-25%	3	14.3%
25-50%	4	19%
50-75%	6	28.6%
75-100%	7	33.3%
TOTAL	21	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 23. Porcentaje del nivel de los ingresos



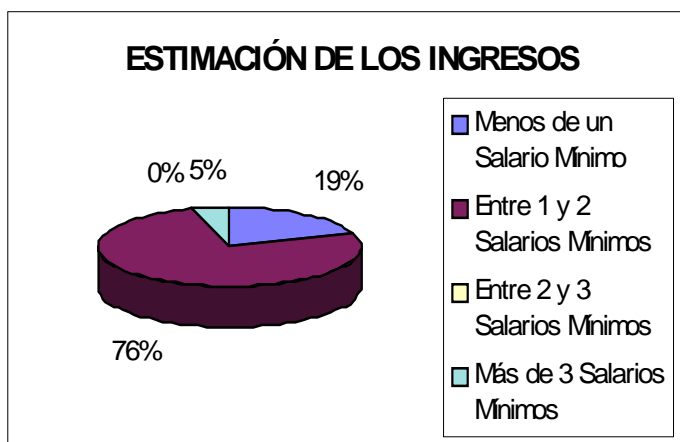
El 100% de los egresados encuestados afirman que sus ingresos aumentaron entre un 1 y un 25% ya que anteriormente se encontraban trabajando y por lo tanto devengan un salario. Estos resultados demuestran que ha existido un impacto económico al incursionar en campos de acción específicos propios de su aprendizaje.

Tabla 41. Estimación de los ingresos actuales de los egresados

AUMENTO DEL NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No ha aumentado	1	4.8%
1-25%	3	14.3%
25-50%	4	19%
50-75%	6	28.6%
75-100%	7	33.3%
TOTAL	21	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 24. Estimación de los ingresos actuales de los egresados



En la Tabla 41 el nivel de los ingresos actuales de los egresados se encuentran distribuidos de la siguiente manera: el 25% afirma tener un salario mínimos y el 75% de la población restante afirma tener un promedio entre 1 y 2 salarios es decir, una suma alrededor de los \$500.000=. Estos resultados evidencian un mejoramiento económico posterior a la formación profesional.

Análisis: La investigación se realizó con 36 egresados de los años 2003 y 2004 quienes evaluaron el programa en términos positivos evidenciando un alto impacto en la formación en cuanto al cumplimiento de expectativas, formación profesional y articulación con el medio laboral. De esta manera, las fortalezas más representativas, son en orden de importancia: formación práctica en la etapa productiva, formación teórica en la etapa lectiva y la calidad de la mayoría de los instructores.

En cuanto a la variable Vinculación Laboral, el 58% de los egresados encuestados se encuentran en la actualidad vinculados laboralmente, mientras que el 42% no lo está, éste último dato 15 personas afirman no tener empleo por razones como la experiencia, por no encontrar un trabajo

relacionado con su aprendizaje, por compromisos familiares y educativos que requiere de mayor disponibilidad de tiempo; de igual manera, estos resultados permiten inferir que el Centro de Comercio y Servicios del SENA ha contribuido parcialmente en el mejoramiento laboral; para el caso de aquellos egresados que se encuentran trabajando han incursionado generalmente en empresas privadas ya que su perfil ocupacional se adecua a la venta de servicios; sin embargo, esta especialidad permite en el egresado laborar como independiente al proporcionarle los elementos necesarios de la administración. La mayor proporción se encuentra menor a 1 año desde que culminaron sus prácticas laborales. Generalmente el 90% aplica los conocimientos vistos mientras que el 10% restante no los aplica manifestando que han conseguido trabajo en un área totalmente diferente.

A partir de estos datos, se puede inferir en que la especialidad contribuyó a mejorar parcialmente el desempeño laboral, profesional y económico principalmente en aumentos de sueldo, así como se evidencia al preguntar por el nivel actual de sus ingresos que oscila entre 75 y 100% puesto que anteriormente no se encontraban trabajando y que por efectos de su nueva formación y vinculación permitieron demostrar un impacto económico promedio entre 1 y 2 salarios mínimos.

5.3 ESPECIALIDAD AUXILIAR DE CONTABILIDAD

La investigación se llevó a cabo con 41 egresados de los años 2003 - 2004 del Área Ocupacional Contable y Financiera del Centro de Comercio y Servicios.

- Evaluación del Programa:

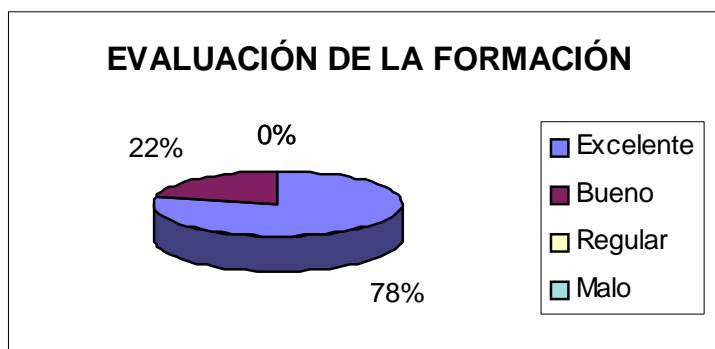
Esta variable indica la calificación del programa, las razones y motivos al incursionar al programa y las ventajas de ser egresado de la especialidad de Auxiliar de Contabilidad.

Tabla 42. Criterio de evaluación de la formación en Auxiliar de Contabilidad

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	32	78%
Bueno	9	22%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	41	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 25. Criterio de evaluación de la formación en auxiliar de contabilidad



La Tabla 42 indica que la formación en la especialidad de Auxiliar de Contabilidad obtuvo la siguiente calificación: 78% Excelente y 22% Bueno.

En este caso, no se registraron bajas calificaciones por lo tanto, se hace evidente el alto impacto de la formación en cuanto a que cumple con las expectativas de los estudiantes y los egresados al confrontarla en el medio laboral por medio de la consecución de trabajo de forma rápida.

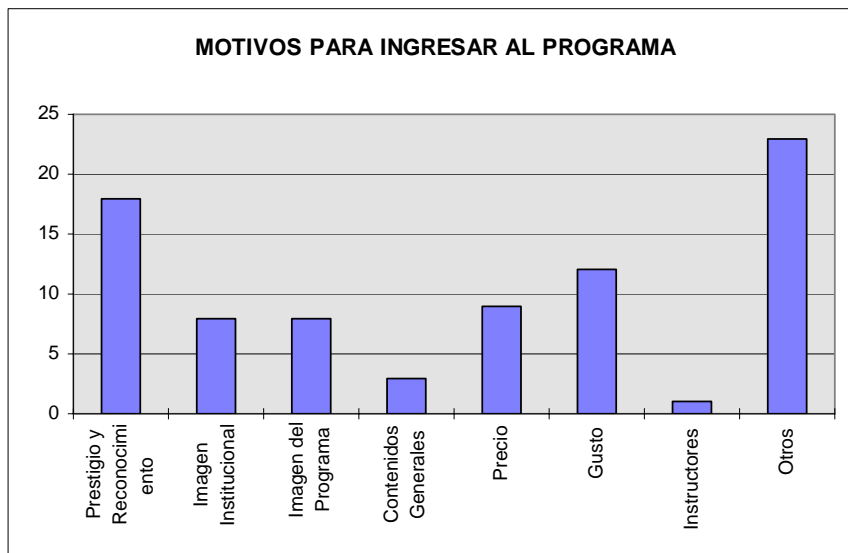
Sin embargo, las sugerencias que los egresados hacen frente a esta especialidad se deben a la falta de idoneidad en los profesionales es decir, baja calidad de algunos instructores y mayor profundización en el software contable (SIIGO y TIMAX).

Tabla 43. Motivos para ingresar al programa

CÓDIGO	MOTIVOS	FRECUENCIA
1	Prestigio y Reconocimiento	18
2	Gusto	12
3	Precio	9
4	Imagen Institucional	8
5	Imagen del Programa	8
6	Contenidos Generales	3
7	Instructores	1
8	Otros	23
TOTAL		82

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 26. Motivos para ingresar al programa



El prestigio y reconocimiento, el gusto y el precio con proporciones del 21.9%, 14.6% y 11% respectivamente son los 3 factores más decisivos para que los egresados tomaran la decisión de ingresar a la especialidad de

Auxiliar de Contabilidad. Con estos resultados se ratifica el posicionamiento del Centro de Comercio y Servicios del SENA a nivel local como institución formadora para el mercado laboral, el gusto ya que un número considerable provenía de instituciones educativas como bachilleres comerciales y finalmente, el factor económico a la hora de decidir la institución.

La opción de otros motivos están relacionados con: oportunidades de empleo, recomendaciones, convenio MEN - SENA, por estar relacionado con lo que estudió y por aprendizaje como superación personal.

Tabla 44. Evaluación de los aspectos proporcionados por el centro a los egresados

Conocimientos Tecnológicos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	4	9.8%
Medianamente Importante	7	17%
Muy Importante	30	73.2%
TOTAL	41	100%
Conocimientos Técnicos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	5	12.2%
Muy Importante	36	87.8%
TOTAL	41	100%
Prácticas Empresariales	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	5	12.2%
Muy Importante	36	87.8%
TOTAL	41	100%
Act. Pedagógica y Profesional	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	15	36.6%
Muy Importante	26	63.4%
TOTAL	41	100%
Uso de Ayudas y Medios	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	1	2.5%
Medianamente Importante	24	58.5%
Muy Importante	16	39%
TOTAL	41	100%

Fuente: Investigación de la autora.

La Tabla 44 permite determinar que tan importante fueron los conocimientos tecnológicos, técnicos, prácticas empresariales, actualización de pedagogías y el uso de ayudas y medios audiovisuales suministrados por el Centro.

En cuanto a los conocimientos tecnológicos, el 73.2% manifestó que eran muy importante y un 17% medianamente importante. Por otra parte, el 87.8% argumentó la importancia de los conocimientos técnicos calificación que fue considerada dentro de la formación teórica de su especialidad como una fortaleza. Las prácticas empresariales la calificaron con un 87.8% como muy importantes y un 12.2% como medianamente importantes ya que la práctica debe ser idónea y adecuada para que pueda permitir un buen desempeño laboral al adquirir experiencia y formación. En cuanto a la actualización pedagógica y profesional de los instructores, los egresados manifestaron 63.4% como muy importantes al considerar que con ellos brindaban una mejor enseñanza, sin embargo, y como se comentó anteriormente en la pregunta sobre la evaluación de la formación, se observa que no todos los instructores tienen el mismo nivel de enseñanza. Por último, el uso de ayudas y medios audiovisuales fueron calificados de la siguiente manera: 39% muy importantes y 58.5% como medianamente importantes, ya que alguno de los instructores lo hacen motivando la enseñanza.

Tabla 45. Fortalezas representativas de la especialidad

CÓDIGO	CRITERIO	FRECUENCIA
1	Formación Práctica	25
2	Formación Teórica	19
3	Instructores	18
4	Calidad de los Contenidos	13
5	Metodología	1
6	Otras	6
	TOTAL	82

Fuente: Investigación de la Autora.

Estos datos muestran que las fortalezas más representativas encontradas por los egresados en esta especialidad fueron en orden de importancia: Formación práctica, formación teórica, Instructores y calidad de los contenidos pero es importante destacar otros aspectos como el tiempo de las prácticas, el amplio perfil ocupacional, la disponibilidad del SENA y el seguimiento de los aprendices.

Tabla 46. Pertinencia de la especialidad (articulación sena- mercado laboral)

PERTINENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	92.7%
NO	3	7.3%
TOTAL	41	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Esta tabla muestra la pertinencia de la especialidad con relación al mercado laboral, los resultados indicaron un 92.7% de pertinencia argumentando que su respuesta se debe a que es un cargo fundamental y además porque hay demanda laboral permanente. Sin embargo, el 7.3% manifestó no tener pertinencia argumentando que por vivencia personal puesto que es muy difícil conseguir empleo relacionado con lo estudiado.

Tabla 47. Ventajas que representan ser egresado del sena

Facilidad para el empleo	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	4	9.8%
Muy Importante	37	90.2%
TOTAL	41	100%
Formación en conocimientos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	2	4.9%
Muy Importante	39	95.1%
TOTAL	41	100%
Imagen Institucional	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	13	31.7%

Muy Importante	28	68.3%
TOTAL	41	100%
Reconocimiento en el M. Laboral FRECUENCIA PORCENTAJE		
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	3	7.3%
Muy Importante	38	92.7%
TOTAL	41	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Esta tabla indica 4 posibilidades de ventajas de ser egresado del Centro de Comercio y Servicios del SENA. Los resultados fueron los siguientes con un 90.2% la facilidad para conseguir empleo, en un 95.1% la formación en conocimientos específicos, en un 68.3% la imagen institucional y en un 92.7% el reconocimiento del SENA en el Medio Laboral.

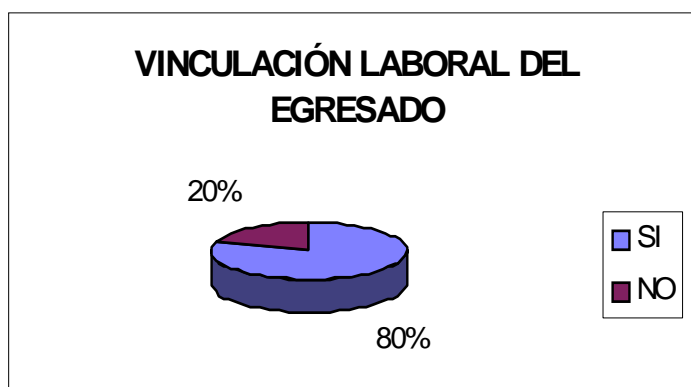
- Vinculación Laboral:

Tabla 48. Vinculación laboral de los egresados

VINCULACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	33	80.5%
NO	8	19.5%
TOTAL	41	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 27. Vinculación laboral de los egresados



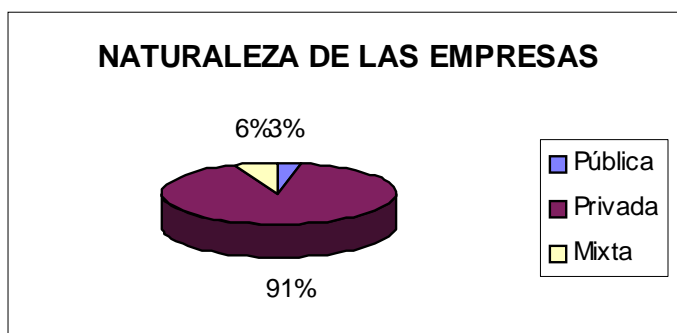
Se observa que el 80% de los egresados encuestados se encuentran en la actualidad vinculados laboralmente, mientras que un 20% no lo está. Este resultado es muy importante puesto que el Centro de Comercio y Servicios del SENA ha contribuido en forma positiva en el mejoramiento laboral de los egresados de esta especialidad. De las 41 personas encuestadas, 8 de ellas afirman no tener empleo en la actualidad por los siguientes motivos: por no tener experiencia, porque estudia en alguna universidad y requiere disponibilidad de tiempo completo para ello, por reducción del personal y por que se encuentra estudiando el Técnico Profesional en Contabilidad y Finanzas en la misma institución.

Tabla 49. Naturaleza de las empresas donde actualmente laboran los egresados

TIPOLOGIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pública	1	3%
Privada	30	91%
Mixta	2	6%
TOTAL	33	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 28. Naturaleza de las empresas donde laboran los egresados



Los resultados señalan que la mayor proporción de egresados se encuentran vinculados en empresas privadas en todas las ramas (Salud, Alimentos,

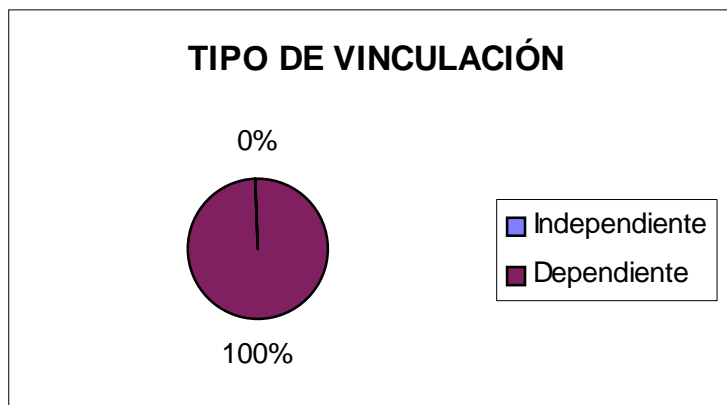
Transporte, Turismo, Bancos, Hoteles), y en pequeña proporción se encuentran las entidades mixtas y públicas. De lo anterior, se hace notoria la inserción de esta especialidad en el sector privado.

Tabla 50. Tipo de vinculación de los egresados

TIPOLOGÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Independiente	0	0%
Dependiente	33	100%
TOTAL	33	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 29. Tipo de vinculación de los egresados



Se observa de los resultados que el 100% de los egresados vinculados laboralmente se desempeñan como empleados o dependientes.

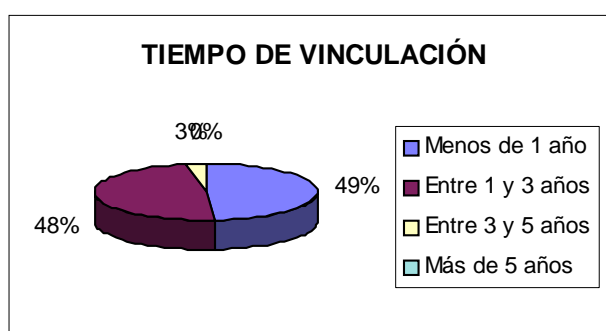
Los anteriores resultados como es lógico, demuestran la estabilidad económica al culminar una formación en competencias laborales, también es de destacar que ciertas empresas donde laboran los egresados subsidian esta especialidad, lo que hace que predomine la categoría de dependientes o empleados.

Tabla 51. Tiempo de vinculación de los egresados

DURACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	16	48.5%
Entre 1 y 3 años	16	48.5%
Entre 3 y 5 años	1	3%
Más de 5 años	0	0%
TOTAL	33	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 30. Tiempo de vinculación de los egresados



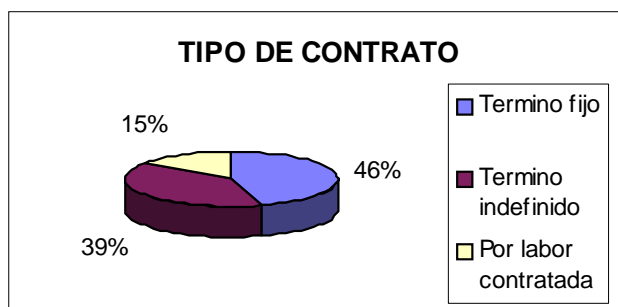
En igual proporción se encuentran la vinculación menor a 1 año y la vinculación entre 1 y 3 años. El análisis de estos resultados permite inferir acerca de la necesidad actual que tienen los egresados de mejorar su desempeño laboral y por lo tanto, sus oportunidades de ascensos, nuevos cargos y experiencia laboral. Sin embargo, es importante aclarar que todos los egresados encuestados manifestaron que se encontraban vinculados desde que culminaron sus prácticas laborales razón por la cual se llega a concluir el buen desempeño personal y profesional de los egresados de esta especialidad.

Tabla 52. Tipo de contrato que adquirieron los egresados

TIPOLOGIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Termino fijo	15	45.4%
Termino indefinido	13	39.4%
Por labor contratada	5	15.2%
TOTAL	33	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 31. Tipo de contrato de los egresados



Los resultados muestran que el tipo de contrato predominante es el fijo renovable al año (proporción del 46%) y proporción del 39% a término indefinido y en un 15% está relacionado a la labor para el cual es contratado.

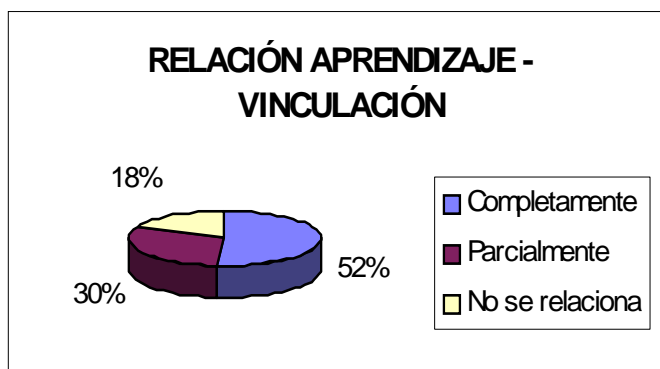
Es notorio de los anteriores resultados la necesidad y la importancia del desempeño personal y profesional de un egresado en una empresa ya que con ello permite que quede vinculado a un puesto de trabajo independientemente del tipo de contrato que denomine la empresa. Sin embargo, esta especialidad puede dar posibilidad a sólo ser contratado por una labor determinada razón por la cual, solo estarán laborando por cierto tiempo y volverán nuevamente a quedar en condiciones de desempleado.

Tabla 53. Relación aprendizaje - vinculación laboral de los egresados

RELACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente	17	51.5%
Parcialmente	10	30.3%
No se relaciona	6	18.2%
TOTAL	33	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 32. Relación aprendizaje - vinculación laboral de los egresados



Esta información relaciona el aprendizaje y su vinculación laboral, dando como resultado el 52% completa, 30% parcial y un 18% no se relaciona. El campo de acción de esta especialidad está relacionado con la administración, informática aplicada, tributaria y contabilidad general; por lo tanto, la práctica empresarial debe estar acorde a la formación con el fin de posibilitar al estudiante un desenvolvimiento adecuado a su perfil ocupacional. En esta especialidad las prácticas laborales son acordes en un 100% a las funciones del estudiante.

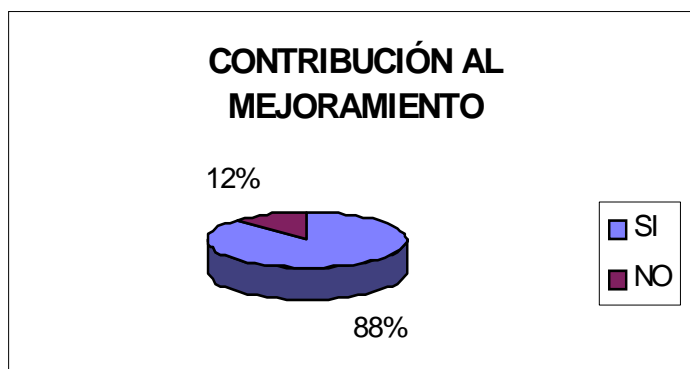
Para el caso, de los egresados que laboran sin relacionarse a su formación manifiestan que consiguieron trabajo en servicio al cliente, ventas; es decir, áreas totalmente diferentes y que no requieren la aplicación de los conocimientos adquiridos.

Tabla 54. Contribución de la especialidad en el mejoramiento laboral de los egresados

RELACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	87.9%
NO	4	12.1%
TOTAL	33	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 33. Contribución al mejoramiento laboral



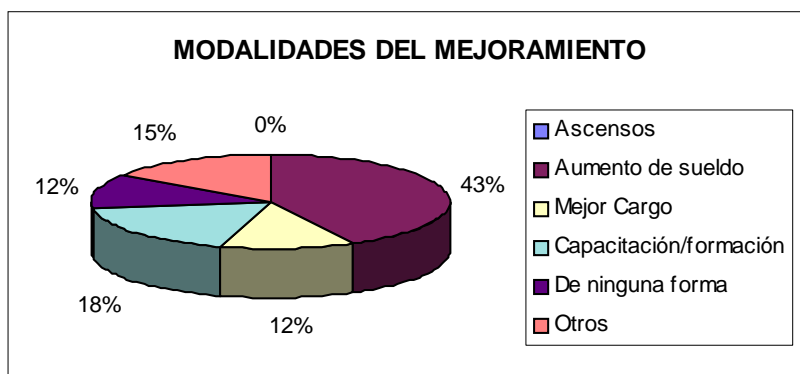
Los resultados señalan que la mayor proporción de egresados vinculados laboralmente consideran que la especialidad si contribuyó a mejorar su desempeño laboral; el 88% lo afirma. La restante proporción del 12% afirma que no ha contribuido ya que el cargo desempeñado no aplica los conocimientos de su formación y por lo tanto, no mejora sus habilidades y capacidades. Esta proporción corresponde precisamente a los egresados que manifestaron no estar trabajando relacionado con el aprendizaje. Sin embargo, en términos generales, se puede inferir que existe una relación directa entre el mejoramiento profesional de los egresados y el mejoramiento económico.

Tabla 55. Modalidades del mejoramiento laboral de los egresados

MODALIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ascensos	0	0%
Aumento de sueldo	14	42.4%
Mejor Cargo	4	12.1%
Capacitación/formación	6	18.2%
De ninguna forma	4	12.1%
Otros	5	15.2%
TOTAL	33	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 34. Modalidades del mejoramiento laboral



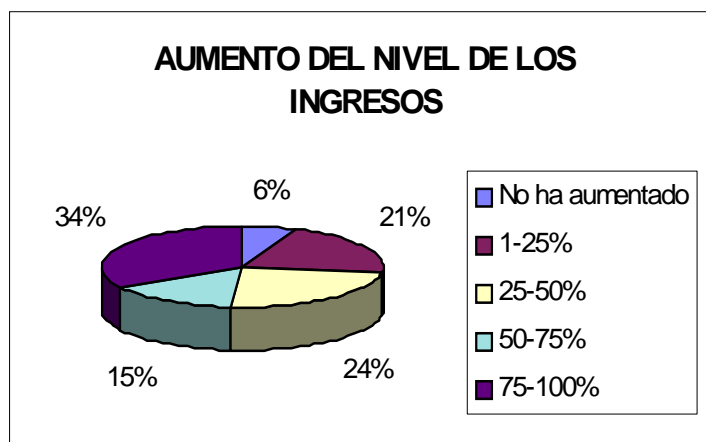
De los 33 egresados que consideran que la especialidad mejoró su desempeño laboral se observa que este mejoramiento se ha dado preferencialmente por el sueldo (proporción del 43%) ya que antes de ingresar al Centro no devengaban económicamente, las oportunidades de capacitación/formación (proporción del 18%) seguido de mejor cargo y otros aspectos como la experiencia adquirida y el aprendizaje sobre todo en el manejo del público. Para el caso de los egresados que manifestaron no han mejorado de ninguna manera se debe a la poca experiencia “real” en la especialidad es decir, la práctica no fue adecuada para el perfil ocupacional del estudiante. Lo anterior, ratifica la importancia de la formación en competencias laborales como forma de alcanzar mejores condiciones laborales y mayor status para la mayoría de los casos sin desmeritar el porcentaje que determinaron lo contrario.

Tabla 56. Porcentaje del nivel de los ingresos de los egresados

AUMENTO DEL NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No ha aumentado	2	6.1%
1-25%	7	21.2%
25-50%	8	24.2%
50-75%	5	15.2%
75-100%	11	33.3%
TOTAL	33	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 35. Porcentaje del nivel de los ingresos



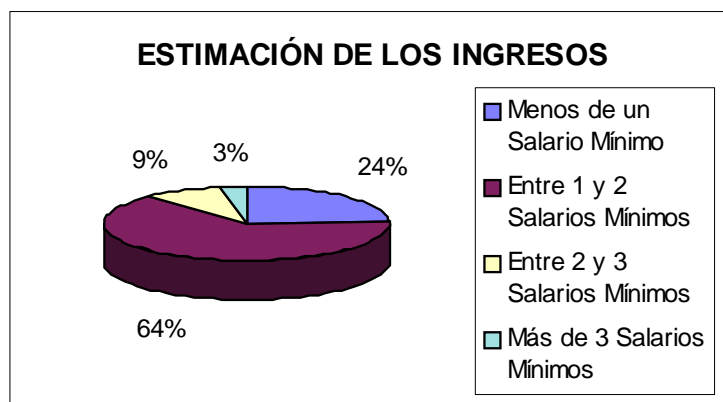
El 34% de los egresados encuestados afirman que sus ingresos aumentaron entre un 75-100%, es decir, los que anteriormente no estaban trabajando y que actualmente se encuentran vinculados; el 15% entre 50-75% que corresponde a los egresados que si bien laboraban ahora manejaban cierto nivel de profundidad en su aprendizaje llevándolos a mejorar su salario; el 24% que indica un 25-50% que de igual manera se encontraban trabajando y por lo tanto devengan un salario; seguido de un 21% de los egresados que manifestaron un aumento de sus ingresos entre 1-25% y finalmente, el 6% que argumentaron no haber aumentado sus ingresos. Estos resultados demuestran que ha existido un impacto económico medianamente importante al incursionar en campos de acción específicos propios de su aprendizaje y que además les brindan la oportunidad de profesionalizar su conocimiento.

Tabla 57. Estimación de los ingresos actuales de los egresados

INGRESOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de un Salario Mínimo	8	24.2%
Entre 1 y 2 Salarios Mínimos	21	63.6%
Entre 2 y 3 Salarios Mínimos	3	9%
Más de 3 Salarios Mínimos	1	3%
TOTAL	33	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 36. Estimación de los ingresos actuales de los egresados



En la Tabla 57 el nivel de los ingresos actuales de los egresados se encuentran distribuidos de la siguiente manera: el 24% afirma tener un salario mínimos y el 64% de la población afirma tener un promedio entre 1 y 2 salarios es decir, una suma alrededor de los \$500.000= y en menor proporción los que argumentan que sus ingresos se encuentran alrededor de los \$600.000 a 1.800.000 pesos. Estos resultados evidencian un mejoramiento económico posterior a la formación profesional brindada en el Centro de Comercio y Servicios del SENA.

Análisis: La investigación se llevó a cabo con 41 egresados de los años 2003 y 2004 quienes evaluaron el programa en términos positivos evidenciando un alto impacto en la formación en cuanto al cumplimiento de expectativas, formación profesional y articulación con el medio laboral de estudiantes y egresados. Sin embargo, las sugerencias se deben a la falta de idoneidad en los profesionales o instructores y a la mayor profundización del software contable como el SIIGO y TIMAX. De esta manera, las fortalezas más representativas, son en orden de importancia: formación práctica en la etapa productiva, formación teórica en la etapa lectiva y la calidad de los contenidos.

En cuanto a la variable Vinculación Laboral, el 80% de los egresados encuestados se encuentran en la actualidad vinculados laboralmente, mientras que el 20% no lo está, es así que de las 41 personas encuestadas, 8 de ellas afirman no tener empleo por razones como la experiencia, por reducción del personal y porque se encuentra estudiando una carrera a fin que le permite mayor profesionalización.

De esta manera, los resultados permiten determinar que el Centro de Comercio y Servicios del SENA ha contribuido en el mejoramiento laboral; para el caso de aquellos egresados que se encuentran trabajando han incursionado generalmente en empresas privadas (salud, alimentos, transporte, turismo, bancos y hoteles) y en pequeña proporción en entidades mixtas y públicas aunque su perfil ocupacional se adecua a todo tipo de empresas; en cuanto a la proporción de tiempo de la vinculación laboral se encuentra en menos de 3 años lo que significa que los egresados encuestados manifestaron que se encontraban vinculados desde que culminaron sus prácticas laborales razón por la cual se llega a concluir el buen desempeño personal y profesional de los egresados de esta especialidad.

A partir de estos datos, se puede inferir en que la especialidad contribuyó a mejorar el desempeño laboral, profesional y económico principalmente en aumentos de sueldo y en las oportunidades de capacitación; así como se evidencia al preguntar por el nivel actual de sus ingresos que oscila entre 75 y 100% puesto que anteriormente no se encontraban trabajando y que por efectos de su nueva formación y vinculación permitieron demostrar un impacto económico promedio entre 1 y 2 salarios mínimos.

5.4 ESPECIALIDAD AUXILIAR DE ENFERMERÍA

La investigación se llevó a cabo con sólo 2 egresados del año 2004 y que por efectos de la metodología de investigación las tablas y gráficas no se aplican; por lo tanto, se describe la situación a partir de los resultados obtenidos.

Los 2 egresados encuestados evaluaron el programa como Excelente por lo que se hace evidente un alto impacto en formación en cuanto a que cumple con las expectativas de aprendizaje y su confrontación al mundo laboral y por lo tanto, no manifestaron ninguna sugerencia de tipo formativo, instructivo ni práctico; es así como dentro de las fortalezas representativas se encuentran la formación práctica, la calidad de los contenidos, instructores y la metodología.

Por otra parte, el gusto y el prestigio y reconocimiento del Centro son los 2 factores más importantes para que los egresados tomaran la decisión de ingresar a la especialidad de Auxiliar de Enfermería. Con este resultado, se ratifica el posicionamiento del Centro a nivel local en la incursión de una especialidad relativamente nueva y que responde a ciertas necesidades de la demanda laboral específicamente en el sector salud y que incide en la creación de nuevas expectativas tanto del egresado como del empresario o jefe inmediato que opte por esta especialidad.

En cuanto a la variable Vinculación Laboral, el 100% de los egresados encuestados se encuentran en la actualidad vinculados laboralmente, si bien, la muestra representativa es muy baja, el resultado es importante puesto que el Centro de Comercio y Servicios del SENA ha contribuido en el mejoramiento laboral de los egresados de esta especialidad.

La mayor contratación de egresados la tiene el Centro Médico Ardilla Lulle y las Empresas Sociales del Estado (E.S.E), cuya vinculación ha sido menor a 1 año, este dato permite inferir acerca de la necesidad actual que tienen los egresados de mejorar su desempeño laboral para que puedan vincularse inmediatamente y así poder adquirir experiencia específica. El campo de acción de esta especialidad está relacionado con el área ocupacional de salud en fomento de actitudes y prácticas saludables, atención al usuario y a la familia en servicios de salud, control microbiano, apoyo a las actividades de diagnóstico y primeros auxilios, para el análisis los 2 egresados se encuentran laborando con funciones específicas de su cargo lo que hace que su práctica sea idónea, adecuada y pertinente en función con los conocimientos adquiridos.

A partir de estos datos, se puede inferir en que la especialidad contribuyó a mejorar el desempeño laboral, profesional y económico principalmente en aumentos de sueldo y en las oportunidades de capacitación, lo que ratifica la importancia de la formación en competencias laborales como forma de alcanzar mejores condiciones laborales y mayor status así como seguir aprendiendo en aspectos de gusto y afinidad; de igual manera, se evidencia al preguntar por el nivel actual de sus ingresos que oscila entre 75 y 100% puesto que anteriormente no se encontraban trabajando y que por efectos de su nueva formación y vinculación permitieron demostrar un impacto económico promedio entre 1 y 2 salarios mínimos.

5.5 ESPECIALIDAD AUXILIAR DE FARMACIA Y DROGUERIA

La investigación se llevó a cabo con 22 egresados de los años 2003 y 2004 del Área Ocupacional de Salud del Centro de Comercio y Servicios.

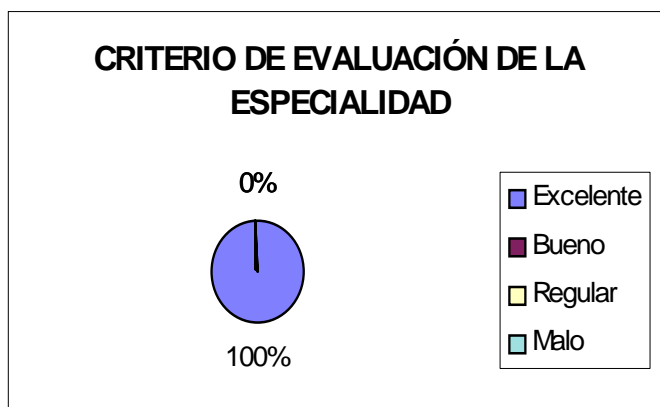
- Evaluación del Programa:

Tabla 58. Criterio de evaluación según la formación en auxiliar de farmacia y droguería

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	22	100%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	22	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 37. Criterio de evaluación de la formación en auxiliar de farmacia y droguería



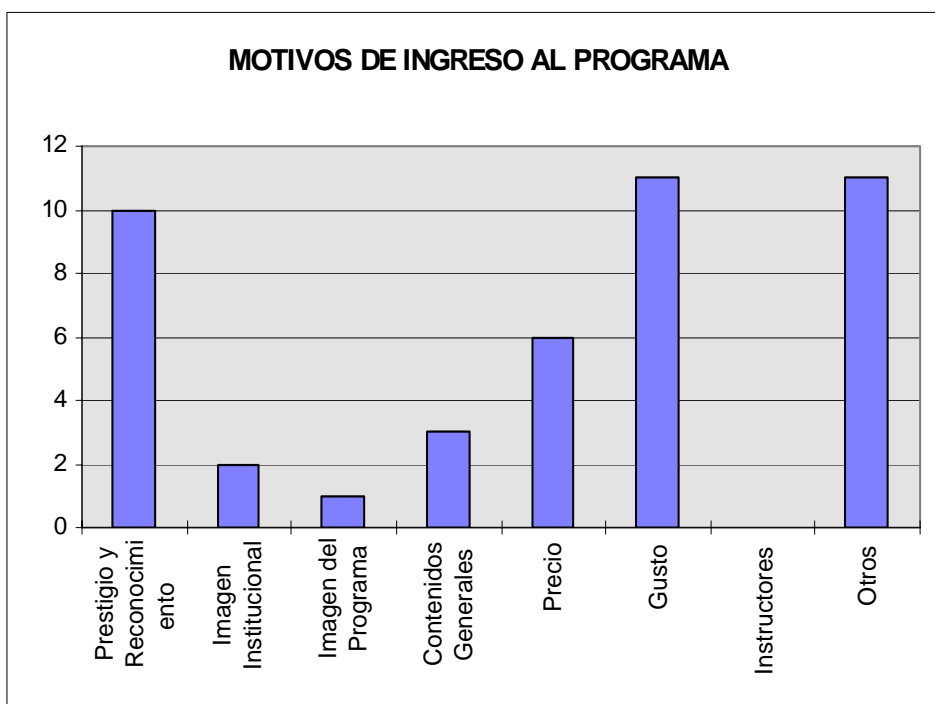
La Tabla 58 indica que la formación en la especialidad de Auxiliar de Farmacia y Droguería obtuvo una calificación del 100% como excelente. Es decir, los 22 egresados encuestados manifestaron que su especialidad cumplió con sus expectativas y por lo tanto, no se registraron bajas calificaciones haciéndose evidente el alto impacto de la formación de los estudiantes y los egresados al confrontarla en el medio laboral por medio de la consecución de trabajo y la posibilidad de brindar herramientas para la creación de su propia farmacia.

Tabla 59. Motivos para ingresar al programa

CÓDIGO	MOTIVOS	FRECUENCIA
1	Prestigio y Reconocimiento	10
2	Gusto	10
3	Precio	6
4	Contenidos Generales	3
5	Imagen Institucional	26
6	Imagen del Programa	1
7	Otros	11
	TOTAL	67

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 50. Motivos para ingresar al programa



El gusto, el prestigio y reconocimiento, el precio y los contenidos generales con proporciones del 25%, 22%, 13% y 6% respectivamente son los 4 factores más decisivos para que los egresados tomaran la decisión de ingresar a la especialidad Administrador Punto de Venta. Sin embargo, en los

que afirmaron otros factores se encuentran: la capacitación, la opción laboral, la experiencia adquirida y por estar relacionado a su actual trabajo.

Estos resultados ratifican no sólo el interés por aprender de la especialidad, sino también por el posicionamiento del Centro de Comercio y Servicios del SENA a nivel local como institución educativa para el trabajo y el factor económico a la hora de decidir la institución.

Tabla 60. Evaluación de los aspectos proporcionados por el centro a los egresados

Conocimientos Tecnológicos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	5	22.8%
Medianamente Importante	3	13.6%
Muy Importante	14	63.6%
TOTAL	22	100%
Conocimientos Técnicos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	1	4.5%
Muy Importante	21	95.5%
TOTAL	22	100%
Prácticas Empresariales	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	0	0%
Muy Importante	22	100%
TOTAL	22	100%
Act. Pedagógica y Profesional	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	7	31.8%
Muy importante	15	68.2%
TOTAL	22	100%
Uso de Ayudas y Medios	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	16	72.7%
Muy Importante	6	27.3%
TOTAL	22	100%

Fuente: Investigación de la autora.

La Tabla 60 permite determinar que tan importante fueron los conocimientos tecnológicos, técnicos, prácticas empresariales, actualización de pedagogías y el uso de ayudas y medios audiovisuales suministrados por el Centro.

En cuanto a los conocimientos tecnológicos, el 63.6% manifestó que eran muy importantes, un 16.3% medianamente importantes y un 22.8% poco importantes. Por otra parte, el 95.5% argumentó la importancia de los conocimientos técnicos calificación que fue considerada dentro de la formación teórica de su especialidad.

Las prácticas empresariales la calificaron con un 100% como muy importantes ya que la práctica debe ser pertinente y adecuada y por lo tanto, no se tuvo inconveniente alguno porque permite un buen desempeño laboral al adquirir experiencia y formación.

En cuanto a la actualización de pedagógica y profesional de los instructores, los egresados manifestaron 62.8% muy importantes al considerar que con ellos brinda una mejor enseñanza. Por último, el uso de ayudas y medios audiovisuales fueron calificados de la siguiente manera: 27.3% muy importantes y 72.7% como medianamente importantes, si bien estos datos deberían ser parte fundamental de la metodología de los instructores algunos de ellos lo hacen motivando la enseñanza de la materia.

Tabla 61. Fortalezas representativas de la especialidad

CÓDIGO	CRITERIO	FRECUENCIA
1	Formación Práctica	13
2	Formación Teórica	14
3	Calidad de los Contenidos	9
4	Instructores / Docentes	6
5	Metodología	1
6	Otras	0
	TOTAL	43

Fuente: Investigación de la Autora.

Estos datos muestran que las fortalezas más representativas encontradas por los egresados en esta especialidad fueron en orden de importancia: formación teórica, formación práctica, la calidad de los contenidos y los instructores pero también es importante destacar otros aspectos como la metodología empleada por los diversos instructores y el reconocimiento en el medio laboral del programa y de la institución.

Tabla 62. Pertinencia de la especialidad (articulación sena- mercado laboral)

PERTINENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	95.5%
NO	1	4.5%
TOTAL	22	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Esta tabla muestra la pertinencia de la especialidad con relación al mercado laboral, los resultados indicaron un 95.5% de pertinencia argumentando que hay demanda laboral en este campo, la expansión de la línea farmacéutica, ser puede ser independiente.

Es decir, por la capacidad de administrar y tener su propio negocio, por la credibilidad del SENA, por el amplio perfil ocupacional y porque la práctica brinda además de experiencia, posibilidades de mantenerse o conseguir un empleo relacionado a sus capacidades y competencias laborales.

Sin embargo, el 4.5% manifiesta no tener pertinencia argumentando que por vivencia personal no ha conseguido trabajo y por lo tanto, era muy difícil conseguir empleo relacionado.

Tabla 63. Ventajas que representan ser egresado del sena

Facilidad para el empleo	FRECUENCIA PORCENTAJE	
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	2	9.1%
Muy Importante	20	90.9%
TOTAL	22	100%
Formación en conocimientos	FRECUENCIA PORCENTAJE	
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	1	4.5%
Muy Importante	21	95.5%
TOTAL	22	100%
Imagen Institucional	FRECUENCIA PORCENTAJE	
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	8	36.4%
Muy Importante	14	63.6%
TOTAL	22	100%
Reconocimiento en el M.Laboral	FRECUENCIA PORCENTAJE	
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	2	9.1%
Muy Importante	20	90.9%
TOTAL	22	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Esta tabla indica 4 posibilidades de ventajas de ser egresado del Centro de Comercio y Servicios del SENA. Los resultados fueron los siguientes con un 90.9% la facilidad para conseguir empleo, en un 95.5% la formación en conocimientos específicos, en un 63.6% la imagen institucional y en un 90.9% el reconocimiento del SENA en el Medio Laboral.

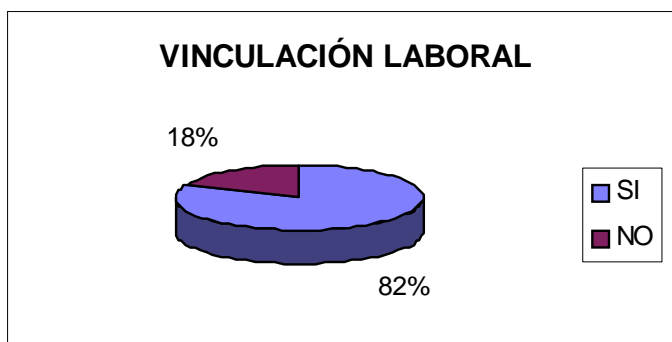
- Vinculación Laboral:

Tabla 64. Vinculación laboral de los egresados

VINCULACIÓN	FRECUENCIA PORCENTAJE	
SI	18	81.8%
NO	4	18.2%
TOTAL	22	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 39. Vinculación laboral de los egresados



Se observa que el 82% de los egresados encuestados se encuentran en la actualidad vinculados laboralmente contra un 18% que no lo está. Este resultado es muy importante puesto que el Centro de Comercio y Servicios del SENA ha contribuido en el mejoramiento laboral de los egresados de esta especialidad.

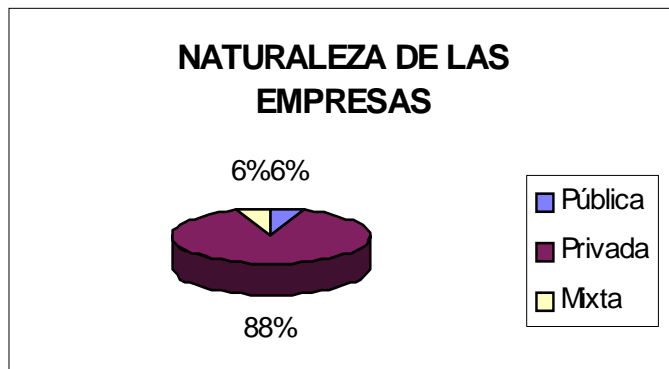
De las 22 personas encuestadas, 4 de ellas afirman no tener empleo en la actualidad por los siguientes motivos: por no tener experiencia, por dificultad familiar y por el vencimiento del contrato donde últimamente laboraba. Sin embargo, realmente 3 de los egresados no presentan una estabilidad económica, respuesta que al ser comparada con la anterior pregunta sólo uno de ellos afirma que no hay pertinencia pues no tiene trabajo, los otros dos si consideran que hay opciones de empleo relacionado con su formación profesional.

Tabla 65. Naturaleza de las empresas donde actualmente laboran los egresados

TIPOLOGIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pública	1	5.5%
Privada	16	89%
Mixta (Cooperativa)	1	5.5%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 40. Naturaleza de las empresas



Los resultados señalan que la mayor proporción de egresados se encuentran vinculados en empresas privadas como Clínicas y farmacias independientes, sólo una pequeña proporción se encuentran en entidades públicas y mixtas.

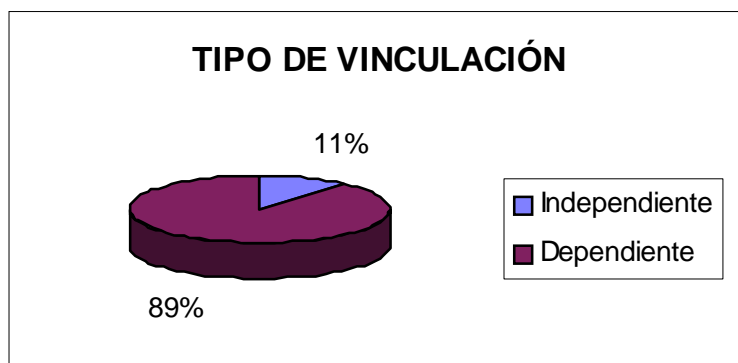
De lo anterior, se hace notoria la inserción de esta especialidad en todos los sectores predominando especialmente las farmacias independientes así como también las facilidades de subsidio y capacitación para la educación de sus trabajadores a estas especialidades del Centro como forma de actualizar y potenciar los recursos humanos.

Tabla 66. Tipo de vinculación de los egresados

TIPOLOGÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Independiente	2	11.1%
Dependiente	16	88.9%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 41. Tipo de vinculación de los egresados



Se observa de los resultados que el 89% de los egresados vinculados laboralmente se desempeñan como empleados o dependientes, contra un 11% que afirman ser independientes.

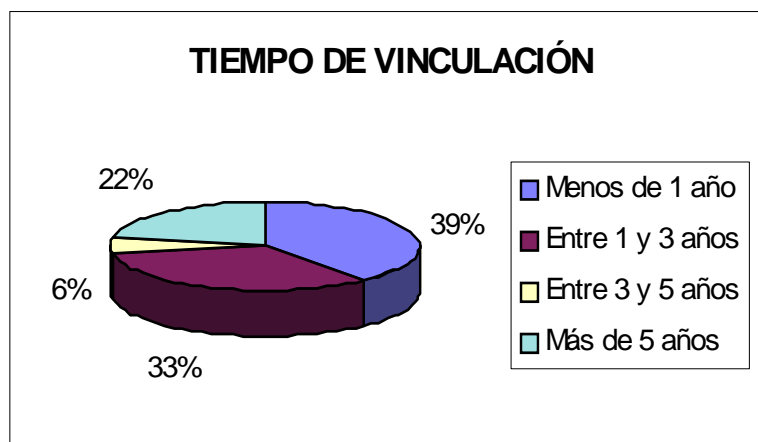
Los anteriores resultados, demuestran primero, la mentalidad empresarial basado en el desarrollo de competencias emprendedoras que las conduce a la generación de un proyecto de vida a través de la formación específica y la estabilidad económica al culminar una formación en competencias laborales, también es de destacar que ciertas empresas donde laboran los egresados subsidian esta especialidad, lo que hace que predomine la categoría de dependientes o empleados.

Tabla 67. Tiempo de vinculación de los egresados

DURACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	7	39%
Entre 1 y 3 años	6	33.3%
Entre 3 y 5 años	1	5.5%
Más de 5 años	4	22.2%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 42. Tiempo de vinculación de los egresados



La mayor proporción es la vinculación menor a 1 año, seguida de la vinculación entre 1 y 3 años y en una pequeña proporción los mayores a 3 años.

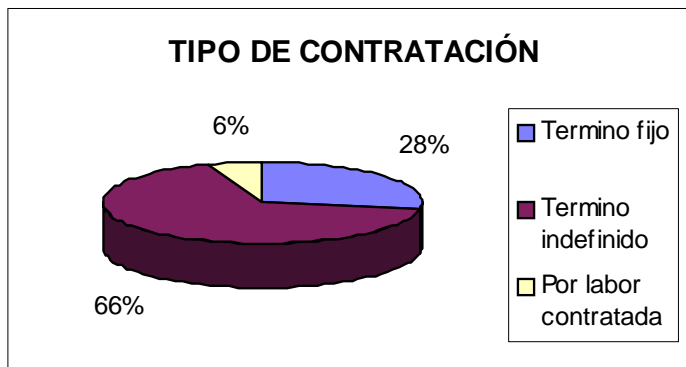
El análisis de estos resultados permite inferir que 13 egresados mejoraron su desempeño laboral para así aumentar oportunidades de experiencia laboral y quedar vinculados desde que culminaron sus prácticas laborales. Por el contrario, 5 egresados manifiestan que sus empresas brindaron la oportunidad de profesionalizarse en un trabajo ya relacionado lo que llevo a que aumentaran sus ingresos. Estas razones permiten concluir el buen desempeño personal y profesional de los egresados de esta especialidad.

Tabla 68. Tipo de contrato que adquirieron los egresados

TIPOLOGIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Término fijo	5	27.8%
Término indefinido	12	66.7%
Por labor contratada	1	5.5%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 43. Tipo de contrato de los egresados



Los resultados muestran que el tipo de contrato predominante es el término indefinido (proporción del 66%), el término fijo renovable al año (proporción del 28%) y proporción del 6% por labor contratada.

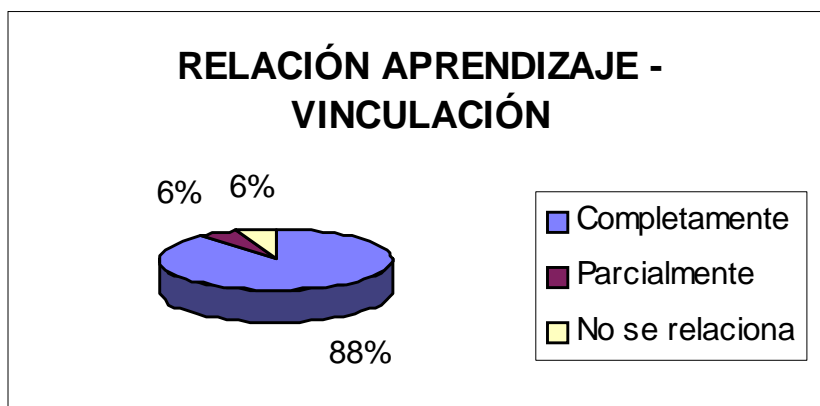
Los anteriores resultados corroboran la importancia del desempeño personal y profesional de un egresado en una empresa no sólo porque cumpla sus expectativas sino porque lo merece (para el caso de los trabajadores que estudian) razón por la cual predomina el término indefinido como un indicador de la estabilidad laboral de un egresado, sin embargo también se evidencia el término fijo como una instancia más en la vinculación laboral de los egresados.

Tabla 69. Relación aprendizaje - vinculación laboral de los egresados

RELACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente	16	88.9%
Parcialmente	1	5.5%
No se relaciona	1	5.5%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 44. Relación aprendizaje - vinculación laboral de los egresados



Esta información relaciona el aprendizaje y su vinculación laboral, dando como resultado el 88% completa, 6% parcial y un 6% no se relaciona.

El campo de acción de esta especialidad está relacionado con el Área Ocupacional de Salud y tiene que ver salud ocupacional, ventas de mostrador en droguería, prevención de accidentes y primeros auxilios y dispensación del medicamento; por lo tanto, la práctica empresarial está acorde a la formación con el fin de posibilitar al estudiante un desenvolvimiento de su perfil ocupacional.

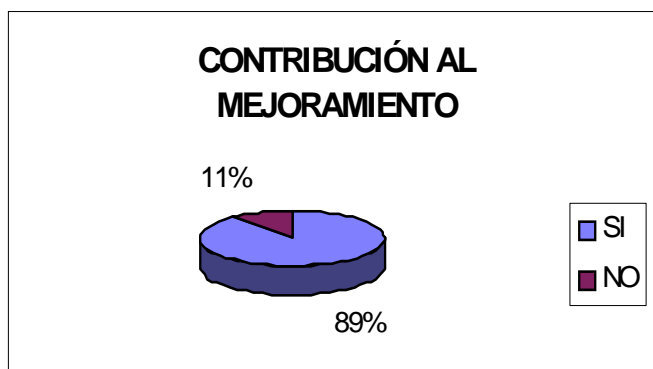
Para el caso, del egresado que labora sin relacionarse a su formación manifiesta que además de ser auxiliar en farmacia y droguería es auxiliar en enfermería y se dedicó en esta última opción razón por la cual no aplica los conocimientos adquiridos sino los de su otra competencia.

Tabla 70. Contribución de la especialidad en el mejoramiento laboral de los egresados

RELACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	88.9%
NO	2	11.1%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 45. Contribución al mejoramiento laboral



Los resultados señalan que la mayor proporción de egresados vinculados laboralmente consideran que la especialidad si contribuyó a mejorar su desempeño laboral; el 89% lo afirma. La restante proporción del 11% afirma que no ha contribuido ya que el cargo desempeñado aplica parcialmente sus conocimientos o en el otro caso no aplica los conocimientos propios de su formación y por lo tanto, no mejora sus habilidades y capacidades.

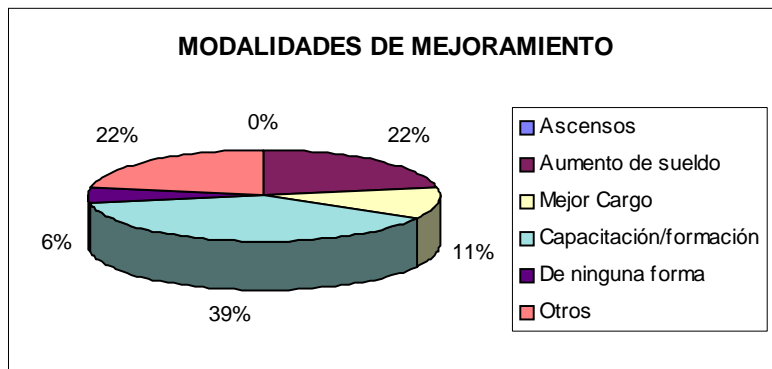
Sin embargo, en términos generales, se puede inferir que existe una relación directa entre el mejoramiento profesional de los egresados y el mejoramiento económico.

Tabla 71. Modalidades del mejoramiento laboral de los egresados

MODALIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ascensos	0	0%
Aumento de sueldo	4	22.2%
Mejor Cargo	2	11.1%
Capacitación/formación	7	38.9%
De ninguna forma	1	5.5%
Otros	4	22.2%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 46. Modalidades del mejoramiento laboral



De los 18 egresados que consideran que la especialidad mejoró su desempeño laboral se observa que este mejoramiento se ha dado preferencialmente por el sueldo (proporción del 22%), el aumento del sueldo (proporción del 11%), las oportunidades de capacitación/formación (proporción del 39%) y otras modalidades como la experiencia, el título que lo acredita y el poder tener una microempresa.

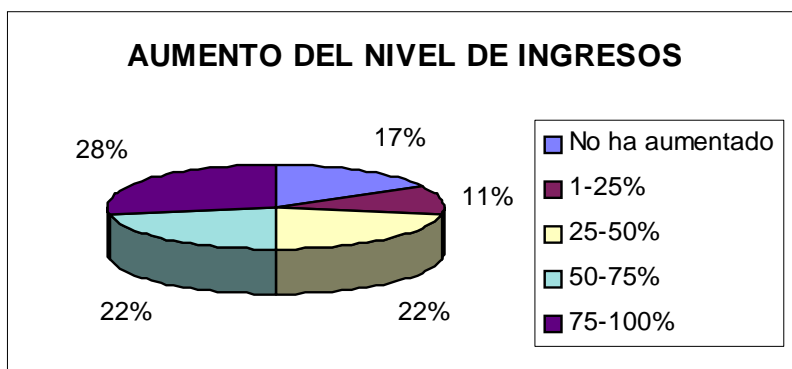
Lo anterior, ratifica la importancia de la formación en competencias laborales como forma de alcanzar mejores condiciones laborales y económicas.

Tabla 72. Porcentaje del nivel de los ingresos de los egresados

AUMENTO DEL NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No ha aumentado	3	16.7%
1-25%	2	11.1%
25-50%	4	22.2%
50-75%	4	22.2%
75-100%	5	27.8%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 47. Porcentaje del nivel de los ingresos



El porcentaje del nivel de los ingresos quedó distribuido de la siguiente manera: el 11% de los egresados encuestados afirman que sus ingresos aumentaron entre un 1 y un 25% ya que anteriormente se encontraban trabajando y en la actualidad devengan un salario algo superior al anterior, el 22% manifiesta que aumentaron en un 25 a 50%, estos datos demuestran que el título si los acredita demostrado en sus ingresos.

El 22% entre los niveles del 50-75% y un 28% entre 75 y 100% de aumento de sus niveles de ingreso.

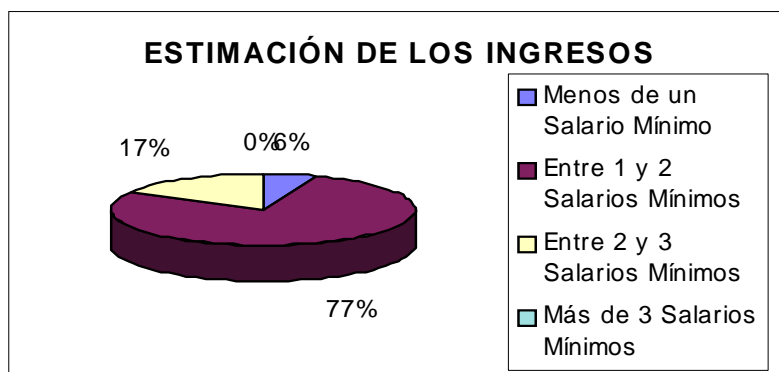
Estos resultados demuestran que ha existido un alto impacto económico al incursionar en campos de acción propios de su aprendizaje.

Tabla 73. Estimación de los ingresos actuales de los egresados

INGRESOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de un Salario Mínimo	1	5.5%
Entre 1 y 2 Salarios Mínimos	14	77.8%
Entre 2 y 3 Salarios Mínimos	3	16.7%
Más de 3 Salarios Mínimos	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 48. Estimación de los ingresos actuales de los egresados



En la Tabla 73, el nivel de los ingresos actuales de los egresados se encuentran distribuidos de la siguiente manera: el 6% afirma tener un salario mínimo, el 77% de la población afirma tener un promedio entre 1 y 2 salarios es decir, una suma alrededor de los \$500.000= y el 17% entre 2 y 3 salarios. Estos resultados evidencian un mejoramiento económico posterior a la formación profesional.

Análisis: La investigación se llevó a cabo con 22 egresados de los años 2003 y 2004 quienes evaluaron el programa en términos positivos evidenciando un alto impacto en la formación en cuanto al cumplimiento de expectativas, formación profesional y articulación con el medio laboral de estudiantes y egresados por medio de la consecución de trabajo y la posibilidad de brindar herramientas para la creación de su propia farmacia. De esta manera, las fortalezas más representativas, son en orden de importancia: formación práctica en la etapa productiva, formación teórica en la etapa lectiva y la calidad de los contenidos.

En cuanto a la variable Vinculación Laboral, el 82% de los egresados encuestados se encuentran en la actualidad vinculados laboralmente, mientras que el 18% no lo está, es así que de las 22 personas encuestadas, 4 de ellas afirman no tener empleo por razones como la experiencia, por

dificultad familiar y por el vencimiento del contrato donde últimamente laboraba; por otra parte, la mayor proporción de egresados vinculados se encuentran en empresas privadas como Clínicas y farmacias independientes, sólo una pequeña proporción se encuentran en entidades públicas y mixtas.

A partir de estos datos, se puede inferir en que la especialidad contribuyó a mejorar el desempeño laboral, profesional y económico principalmente en aumentos de sueldo y en las oportunidades de capacitación; así como se evidencia al preguntar por el nivel actual de sus ingresos que oscila entre 50 y 100% puesto que anteriormente se encontraban trabajando y que por efectos de su nueva formación y vinculación permitieron demostrar un impacto económico promedio entre 1 y 2 salarios mínimos y en menor proporción entre 2 y 3 salarios mínimos.

5.6 ESPECIALIDAD MERCADERISTA Y TELEMERCADERISTA IMPULSADOR

La investigación se llevó a cabo con 11 egresados de los años 2003 y 2004 del Área Ocupacional de Mercadeo del Centro de Comercio y Servicios.

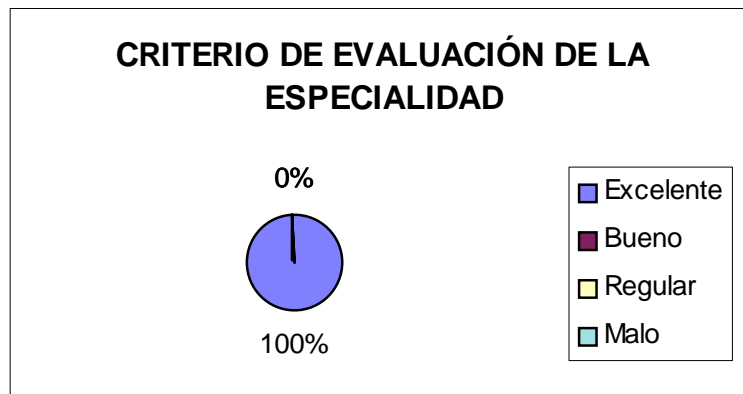
- EVALUACIÓN DEL PROGRAMA:

Tabla 74. Criterio de evaluación de la formación en Mercaderista y Telemercaderista Impulsador

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	11	100%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 49. Criterio de evaluación de la formación en mercaderista y telemercaderista impulsador



La Tabla 74 indica que la formación en la especialidad de Mercaderista y Telemercaderista Impulsador obtuvo el 100% de la calificación como excelente. En este caso, no se registraron bajas calificaciones por lo tanto, se hace evidente el alto impacto en formación en cuanto a que cumple con las expectativas de los estudiantes y los egresados al confrontarla en el medio laboral. Sin embargo, las sugerencias que los egresados hacen frente a esta especialidad se deben a la baja calidad de algunos instructores.

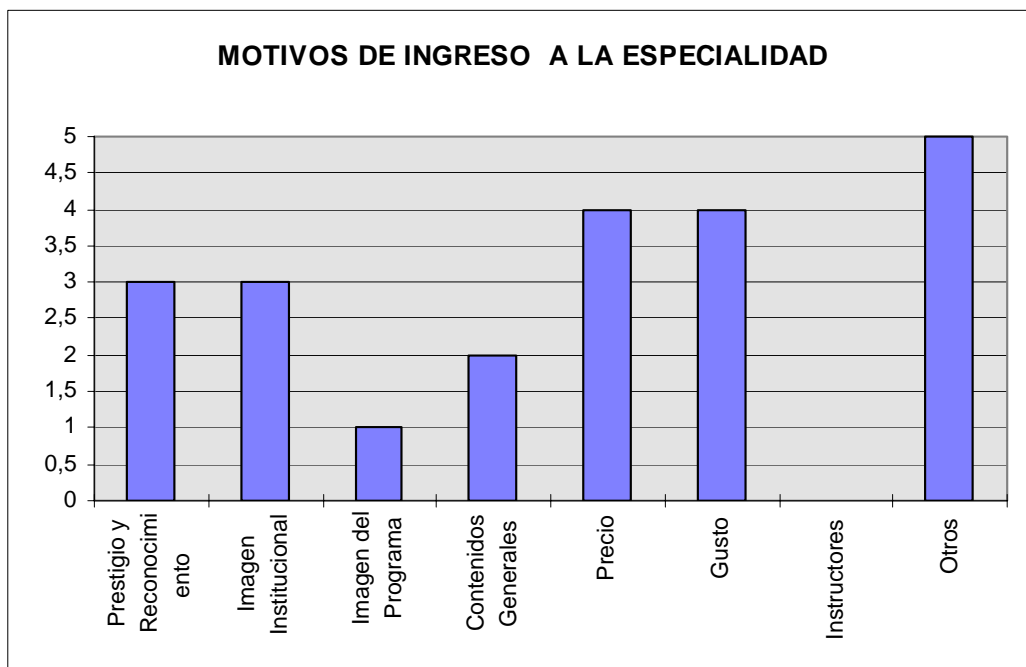
Tabla 75. Motivos para ingresar al programa

CÓDIGO	MOTIVOS	FRECUENCIA
1	Gusto	4
2	Precio	4
3	Prestigio y Reconocimiento	3
4	Imagen Institucional	3
5	Contenidos Generales	2
6	Imagen del Programa	1
7	Instructores	0
8	Otros	5
TOTAL		22

Fuente: Investigación de la Autora.

Observación: el total de esta tabla es superior a los egresados encuestados ya que la opción de respuesta es doble.

Gráfica 50. Motivos para ingresar al programa



El precio, el gusto, el prestigio y reconocimiento y la imagen institucional con proporciones del 18.2%, 18.2%, 13.6% y 13.6% respectivamente son los 4 factores más importantes para que los egresados tomaran la decisión de ingresar a las especialidades de Mercaderista y Telemercaderista Impulsador.

Con estos resultados se ratifica el posicionamiento del Centro de Comercio y Servicios del SENA a nivel local y regional como institución formadora para el mercado laboral, el factor económico a la hora de decidir la institución y el gusto o interés por la carrera.

La opción de otros motivos están relacionados con: oportunidades de empleo y capacitación laboral.

Tabla 76. Evaluación de los aspectos proporcionados por el centro a los egresados

Conocimientos Tecnológicos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	3	27.3%
Medianamente Importante	0	0%
Muy Importante	8	72.7%
TOTAL	11	100%
Conocimientos Técnicos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	0	0%
Muy Importante	11	100%
TOTAL	11	100%
Prácticas Empresariales	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	0	0%
Muy Importante	11	100%
TOTAL	11	100%
Act. Pedagógica y Profesional	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	3	27.3%
Muy Importante	8	72.7%
TOTAL	11	100%
Uso de Ayudas y Medios	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0
Medianamente Importante	6	54.5%
Muy Importante	5	45.5%
TOTAL	11	100%

Fuente: Investigación de la autora.

La Tabla 76 permite determinar que tan importante fueron los conocimientos tecnológicos, técnicos, prácticas empresariales, actualización de pedagogías y el uso de ayudas y medios audiovisuales suministrados por el Centro.

En cuanto a los conocimientos tecnológicos, el 72.7% manifestó que eran muy importantes. Por otra parte, el 100% argumentó la importancia de los conocimientos técnicos calificación que fue considerada dentro de la formación teórica de su especialidad.

Las prácticas empresariales la calificaron con un 100% como muy importantes ya que la práctica debe ser adecuada y por lo tanto, debe permitir un buen desempeño laboral al adquirir experiencia y formación.

En cuanto a la actualización de pedagógica y profesional de los instructores, los egresados manifestaron 72.7% muy importantes al considerar que con ellos brindaban una mejor enseñanza.

Por último, el uso de ayudas y medios audiovisuales fueron calificados de la siguiente manera: 45.5% muy importantes y 54.5% como medianamente importantes, si bien estos datos deberían ser parte fundamental de la metodología de los instructores algunos de ellos lo hacen motivando la enseñanza de la materia.

Tabla 77. Fortalezas representativas de la especialidad

CÓDIGO	CRITERIO	FRECUENCIA
1	Formación Práctica	7
2	Formación Teórica	6
3	Instructores – Docentes	4
4	Calidad de los contenidos	3
5	Metodología	2
6	Adquisición de Empleo	0
7	Otras	0
TOTAL		22

Fuente: Investigación de la Autora.

Observación: El total de esta tabla es superior a los egresados encuestados ya que la opción de respuesta es doble.

Estos datos muestran que las fortalezas más representativas encontradas por los egresados en esta especialidad fueron en orden de importancia: formación práctica, formación teórica, instructores, la calidad de los contenidos y en una mínima proporción la metodología empleada a lo largo de su especialidad.

Tabla 78. Pertinencia de la especialidad (articulación sena-mercado laboral)

PERTINENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	81.8%
NO	2	18.2%
TOTAL	11	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Esta tabla muestra la pertinencia de la especialidad con relación al mercado laboral, los resultados indicaron un 81.8% de pertinencia argumentando que tienen un amplio perfil ocupacional cuya mayor fortaleza es relacionado a las ventas y cartera y además porque la empresa a la que trabajan brinda la posibilidad de acreditarse y así adquirir mayores conocimientos y experiencia. Sin embargo, el 18.2% manifestó no tener pertinencia argumentando que por vivencia personal no han conseguido trabajo ya que es muy poco el personal que solicitan como impulsador.

Tabla 79. Ventajas que representan ser egresado del SENA

Facilidad para el empleo	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	1	9.1%
Muy Importante	10	90.9%
TOTAL	11	100%
Formación en conocimientos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	0	0%
Muy Importante	11	100%
TOTAL	11	100%
Imagen Institucional	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	9	81.8%
Muy Importante	2	18.2%
TOTAL	11	100%
Reconocimiento en el M. Laboral	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	1	9.1%
Muy Importante	10	90.9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Esta tabla indica 4 posibilidades de ventajas de ser egresado del Centro de Comercio y Servicios del SENA. Los resultados fueron los siguientes con un 90.9% la facilidad para conseguir empleo, en un 100% la formación en conocimientos específicos, en un 81.8% la imagen institucional y en un 90.9% el reconocimiento del SENA en el Medio Laboral.

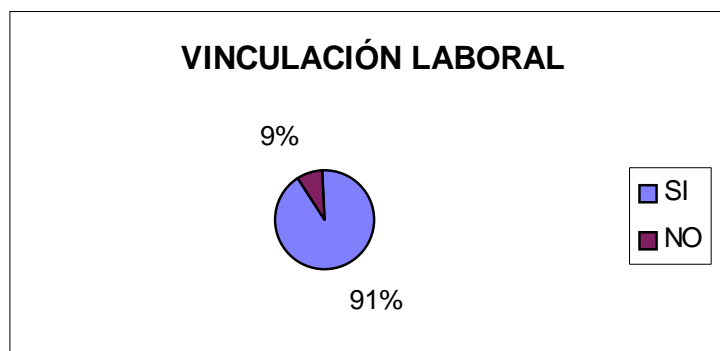
- Vinculación Laboral:

Tabla 80. Vinculación laboral de los egresados

VINCULACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	90.9%
NO	1	9.1%
TOTAL	11	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 51. Vinculación laboral de los egresados



Se observa que el 91% de los egresados encuestados se encuentran en la actualidad vinculados laboralmente mientras que un 9% no lo está. Este resultado es muy importante puesto que el Centro de Comercio y Servicios del SENA ha contribuido en el mejoramiento laboral de los egresados de esta especialidad.

De las 11 personas encuestadas, sólo 1 de ellas afirman no tener empleo en la actualidad por que ha tenido dificultad en conseguir empleo relacionado a su proceso de formación que precisamente corresponde a un egresado que

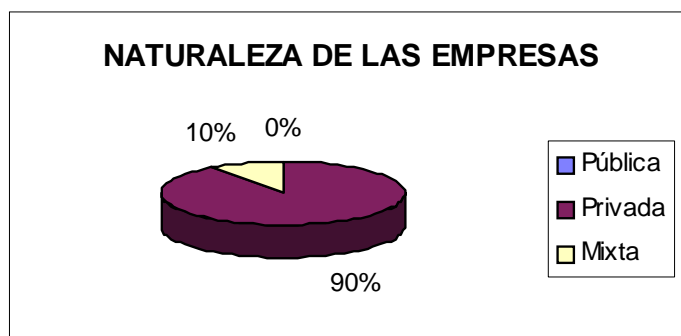
manifiesta no existir pertinencia entre la oferta educativa y el mercado laboral.

Tabla 81. Naturaleza de las empresas donde actualmente laboran los egresados

TIPOLOGIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pública	0	0%
Privada	9	90%
Mixta	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 52. Naturaleza de las empresas



Los resultados señalan que la mayor proporción de egresados se encuentran vinculados en empresas privadas generalmente en Distribuidoras (aseo, alimentos, farmacéuticas y electrodomésticos) y un 10% aquellos que se encuentran en entidades mixtas.

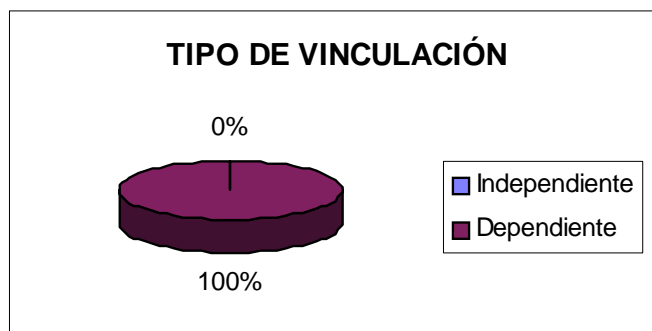
De lo anterior, se hace notorio la inserción de esta especialidad en el sector mixto ya que las funciones de un egresado en esta especialidad inciden en la venta directa de cierto producto que para este caso, sería un servicio así como también en esta especialidad se presenta las facilidades de subsidio y capacitación para la educación de sus trabajadores a las diferentes especialidades del Centro como forma de actualizar y potenciar los recursos humanos; tal es el caso de Rayco que brinda la posibilidad de capacitación a sus trabajadores en la especialidad de Mercaderistas.

Tabla 82. Tipo de vinculación de los egresados

TIPOLOGÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Independiente	0	0%
Dependiente	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 53. Tipo de vinculación de los egresados



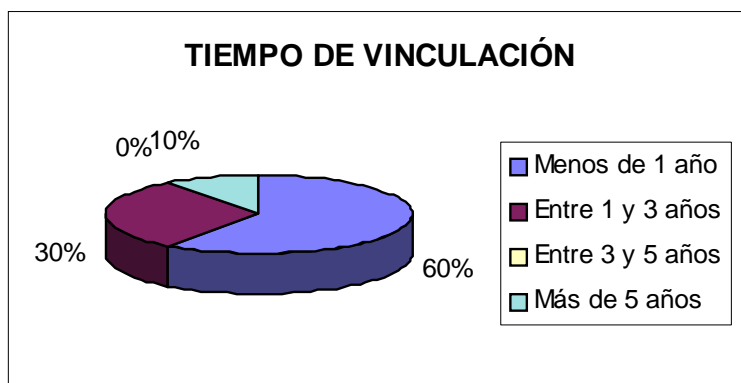
Se observa de los resultados que el 100% de los egresados vinculados laboralmente se desempeñan como empleados o dependientes. Los anteriores resultados como es lógico, demuestran la estabilidad económica al culminar una formación en competencias laborales, también es de destacar que ciertas empresas donde laboran los egresados subsidian esta especialidad, lo que hace que predomine la categoría de dependientes o empleados.

Tabla 83. Tiempo de vinculación de los egresados

DURACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	6	60%
Entre 1 y 3 años	3	30%
Entre 3 y 5 años	0	0%
Más de 5 años	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 54. Tiempo de vinculación de los egresados



La mayor proporción es la vinculación menor a 1 año, seguido del rango entre 1 y 3 años. El análisis de estos resultados permite inferir acerca de la necesidad actual que tienen los egresados de mejorar su desempeño laboral y por lo tanto, sus oportunidades de ascensos, nuevos cargos y experiencia laboral.

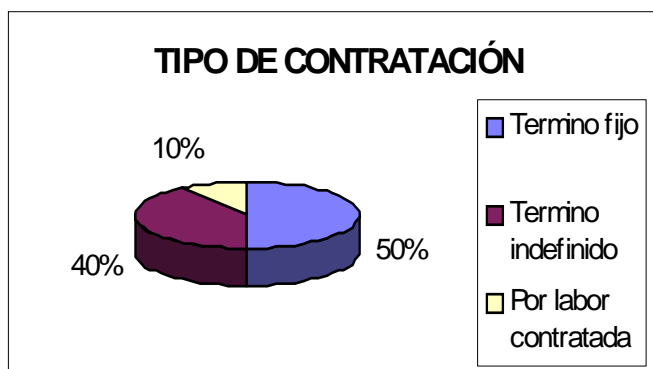
Sin embargo, es importante aclarar algunos de los egresados encuestados manifestaron que se encontraban vinculados desde que culminaron sus prácticas laborales razón por la cual se llega a concluir, en ambos casos, el buen desempeño personal y profesional de los egresados de estas especialidades.

Tabla 84. Tipo de contrato que adquirieron los egresados

TIPOLOGIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Termino fijo	5	50%
Termino indefinido	4	40%
Por labor contratada	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 55. Tipo de contrato de los egresados



Los resultados muestran que el tipo de contrato predominante es el fijo renovable al año (proporción del 50%), proporción del 40% a término indefinido y en un 10% está relacionado a la labor para el cual es contratado.

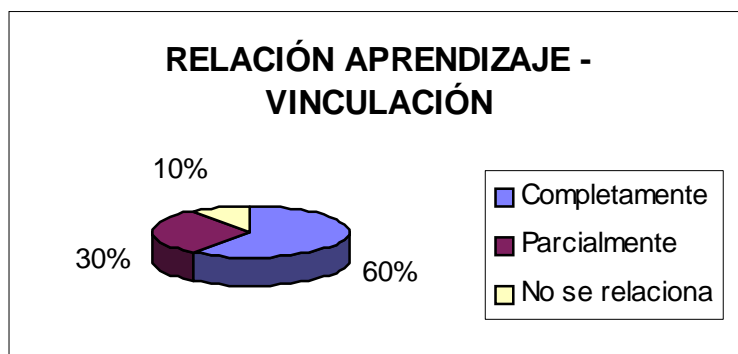
Es notorio de los anteriores resultados la necesidad y la importancia del desempeño personal y profesional de un egresado en una empresa ya que en últimas se busca el cumplimiento de expectativas en un puesto de trabajo determinado para luego ser renovado, también se evidencia el término indefinido como una instancia más de la estabilidad económica de los egresados.

Tabla 85. Relación aprendizaje - vinculación laboral de los egresados

RELACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente	6	60%
Parcialmente	3	30%
No se relaciona	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 56. Relación aprendizaje - vinculación laboral de los egresados



Esta información relaciona el aprendizaje y su vinculación laboral, dando como resultado el 60% completa, 30% parcial y un 10% no se relaciona.

El campo de acción de estas especialidades están relacionado con el impulso, ventas y cartera de los diferentes artículos, productos y servicios así como el servicio al cliente y la asesoría comercial; por estas razones, la práctica empresarial debe estar acorde a la formación con el fin de posibilitar al estudiante un desenvolvimiento de su perfil ocupacional.

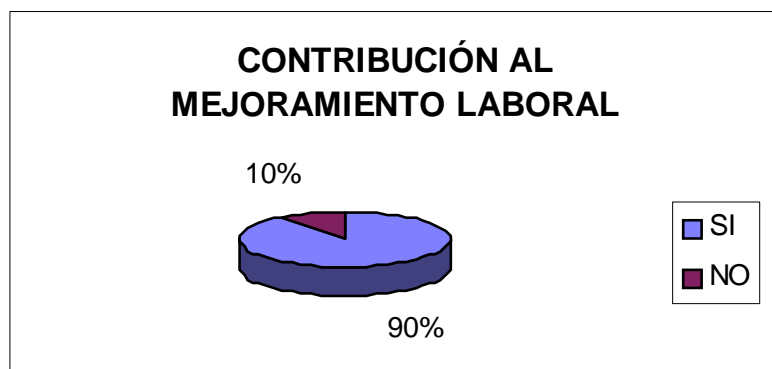
Para el caso, del egresado que labora sin relacionarse a su formación manifiesta que consiguió trabajo en un área totalmente diferente y por lo tanto, no aplica los conocimientos adquiridos ya que en la actualidad se desempeña como mensajero.

Tabla 86. Contribución de la especialidad en el mejoramiento laboral de los egresados

RELACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 57. Contribución al mejoramiento laboral



Los resultados señalan que la mayor proporción de egresados vinculados laboralmente consideran que la especialidad si contribuyó a mejorar su desempeño laboral; el 90% lo afirma.

La restante proporción del 10% afirma que no ha contribuido ya que el cargo desempeñado no aplica los conocimientos de su formación y por lo tanto, no desarrolla sus habilidades y capacidades, tal es el caso del egresado encargado de la mensajería.

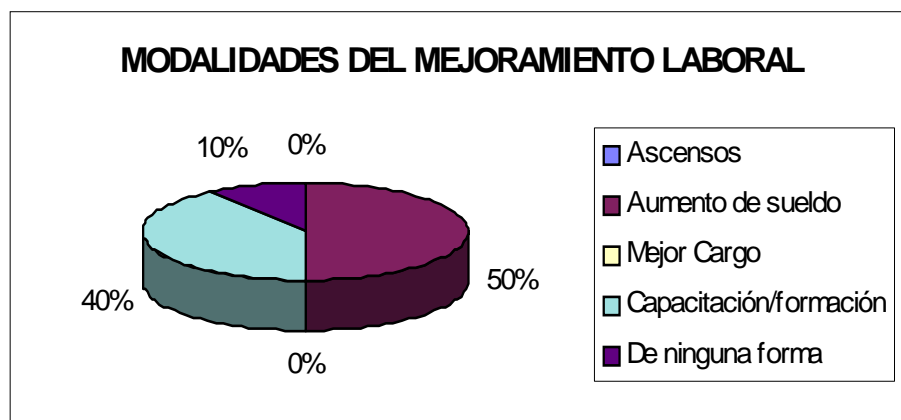
Sin embargo, en términos generales, se puede inferir que existe una relación directa entre el mejoramiento profesional de los egresados y el mejoramiento económico.

Tabla 87. Modalidades del mejoramiento laboral de los egresados

MODALIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ascensos	0	0%
Aumento de sueldo	5	50%
Mejor Cargo	0	0%
Capacitación/formación	4	40%
De ninguna forma	1	10%
Otros	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 57. Modalidades del mejoramiento laboral



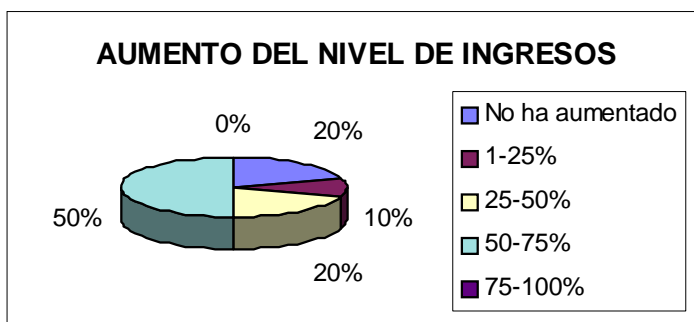
De los 10 egresados que consideran que la especialidad mejoró su desempeño laboral se observa que este mejoramiento se ha dado preferencialmente por el sueldo (proporción del 50%), las oportunidades de capacitación/formación (proporción del 40%). Lo anterior, ratifica la importancia de la formación en competencias laborales como forma de alcanzar mejores condiciones laborales y económicas.

Tabla 88. Porcentaje del nivel de los ingresos de los egresados

AUMENTO DEL NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No ha aumentado	2	20%
1-25%	1	10%
25-50%	2	20%
50-75%	5	50%
75-100%	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 59. Porcentaje del nivel de los ingresos



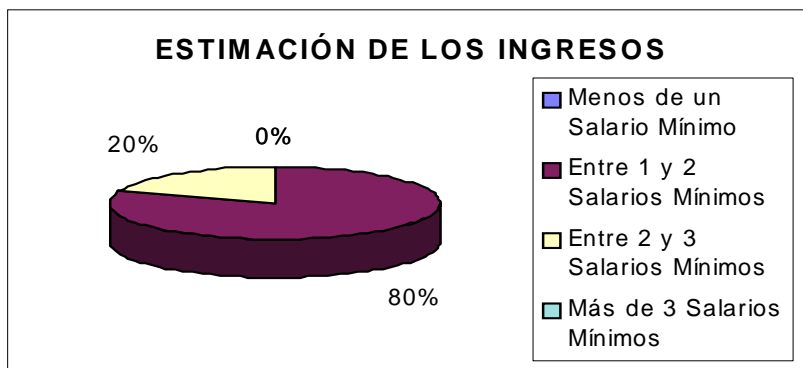
El 80% de los egresados encuestados afirman que sus ingresos aumentaron entre rangos de un 10% a un 100% ya que anteriormente se encontraban trabajando y por lo tanto devengan un salario algunos relacionados con su formación otros que iniciaron su vinculación laboral. Estos resultados demuestran que ha existido un impacto económico al incursionar en campos de acción específicos propios de su aprendizaje.

Tabla 89. Estimación de los ingresos actuales de los egresados

AUMENTO DEL NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No ha aumentado	2	20%
1-25%	1	10%
25-50%	2	20%
50-75%	5	50%
75-100%	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 60. Estimación de los ingresos actuales de los egresados



En la Tabla 89 el nivel de los ingresos actuales de los egresados se encuentran distribuidos de la siguiente manera: el 80% afirma tener entre 1 y 2 salarios mínimos y el 20% de la población restante afirma tener un promedio entre 2 y 3 salarios es decir, una suma alrededor de los \$1.000.000=. Estos resultados evidencian un mejoramiento económico posterior a la formación profesional.

Análisis: La investigación se llevó a cabo con 11 egresados de los años 2003 y 2004 quienes evaluaron el programa en términos positivos evidenciando un alto impacto en la formación en cuanto al cumplimiento de expectativas, formación profesional y articulación con el medio laboral de estudiantes y egresados. Sin embargo, las sugerencias se deben a la baja calidad de algunos instructores. De esta manera, evaluaron los conocimientos tecnológicos, técnicos, prácticas empresariales y la actualización de pedagogías como fortalezas más representativas de la especialidad.

En cuanto a la variable Vinculación Laboral, el 91% de los egresados encuestados se encuentran en la actualidad vinculados laboralmente, mientras que el 9% no lo está, es así que de las 11 personas encuestadas, sólo 1 de ellas afirma tener dificultad en conseguir empleo relacionado a su proceso de formación, que precisamente corresponde al egresado que manifiesta que no hay pertinencia entre la oferta educativa y el medio laboral. Por el contrario, la proporción de egresados vinculados se encuentran en empresas privadas generalmente en Distribuidoras (aseo, alimentos, farmaceuticas y electrodomésticos) ya que las funciones estriban en la venta de productos y servicios, el servicio al cliente y la asesoría comercial; en cuanto a la proporción de tiempo de la vinculación laboral se encuentra en menos de 1 año lo que significa que los egresados encuestados manifestaron que se encontraban vinculados desde que culminaron sus

prácticas laborales razón por la cual se llega a concluir el buen desempeño personal y profesional de los egresados de esta especialidad.

A partir de estos datos, se puede inferir en que la especialidad contribuyó a mejorar el desempeño laboral, profesional y económico principalmente en aumentos de sueldo y en las oportunidades de capacitación; así como se evidencia al preguntar por el nivel actual de sus ingresos que oscila entre 50 y 75% puesto que anteriormente se encontraban trabajando y que por efectos de su nueva formación y vinculación permitieron demostrar un impacto económico promedio entre 1 y 2 salarios mínimos y en una mínima proporción entre 2 y 3 salarios mínimos.

5.7 ESPECIALIDAD SECRETARIA AUXILIAR CONTABLE

La investigación se llevó a cabo con 26 egresados de los años 2003 y 2004 del Área Ocupacional Contable y Financiera del Centro de Comercio y Servicios.

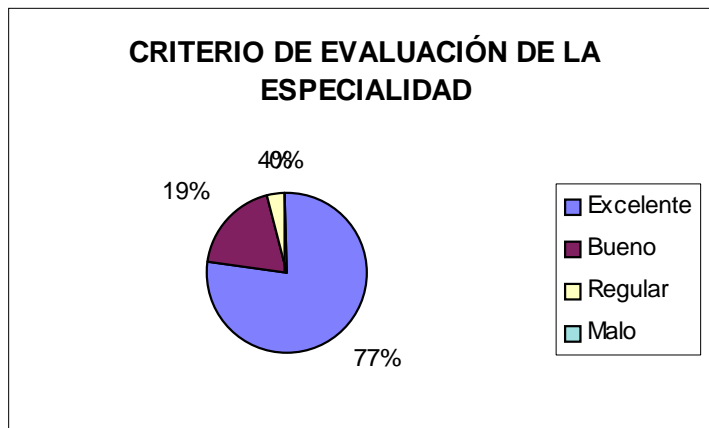
- EVALUACIÓN DEL PROGRAMA:

Tabla 90. Criterio de evaluación de la formación en Secretaria Auxiliar Contable

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	20	76.9%
Bueno	5	19.2%
Regular	1	3.8%
Malo	0	0%
TOTAL	26	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 61. Criterio de evaluación de la formación en Secretaria Auxiliar Contable



La Tabla 90 indica que la formación en la especialidad de Secretaria Auxiliar Contable obtuvo la siguiente calificación: 76.9% Excelente y 19.2% Bueno y el 3.8% Regular.

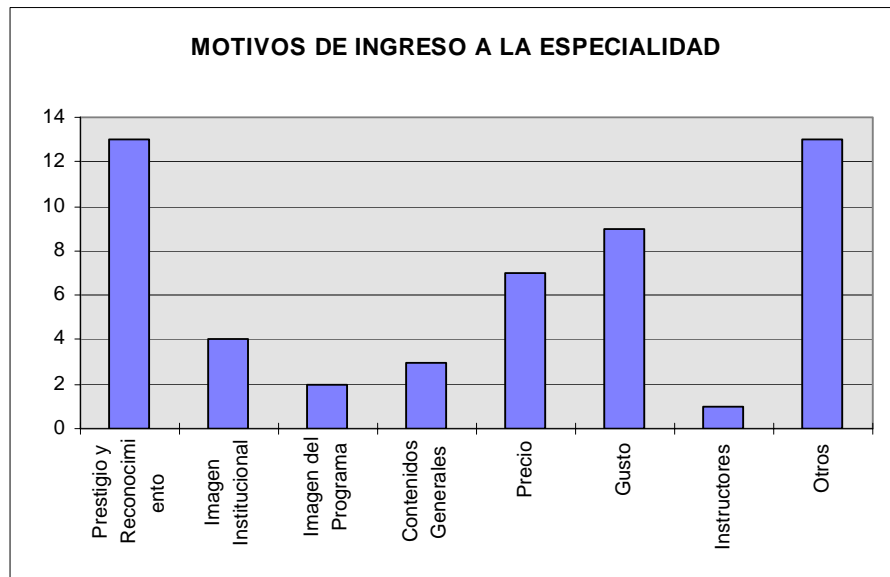
En este caso, si bien hay un registro de bajas calificaciones debido a la falta de profundización de los paquetes contables y a que consideran que hay poco interés y exigencia de algunos instructores; se hace evidente el impacto en formación en cuanto a que cumple con las expectativas de los estudiantes y los egresados al confrontarla en el medio laboral.

Tabla 91. Motivos para ingresar al programa

CÓDIGO	MOTIVOS	FRECUENCIA
1	Prestigio y Reconocimiento	13
2	Gusto	9
3	Precio	7
4	Imagen Institucional	4
5	Contenidos Generales	3
6	Imagen del Programa	2
7	Instructores	1
8	Otros	13
TOTAL		52

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 62. Motivos para ingresar al programa



El prestigio y reconocimiento, el gusto, el precio, y la imagen institucional con proporciones del 25%, 17.3%, 13.5% y 7.7% respectivamente son los 4 factores más importantes para que los egresados tomaran la decisión de ingresar a la especialidad Secretaria Auxiliar Contable.

Con estos resultados se ratifica el posicionamiento del Centro de Comercio y Servicios del SENA a nivel local y regional como institución formadora para el mercado laboral, el factor económico a la hora de decidir la institución y las materias relacionadas a la especialidad.

La opción de otros motivos están relacionados con: oportunidades de empleo, por ser bachilleres comerciales, por tener vigente el convenio MEN - SENA, por recomendación, por la experiencia laboral y la modalidad teórico - práctica de las competencias laborales.

Tabla 92. Evaluación de los aspectos proporcionados por el centro a los egresados

Conocimientos Tecnológicos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	7	26.9%
Medianamente Importante	4	15.4%
Muy Importante	15	57.7%
TOTAL	26	100%
Conocimientos Técnicos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	4	15.4%
Muy Importante	22	84.6%
TOTAL	26	100%
Prácticas Empresariales	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	5	19.2%
Muy Importante	21	80.8%
TOTAL	26	100%
Act. Pedagógica y Profesional	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	6	23.1%
Muy Importante	20	76.9%
TOTAL	26	100%

Fuente: Investigación de la autora.

La Tabla 92 permite determinar que tan importante fueron los conocimientos tecnológicos, técnicos, prácticas empresariales, actualización de pedagogías y el uso de ayudas y medios audiovisuales suministrados por el Centro.

En cuanto a los conocimientos tecnológicos, el 57.7% manifestó que eran muy importantes, un 15.4% medianamente importantes y 26.9% como poco importantes. Por otra parte, el 84.6% argumentó la importancia de los conocimientos técnicos calificación que fue considerada dentro de la formación teórica de su especialidad. Las prácticas empresariales la calificaron con un 80.8% como muy importantes y un 19.2% medianamente importantes ya que la práctica debe ser adecuada y por lo tanto, debe

permitir un buen desempeño laboral al adquirir experiencia y formación. En cuanto a la actualización de pedagógica y profesional de los instructores, los egresados manifestaron 76.9% muy importantes al considerar que con ellos brindaban una mejor enseñanza.

Tabla 93. Fortalezas representativas de la especialidad

CÓDIGO	CRITERIO	FRECUENCIA
1	Formación Práctica	16
2	Formación Teórica	16
3	Instructores - Docentes	8
4	Calidad de los contenidos	7
5	Metodología	1
6	Adquisición de Empleo	1
7	Otras	3
TOTAL		52

Fuente: Investigación de la Autora.

Estos datos muestran que las fortalezas más representativas encontradas por los egresados en esta especialidad fueron en orden de importancia: formación práctica, formación teórica, instructores y calidad de los contenidos pero es importante destacar otros aspectos como la opción laboral, interés del SENA en la enseñanza de los jóvenes y la exigencia por ser de modalidad descolarizado.

Tabla 94. Pertinencia de la especialidad (articulación sena- mercado laboral)

PERTINENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	88.5%
NO	3	11.5%
TOTAL	26	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Esta tabla muestra la pertinencia de la especialidad con relación al mercado laboral, los resultados indicaron un 88.5% de pertinencia argumentando que tienen un amplio perfil ocupacional y por considerar que es una carrera fundamental puesto que todas las empresas necesitan este tipo de

trabajadores. Sin embargo, el 11.5% manifestó no tener pertinencia argumentando que por vivencia personal no han conseguido trabajo y porque necesitan más el personal femenino que el masculino y por lo tanto, era muy difícil conseguir empleo relacionado.

Tabla 95. Ventajas que representan ser egresado del sena

Facilidad para el empleo	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	4	15.4%
Muy Importante	22	84.6%
TOTAL	26	100%
Formación en conocimientos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	1	3.8%
Muy Importante	25	96.2%
TOTAL	26	100%
Imagen Institucional	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	8	30.8%
Muy Importante	18	69.2%
TOTAL	26	100%
Reconocimiento en el M. Laboral	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	4	15.4%
Muy Importante	22	84.6%
TOTAL	26	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Esta tabla indica 4 posibilidades de ventajas de ser egresado del Centro de Comercio y Servicios del SENA. Los resultados fueron los siguientes con un 100% la facilidad para conseguir empleo, en un 75% la formación en conocimientos específicos, en un 50% la imagen institucional y en un 100% el reconocimiento del SENA en el Medio Laboral.

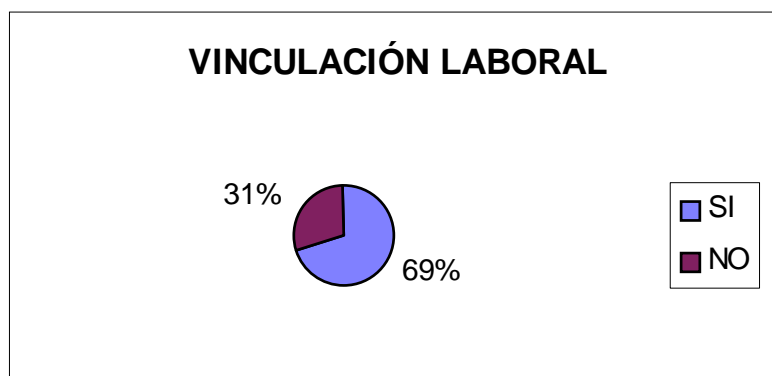
- Vinculación Laboral:

Tabla 96. Vinculación laboral de los egresados

VINCULACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	69.2%
NO	8	30.8%
TOTAL	26	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 63. Vinculación laboral de los egresados



Se observa que el 69% de los egresados encuestados se encuentran en la actualidad vinculados laboralmente mientras que el 31% afirma no estar vinculado. Este resultado es muy importante puesto que el Centro de Comercio y Servicios del SENA ha contribuido medianamente en el mejoramiento laboral de los egresados de esta especialidad.

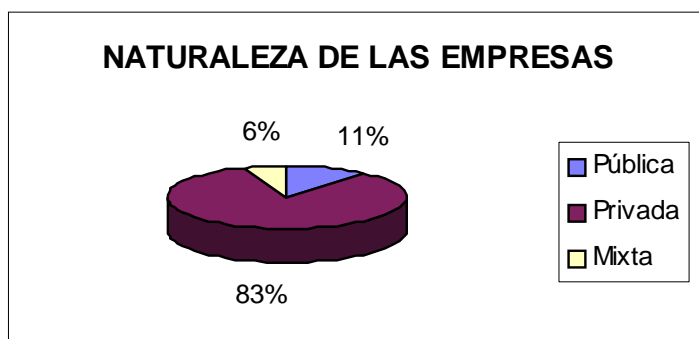
De las 26 personas encuestadas, 8 de ellas afirman no tener empleo en la actualidad por razones como la poca experiencia, salario poco satisfactorio, no hay trabajo relacionado puesto que ha tenido dificultad en conseguir empleo relacionado a su proceso de formación y otros motivos como la liquidación de la empresa, el vencimiento del contrato y además porque estudia en una universidad y por lo tanto, demanda la mayor parte de su tiempo.

Tabla 97. Naturaleza de las empresas donde actualmente laboran los egresados

TIPOLOGIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pública	2	11.1%
Privada	15	83.3%
Mixta	1	5.6%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 64. Naturaleza de las empresas



Los resultados señalan que la mayor proporción de egresados se encuentran vinculados en empresas privadas de todos los sectores económicos y en menor proporción las empresas o entidades públicas y mixtas.

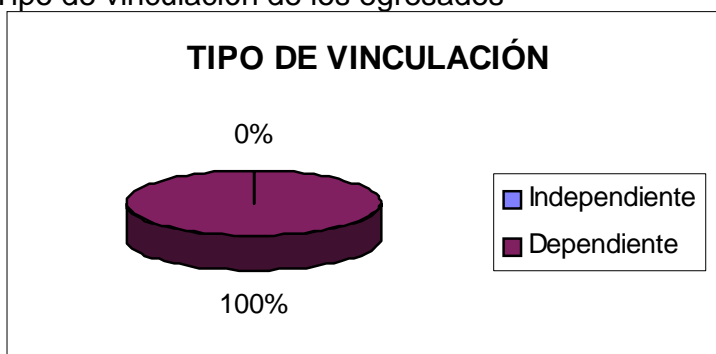
De lo anterior, se hace notoria la inserción de esta especialidad en el sector privado y del posicionamiento que tiene esta especialidad y la institución en la mayoría de las empresas que contratan personal aprendiz.

Tabla 98. Tipo de vinculación de los egresados

TIPOLOGÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Independiente	0	0%
Dependiente	18	100%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 65. Tipo de vinculación de los egresados



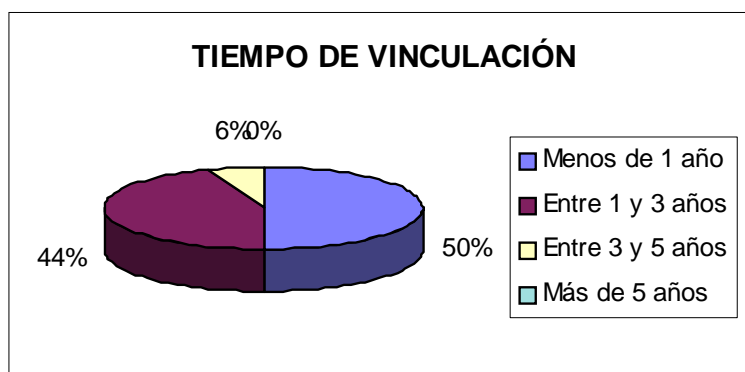
Se observa de los resultados que el 100% de los egresados vinculados laboralmente se desempeñan como empleados o dependientes. Los anteriores resultados, demuestran la estabilidad económica al culminar una formación en competencias laborales, ya que han demostrado un buen desempeño laboral y profesional en los campos de prácticas.

Tabla 99. Tiempo de vinculación de los egresados

DURACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	9	50%
Entre 1 y 3 años	8	44.4%
Entre 3 y 5 años	1	5.6%
Más de 5 años	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 66. Tiempo de vinculación de los egresados



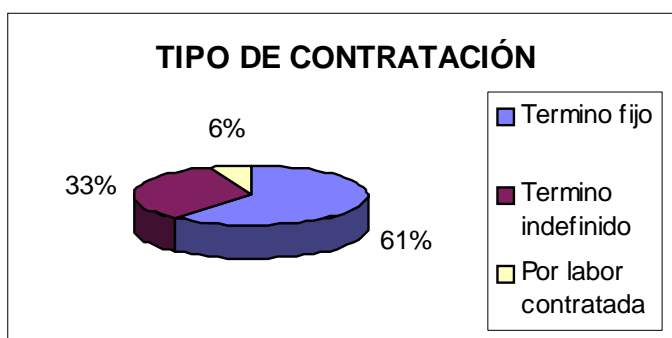
La mayor proporción es la vinculación menor a 1 año, seguido del rango entre 1 y 3 años. El análisis de estos resultados permite inferir acerca de la necesidad actual que tienen los egresados de mejorar su desempeño y experiencia laboral. Sin embargo, es importante anotar que en un caso el egresado manifiesta que se encontraban vinculados desde el proceso mismo de la formación bajo la modalidad de patrocinio; por estas razones, se llega a concluir el buen desempeño personal y profesional de los egresados de esta especialidad.

Tabla 100. Tipo de contrato que adquirieron los egresados

TIPOLOGIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Termino fijo	11	61.1%
Termino indefinido	6	33.3%
Por labor contratada	1	5.6%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 67. Tipo de contrato de los egresados



Los resultados muestran que el tipo de contrato predominante es el fijo renovable al año (proporción del 61%) y proporción del 33% a término indefinido y en un 6% está relacionado a la labor para el cual es contratado. Es notorio de los anteriores resultados la necesidad y la importancia del desempeño personal y profesional de un egresado en una empresa puesto que se busca el cumplimiento de expectativas en un puesto de trabajo

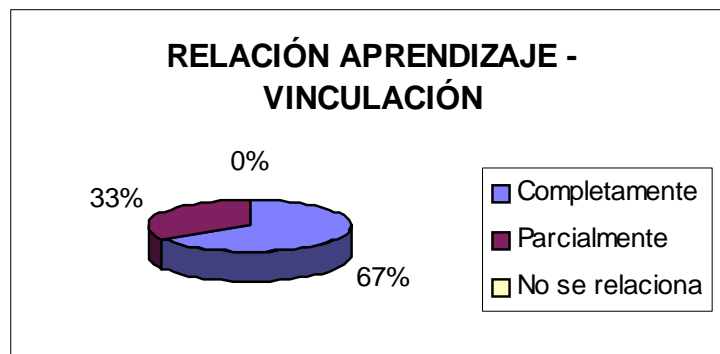
determinado para luego ser renovado, también se evidencia el término indefinido como una instancia más en los egresados de esta especialidad.

Tabla 101. Relación aprendizaje - vinculación laboral de los egresados

RELACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente	12	66.7%
Parcialmente	6	33.3%
No se relaciona	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 68. Relación aprendizaje - vinculación laboral de los egresados



Esta información relaciona el aprendizaje y su vinculación laboral, dando como resultado el 67% completa, 33% parcial.

El campo de acción de esta especialidad está relacionado con el Área Ocupacional Contable y Financiera, sus conocimientos se basan en el manejo de procesos contables, contabilidad general y legislación laboral.

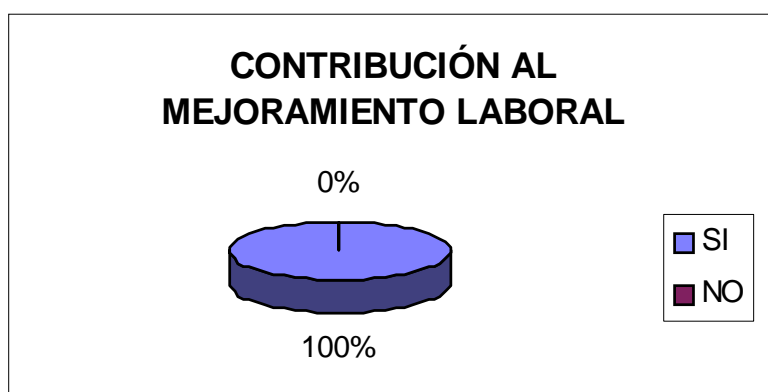
Estos datos permiten inferir que la práctica generalmente ha estado acorde a la formación del estudiante ya que cuenta con un claro perfil ocupacional; esto se ve reflejado en la relación entre formación y vinculación laboral ya que no presenta casos en los que el egresado labora sin relacionarse a su formación.

Tabla 102. Contribución de la especialidad en el mejoramiento laboral de los egresados

RELACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 69. Contribución al mejoramiento laboral



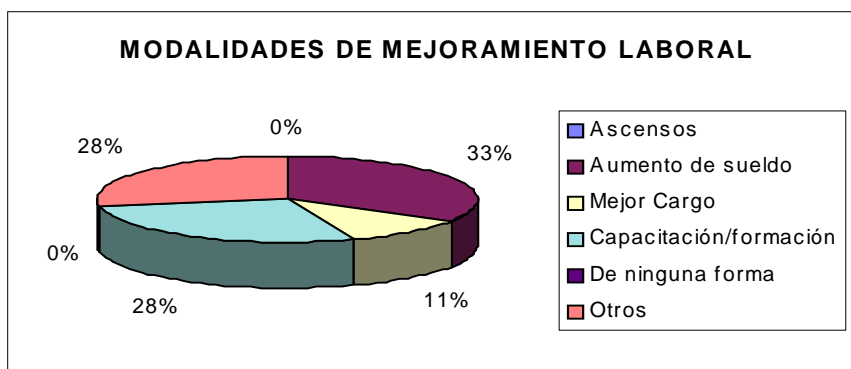
Los resultados señalan que 100% de la proporción de egresados vinculados laboralmente consideran que la especialidad si contribuyó a mejorar su desempeño laboral puesto el egresado aplica los conocimientos de su formación mejorando sus habilidades y capacidades. Por lo tanto, en términos generales, se puede inferir que existe una relación directa entre el mejoramiento profesional de los egresados y el mejoramiento económico.

Tabla 103. Modalidades del mejoramiento laboral de los egresados

MODALIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ascensos	0	0%
Aumento de sueldo	6	33.3%
Mejor Cargo	2	11.1%
Capacitación/formación	5	27.8%
De ninguna forma	0	0%
Otros	5	27.8%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 70. Modalidades del mejoramiento laboral



De los 18 egresados que consideran que la especialidad mejoró su desempeño laboral se observa que este mejoramiento se ha dado preferencialmente por el sueldo (proporción del 33%), las oportunidades de capacitación/formación (proporción del 28%), un mejor cargo (proporción del 11%) y otros aspectos relacionados con la adquisición de experiencia.

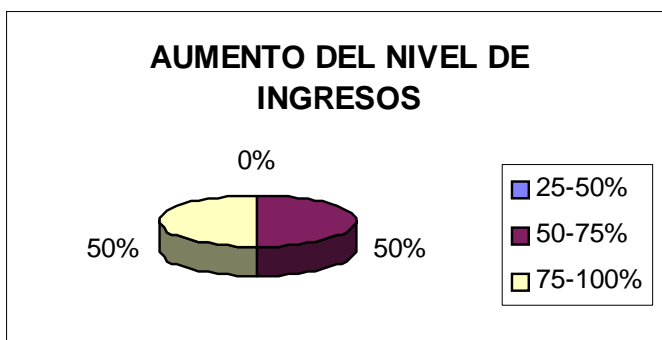
Lo anterior, ratifica la importancia de la formación en competencias laborales como forma de alcanzar mejores condiciones laborales y económicas.

Tabla 104. Porcentaje del nivel de los ingresos de los egresados

AUMENTO DEL NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No ha aumentado	0	0%
1-25%	0	0%
25-50%	0	0%
50-75%	9	50%
75-100%	9	50%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 71. Porcentaje del nivel de los ingresos



El 50% de los egresados encuestados afirman que sus ingresos aumentaron entre un 50 y un 75% ya que anteriormente se encontraban trabajando y por lo tanto devengaban un salario.

Además, el otro 50% afirma que sus ingresos aumentaron entre 75 y 100%; este porcentaje representa los jóvenes que posterior a sus estudios secundarios ingresan al SENA, institución que les brinda la oportunidad de pertenecer al mercado laboral.

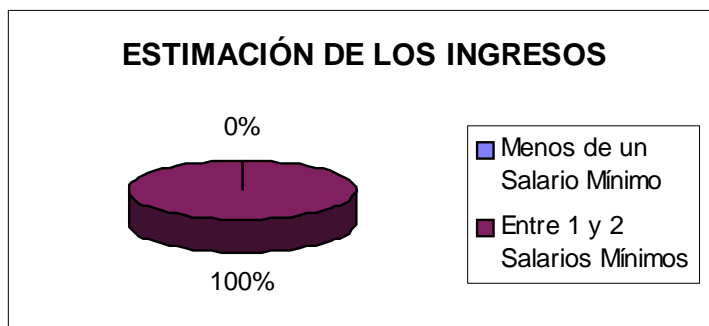
Estos resultados demuestran que ha existido un impacto económico al incursionar en un campo de acción propio de su aprendizaje.

Tabla 105. Estimación de los ingresos actuales de los egresados.

INGRESOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de un Salario Mínimo	0	0%
Entre 1 y 2 Salarios Mínimos	18	100%
Entre 2 y 3 Salarios Mínimos	0	0%
Más de 3 Salarios Mínimos	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 72. Estimación de los ingresos actuales de los egresados



En la Tabla 105, el 100% de los egresados encuestados afirman que el nivel de los ingresos actuales de los egresados se encuentran entre 1 y 2 salarios es decir, una suma alrededor de los \$500.000=. Estos resultados evidencian un mejoramiento económico posterior a la formación profesional.

Análisis: La investigación se llevó a cabo con 26 egresados de los años 2003 y 2004 quienes evaluaron el programa en términos positivos evidenciando un alto impacto en la formación en cuanto al cumplimiento de expectativas, formación profesional y articulación con el medio laboral de estudiantes y egresados. Sin embargo, se presenta un registro de bajas calificaciones debido a la falta de profundización de los paquetes contables y al poco interés y exigencia de algunos instructores. De esta manera, evaluaron los conocimientos tecnológicos, técnicos (formación teórica), prácticas empresariales y la actualización de pedagogías como fortalezas más representativas de la especialidad.

En cuanto a la variable Vinculación Laboral, el 69% de los egresados encuestados se encuentran en la actualidad vinculados laboralmente, mientras que el 31% no lo está, es así que de las 26 personas encuestadas, 8 de ellas afirman no tener empleo por razones como la poca experiencia, el salario y la no existencia de un trabajo relacionado a su proceso de

formación, por otra parte, la proporción de egresados vinculados se encuentran en empresas privadas de todos los sectores económicos con una vinculación menor a 1 año, seguido del rango entre 1 y 3 años. El análisis de estos resultados indica la necesidad actual que tienen los egresados de mejorar su desempeño y experiencia laboral.

A partir de estos datos, el 100% de los egresados vinculados consideran que la especialidad contribuyó a mejorar su desempeño laboral, profesional y económico puesto que aplica los conocimientos de su formación mejorando sus habilidades en el hacer, saber, ser y vivir. De igual manera, la anterior conclusión puede corroborarse cuando se les pregunta por las modalidades del mejoramiento laboral principalmente en aumentos de sueldo y en las oportunidades de capacitación; así como al preguntar por el nivel actual de sus ingresos que oscila entre 50 y 100% puesto que anteriormente se encontraban trabajando y que por efectos de su nueva formación y vinculación permitieron demostrar un impacto económico promedio entre 1 y 2 salarios mínimos.

5.8 ESPECIALIDAD SUPERVISOR DE OPERACIONES LOGÍSTICAS

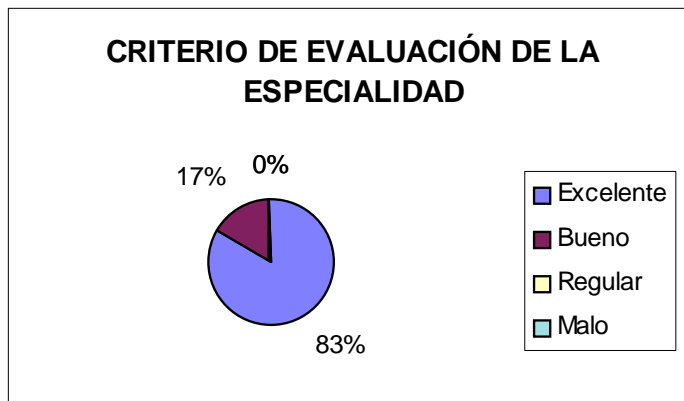
- *Evaluación del Programa:*

Tabla 106. Criterio de evaluación de la formación en Supervisor de Operaciones Logísticas

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	10	83.3%
Bueno	2	16.7%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 73. Criterio de evaluación de la formación en Supervisor de Operaciones Logísticas



La Tabla 106 indica que la formación en la especialidad de Supervisor de Operaciones Logísticas obtuvo la siguiente calificación: 83.3% Excelente y 16.7% Bueno.

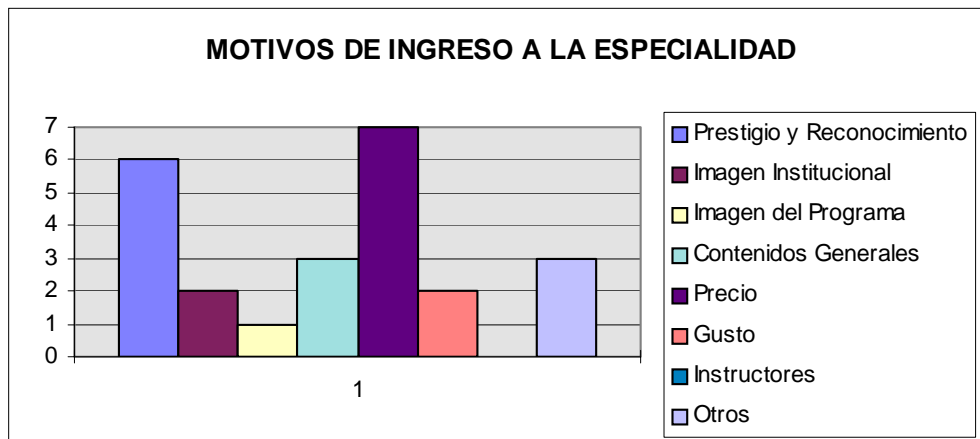
En este caso, no se registraron bajas calificaciones por lo tanto, se hace evidente el alto impacto en formación en cuanto a que cumple con las expectativas de los estudiantes al confrontarla en el medio laboral. Sin embargo, las sugerencias que los egresados hacen frente a esta especialidad se debe a baja calidad de algunos instructores al no brindar motivación y la poca exigencia.

Tabla 107. Motivos para ingresar al programa

CÓDIGO	MOTIVOS	FRECUENCIA
1	Precio	7
2	Prestigio y Reconocimiento	6
3	Contenidos Generales	3
4	Imagen Institucional	2
5	Gusto	2
6	Imagen del Programa	1
7	Instructores	0
8	Otros	3
TOTAL		24

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 74. Motivos para ingresar al programa



El precio, el prestigio y reconocimiento, el precio y los contenidos generales con proporciones del 29.2%, 25%, 12.5% respectivamente son los 3 factores más importantes para que los egresados tomaran la decisión de ingresar a la especialidad Supervisor de Operaciones Logísticas.

Con estos resultados se ratifica el posicionamiento del Centro de Comercio y Servicios del SENA a nivel local como institución de formación para el trabajo, el factor económico a la hora de decidir la institución y las materias relacionadas a la especialidad ya sea por recomendación o expectativa.

La opción de otros motivos están relacionados con: oportunidades de empleo y por iniciativa propia.

Tabla 108. Evaluación de los aspectos proporcionados por el centro a los egresados

Conocimientos Tecnológicos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	1	8.3%
Medianamente Importante	3	25%
Muy Importante	8	66.7%
TOTAL	12	100%

Conocimientos Técnicos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	2	16.7%
Muy Importante	10	83.3%
TOTAL	12	100%
Prácticas Empresariales	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	3	25%
Muy Importante	9	75%
TOTAL	12	100%
Act. Pedagógica y Profesional	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	1	8.3%
Medianamente Importante	6	50%
Muy Importante	5	41.7%
TOTAL	12	100%
Uso de Ayudas y Medios	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	2	16.7%
Medianamente Importante	9	75%
Muy Importante	1	8.3%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de la autora.

La Tabla 108 permite determinar que tan importante fueron los conocimientos tecnológicos, técnicos, prácticas empresariales, actualización de pedagogías y el uso de ayudas y medios audiovisuales suministrados por el Centro. En cuanto a los conocimientos tecnológicos, el 66.7% manifestó que eran muy importantes, un 25% medianamente importantes y 8.3% manifiestan que fue poco importante al no considerar formación de este tipo. Por otra parte, el 83.3% argumentó la importancia de los conocimientos técnicos calificación que fue considerada dentro de la formación teórica de su especialidad. Las prácticas empresariales la calificaron con un 8.3% como muy importantes y un 25% medianamente importantes ya que la práctica debe ser adecuada y por lo tanto, debe permitir un buen desempeño laboral al adquirir experiencia y formación. En cuanto a la actualización de pedagógica y profesional de los instructores, los egresados manifestaron 41.7% muy importantes y 50%

medianamente importantes al considerar que con ella se brinda una mejor enseñanza. Por último, el uso de ayudas y medios audiovisuales fueron calificados de la siguiente manera: 8.3% muy importantes y 75% como medianamente importantes y 16.7% como poco importantes, si bien estos datos deberían ser parte fundamental de la metodología de los instructores algunos de ellos lo hacen motivando la enseñanza de la materia.

Tabla 109. Fortalezas representativas de la especialidad

CÓDIGO	CRITERIO	FRECUENCIA
1	Formación Práctica	7
2	Formación Teórica	5
3	Calidad de los Contenidos	4
4	Instructores / Docentes	4
5	Metodología	1
6	Adquisición de Empleo	0
7	Otras	3
TOTAL		24

Fuente: Investigación de la Autora.

Estos datos muestran que las fortalezas más representativas encontradas por los egresados en esta especialidad fueron en orden de importancia: formación práctica, formación teórica, instructores y calidad de los contenidos pero es importante destacar otros aspectos como la responsabilidad de los estudiantes en el aprendizaje puesto que esta especialidad se desarrollo bajo la modalidad de descolarizado y la actualización permanente en cuanto a que desempeña un puesto de trabajo afín.

Tabla 110. Pertinencia de la especialidad (articulación sena- mercado laboral)

PERTINENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Esta tabla muestra la pertinencia de la especialidad con relación al mercado laboral, los resultados indicaron un 75% de pertinencia; sin embargo, dicha pertinencia es de forma parcial y en 25% manifiesta no tener pertinencia por razones como: la tiempo de práctica es mínimo y por lo tanto, no tiene bases suficientes con los cuales puedan desempeñarse, por otra parte, existe un problema de género, donde solo contratan personal masculino porque se cree que sus funciones están relacionadas con los “auxiliares de bodega”. Por estas razones, el egresado de esta especialidad y por vivencia personal no ha conseguido un empleo relacionado a su formación.

Tabla 111. Ventajas que representan ser egresado del sena

Facilidad para el empleo	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	1	8.3%
Medianamente Importante	11	91.7%
Muy Importante	0	0%
TOTAL	12	100%
Formación en conocimientos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	12	100%
Muy Importante	0	0%
TOTAL	12	100%
Imagen Institucional	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	4	33.3%
Medianamente Importante	8	66.7%
Muy Importante	0	0%
TOTAL	12	100%
Reconocimiento en el M. Laboral	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco Importante	0	0%
Medianamente Importante	3	25%
Muy Importante	9	75%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Esta tabla indica 4 posibilidades de ventajas de ser egresado del Centro de Comercio y Servicios del SENA. Los resultados fueron los siguientes con un 91.7% es medianamente fácil conseguir empleo, en un 100% es

medianamente importante la formación en conocimientos específicos, en un 66.7% es medianamente importante la imagen que proporciona el Centro de Comercio y Servicios y en un 75% el reconocimiento del SENA en el Medio Laboral.

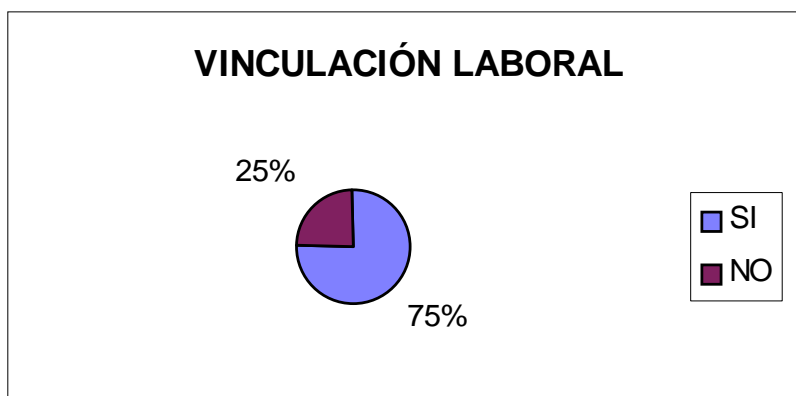
- Vinculación Laboral:

Tabla 112. Vinculación laboral de los egresados

VINCULACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 75. Vinculación laboral de los egresados



Se observa que el 75% de los egresados encuestados se encuentran en la actualidad vinculados laboralmente, contra un 25% que no lo está, precisamente son aquellos que argumentan que su especialidad no tiene pertinencia con la demanda laboral.

Estos resultados son muy importantes puesto que el Centro de Comercio y Servicios del SENA ha contribuido en un parte, al mejoramiento laboral de los

egresados de esta especialidad. Sin embargo, falta determinar la calidad de sus puestos de trabajo, es decir, si cumplen a cabalidad con sus funciones.

De lo contrario, se podía afirmar que en esta especialidad hay un leve mejoramiento económico más no laboral que esté relacionado con sus competencias y desempeño.

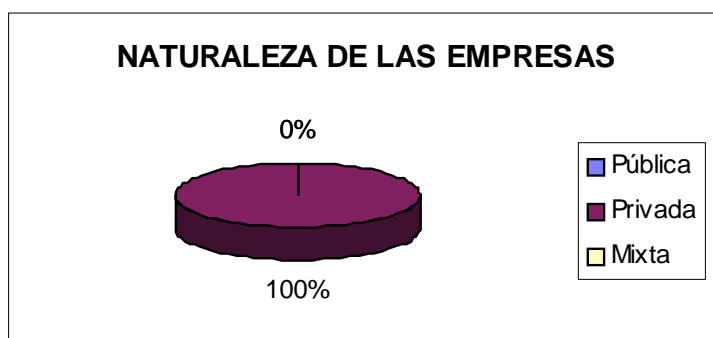
De las 12 personas encuestadas, 3 de ellas afirman no tener empleo en la actualidad por razones como la poca experiencia ya que su práctica no tuvo durabilidad y sólo hasta ahora afianzaban sus conocimientos y además, porque por vivencia personal no ha conseguido un trabajo relacionado a su proceso de formación.

Tabla 113. Naturaleza de las empresas donde actualmente laboran los egresados

TIPOLOGIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pública	0	0%
Privada	9	100%
Mixta	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 76. Naturaleza de las empresas



Los resultados señalan que el 100% de los egresados se encuentran vinculados al sector privado. De lo anterior, se hace notorio la inserción de esta especialidad en este sector así como también de las facilidades de

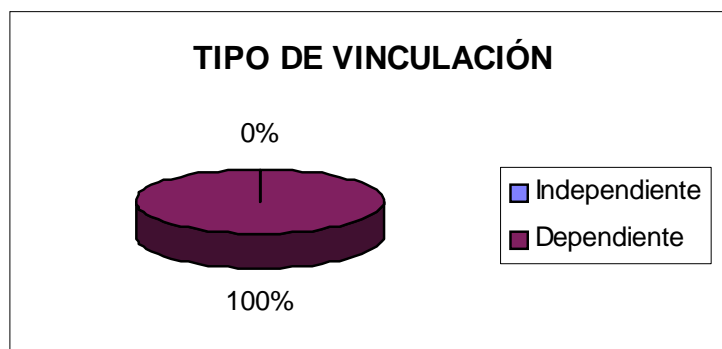
subsidio y capacitación para la educación de sus trabajadores a las diferentes especialidades del Centro como forma de actualizar y potenciar los recursos humanos para el caso de un egresado que manifestó que su formación era una forma de actualizarse.

Tabla 114. Tipo de vinculación de los egresados

TIPOLOGÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Independiente	0	0%
Dependiente	9	100%
TOTAL	9	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 77. Tipo de vinculación de los egresados



Se observa de los resultados que el 100% de los egresados vinculados laboralmente se desempeñan como empleados o dependientes.

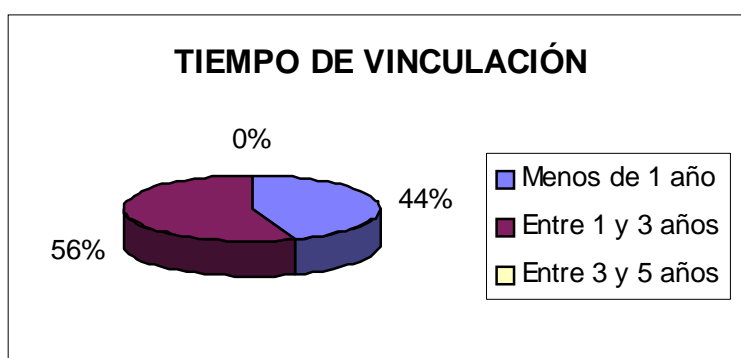
Los anteriores resultados como es lógico, demuestran la estabilidad económica al culminar una formación en competencias laborales, también es de destacar que ciertas empresas donde laboran los egresados subsidian esta especialidad, lo que hace que predomine la categoría de dependientes o empleados.

Tabla 115. Tiempo de vinculación de los egresados

DURACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	4	44.4%
Entre 1 y 3 años	5	55.6%
Entre 3 y 5 años	0	0%
Más de 5 años	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 78. Tiempo de vinculación de los egresados



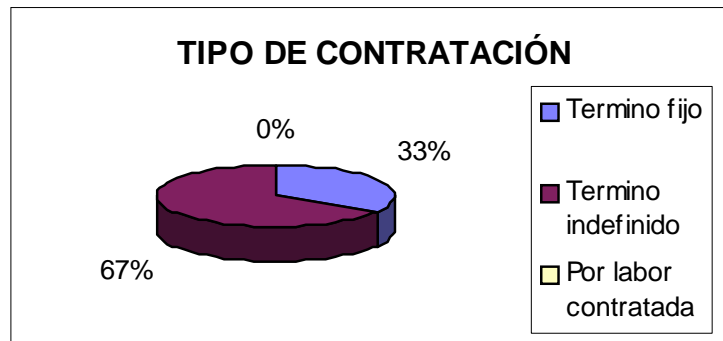
En cuanto al tiempo de vinculación, el 44% de egresados se encuentran laborando menor a 1 año y el 56% entre 1 y 3 años. El análisis de estos resultados permite inferir acerca de la necesidad actual que tienen los egresados de mejorar su desempeño laboral y por lo tanto, sus oportunidades de mejor salario y experiencia laboral. El rango menor a un año se debe a que los egresados manifestaron que se encontraban vinculados desde que culminaron sus prácticas laborales razón por la cual se llega a concluir el buen desempeño personal y profesional de los egresados de esta especialidad.

Tabla 116. Tipo de contrato que adquirieron los egresados

TIPOLOGIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Termino fijo	3	33.3%
Termino indefinido	6	66.7%
Por labor contratada	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 79. Tipo de contrato de los egresados



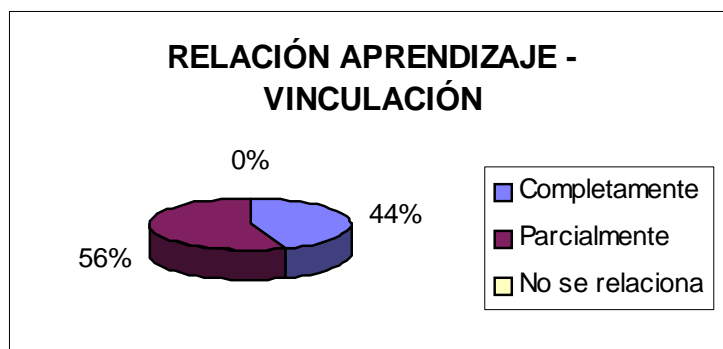
Los resultados muestran que el tipo de contrato fijo renovable al año (proporción del 33%) y proporción del 67% a término indefinido. Es notorio de los anteriores resultados la necesidad y la importancia del desempeño personal y profesional de un egresado en una empresa, porque se busca que el egresado cumpla con las expectativas que se tejen en un puesto de trabajo no sólo para adquirir cierta estabilidad económica sino también para obtener experiencia laboral en un momento dado.

Tabla 117. Relación aprendizaje - vinculación laboral de los egresados

RELACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente	4	44.4%
Parcialmente	5	55.6%
No se relaciona	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 80. Relación aprendizaje - vinculación laboral de los egresados



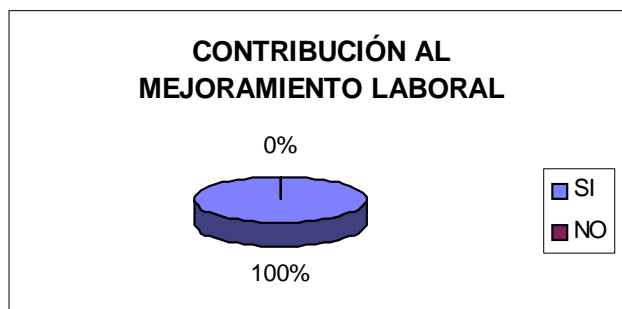
Esta información relaciona el aprendizaje y su vinculación laboral, dando como resultado el 44% completa y el 56% parcial. El campo de acción de esta especialidad está relacionado con el Área Ocupacional de Logística, sus conocimientos se basan en el manejo en el manejo de cargas, distribución y transporte del producto, manejo de inventarios y almacenamiento, procesos operativos, cadena de suministro, planeación logística y modelos y redes de logística. Estos datos permiten inferir que la práctica ha estado acorde a la formación del estudiante y por lo tanto, la vinculación laboral del egresado ha limitado las reales funciones muy probablemente por las creencias de los empresarios.

Tabla 118. Contribución de la especialidad en el mejoramiento laboral

RELACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 81. Contribución al mejoramiento laboral



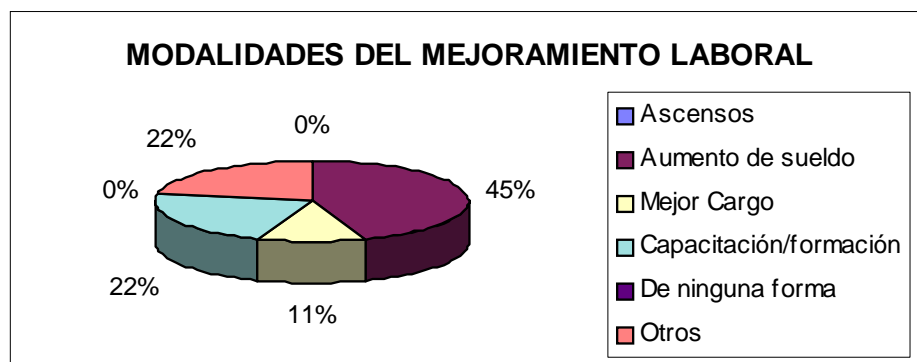
Los resultados señalan que el 100% de los egresados vinculados laboralmente consideran que la especialidad si contribuyó a mejorar su desempeño laboral. Sin embargo, en términos reales y relacionando con la información anterior, se puede inferir que si bien existe una relación directa entre el mejoramiento laboral de los egresados y el mejoramiento económico, la primera no es del todo satisfactoria.

Tabla 119. Modalidades del mejoramiento laboral de los egresados

MODALIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ascensos	0	0%
Aumento de sueldo	4	44.4%
Mejor Cargo	1	11.1%
Capacitación/formación	2	22.2%
De ninguna forma	0	0%
Otros	2	22.2%
TOTAL	9	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 82. Modalidades del mejoramiento laboral



De los 9 egresados que consideran que la especialidad mejoró su desempeño laboral se observa que este mejoramiento se ha dado preferencialmente por el sueldo (proporción del 45%).

Las oportunidades de capacitación/formación (proporción del 22%) y el mejorar el cargo (proporción del 11%), en cuanto a otra modalidad se encuentran la experiencia.

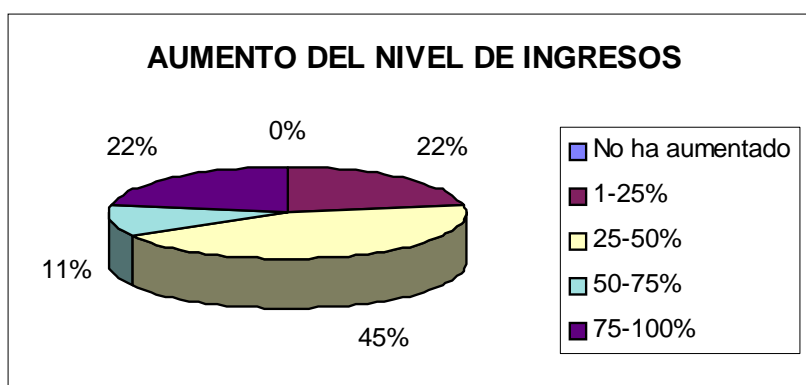
Lo anterior, ratifica la importancia de la formación en competencias laborales como forma de alcanzar mejores condiciones laborales y económicas.

Tabla 120. Porcentaje del nivel de los ingresos de los egresados

AUMENTO DEL NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No ha aumentado	0	0%
1-25%	2	22.2%
25-50%	4	44.4%
50-75%	1	11.1%
75-100%	2	22.2%
TOTAL	9	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 83. Porcentaje del nivel de los ingresos



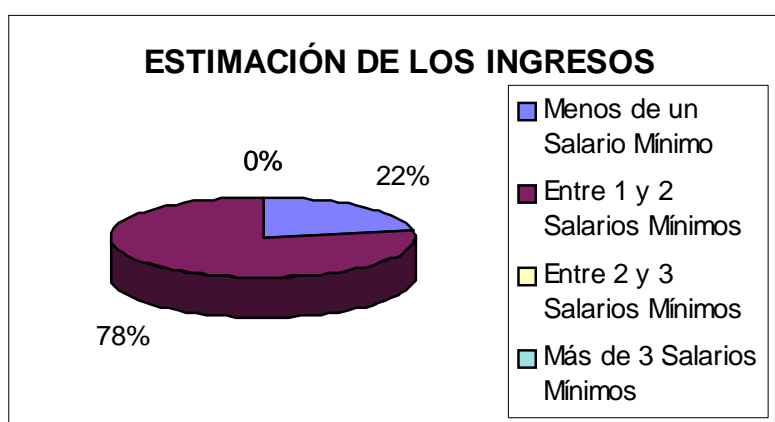
El 22% de los egresados encuestados afirman que sus ingresos aumentaron entre un 1 y un 25%, el 44% de los egresados afirman que sus ingresos aumentaron entre un 25-50% y el 11% entre un 50-75%, esta población anteriormente se encontraban trabajando y por lo tanto devengaban un salario que podía o no estar relacionado con su actual formación. El 22% afirman que sus ingresos se encuentran entre 75 y 100% generalmente, porque hasta ahora han conseguido trabajo. Los resultados demuestran que ha existido medianamente un impacto económico ya que la mayor proporción de egresados ya se encontraba devengando sólo que ahora ha podido incursionar en campos de acción propios de su aprendizaje.

Tabla 121. Estimación de los ingresos actuales de los egresados

INGRESOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de un Salario Mínimo	2	22.2%
Entre 1 y 2 Salarios Mínimos	7	77.8%
Entre 2 y 3 Salarios Mínimos	0	0%
Más de 3 Salarios Mínimos	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Gráfica 84. Estimación de los ingresos actuales de los egresados



En la Tabla 121 el nivel de los ingresos actuales de los egresados se encuentran distribuidos de la siguiente manera: el 22% afirma tener un salario mínimos y el 78% de la población restante afirma tener un promedio entre 1 y 2 salarios es decir, una suma alrededor de los \$500.000=. Estos resultados corroboran un leve mejoramiento económico posterior a la formación profesional.

Análisis: La investigación se llevó a cabo con 12 egresados de los años 2003 y 2004 quienes evaluaron el programa en términos positivos evidenciando un alto impacto en la formación en cuanto al cumplimiento de expectativas, formación profesional y articulación con el medio laboral de estudiantes y egresados. Sin embargo, las sugerencias se deben a la baja calidad de algunos instructores ya que éstos no brindan motivación y poca exigencia.

De esta manera, evaluaron los conocimientos tecnológicos, técnicos, prácticas empresariales y la actualización de pedagogías como fortalezas más representativas de la especialidad.

En cuanto a la variable Vinculación Laboral, el 75% de los egresados encuestados se encuentran en la actualidad vinculados laboralmente, mientras que el 25% no lo está que precisamente son aquellos que argumentan que la especialidad no tiene pertinencia con la demanda laboral. Es así que de las 12 personas encuestadas, 3 de ellas afirman no tener empleo por razones como la poca experiencia ya que la práctica no tuvo durabilidad y sólo hasta ahora se afianzaban los conocimientos y en otro caso, no habían conseguido un trabajo relacionado con su proceso de formación.

Por el contrario, la proporción de egresados vinculados se encuentran en empresas privadas generalmente con una vinculación laboral menor a 3 años lo que significa que los egresados encuestados manifestaron que se encontraban vinculados desde que culminaron sus prácticas laborales razón por la cual se llega a concluir el buen desempeño personal y profesional de los egresados de esta especialidad.

A partir de estos datos, se puede inferir en que la especialidad contribuyó parcialmente a mejorar el desempeño laboral, profesional y económico principalmente en aumentos de sueldo y en las oportunidades de capacitación; así como se evidencia al preguntar por el nivel actual de sus ingresos que oscila entre 25 y 50% puesto que anteriormente se encontraban trabajando y que por efectos de su nueva formación y vinculación permitieron demostrar un leve mejoramiento del impacto económico promedio entre 1 y 2 salarios mínimos.

5.9 ESPECIALIDAD TÉCNICO PROFESIONAL EN COMERCIO INTERNACIONAL

La investigación se llevó a cabo con sólo 2 egresados del año 2004 y que por efectos de la metodología de investigación las tablas y gráficas no se aplican; por lo tanto, se describe la situación a partir de los resultados obtenidos.

Los 2 egresados encuestados evaluaron el programa como Bueno y Regular por lo que se hace evidente un leve impacto en formación en cuanto a que cumple parcialmente con las expectativas de aprendizaje y su confrontación al mundo laboral y por lo tanto, el registro de las bajas calificaciones se debe a la falta de profundización de la formación teórica, a la actualización de los instructores y la intensidad horaria, es así como dentro de las fortalezas representativas se encuentran la formación práctica, la calidad de los contenidos; por otra parte, la imagen del programa, los contenidos generales y el gusto son los 3 factores más importantes para que los egresados tomaran la decisión de ingresar a la especialidad de Técnico Profesional en Comercio Internacional.

Sin embargo, esta especialidad permite analizar la pertinencia con el mercado laboral encontrándose que las empresas de la región de Santander no contratan este tipo de profesional (técnico) por dos razones: por un lado, las empresas que exportan contratan personal idóneo y con experiencia para ello y por otro lado, el 95% de las empresas no exportan, algunas de ellas sólo importan productos.

En cuanto a la variable Vinculación Laboral, el 100% de los egresados encuestados se encuentran en la actualidad vinculados laboralmente, si bien, la muestra representativa es muy baja, el resultado es importante puesto que el Centro de Comercio y Servicios del SENA ha contribuido en el mejoramiento laboral de los egresados de esta especialidad. Pero los dos

egresados encuestados afirman que anterior a su formación ya se encontraban laborando en puestos de trabajos relacionados, lo que significa que el Centro ha contribuido en actualizar al recurso humano. La mayor contratación de egresados la tiene las grandes empresas privadas con una vinculación entre 3 y 5 años y su campo de acción de está relacionado con las importaciones, exportaciones, la administración empresarial, la investigación y la estadística. Sin embargo, sólo 1 egresado labora aplicando el 100% los conocimientos adquiridos; para el otro caso, el egresado realizó una práctica empresarial no acorde con sus funciones y por lo tanto, no consiguió experiencia laboral en el área dedicándose a otra totalmente diferente.

A partir de estos datos, se puede inferir en que la especialidad no contribuyó a mejorar el desempeño laboral, profesional y económico de los egresados.

5.10 ESPECIALIDAD TÉCNICO PROFESIONAL EN CONTABILIDAD Y FINANZAS

La investigación se llevó a cabo con sólo 3 egresados del año 2004 y que por efectos de la metodología de investigación las tablas y gráficas no se aplican; por lo tanto, se describe la situación a partir de los resultados obtenidos.

Los 3 egresados encuestados evaluaron el programa como Excelente por lo que se hace evidente un alto impacto en formación en cuanto a que cumple con las expectativas de aprendizaje y su confrontación al mundo laboral y por lo tanto, no manifestaron ninguna sugerencia de tipo formativo, instructivo ni práctico; es así como dentro de las fortalezas representativas se encuentran la formación práctica, la calidad de los contenidos, instructores y la metodología.

Por otra parte, el gusto y el prestigio y reconocimiento del Centro son los 2 factores más importantes para que los egresados tomaran la decisión de ingresar a la especialidad de Técnico Profesional en Contabilidad y Finanzas. Con este resultado, se ratifica el posicionamiento del Centro a nivel local en la incursión de una especialidad relativamente nueva y que responde a ciertas necesidades de la demanda laboral específicamente en el sector salud y que incide en la creación de nuevas expectativas tanto del egresado como del empresario o jefe inmediato que opte por esta especialidad.

En cuanto a la variable Vinculación Laboral, el 100% de los egresados encuestados se encuentran en la actualidad vinculados laboralmente, si bien, la muestra representativa es muy baja, el resultado es importante puesto que el Centro de Comercio y Servicios del SENA ha contribuido en el mejoramiento laboral de los egresados de esta especialidad. La mayor contratación de egresados la tiene el Centro Médico Ardilla Lulle y las Empresas Sociales del Estado (E.S.E), cuya vinculación ha sido menor a 1 año, este dato permite inferir acerca de la necesidad actual que tienen los egresados de mejorar su desempeño laboral para que puedan vincularse inmediatamente y así poder adquirir experiencia específica. El campo de acción de esta especialidad está relacionado con el área ocupacional de salud en fomento de actitudes y prácticas saludables, atención al usuario y a la familia en servicios de salud, control microbiano, apoyo a las actividades de diagnóstico y primeros auxilios, para el análisis los 2 egresados se encuentran laborando con funciones específicas de su cargo lo que hace que su práctica sea idónea, adecuada y pertinente en función con los conocimientos adquiridos.

A partir de estos datos, se puede inferir en que la especialidad contribuyó a mejorar el desempeño laboral, profesional y económico principalmente en aumentos de sueldo y en las oportunidades de capacitación, lo que ratifica la

importancia de la formación en competencias laborales como forma de alcanzar mejores condiciones laborales y mayor status así como seguir aprendiendo en aspectos de gusto y afinidad; de igual manera, se evidencia al preguntar por el nivel actual de sus ingresos que oscila entre 75 y 100% puesto que anteriormente no se encontraban trabajando y que por efectos de su nueva formación y vinculación permitieron demostrar un impacto económico promedio entre 1 y 2 salarios mínimos.

5.11 ESPECIALIDAD TÉCNICO PROFESIONAL EN SECRETARIADO

La investigación se llevó a cabo con sólo 2 egresados del año 2004 y que por efectos de la metodología de investigación las tablas y gráficas no se aplican; por lo tanto, se describe la situación a partir de los resultados obtenidos.

Los 2 egresados encuestados evaluaron el programa como Excelente por lo que se hace evidente un alto impacto en formación en cuanto a que cumple con las expectativas de aprendizaje y su confrontación al mundo laboral y por lo tanto, no manifestaron ninguna sugerencia de tipo formativo, instructivo ni práctico; es así como dentro de las fortalezas representativas se encuentran la formación práctica, la calidad de los contenidos, instructores y la metodología.

Por otra parte, el gusto y el prestigio y reconocimiento del Centro son los 2 factores más importantes para que los egresados tomaran la decisión de ingresar a la especialidad de Auxiliar de Enfermería. Con este resultado, se ratifica el posicionamiento del Centro a nivel local en la incursión de una especialidad relativamente nueva y que responde a ciertas necesidades de la demanda laboral específicamente en el sector salud y que incide en la creación de nuevas expectativas tanto del egresado como del empresario o jefe inmediato que opte por esta especialidad.

En cuanto a la variable Vinculación Laboral, el 100% de los egresados encuestados se encuentran en la actualidad vinculados laboralmente, si bien, la muestra representativa es muy baja, el resultado es importante puesto que el Centro de Comercio y Servicios del SENA ha contribuido en el mejoramiento laboral de los egresados de esta especialidad ya que por su perfil ocupacional pueden vincularse más fácilmente. El campo de acción de esta especialidad está relacionado con el área ocupacional de comercial para el análisis los 2 egresados se encuentran laborando con funciones específicas de su cargo lo que hace que su práctica sea idónea, adecuada y pertinente en función con los conocimientos adquiridos.

A partir de estos datos, se puede inferir en que la especialidad contribuyó a mejorar el desempeño laboral, profesional y económico principalmente en aumentos de sueldo y en las oportunidades de capacitación, lo que ratifica la importancia de la formación en competencias laborales como forma de alcanzar mejores condiciones laborales y mayor status así como seguir aprendiendo en aspectos de gusto y afinidad; de igual manera, se evidencia al preguntar por el nivel actual de sus ingresos que oscila entre 75 y 100% puesto que anteriormente no se encontraban trabajando y que por efectos de su nueva formación y vinculación permitieron demostrar un impacto económico promedio entre 1 y 2 salarios mínimos.

6. EVALUACIÓN DE IMPACTO DEL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS EN LOS JEFES INMEDIATOS Y/O EMPRESARIOS

Tabla 122. Género de los empresarios encuestados

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	56	65.1%
Masculino	30	34.9%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Esta tabla responde al género de los jefes inmediatos y/o empresarios que contrataron personal aprendiz del SENA y muestra un 65.1% personal femenino y un 34.9% personal masculino. Las profesiones de los jefes inmediatos encuestados corresponden al área administrativa del departamento de Recursos Humanos, Coordinadores Administrativos y Coordinadores Financieros.

Tabla 123. Sector de la empresa encuestada

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primario	10	11.6%
Secundario	14	16.3%
Terciario	62	72.1%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Esta tabla muestra el sector económico al cual pertenecen las 86 empresas encuestadas, mostrando en un 72.1% al terciario, un 16.3% al secundario y un 11.6% al primario. Para el primer rango, se encuentran empresas principalmente en el sector salud, transporte, hotelería y turismo, educación, entidades bancarias y financieras; para el segundo rango, responde a empresas que del sector de procesamiento de alimentos y para el primero aquellas que producen y transforman la materia prima y los diferentes insumos.

Tabla 124. Tipo de empresa encuestada

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Microempresa	2	2.3%
Pequeña Empresa	30	34.9%
Mediana Empresa	22	25.6%
Gran Empresa	28	32.6%
Desarrollo Municipal	2	2.3%
Organizaciones y Grupos	2	2.3%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Esta tabla indica el tipo de empresa seleccionado para la investigación; en este caso, a partir del número total de trabajadores que tiene la empresa deberá tener un número de aprendices que debe cumplir la misma; para el caso de las microempresas (con proporción del 2.3%) sólo deben cumplir una cuota de aprendiz; las pequeñas empresas con un número de hasta 50 trabajadores (proporción del 34.9%) deben cumplir la cuota de 3 a 5 aprendices; las medianas empresas con un número de 150 trabajadores (proporción del 25.6%) deben cumplir una cuota de 10 aprendices; para la gran empresa con un número de 300 o más trabajadores (proporción del 32.6%) deben cubrir 20 aprendices; sin embargo, en este apartado es importante señalar que las grandes empresas no son regionales; es decir, no se encuentran en el Área Metropolitana de Bucaramanga sino a nivel Nacional y tienen sede en la ciudad de Bucaramanga; así como también se contó con la participación de 2.3% de empresas de desarrollo municipal que corresponde a las Alcaldías y un 2.3% a organizaciones y grupos solidarios.

Tabla 125. Preferencia de profesionales en la empresa

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Técnicos (UDI, UTS)	23	16.7%
Egresados (Otras Entidades)	8	5.8%
Egresados (SENA)	85	61.6%
Otros (Colegios y Universitarios)	22	15.9%
TOTAL	138	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

La preferencia de los practicantes depende la profundidad y responsabilidad que requiere cierto puesto de trabajo razón por la cual, si bien la mayoría de las empresas encuestadas solicitan practicantes SENA (proporción del 61.6%) han optado por contratar técnicos (Unidades Tecnológicas) y profesionales de universidades como la UIS, UNAB, UDES, SAN TOTOMAS.

Tabla 126. Especialidad solicitada por la empresa

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
T.P. en Contabilidad y Finanzas	53	20.4%
T.P. en Comercio Internacional	6	2.3%
T.P. en Secretariado	33	12.7%
Administrador Punto de Venta	15	5.8%
Auxiliar de Farmacia y Droguería	12	4.6%
Auxiliar de Contabilidad	39	15%
Secretaria Auxiliar Contable	65	25%
Otros	37	14.2%
TOTAL	260	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Para el caso de las empresas que han solicitado aprendiz del SENA especialmente, del Centro de Comercio y Servicios lo han hecho en especialidades tales como Secretaria Auxiliar Contable, Técnico Profesional en Contabilidad y Finanzas, Auxiliar de Contabilidad, Técnico Profesional en Secretariado, Administrador Punto de Venta y Auxiliar de Farmacia y Droguería.

En cuanto a otras especialidades que merecen la atención se encuentran Recursos Humanos, Archivística, Auxiliar de Enfermería, Supervisor de Operaciones Logísticas y Asistente Financiero. Para la especialidad del Técnico Profesional en Comercio Internacional, en dos empresas manifestaron que los estudiantes no realizaron sus funciones puesto que no cumplían con condiciones laborales de exportación e importación.

Tabla 127. Cumplimiento de expectativas de la empresa

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	86	100%
NO	0	0%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

La Tabla 127 indica que el 100% de las empresas encuestadas manifiestan que todos sus aprendices han cumplido con las expectativas laborales en torno al desempeño personal y profesional.

Sin embargo, estas expectativas deben estudiarse en rangos para poder determinar un real desempeño que incida en su posterior vinculación laboral.

Tabla 128. Porcentaje del cumplimiento de las expectativas de la empresa

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No hay expectativa	0	0%
1-25%	2	2.3%
25-50%	1	1.2%
50-75%	30	34.9%
75-100%	53	61.6%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Esta tabla registra un cumplimiento del 1 al 25%, del 25 al 50%, un 34.9% en los rangos de 50-75% y finalmente, un 61.6% en los rangos entre 75 y 100%. Sin embargo, sólo 2 casos han realizado su etapa lectiva y el restante, en buena parte han cumplido satisfactoriamente con las expectativas de la empresa que se evidencia porque existe un alto porcentaje de cumplimiento de dichas expectativas.

Tabla 129. Evaluación de los conocimientos técnicos aplicados en la empresa

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todas las Veces	16	18.6%
Muchas Veces	67	77.9%
Pocas Veces	3	3.5%
Ninguna Vez	0	0%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Los conocimientos técnicos hacen parte del desarrollo cognitivo del estudiante del SENA y tiene que ver con los elementos aportados para su formación; en este caso, el 18.6% manifiesta que los aprendices aplican todas las veces este tipo de conocimiento, el 77.9% muchas veces y 3.5% pocas veces. La apreciación es alta en cuanto a la competencia desarrollada en el hacer. Sin embargo, la respuesta a la poca frecuencia de aplicación de este tipo de conocimientos se debe al caso de la empresa que argumenta no tener aprendices SENA porque sólo lo han apoyado en la etapa lectiva.

Tabla 130. Evaluación de los conocimientos tecnológicos aplicados en la empresa

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todas las Veces	15	17.5%
Muchas Veces	48	55.8%
Pocas Veces	21	24.4%
Ninguna Vez	2	2.3%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

En cuanto a la aplicación de conocimientos tecnológicos, los jefes inmediatos y/o empresarios manifestaron un 17.5% que los aplicaban todas las veces, un 55.8% muchas veces, un 24.4% pocas veces y un 2.3% ninguna vez se observó dicha aplicación. Los conocimientos tecnológicos son elementos de formación de mayor profundidad que permite al estudiante hacer participe de

la diferencia en las demás especialidades. En este sentido, la apreciación es mediana, concluyendo de esta manera, que sólo algunas especialidades pueden aplicar este tipo de conocimientos tal es el caso de las Técnicas Profesionales.

Tabla 131. Evaluación del establecimiento de las relaciones en los egresados

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todas las Veces	32	37.2%
Muchas Veces	46	53.5%
Pocas Veces	8	9.3%
Ninguna Vez	0	0%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

En el establecimiento de las relaciones por parte de los aprendices, el 32.7% de los jefes inmediatos y/o empresarios manifestaron que todas las veces los aprendices lo hacían, un 53.5% muchas veces y un 9.3% pocas veces. El establecimiento de las relaciones está encaminado a la creación y uso de vías de información y comunicación entre las dependencias, departamentos y trabajadores en general. Si bien presenta un registro bajo, la mayoría de los aprendices conocen el conducto regular para hacer efectiva las diferentes respuestas.

Tabla 132. Evaluación del cumplimiento de normas en los egresados

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todas las Veces	39	45.3%
Muchas Veces	41	47.7%
Pocas Veces	6	7%
Ninguna vez	0	0%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

En este aspecto, el 45.3% de los aprendices cumplían con las normas todas las veces, el 47.7% muchas veces y el 7% pocas veces. Este cumplimiento

se debe a la aplicación del código interno de cada empresa. Si bien la mayor proporción se encuentra en los rangos positivos, existen empresas que manifestaron cierta inconformidad con los aprendices a la hora de cumplimiento de horarios (sábados).

Tabla 133. Evaluación del análisis y solución de problemas en los egresados

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todas las veces	12	14%
Muchas Veces	50	58.1%
Pocas Veces	22	25.6%
Ninguna vez	2	2.3%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

En cuanto al análisis y solución de problemas, el 14% manifestó que los aprendices lo hacían todas las veces, el 58.1% muchas veces, el 25.6% pocas veces y el 2.3% ninguna vez. Las bajas opciones de respuesta se debe a que sus puestos de trabajo si bien son útiles y necesarios para la empresa no exigen mayor responsabilidad que demande hacer un análisis y proponer soluciones a los diferentes problemas planteados.

Tabla 134. Evaluación de la realización de conclusiones en los egresados

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todas las veces	11	12.8%
Muchas veces	43	50%
Pocas veces	28	32.6%
Ninguna vez	4	4.6%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

En cuanto a la realización de conclusiones el 12.8% manifestó que se cumplía todas las veces, el 50% muchas veces, el 32.6% pocas veces y el 4.6% ninguna vez. Este aspecto complementa la anterior tabla al preguntarse por el análisis de soluciones ya que al realizar esta última se

llega a concluir el porqué de la situación y las propuestas para minimizar el impacto y corregir el problema presentado.

Tabla 135. Evaluación del trabajo en equipo en los egresados

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todas las veces	48	55.8%
Muchas veces	37	43%
Pocas veces	1	1.2%
Ninguna vez	0	0%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Esta tabla indica la cooperación y el trabajo en equipo como una competencia que debe ser desarrollada tanto en su proceso de formación como en el desempeño personal y profesional. Los resultados fueron los siguientes: el 55.8% de los jefes inmediatos manifestaron que los aprendices lo hacían todas las veces, el 43% muchas veces y sólo un 1.2% pocas veces. Con estos datos se puede concluir que las habilidades y destrezas en apoyo, cooperación y trabajo son fortalezas que se evidencian en la formación de los aprendices SENA.

Tabla 136. Evaluación de las relaciones interpersonales en los egresados

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todas las veces	42	48.8%
Muchas veces	35	40.7%
Pocas veces	9	10.5%
Ninguna vez	0	0%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

La Tabla 136 indica las habilidades en cuanto a las relaciones interpersonales entre los aprendices y los demás trabajadores. En este caso, se registró un 48.8% como todas las veces, un 40.7% muchas veces y el 10.5% pocas veces. Si bien la mayor proporción se determina como positiva

para el caso de aquellos que registraron muy pocas veces, han manifestado que se debe al poco tiempo de las prácticas empresariales y por lo tanto, les impide a los aprendices un verdadero acople con los demás.

Tabla 137. Evaluación del sentido de pertenencia en los egresados

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todas las veces	36	41.9%
Muchas veces	42	48.8%
Pocas veces	7	8.1%
Ninguna vez	1	1.2%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

En cuanto al sentido de pertenencia con respecto a alguna entidad o empresa; los jefes inmediatos optaron de la siguiente manera: el 41.9% todas las veces, el 48.8% muchas veces, el 8.1% pocas veces y el 1.2% ninguna vez. Si bien la mayor proporción brinda la posibilidad de plantear una fortaleza de la formación, es importante, recalcar y precisar lo que implica el sentido de pertenencia al lugar donde labora el aprendiz.

Tabla 138. Evaluación del servicio al cliente en los egresados

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todas las veces	39	45.3%
Muchas veces	41	47.7%
Pocas veces	5	5.8%
Ninguna vez	1	1.2%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

La Tabla 138 indica el manejo que tiene el aprendiz en cuanto al servicio al cliente ya que la mayoría de las especialidades del Centro de Comercio y Servicios mantiene un contacto directo con el cliente; en este aspecto, los resultados fueron los siguientes: 45.3% todas las veces, 47.7% muchas veces, 5.8% pocas veces y el 1.2% ninguna vez.

Nuevamente, es necesario resaltar y dar importancia a la formación complementaria en cuanto al Servicio al Cliente se refiere.

Tabla 139. Evaluación de la responsabilidad en los egresados.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todas las veces	48	55.8%
Muchas veces	33	38.4%
Pocas veces	5	5.8%
Ninguna vez	0	0%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

La Tabla 139 indica la responsabilidad que tiene el aprendiz a sus funciones así: el 55.8% todas las veces, el 38.4% muchas veces y el 5.8% pocas veces. Este aspecto es considerado como una competencia en el hacer que debe estar enfocado en el cumplimiento oportuno y eficaz de las tareas asignadas.

Tabla 140. Evaluación de la iniciativa en los egresados

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todas las veces	18	20.9%
Muchas veces	41	47.7%
Pocas veces	27	31.4%
Ninguna vez	0	0%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

En cuanto a la iniciativa, se determinó el 20.9% como todas las veces, el 47.7% muchas veces y el 31.4% pocas veces. En este apartado, la iniciativa es una falencia que se evidencia en la mayoría de los aprendices SENA probablemente por la poca experiencia, el empalme y la corta duración de las prácticas empresariales; pero debe de igual manera, ser un aspecto por

mejorar en el Centro de Comercio y Servicios a sus estudiantes a lo largo de su proceso de formación.

Tabla 141. Evaluación de la puntualidad en los egresados

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todas las veces	52	60.5%
Muchas veces	31	36%
Pocas veces	3	3.5%
Ninguna vez	0	0%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

En cuanto a la evaluación de la puntualidad de los egresados, la mayor parte de los jefes inmediatos y/o empresarios que es una fortaleza del aprendiz del SENA pues con ello demuestran el interés y el gusto por su trabajo.

Tabla 142. Evaluación de la presentación personal en los egresados

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todas las veces	45	52.3%
Muchas veces	30	34.9%
Pocas veces	11	12.8%
Ninguna vez	0	0%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

Finalmente, en cuanto a la evaluación de la presentación personal de los aprendices SENA, las respuestas fueron las siguientes: el 52.3% manifiesta todas las veces, el 34.9% muchas veces y el 12.8% pocas veces. Para el caso de los registros de más baja calificación corresponde a que las jóvenes generalmente pertenecían a grupos religiosos lo que les impedía modificar su forma de vestir.

Tabla 143. Calificación del desempeño laboral de los egresados

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	18	20.9%
Bueno	65	75.6%
Regular	3	3.5%
Malo	0	0%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

La Tabla 143 indica en términos generales la calificación obtenida por los aprendices SENA en las empresas encuestadas; de esta manera, los resultados demuestran un 20.9% como excelentes trabajadores con capacidades idóneas para ocupar los diferentes puestos de trabajo y por lo tanto, cumplían a cabalidad con el perfil ocupacional; el 75.6% como buenos trabajadores que dejaban en alto el posicionamiento del SENA no sólo como institución de formación para el trabajo sino también como una institución educativa líder en la creación de profesionales integrales. Estos dos rangos de calificaciones son los que las empresas tienen en cuenta a la hora de contratar personal egresado del SENA siempre y cuando existiera la vacante.

Tabla 144. Contratación de los aprendices - egresados sena

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	59	68.6%
NO	27	31.4%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

De igual manera, los anteriores resultados complementan las actuales respuestas, puesto que el 68.6% de los jefes inmediatos y/o empresarios manifiestan que han contratado personal aprendiz y egresado SENA por sus capacidades, habilidades y destrezas en los planos del hacer, conocer, vivir y ser; es decir, por su buen desempeño personal y profesional que inciden positivamente en el rendimiento laboral; porque asume un compromiso y un

conocimiento adquirido que pone en práctica diariamente y principalmente, por la existencia de una vacante en nómina. Para el caso de los jefes inmediatos que manifestaron no contratar este personal argumentaron que no tuvieron perfiles idóneos para contratar, no hubo un tiempo satisfactorio en la práctica productiva, la contratación se hace en la oficina principal (generalmente en la ciudad de Bogotá), por sólo cumplir con la cuota de aprendiz, por discreción del alcalde del momento y en un caso se registró que no se tenía conocimiento al respecto por parte de la persona que diligenció el formulario.

Tabla 145. Articulación demanda laboral - oferta educativa

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente	50	58.1%
Parcialmente	25	29.1%
No se relaciona	11	12.8%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

En cuanto a si hay articulación entre la demanda laboral y la oferta educativa proporcionada por el SENA, las respuestas fueron las siguientes: el 58.1% manifestó que estaban articuladas completamente; el 29.1% parcialmente y el 12.8% no se relaciona. Para el caso de las respuestas positivas, los jefes inmediatos y/o empresarios argumentaron: las especialidades en el área contable tienen salida en cualquier empresa, por la solicitud continúa de practicantes SENA que ordena la normatividad, los trabajos técnicos están acordes con las actividades empresariales, por el buen nivel ocupacional de los egresados ya que la mayoría de ellos se formaban bajo el concepto de competencias laborales.

Los argumentos para aquellos que manifestaron que no estaban articulados: algunas especialidades les falta mayor preparación y actualización de la formación tal es el caso de Auxiliar de Enfermería y Técnico Profesional en

Comercio Internacional y el perfil ocupacional no corresponde a la realidad de los practicantes.

- Actualmente, existen empresas que prefieren contratar personal universitario que practicantes SENA.

- Existe poca demanda laboral de algunas especialidades puesto que si bien el área contable es parte fundamental de una empresa, ésta no ocupa más del 5% de la nómina total de la misma y por lo tanto, se necesita replantear la formación acorde con las necesidades del mercado laboral actual.

- La contratación de estos practicantes en empresas públicas es más difícil que en las privadas.

Tabla 146. Falencias de la formación en el centro

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Iniciativa en los puestos de trabajo	12	11.4%
Manejo actualizado de los ptes. Contables	10	9.5%
Actualización en Informática y Tecnología	9	8.6%
Creatividad y productividad	6	5.7%
Servicio al Cliente	6	5.7%
Enfatizar en la Presentación Personal	5	4.8%
Relaciones Interp, Trabajo en Equipo	3	2.8%
Sentido de Pertenencia	3	2.8%
Legislación Laboral y Manejo de Personal	3	2.8%
Aplicación de conocimientos teóricos	4	3.8%
Mercadeo y Ventas	3	2.8%
Ninguna	30	28.6%
Otras	15	14.3%
TOTAL	105	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

A la pregunta sobre las falencias competitivas de los aprendices SENA que corresponde a respuestas abiertas y múltiples, los jefes inmediatos y/o empresarios señalan en orden de importancia: iniciativa, manejo actualizado de los paquetes contables, la actualización de la informática y la tecnología, la creatividad y el servicio al cliente; entre otros aspectos. Este aspecto es importante considerarlo a la hora de evaluar las materias que componen cada especialidad pues debe ser visto como una opción por mejorar por parte del Centro de Comercio y Servicios del SENA.

Tabla 147. Evaluación de la comunicación con el centro

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	15	17.4%
Bueno	55	64%
Regular	14	16.3%
Malo	2	2.3%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

La evaluación en cuanto a la comunicación que brinda el Centro de Comercio y Servicios del SENA al sector empresarial obtuvo las siguientes calificaciones: el 17.4% manifiesta que son excelentes y que por lo tanto, no tienen observación alguna; el 64% buena; el 16.3% regular y el 2.3% malo. La dependencia encargada para el contacto con el sector empresarial es promoción y mercadeo que funciona como una instancia donde los jóvenes que ingresan a la etapa productiva desarrollaran los conocimientos vistos a lo largo de su proceso de formación a través de la contratación con alguna entidad o empresa. Sin embargo, un aspecto por mejorar es la comunicación interna entre los empleados para dar viabilidad a las solicitudes ya que en ocasiones no existe respuesta por parte del Centro.

Tabla 148. Cumplimiento de las demandas proporcionadas por el centro

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente	49	57%
Parcialmente	37	43%
TOTAL	86	100%

Fuente: Investigación de la Autora.

De igual manera, en cuanto al cumplimiento de las demandas, el 57% se encuentra satisfecho por la labor desarrollada y el 43% se encuentra parcialmente satisfecha.

Para los primeros, las razones van desde la asignación pronta y hasta de un mes en la ubicación de los practicantes, la posibilidad de escoger a los candidatos, presentación de buenos practicantes así como el proceso de seguimiento llevado a cabo durante la instancia del joven en la empresa.

Para los segundos; no hay estudiantes disponibles en etapa productiva y sólo envían estudiantes en etapa lectiva, los opcionados no tienen buen nivel académico, la entrega de hojas de vida no corresponden a las solicitadas y además porque la actual solicitud no ha tenido respuesta alguna.

7. CONCLUSIONES

- La igualdad entre hombres y mujeres en la búsqueda ocupacional, es un hecho reconocido por la creciente participación de la mujer dentro del marco de la profesionalización. Sin embargo, en la mayoría de las especialidades del Centro se presenta un índice elevado de participación femenina; de igual manera, hay mayor disponibilidad de mano de obra femenina en ciertos puestos de trabajo resultando más difícil la inserción laboral para los hombres.

- La edad de los egresados sobre todo en la situación analizada en la que pesa el carácter de sobreoferta; una buena parte de esa oferta de trabajo incide en aportar a una dimensión más del problema de la vinculación laboral, por motivos como la experiencia puesto que la mayor proporción de egresados son jóvenes cuya única experiencia ha sido la realizada en sus prácticas empresariales con una duración aproximada de 4 a 8 meses. Por esto, los datos muestran que si bien hay un porcentaje alto de egresados que reúnen el requisito de la edad, por razones como la experiencia se encuentran desocupados. Las dificultades aumentan cuando los egresados se encuentran en el rango mayor a 30 años ya que las preferencias señaladas por los empresarios en cuanto a la edad no supera los 30 años de edad, lo que obliga a los egresados a engrosar la economía informal de la región como única salida a su fuente de ingreso.

- En las instituciones de educación no formal, los requisitos de ingreso son poco exigentes, ya que les interesa conformar grupos y cumplir con la cobertura establecida para dar inicio a cursos programados. La conformación de grupos en su conducta de entrada es muy heterogénea, lo

cual dificulta el proceso de enseñanza - aprendizaje; es así como se evidencia la calidad de los estudiantes al momento de realizar la práctica empresarial.

- Las instituciones de educación no formal y de formación profesional en sus programas no han establecido una concertación efectiva con el sector productivo, acorde a las necesidades de éste; por lo tanto, la oferta educativa no tiene una adecuada articulación entre conocimientos y trabajo productivo, lo que no garantiza calidad, movilidad y pertinencia con las necesidades de desarrollo del país.

- La demanda social es utilizada como un referente de mucho peso para la programación de cursos por parte de las instituciones de educación no formal, desmeritando las necesidades del medio laboral.

- La oferta de formación para el trabajo carece de un sistema de seguimiento, que le permita plantear programas de mejoramiento de la calidad y la pertinencia de la misma.

- La falta de concertación interinstitucional empresas - centros de formación profesional están desarticuladas; por eso, a la fecha no se han conformado realmente “mesas sectoriales de trabajo” de los gremios imposibilitando la realización de un diagnóstico serio de sus necesidades y demandas en lo que respecta a los planes curriculares de formación que requieren en sus puestos de trabajo.

- La calidad de la formación y la desactualización de programas son las causas más contundentes de la deficiencia en los perfiles laborales por ello es importante incluir la formación basada en competencias laborales en la mayoría de las especialidades brindadas por el SENA.

- La fortaleza más evidente del Centro es su organización institucional en cuanto a las dependencias Académicas, Centro de Registro, Biblioteca, reflejada en los diferentes servicios que proporciona al estudiante. Para el caso de Bienestar Estudiantil, debe proyectarse a la comunidad a través de la promoción, coordinación y ejecución de proyectos culturales, recreativos y sociales a través de los cuales se pueden abordar problemas locales con la participación de la comunidad educativa del Centro de Comercio y Servicio del SENA.

- En cuanto a la evaluación de las 11 especialidades, se observa que dos de ellas merecen especial atención: Supervisor de Operaciones Logísticas y Técnico Profesional en Comercio Internacional ya que al analizar la variable de la vinculación laboral, no tienen opción de trabajo; la primera al perder conocimiento del quehacer en el sector empresarial; la segunda, sólo una empresa de las encuestadas maneja la exportación e importación. De igual manera, es importante señalar que la especialidad de Auxiliar de Enfermería debe replantear su proceso de formación puesto que en el sector salud no está posicionada realmente al no cumplir con las expectativas de dichas entidades.

- Para el caso de las demás especialidades del área comercial, es claro indicar que sus perfiles ocupacionales no superan el 5% de la nómina de las diferentes empresas razón por la cual, se pronostica un descenso en la vinculación laboral de dichas especialidades a menos que sean replanteadas y acordes a las necesidades del medio laboral.

- La formación en competencias es una alternativa para afrontar y superar los problemas de calificación del talento humano, el enfoque de formación y capacitación ya que permite por una parte, flexibilizar los procesos formativos, académicos y pedagógicos, incrementar la eficiencia de la

administración educativa y la incorporación de personas a procesos de formación continua y por otra parte, se adquiere las competencias pertinentes en las diversas modalidades de aprendizaje.

- Una ventaja identificada es la posibilidad y la implementación gradual y selectiva, de acuerdo con las necesidades, prioridades y recursos disponibles, la articulación y puesta en marcha de las mesas sectoriales; es decir, la unión del sector empresarial con el educativo, para que este último responda eficientemente a las demandas laborales.

8. RECOMENDACIONES

- La nueva fuerza laboral que requiere el país sólo puede resultar del esfuerzo cooperativo de empresarios, instituciones de formación, públicas y privadas, agremiaciones tanto de empleadores como de trabajadores, organismos gubernamentales que unidos se comprometan en modernizar las empresas, método de aprendizaje, calidad en los procesos de producción y sobre todo, en obtener un trabajador competente para enfrentar con éxito las lides propias de la tecnología, la innovación, la productividad y la competitividad.
- De igual manera, esa nueva fuerza laboral debe iniciar con el reconocimiento de sus actitudes, habilidades y destrezas para que con ellas unidas a un proceso de formación teórico - práctico basado en las competencias laborales permitan lograr un trabajador que responda a las expectativas esperadas en el desempeño de su trabajo y de esta forma, eleve su calidad de vida al generar cierta estabilidad económica.
- En cuanto al área de investigación es importante y urgente orientar las mesas sectoriales que demandan ciertas actividades competentes con el fin de articularlas a los procesos de formación y brindar nuevas opciones de trabajo en jóvenes que por circunstancias no pueden ingresar a entidades universitarias.

9. PROPUESTA: “UNA ORIENTACIÓN A TU VIDA”

9.1 ESBOZO DE LA SITUACIÓN

Al analizar las conclusiones obtenidas en el proceso investigativo desarrollado en el Centro de Comercio y Servicios del SENA, se identificaron aspectos importantes a mejorar en relación con el ingreso a la formación profesional y su posterior vinculación laboral.

En primer lugar, las instituciones educativas no desarrollan procesos de orientación a los estudiantes, sólo brindan un espacio para que estos conozcan de las universidades e instituciones y de las diferentes carreras; opción que no permite afirmar sus gustos, expectativas, habilidades y destrezas; por otra parte, la selección de estudiantes del SENA está condicionada por el cumplimiento de la demanda laboral que solicita determinada especialidad; además durante el proceso de formación se evidencia registros de bajas calificaciones, deserción estudiantil, desinterés y apatía al estudio; aspectos que se corroboran en la etapa productiva al no cumplir satisfactoriamente con las expectativas de las empresas y las competencias que debió desarrollar en el hacer, saber, ser y vivir durante la Formación Profesional Integral.

Con relación a esto, una vía que garantice la incursión de jóvenes a instituciones educativas y que permitan mantener la motivación es promover en dichas entidades un proceso de orientación vocacional y profesional acerca de los gustos, intereses y expectativas en los estudiantes de último nivel de secundaria.

9.2 JUSTIFICACIÓN

Los seres humanos construyen su identidad a partir de un proceso de formación continua y de su relación con el entorno.

En este sentido, es fundamental la vivencia en los ámbitos como la familia, amigos, escuela, comunidad y espacios culturales y recreativos. Cada uno de ellos aporta al desarrollo del futuro profesional que pretende insertarse en el medio laboral de manera adaptativa y creativa.

Por ello, la opción de vida puede permitir tomar como medio una inclinación o vocación que entrecruce alguna carrera universitaria, tecnológica, técnica y las posibilidades de empleo. Esta meta debe ser útil, clara y firme que establezca un conjunto de prioridades que proporcionen tanto una dirección como una motivación.

La opción vocacional debe apuntar a:

1. Reconocimiento de habilidades, talentos y destrezas como inclinación natural hacia algo específico.
2. Intereses Personales en cuanto a la capacidad económica y los gustos.
3. Elección de una carrera o especialidad.
4. Elección de un empleo.
5. Esfuerzos de mejoramiento personal.

En estos aspectos, la asesoría y la orientación vocacional sirven como herramientas que permiten obtener una perspectiva más amplia y un mayor contacto con un buen número de estudiantes que ingresan al SENA en los próximos años; ya que al participar en el reconocimiento de habilidades y destrezas en los jóvenes, estos pueden ser tenidos en cuenta a la hora de

escoger una carrera o una especialidad ya que responde a sus intereses, expectativas, gustos y preferencias.

Además, se promociona las especialidades del SENA ya que es un medio de proyección del mismo para los próximos años y un mecanismo para incentivar a los jóvenes en el cultivo de sus conocimientos y de su formación integral.

9.3 OBJETIVOS

9.3.1 Objetivo General

- Asesorar y orientar vocacional y profesionalmente a los estudiantes de undécimo grado de los colegios académicos del Municipio de Bucaramanga con el fin de contribuir en el enriquecimiento de su constructo personal e intelectual.

9.3.2 Objetivos Específicos

- Brindar información sobre las especialidades del SENA (Bucaramanga) en los colegios académicos del Municipio de Bucaramanga tratando de despertar el interés de los jóvenes estudiantes de undécimo grado.

- Diseñar material audiovisual pedagógico (videos, acetatos, folletos) que plasme la importancia de las especialidades del SENA para orientar las expectativas de los jóvenes.

- Realizar orientación psico-social a los estudiantes en la elección correcta de las especialidades dependiendo de sus habilidades y destrezas.

9.4 ESTRATEGIAS

FASE 1. ARTICULACIÓN MEN - SENA

- Identificación y caracterización de los colegios académicos del Municipio de Bucaramanga.
- Contacto inicial con el establecimiento educativo para la presentación adecuada de la propuesta.
- Creación de un cronograma de presentación a los diferentes establecimientos educativos académicos.
- Aprobación y creación de espacios para el posicionamiento de la propuesta.

FASE 2. POSICIONAMIENTO DE LA PROPUESTA

- Puesta en marcha de la asesoría de los estudiantes de undécimo grado de los colegios académicos.
- Orientación psicosocial en los estudiantes con profesionales de Psicología y Trabajo Social a través de la aplicación de un Cuestionario sobre Preferencias, Expectativas y Gustos así como de habilidades y destrezas.
- Publicación y conocimiento de los resultados a los estudiantes de undécimo grado.
- Socialización de los resultados en un espacio creado para los padres de familia a través de una Escuela de Padres diseñada para tal fin.

Esta estrategia se desarrolla en espacios proporcionados por las instituciones educativas académicas del Municipio de Bucaramanga, la cual permita en primer lugar, el reconocimiento de las habilidades y destrezas de los jóvenes de undécimo grado y en segundo lugar, una exposición que brinde información del SENA, descripción de las especialidades, duración, requisitos, perfil del estudiante así como las posibilidades de empleo. Posteriormente, se presentan los resultados de la asesoría en una Escuela de Padres diseñada para el logro de la misma.

FASE 3. SEGUIMIENTO DE LA PROPUESTA

- Registro de estudiantes nuevos que ingresan al SENA y que corresponde a los jóvenes orientados en las instituciones educativas.

- Seguimiento durante la Etapa Lectiva (Proceso de Formación Profesional Integral) en el SENA a través del Bienestar Estudiantil.

- Seguimiento durante la Etapa Productiva de los estudiantes en el Medio Laboral a través de la calificación obtenida al finalizar la práctica.

FASE 4. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

- Adecuación de la propuesta por parte de los establecimientos educativos.

- Evaluación de la propuesta sobre los logros alcanzados en cada fase.

BIBLIOGRAFIA

CLAVIJO, Adán. Desarrollo curricular y evaluación por competencias. En: Las Competencias en la Educación Superior. Bogotá, 2000.

CONFERENCIA DE FORMACIÓN PEDAGÓGICA POR COMPETENCIAS. SENA. Bucaramanga. Diciembre 4 de 2003.

CONFERENCIA MUNDIAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR. La Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y acción". París, 1998

CONSTITUCIÓN NACIONAL DE 1991. Bogotá, 1991.

CRUZ, Silvia. Una explicación didáctica a la formación de competencias. Serie Formación de Formadores II (CEDINPRO). Bogotá, 2000

CHOMSKY, Noam. El lenguaje y el entendimiento. Editorial Seix Barral. Barcelona, 1971

DELORS, Jacques. La Educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI. Madrid, 1996.

DERECHO A LA EDUCACIÓN. UNICEF – Colombia, Bienestar Familiar, Fundación Antonio Restrepo Barco. Bogotá, 2001.

DUCCI, María Angélica. El enfoque de competencias laborales en la perspectiva internacional. En: Formación basada en Competencias Laborales. CINTERFOR/OIT. Montevideo, 1997.

GALLEGO, Rómulo. El problema de las competencias cognitivas: una discusión necesaria. Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá, 2000.

GALLEGO, Rómulo; PEREZ, Royman y TORRES, Luz Nery. El problema de la causalidad en la relación enseñanza - aprendizaje. En: Revista Arcanos No. 3 Nuevo Arco Iris. Bogotá, 1999.

HERNANDEZ, Carlos Augusto y colaboradores. Exámenes de Estado: una propuesta de evaluación por competencias. Serie Investigación y Evaluación Educativa. Bogotá, 2001.

HERNANDEZ, Juan Carlos. Educar en Competencias. En: Revista Alegría de Enseñar. No. 44. Cali, 2001.

IBARROLLA, María. Educación Básica y Competencias Laborales, en lo público y lo privado en la formación para el trabajo. Fundación Corona – Fundación Antonio Restrepo Barco – Fundación FES. Misión de Educación Técnica, Tecnológica y Formación Profesional. Bogotá, 1999.

JACINTO, Claudia. ¿Qué es la calidad en la formación para el trabajo de jóvenes en sectores de pobreza? Un análisis desde las estrategias de intervención. En Jacinto, Claudia y Gallart, Maria Antonia. Por una segunda oportunidad. La formación para el trabajo de jóvenes vulnerables. OIT-CINTERFOR y Red Interamericana de Educación y Trabajo. Montevideo, 1998.

LEY GENERAL DE EDUCACIÓN Y LEY 60 DE 1993. La Reforma Educativa. Ediciones FECODE. Bogotá, 1994.

LOPEZ, Héctor Fernando. El desorden: la teoría del caos y las Ciencias Sociales. En: Revista Apuntes del CENES. Vol. 9 No 15 - 16 Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Tunja, 1991

LUCIO, Ricardo y Fundación para la Educación Superior y el Desarrollo. 20 Años del SENA en Colombia 1.957-1.977. Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA. Bogotá, 1978.

MISAS, Gabriel. Formación Profesional para el Tercer Milenio. Servicio Nacional de Aprendizaje. SENA. Bogotá, 1994.

MENDOZA, Lisbeth y ROJAS, Villamizar Rosa María. Evaluación del Impacto de la gestión desarrollada por el Centro de Información para el Empleo CIE del SENA Regional Santander en los últimos 7 años y recomendaciones a las instituciones de formación para redireccionar los programas de capacitación de la mano de obra requerida por los empresarios de la región. UIS. Bucaramanga, 2001

MERTENS, Leonard. Competencia Laboral: sistemas, seguimiento y modelos. Montevideo. OIT. 1996

OTERO, José Leonardo. Desarrollo de Competencias Básicas en la Formulación, Elaboración y Evaluación de Proyectos Arquitectónicos. UIS. Bucaramanga, 2002.

PINILLA, Elizabeth. Las competencias en la Educación Superior. Bogotá, 2000.

PINILLA, Elizabeth. Innovaciones Metodológicas. Editorial Reflexiones en Educación Universitaria. Universidad Nacional. Bogotá, 1999

PLAN ESTRATÉGICO 2002-2006. SENA: una organización de conocimiento. Dirección General del Servicio Nacional de Aprendizaje. Bogotá, 2003.

SANCHEZ, Medina Alvaro. SENA: 45 Años. Más de 13 millones de alumnos. Editado por el SENA. Bogotá, 2002.

SANCHEZ, Carlos. Educación y Pedagogía. Competencia comunicativa y aprendizaje significativo. En: Actualidad Educativa No. 17 - 18. Bogotá, 2000.

Sistema de Planeación de Recursos Humanos. Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Regional Bucaramanga. Departamento de Santander. Bogotá, 1982

VARIOS. Pedagogía, Desarrollo y Evaluación de Competencias. Orientado por Daniel Bogoya Maldonado para la Maestría en Pedagogía. Escuela de Educación UIS. Bucaramanga, 2004

TORRADO, María Cristina. Educar para el desarrollo de las competencias: una propuesta para reflexionar. En: Competencias y Proyecto Pedagógico. Universidad Nacional. Bogotá, 2000.

A N E X O A
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
(Evaluación de Impacto de la Formación Académica del Centro de Comercio y Servicios del SENA en sus egresados y su incidencia en el Medio Laboral)
(EGRESADOS)

La ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL de la Universidad Industrial de Santander está realizando una investigación con el objeto de evaluar en qué medida el Centro de Comercio y Servicios del SENA ha contribuido en el desempeño y desarrollo profesional de los egresados.

Agradecemos su gentil colaboración. El tiempo estimado del cuestionario es de 20 minutos. La información que usted suministre es muy importante y se utilizará exclusivamente para efectos del estudio.

I. IDENTIFICACIÓN PERSONAL:

Nombre Completo: _____ Edad: _____ Sexo: __ F __ M

Barrio: _____ Estrato: __ 1 __ 2 __ 3 __ 4 __ 5

Curso Realizado _____ Año Terminado: __ 2003 __ 2004

1. Estado Civil:

Soltero (a)

Casado (a)

Unión Libre

Separado (a)

Viudo (a)

II. EVALUACIÓN INSTITUCIONAL:

2. El proceso para el préstamo de libros y material bibliográfica facilitado por el Centro lo considera?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

3. El proceso para el préstamo de ayudas y medios audiovisuales lo considera?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

4. Cómo evalúa usted, los servicios proporcionados por Bienestar Social (apoyo psicológico, social, económico y recreativo).

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

5. El proceso de seguimiento (prácticas laborales) lo considera?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

6. El tiempo para la adjudicación del C.A.P. lo considera?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

III . EVALUACIÓN DE LA ESPECIALIDAD

7. Cómo evalúa la formación suministrada por el Centro de Comercio y Servicios del SENA?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

8. Cuáles fueron los (2) motivos o factores para que usted tomara la decisión de ingresar a los programas ofrecidos por el Centro de Comercio y Servicios?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Prestigio y Reconocimiento | <input type="checkbox"/> Precio |
| <input type="checkbox"/> Imagen Institucional | <input type="checkbox"/> Facilidad de Asistencia |
| <input type="checkbox"/> Imagen del Programa | <input type="checkbox"/> Docentes |
| <input type="checkbox"/> Contenidos Generales | <input type="checkbox"/> Otros, cuáles _____ |

9. Clasifique en orden de importancia, los siguientes aspectos suministrados por el Centro a lo largo del curso: (1 Poco Importante, 3 Medianamente Importante y 5 Muy Importante)

- Conocimientos Tecnológicos
- Conocimientos Técnicos
- Prácticas Empresariales
- Métodos de Enseñanza
- Uso de Ayudas y Medios Audiovisuales

10. Cuáles considera fueron las (2) principales fortalezas del programa cursado en el Centro?

- Formación Práctica
- Formación Teórica
- Calidad en los Contenidos
- Cumplimiento de los contenidos
- Facilidad de Asistencia
- Docentes - Instructores
- Material de Apoyo
- Otras, cuáles _____

11. Considera usted, que el programa(s) cursado(s) en el Centro de Comercio y Servicios es pertinente con la demanda laboral actual?

- Si
- No

Por qué? _____

12. Señale en orden de importancia, las ventajas que le representa ser egresado del Centro de Comercio y Servicios del SENA? (1 Poco Importante, 3 Medianamente Importante y 5 Muy Importante)

- Facilidad para la adquisición de empleo
- Formación en conocimientos específicos
- Facilidad de asistencia
- Imagen Institucional
- Reconocimiento en el Medio Laboral

IV. ENTORNO PROFESIONAL:

13. En la actualidad, se encuentra vinculado con alguna empresa o entidad?

- Si (pase a la pregunta No. 15)
- No

14. Tipo de empresa en la que labora actualmente?

- Pública
- Privada
- Mixta

15. Mencione el tipo de trabajo en dicha empresa?

- Independiente (Gerente de su propia empresa)
- Dependiente (Trabajador de la empresa)

16. Hace cuánto tiempo labora en dicha empresa?

- Menos de 1 año
- De 1 a 3 años
- De 3 a 5 años
- Más de 5 años

17. Seleccione el tipo de contrato que usted adquirió?

- Término Fijo
- Término Indefinido (Trabajador o Independiente)
- Por labor contratada

18. Considera usted si su actual trabajo está relacionado con el aprendizaje adquirido en el Centro?

- Completamente
- Parcialmente
- No se relaciona

19. Considera usted que ha mejorado su situación laboral posterior a su formación profesional?

- Si
- No

20. En qué forma considera ha mejorado su situación laboral?

- Ascensos
- Aumento de Sueldo
- Mejor cargo
- Capacitación / Formación
- De ninguna forma
- Otro aspecto, cuál _____

21. Estime en forma porcentual, el aumento en sus ingresos posterior a la formación recibida?

- No ha aumentado
- 1-25%
- 25-50%
- 50-75%
- 75-100%

22. Actualmente, en cuánto se estima sus ingresos?

- Menos de 1 salario mínimo
- Entre 1 y 2 Salarios mínimos
- Entre 2 y 3 Salarios mínimos
- Más de 3 Salarios

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO B
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
(Evaluación de Impacto de la Formación Académica del Centro de Comercio y Servicios del SENA en sus egresados y su incidencia en el Medio Laboral)
(JEFES INMEDIATOS Y/O EMPRESARIOS)

La ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL de la Universidad Industrial de Santander está realizando una investigación con el objeto de evaluar en qué medida el Centro de Comercio y Servicios del SENA ha contribuido en el desempeño y desarrollo profesional de los egresados.

Agradecemos su gentil colaboración. El tiempo estimado del cuestionario es de 10 minutos. La información que Usted suministre es muy importante y se utilizará exclusivamente para efectos del estudio.

I. IDENTIFICACIÓN PERSONAL:

Nombre: _____ Sexo: F___ M___
Cargo: _____ Nombre de la Empresa: _____

II. IDENTIFICACIÓN EMPRESARIAL:

1. Señale el Sector al cual pertenece su empresa?

- Primario (Industrial)
- Secundario (Comercial)
- Terciario (Servicios)

2. Señale el tipo de empresa al cual corresponde?

- Microempresa (Máximo 10 empleados)
- Pequeña Empresa (Máximo 49 empleados)
- Mediana Empresa (Máximo 149 empleados)
- Gran Empresa (Más de 150 empleados)
- Desarrollo Municipal
- Organizaciones y Grupos Solidarios

3. De los siguiente practicantes, cuál prefiere usted para contratar en su empresa?

- Técnicos (UDI, UTC)
- Egresados (Entidades de Capacitación No Formal)
- Egresados SENA
- Otros, cuáles _____

4. De qué especialidad solicita usted a los practicantes del Centro de Comercio y Servicios? (Opción Múltiple)

- Técnico Prof. en Contabilidad y Finanzas
- Técnico Prof. en Comercio Internacional
- Técnico Prof. en Secretariado
- Administrador Punto de Venta
- Auxiliar de Farmacia y Droguería
- Auxiliar de Contabilidad
- Secretaria(o) Auxiliar Contable
- Otros, cuáles _____

III. DESEMPEÑO LABORAL DEL EGRESADO:

5. Durante el tiempo de contratación, los practicantes han cumplido con las expectativas de la empresa?

- Si
- No

6. Según usted, estime en forma porcentual las expectativas de la empresa?

- Menos del 0% (No hay expectativa)
- 1 - 25%
- 25-50%
- 50-75%
- 75-100%

. Evalúe según considera usted, los siguientes aspectos de los practicantes del Centro de Comercio y Servicios del SENA? (Marque una X)

ASPECTOS	Todas las Veces	Muchas Veces	Pocas Veces	Ninguna Vez
TÉCNICA (Saber y Conocer)				
3. Aplicación de conocimientos técnicos.				
4. Aplicación de Conocimientos Tecnológicos.				
COGNITIVA (Hacer)				
5. Establecimiento de Relaciones				
6. Cumplimiento de Normas				
7. Análisis y solución de problemas				
8. Realización de conclusiones				
ACTITUDINAL (Ser y vivir juntos)				
9. Trabajo en Equipo				
10. Relaciones Interpersonales				
11. Sentido de Pertenencia				
12. Servicio al Cliente				
13. Responsabilidad				
14. Puntualidad				
15. Iniciativa				
16. Presentación Personal				

8. Cómo califica usted, en general, el desempeño laboral de los practicantes SENA?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

9. Han contratado personal egresado y/o aprendiz del SENA?

- Si
- No

Motivo(s): _____

10. Considera usted, si actualmente existe articulación entre sus demandas laborales y las ofertas educativas proporcionadas por el Centro de Comercio y Servicios del SENA?

- Completamente
- Parcialmente
- No se relaciona

De qué forma? _____

11. Teniendo en cuenta las necesidades de su empresa y su experiencia en el medio laboral, cuáles falencias, deberían incluirse en la formación de los estudiantes del Centro de Comercio y Servicios?

1.

2.

IV. EVALUACIÓN INSTITUCIONAL:

12. Cómo califica usted, la comunicación con el Centro de Comercio y Servicios del SENA?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

13. Considera usted, si hasta el momento sus demandas laborales han sido cubiertas por el Centro de Comercio y Servicios del SENA?

- Completamente
- Parcialmente

Motivo(s): _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN