

*Mejoramiento de los procesos de administración educativa del centro de servicios de salud en el área de deportes del SENA regional Antioquia.*

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia Educativa.

Tatiana Vargas Ossa  
Luz Marelibi Ossa

Facultad de Educación  
Universidad católica de Manizales  
Departamento de Caldas, Colombia.  
Año 2013

Dedicatoria	5
Agradecimientos	5

## Tabla de contenido

Presentación .....	6
1. Título .....	7
2. Descripción del Problema de Investigación .....	7
3. Descripción de la institución.....	8
3.1. Misión .....	13
3.2 Visión .....	14
3.3. Principios .....	15
3.4. Valores .....	15
3.5 compromisos Institucionales .....	15
<b>¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.</b> Pregunta o Enunciado del Problema	15
5. Objetivos de la Investigación .....	16
5.1 Objetivo General .....	16
5.2 Objetivos Específicos .....	16
6. Justificación .....	17
7. Fundamentación Teórica .....	18
7.1 La Planeación .....	22
7.2 La Evaluación. ....	25
7.3 El Control .....	26
7.4 Formación por Competencias. ....	27
7.5 Programas e Iniciativas ... ..	28
7.6 Plan Estratégico .....	28
7.8 Formación por Proyectos .....	29

7.8.1. En que Consiste el Aprendizaje Basado en Proyectos .....	29
7.8.2. Planificación jerárquica del proceso de sistematización e implementación de la formación por proyectos en el SENA .....	30
7.8.3. Mapa conceptual metodología basada en proyectos .....	32
7.9 Plataforma SOFIA Plus .....	32
7.9.1 SOFIA Plus .....	32
7.9.2 Plataforma Blackboard.....	33
7.10 La Formación Profesional Integral en el SENA, una escuela eficiente .....	34
7.10.1 El SENA una, Escuela Eficiente .....	34
7.10.2 Evaluación para el siglo XXI .....	37
8. Metodología y Actividades .....	39
8.1 Características del proyecto .....	39
8.1.1 Plan de Acción .....	41
Ejercicio 1 Del conflicto al problema técnico .....	41
Ejercicio 2. Avance del sistema solución .....	41
Ejercicio 3. El servicio deseado y las condiciones de prestación .....	41
Ejercicio 4. El sistema solución que proporcionará el servicio .....	41
Ejercicio 5. Los roles de las personas en el sistema solución .....	43
Ejercicio 6. Calidad del servicio y peligrosidad del sistema .....	43
Ejercicio 7. Especificaciones técnicas para el diseño del sistema real .....	43
Ejercicio 8. La propuesta del proyecto .....	44
Ejercicio 9. Panel .....	44
9. Recursos. ....	44
9.1 Personal Humano: Capacitación y desarrollo .....	44
9.2 Recursos Humanos .....	44
10. Recursos Financieros .....	45
11. Cronograma .....	46
12. Proceso de Evaluación y Métodos .....	47
13. Escenarios de Ejecución y Logros .....	48
13.1. Población que intervino en el proyecto .....	48

13.2. Los Escenarios de Ejecución .....	48
14. Resultados, Hallazgos y Logros vitales .....	48
14.1. Resultados y logros .....	48
14.2 Gráficas y análisis de resultados .....	51
14.3 Encuestas.....	51
15. Conclusiones y Recomendaciones .....	62
15.1 Conclusiones para la coordinación de deportes del centro de servicios de salud de la regional de Antioquia .....	62
15.2 Recomendaciones .....	62
Bibliografía .....	63
Anexos .....	67
<i>Espina de pescado</i> .....	67
<i>Lista de Chequeo</i> .....	68
<i>Encuesta</i> .....	69
<i>Formulario de Paz y Salvo</i> .....	70

**Dedicatoria:**

Dedicado a nuestras familias que con todo su apoyo, amor y paciencia nos han permitido alcanzar una meta más.

Especialmente dedicado a Lucas.

**Agradecimientos:**

Por el apoyo incondicional de nuestras madres en todo camino recorrido y demás personas que de una u otra forma nos han apoyado en nuestro crecimiento personal y profesional.

Al equipo de profesores de la especialización por sus invaluable aportes en nuestro beneficio, y de la academia, los cuales mejoran nuestro que hacer docente, como nuevos gerentes de la Educación.

## **PRESENTACION**

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, es la entidad pública encargada de la formación para el trabajo y el desarrollo social de Colombia. Esta entidad tiene presencia en los 33 departamentos del país. El departamento de Antioquia cuenta con su propia sede “SENA regional Antioquia”.

La regional Antioquia está dividida en centros y complejos especializados para la formación de los aprendices, en este momento cuenta con 15 centros de formación, distribuidos estratégicamente para atender las necesidades de cada subregión; En el área metropolitana se encuentra el centro de Servicios de Salud, el cual se encarga de la formación al área de la salud asistencial y no asistencial, los servicios de Bienestar y el Deporte.

El SENA como entidad pública, vive de primera mano los diferentes cambios que se generan en el país; los nuevos mercados, la revolución tecnológica y la innovación, que busca darle competitividad a los productos y servicios que se producen en Colombia. El deporte no es ajeno a estos cambios, visionándose como un gran mercado, con tecnología avanzada, que cada día busca innovar no solo máquinas y herramientas, sino en la producción de conocimiento. La entidad pues asume la responsabilidad para la formación del talento humano con altas calidades acorde con las necesidades y retos que implican dichos cambios.

Es así que para el año 2009, Coldeportes y el SENA firman su primer acuerdo para que sea esta quien se encargue de la formación del talento humano en el país, visionado en las necesidades del plan decenal del Deporte; y para este mismo año se comienza en el departamento de Antioquia la primera promoción en dirección técnica de Fútbol y Entrenamiento Deportivo a nivel tecnológico; luego ya para el 2010 se unen otras dos tecnologías; Actividad Física y Gestión de Servicios Recreativos, (las cuatro continúan actualmente ofertándose).

En la necesidad y velocidad se comenzó a evidenciar diferentes problemáticas desde la administración del área de deportes en el Centro de Servicios de Salud de la Regional de Antioquia, y se comienzan a implementar cambios que permitieran mejorar los problemas de gestión administrativa, ya que comenzaban a repercutir la formación académica del centro, por lo anterior a partir del 2012 se realiza una reestructuración en el área y se implementan varias acciones de mejora. Situación muy pertinente, para la intencionalidad de este trabajo de grado. Lo cual permitirá intervenir y participar activamente de los procesos de cambio del área de Deportes de Centro de Salud de la Regional Antioquia, en la aplicación de un diagnóstico adecuado para implementar soluciones prácticas, que den solución a las problemáticas halladas.

## **1. TITULO**

***“MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SALUD EN EL ÁREA DE DEPORTES DEL SENA REGIONAL ANTIOQUIA”***

## **2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

En la reestructuración del personal en el área de Deportes a partir de la coordinación que fue asumida en el año 2012, Al realizar un diagnóstico de cómo se venía desarrollando los procesos administrativos se evidencian varias inconsistencias como: programación incompleta de los instructores, no se emiten los juicios evaluativos, no se realiza la programación de los grupos a tiempo, no se realizaba seguimiento a las guías de aprendizaje, ni a los proyectos, los horarios de los grupos no eran claros, los aprendices que estaban en etapa productiva, estaban pendientes todavía de notas, lo cual no está permitido, se matriculaban aprendices sin la documentación completa, no se implementaba la metodología propuesta como unidad técnica de la entidad, el desconocimiento en el manejo de las plataformas de la entidad, donde se centra el funcionamiento administrativo de la entidad; sin contar con las problemáticas inherentes del SENA, como son la sobre oferta que produce un volumen tan alto de aprendices que sobrepasa

las instalaciones locativas y que va en detrimento de la calidad de la formación, el tipo de contratación que implementa el estado (prestación de servicios), que genera incertidumbre, desigualdad y falta de sentido de pertenencia con la entidad, lo cual genera gran desmotivación en el grupo de trabajo.

La suma de todo lo anterior es traduce en un desorden administrativo, aprendices que no logran culminar sus estudios exitosamente, la calidad de la formación que no logra satisfacer las necesidades del medio, lo que su vez genera un detrimento de recursos, por no hacer el uso adecuado de estos.

Lo que se busca por medio de este proyecto, es que se puedan implementar unas estrategias de gestión, que mejoren los procesos administrativos en el área de Deportes del Centro de Servicios de Salud, del SENA Regional Antioquia

El problema del proyecto, surge a partir de la reestructuración administrativa del área de Deportes, lo cual permitió realizar un diagnóstico muy acertado, utilizando como estrategias, la observación y el diálogo, generando una lluvia de ideas, y luego una espina de pescado (anexo 1), donde se logró determinar que cada uno de los problemas podían unificarse en la siguiente pregunta *¿Cómo podemos Mejorar de los procesos de administración educativa del centro de servicios de salud en el área de deportes del Sena regional Antioquia?* Es así que surge del interés de implementar estrategias de Gestión Administrativas que mejoren los procesos de la Coordinación del Área de Deportes del Centro de Servicio de Salud del SENA regional Antioquia

### **3. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

“<sup>1</sup>El SENA nace a partir de la necesidad de mano de obra calificada para la empresa de un país, que luego de la pos guerra y con el apremio y salida de una violencia civil, Tiene que capacitar a una población que sale del campo a la ciudad. En la década de los 50’s se convierte

---

<sup>1</sup> [www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)



en una obsesión y se toma como punto de referencia el modelo brasileño que por aquella época era lo más sobresaliente en materia de desarrollo industrial y económico.

Durante el gobierno del general Rojas Pinilla se expide el decreto-Ley 118 del 21 de junio 1957, con funciones definidas en el decreto 164 de 1957 los cuales son formar a trabajadores profesionales en diversas áreas de la industria, la banca, el agro, el comercio, la minería y los demás servicios complementarios que requiere una nación que crece hacia la industria, bajo las políticas estatales, por tratarse de un ente público y con el acompañamiento permanente de la dirigencia trabajadora, el gobierno central y una comisión de los empresarios, viene siendo desde sus inicios como un sistema nacional de aprendizaje integral.

En 1960 se firman convenios con la Organización Internacional del Trabajo OIT, con el fin de garantizar una enseñanza profesional, técnica codificada y para llevar a cabo el proyecto se recibe asesoría empresarial para la industria colombiana, de parte de la propia OIT y de Brasil. Al tiempo que se amplían los sectores económicos a quienes va dirigido como al sector rural, a la población marginada de las ciudades, a la población carcelaria, a las instituciones de protección de los menores a madres jóvenes y todo tipo de población vulnerable. Este modelo de trabajo se proyectó hacia los países vecinos a quienes se les asesoro en materia de educación y entrenamiento empresarial.

El artículo 67 de nuestra Constitución Política consagra la educación como un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica y a los demás bienes y valores de la cultura // La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente, En el mismo artículo, la Constitución le impone al Estado la obligación de regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos.

Naturaleza, misión y funciones del SENA. No es institución de educación superior, La ley 119 de 1994.

Dispone la ley 119 de 1994 que el SENA es un establecimiento público del orden nacional, con personería jurídica, patrimonio propio e independiente, y autonomía administrativa, adscrito al Ministerio del Trabajo y Seguridad Social , cuya misión, según el artículo 2 de la ley 119/94 consiste en “cumplir la función que le corresponde al Estado de intervenir 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”.

Esa especial función de formación tiene sustento en el artículo 54 de la Constitución Política que establece: “Artículo 54.- “Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud”. La formación profesional integral como objetivo y función principal del SENA es reiterada en los artículos 3 y 4 de esa ley. Ahora bien, el numeral 6 del artículo 4 permite al SENA adelantar “programas de formación tecnológica y técnica profesional, en los términos previstos en las disposiciones legales respectivas”. Ahora bien; Integrando la ley 119/94 con lo expuesto en el artículo 137 de la ley 30 de 1992, es posible distinguir tres situaciones:

- a) En cuanto a la formación profesional integral y otros servicios de capacitación los trabajadores, aspectos que conforman su misión esencial desde que fue creado en 1957, con aplicación de las normas especiales de la ley 119 de 1994.
- b) En su funcionamiento se regirá por las normas especiales que le son propias, lo cual es concordante con la ley 30 de 1992, y,
- c) En cuanto al desarrollo de programas de educación superior, el régimen académico de esa actividad será el de la ley 30 de 1992, y las normas que la modifiquen o reformen.

Esto último significa que en desarrollo de esa actividad académica, según se ha explicado; el SENA deberá ajustar el contenido de los programas y títulos que otorga a lo dispuesto en las normas que regulan la educación superior, esto es, la ley 30 de 1992 y las que la adicionen,

modifiquen o reformen, como es el caso de la ley 749 de 2002. Se Advierte que la autorización dada al SENA para ofrecer programas en la modalidad de formación tecnológica y técnica profesional, no la convierte o transforma en institución de educación superior, por la sencilla razón que su régimen jurídico definido por ley ha establecido sin asomo de duda su naturaleza jurídica y misión específica encomendada y, por tanto, no puede tener esa condición. A ello debe agregarse que nunca ha sido considerada como institución de educación superior por las normas que rigen ese servicio.

De esta manera lo dispuesto en la ley 119/94 en el sentido de autorizar al SENA para ofrecer programas de educación superior en la modalidad de formación tecnológica y técnica profesional, resulta compatible con lo establecido en las leyes 30/92 y 749/02 sobre el régimen académico aplicable al SENA respecto de tales programas, y con la naturaleza jurídica, misión y objetivos de esa entidad previstos en la ley 119/94, sin que ello signifique que el SENA deba cumplir con todos los requerimientos y exigencias de una institución de educación superior, como quiera que se insiste, su naturaleza, misión, organización y funcionamiento no corresponde a ese tipo de entidades.

El Registro de los programas ofrecidos por el SENA. El Decreto reglamentario 359 de 2000. El Presidente de la República al invocar el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, y aludiendo en sus considerandos a la ley 119 de 1994, expidió el decreto reglamentario 359 de 2000, pág. 01. “por el cual se dictan algunas disposiciones reglamentarias del Sistema de Formación Profesional Integral que imparte el Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA”. Como se puede advertir al revisar el texto de esa norma, los artículos 1 y 3 reglamentan el registro de los programas ofrecidos por el SENA, esto es, la formación profesional integral y otros servicios de capacitación a los trabajadores, y aquellos programas de educación superior que deben seguir el régimen académico de la ley 30 de 1992 respectivamente. En cuanto a los primeros, se dispone que, serán autónomos “sin sujeción a registros o convalidaciones de otras autoridades o instituciones educativas” (art. 1), de otro lado, el artículo 3 del decreto bajo estudio ordena un mecanismo de registro para programas de educación superior consistente en un código interno asignado por el SENA a cada programa, el cual debía remitirse al ICFES por escrito y medio

magnético, con el fin de incorporarlo en el Sistema Nacional de Información. Para tales efectos ambas instituciones establecen el formato necesario.

Con posterioridad al decreto 359 de 2000, entraron a regir la ley 749 de 2002 y el decreto reglamentario 2563 de 2003, que establecen el registro calificado para los programas de educación superior, sin que las mencionadas normas se hubieran referido al registro de los programas del SENA, ni para ordenarle al SENA ajustarse a ellas, o para modificar o incluso derogar el decreto 359 de 2000, según se explica a continuación, el criterio de interpretación sistemática de la ley 30 de 1992, 119 de 1994 y 749 de 2002, permite que entre ellas exista compatibilidad, ya que si bien se ha autorizado al SENA para ofrecer programas de educación superior en la modalidad de formación tecnológica y técnica profesional, por cuyo régimen académico se rige, en lo pertinente, especialmente por la leyes 30/92 y 749/02, también es cierto que conforme a la naturaleza jurídica, misión y objetivos del SENA previstos en la ley 119/94, esta entidad no es una institución de educación superior, y por lo mismo, no está obligada a cumplir con todos los requerimientos y exigencias de ese tipo de entidades

El SENA de la regional de Antioquia está dividida en centros y complejos especializados para la formación de los aprendices, en el departamento de Antioquia se cuenta con 15 centros de formación y 1(un) centro administrativo, distribuidos estratégicamente para atender, las necesidades de las nueve subregiones; Occidente, Oriente, Magdalena medio, Bajo Cauca, Urabá, (que cubre la parte de Córdoba y Chocó), Nordeste, Valle del Aburra, Norte, Suroeste.

En la Ciudad de Medellín está ubicado el Complejo Mixto Central conformado por el Centro de Comercio, el Centro de Servicios y Gestión Empresarial y el centro de Servicios de salud. Los demás centros y complejos se distribuyen de la siguiente manera:

1. Caldas, Centro de los Recursos Naturales Renovables -La Salada
2. Itagüí, Centro del Diseño y Manufactura del Cuero
3. Itagüí, Centro de Formación en Diseño, Confección y Moda.
4. Medellín, Centro para el Desarrollo del Hábitat y la Construcción

5. Medellín, Centro de Tecnología de la Manufactura Avanzada.
6. Itagüí, Centro Tecnológico del Mobiliario
7. Medellín, Centro Tecnológico de Gestión Industrial
8. Medellín, Centro de Comercio
9. Medellín, Centro de Servicios de Salud
10. Medellín, Centro de Servicios y Gestión Empresarial
11. Cauca, Complejo Tecnológico para la Gestión
12. Puerto Berrío, Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial
13. Rionegro, Centro de la Innovación, la Agroindustria y el Turismo
14. Apartado, Complejo Tecnológico Agroindustrial, Pecuario y Turístico
15. Apartado, Complejo Tecnológico, Turístico y Agroindustrial del Occidente Antioqueño

Los centros de esta región antioqueña ofrecen formación en acuicultura, alimentos, agro biotecnología, recursos naturales, calzado, marroquinería, diseño de modas, producción multimedia, diseño de mobiliario, servicios de salud, construcción, sector minero, agroindustrial y turístico, entre otros. Telemedicina, imágenes diagnósticas.

Con 15 centros de formación que cubren las nueve subregiones, imparte instrucción pertinente, eficaz y de calidad en casi todos los sectores de la economía regional y cubre casi todo el currículo. Aunque sus fortalezas están dadas en la agroindustria, manufactura, textiles, diseño, moda y confección, salud, comercio, servicios, infraestructura, minería y turismo, temas que se han convertido en polos de desarrollo para los antioqueños.”

Las directrices estratégicas para la implementación y mejora del sistema de gestión de calidad se fundamentan en la Misión y Visión de la Institución

<sup>2</sup> “**MISION** El SENA está encargado de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas

---

<sup>2</sup> [www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)

en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.

**VISION** En el 2020, el SENA será una Entidad de clase mundial en formación profesional integral y en el uso y apropiación de tecnología e innovación al servicio de personas y empresas; habrá contribuido decisivamente a incrementar la competitividad de Colombia a través de:

- Aportes relevantes a la productividad de las empresas.
- Contribución a la efectiva generación de empleo y la superación de la pobreza.
- Aporte de fuerza laboral innovadora a las empresas y las regiones.
- Integralidad de sus egresados y su vocación de servicio.
- Calidad y estándares internacionales de su formación profesional integral.
- Incorporación de las últimas tecnologías en las empresas y en la formación profesional integral.
- Estrecha relación con el sector educativo (media y superior).
- Excelencia en la gestión de sus recursos (humanos, físicos, tecnológicos y financieros).

La novedad esta en las actuales condiciones de globalización, que insta a la entidad del Sena a vivir en permanente comunicación con los nuevos conceptos gerenciales, educativos y tecnológicos, asunto que no sucedía antes; con lo que se aprendía en la Universidad, un funcionario se podía jubilar, no era necesario obtener más conocimientos ya que el universo era más estático. Y hoy en día el que no conoce se queda en el caos administrativo. Desde aquí surge la necesidad de la propuesta; del caos vivencial o se adquieren nuevos conocimientos o desaparecemos como entidades.

La actuación ética de la comunidad institucional se sustenta en los siguientes principios, valores y compromisos:

## **Principios**

- Primero la vida.
- La dignidad del ser humano.
- La libertad con responsabilidad.
- El bien común prevalece sobre los intereses particulares.
- Formación para la vida y el trabajo.

## **Valores**

- Respeto.
- Libre pensamiento y actitud crítica.
- Liderazgo.
- Solidaridad.
- Justicia y equidad.
- Transparencia.
- Creatividad e innovación.

## **Compromisos institucionales**

- Convivencia pacífica.
- Coherencia entre el pensar, el decir y el actuar.
- Disciplina, dedicación y lealtad.
- Promoción del emprendimiento y el empresarismo.
- Responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente.
- Honradez.
- Calidad en la gestión.

## **4. PREGUNTA O ENUNCIADO PROBLEMA**

**¿Qué estrategias Gerenciales, se podrán implementar de manera que permitan mejorar la planificación, el control y la evaluación, de los procesos administrativos bajo las políticas**

**de formación para el trabajo y el desarrollo humano, de acuerdo a los modelos y metodologías implementadas por el SENA, en el área de deportes, del centro de servicios de la salud del Sena regional Antioquia?**

## **5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **5.1. OBJETIVO GENERAL**

Proponer estrategias Gerenciales, para mejorar la planificación, el control y la evaluación, de los procesos administrativos bajo las políticas de formación para el trabajo y el desarrollo humano, de acuerdo a los modelos y metodologías implementadas por la institución, en el área de deportes, del centro de servicios de la salud del Sena regional Antioquia.

### **5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar los principales problemas que entorpecen el proceso formativo en los programas de formación titulada en deportes del Centro de la salud del SENA Regional Antioquia.
- Implementar estrategias que permitan tener un control administrativo y disciplinario en los procesos, formativos, de ingreso y certificación de los programas de deportes.
- Ajustar software de administración de la educación institucional, de acuerdo a la función de cada participante del proceso formativo, en los programas de deportes del centro de servicios de la salud de la regional Antioquia.



## 6. JUSTIFICACION

El área de Deportes del centro de Servicios de la salud del SENA central de la Regional Antioquia cuenta con 4 programas de formación: tecnología en entrenamiento deportivo, tecnología en dirección de fútbol, tecnología en actividad física y tecnología en gestión de servicios recreativos; el direccionamiento administrativo que se ha presentado durante estos 4 años atrás, ha generado una serie de características que son vistas como dificultades y obstaculizan la adaptación eficiente y todo su entorno. La serie de características vistas como dificultades, son los problemas que originan los cuellos de botella, como la falta de interés de parte de algunos empleados y contratistas desinterés que se refleja en los alumnos en forma de apatía, deserción y falta de calidad en lo aprendido, de manera que el egresado no cumple con las expectativas que la industria y el comercio requiere, es aquí donde no se cumplen las competencias propuestas en los planes educativos para el sector de la industria, el comercio, el sector de los servicios y agrícola.

Este trabajo pretende dar a conocer esos problemas y a la vez proponer estrategias Gerenciales, que permitan una efectividad en la planificación, el control y la evaluación, de los procesos administrativos bajo las políticas de formación para el trabajo y el desarrollo humano, ya que estas dificultades observadas afectan a todos por igual, a los aprendices, instructores de planta, contratistas, empleados, público en general y hasta el propio estado.

La función pública; por tratarse de una empresa del Estado esta resulta visiblemente afectada, de manera que hay que tratar de elaborar un diagnóstico preciso que nos de la ruta de solución al problema de gerencia administrativa que actualmente se presenta en la entidad. Ya que al parecer desde su cambio administrativo viene afrontado un cierto grado de desgobierno, aparentemente; no tiene sentido, si se tiene en cuenta que el personal adscrito posee buena hoja de vida, y la nómina que recibe es de las más altas dentro de su categoría y funciones.

Es necesario recalcar en los actuales funcionarios y contratistas que requieren de inducciones más fortalecidas, y talleres de actualización por lo menos semestralmente, porque los cambios en

la educación y la tecnología se están dando muy rápidos, lo que indica una permanencia en la adquisición de nuevos conocimientos. No se puede perder de vista el campo misional, para trabajar de la mano de la misión y la visión del SENA anteriormente anunciadas.

## **7. FUNDAMENTACION TEORICA**

En el universo de hoy se destaca la importancia de la formación continua y permanente del profesorado y del personal administrativo; a quienes se les ha confiado la misión de dirigir un área educativa, a la luz de los nuevos avances tecnológicos inmersos en la actual sociedad de la información. En la era de la sociedad de la información, la administración educativa debe esforzarse continuamente por mejorar los procesos administrativos y gerenciales, por elevar su calidad de gestión y satisfacer las necesidades y expectativas de los alumnos como futuros técnicos y tecnólogos al servicio de la industria, la banca, el comercio y los servicios generales, estas tendencias son la base de una administración moderna.

La calidad del producto educativo radica en el cambio de la mentalidad del profesor, pero un cambio de mentalidad como cultura, respecto de la innovación tecnológica y el mejoramiento permanente, en el apunte psicopedagógico y de un adecuado manejo de los pre saberes, en el marco de una perfecta comunicación transversal. La misma importancia se le debe dar a la formación del profesorado en aquellas competencias, no solamente de índole académica sino también competencias administrativas, gerenciales y éticas para que la educación sea de calidad, y el desarrollo del currículo se cumpla a cabalidad.

Los cambios permanentes que se manifiestan en la pedagogía contemporánea señalan hacia la formación no sólo de competencias científicas y técnicas sino también de competencias sociales para asumir cambios materiales y culturales radicales. Del docente se exige una gran responsabilidad y una gran flexibilidad, con un compromiso de continuo y actualizado, de una disposición perpetua y sobre la marcha, a aprender; con carácter aprensivo, para construir

conocimiento sobre su propia práctica, de manera que la renovación es incesante y hacia el futuro.

Al indagar sobre el *que, como y cuando se quiere hacer*, estas inquietudes obligan a tener profesores modelos que sirven de guía, y de líderes vanguardistas, siempre atentos al cambio y a la interrelación del mundo de hoy; de globalizaciones incesantes, que no se enseña de lo mismo, no se repite el conocimiento porque este cambia incesantemente, es un constante movimiento de seres humanos, de naturaleza y de sapiencias, ya nada es estático. En vista de tanta información y para este caso en concreto surge la pregunta, ¿de qué trata la gestión de calidad?, la calidad como tal es de vital importancia como lo es la naturaleza de las cosas, nada se gana con saber que es cada cosa sin saber para qué sirve, y como se procesa, esto sería el caos. De ahí la importancia en la gestión de la calidad, que debe realizarse mediante objetivos.

La integralidad de principios, valores, fundamentos y actividades para crear, planificar, realizar, evaluar y mejorar la gestión de una institución o departamento se ve reflejada a través de un mejoramiento continuo de liderazgo, para la satisfacción de necesidades de sus alumnos, profesores y personal administrativo, que desarrollan estas mismas personas en la organización, con el uso de la información, optimización de los procesos de apoyo, articulación de la institución con otras seccionales o regionales y otras organizaciones, la empresa, la sociedad, la institucionalidad y la preocupación por el medio ambiente.

Pero este significado no es del todo aplicado en la sección regional del SENA, al observar que no siempre se cumple con lo programado para un trimestre o un semestre, siempre en aras de que el tiempo alcance, ya sea porque al programa le queda faltando tiempo, o a algunos programas deportivos hay que recortarles por falta de espacios, o quienes dirigen estos espacios no llegan, o no lo hacen a tiempo, o; a los eventos de tipo recreativo no llegan suficientes alumnos, no se inscriben suficientes alumnos a determinados programas deportivos o recreativos, existe cierta apatía en algunos profesores frente a su grupo de alumnos, faltan aulas de clase, en otros casos faltan pupitres lo que desmotiva al estudiante.

Pero existe otra pregunta; porque suceden estas cosas si se cuenta con buen presupuesto, excelente infraestructura, un buen nivel de selección de personal ¿Cuál es la causa de todo esto? En la actualidad, la calidad se considera como un objetivo estratégico en la educación, introducir el concepto de calidad en todas y cada una de las actividades que se realizan dentro de una institución es de vital relevancia para la existencia de la misma, es claro que un servicio tiene calidad si sirve para lo que está previsto.

Según algunas variables que menciona Guerra (2003) en su documento: Hacia la construcción participativa del enfoque- modelo pedagógico-” que son determinantes en la búsqueda de la calidad en el servicio educativo.

Este autor invita a generar una serie de cambios reales que permite que una sociedad verdaderamente se apropia del conocimiento desde la siguientes variables: **en la evaluación**, se enfatiza su capacidad para contribuir al diseño de estrategias destinadas al logro de la equidad y a una toma de decisiones que reconozca las necesidades de aprendizaje en la particularidad de los grupos, especialmente de aquellos que están conformados por poblaciones cada vez más diversas. **El planeamiento** educativo implica la construcción de un consenso entre las directivas, el personal administrativo, los profesores, el alumnado para el logro de metas educativas regionales y seccionales, si todo está planeado por anticipado es lógico pensar que se tiene que resolver tal y como este viene dado. Luego no se comprende porque este no se cumple. **La comunicación** entre los diversos estamentos de la sección utilizando las NTIC o reuniones de personal. *Establecer periodos más cortos de evaluación que permitan tener un mejor control de las actividades de los alumnos.* Adecuar los servicios que se prestan a una menor cantidad de alumnos, o una ampliación de horarios –extendidos-. Los periodos de evaluación del personal administrativo y docente hacerlos más seguidos para un mejor control. De igual manera; establecer periodos más breves de evaluación que permita tener un mejor control de las actividades de los alumnos. Con diversos **Indicadores**, que administran el número de servicios universitarios utilizados por los estudiantes que son evaluados en cada periodo. El indicador es la evolución del grado de satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios estudiantiles (información de los programas, acceso, títulos, becas,) Número de propuestas de mejora implantadas, fruto del análisis de los servicios estudiantiles utilizados por los alumnos. Utilizar el

sistema de **inducción** para el personal de profesores por cada vez que se inicie un periodo o semestre, así el personal sea el mismo del periodo pasado y una **actualización por lo menos semestral** para el personal administrativo. Elaborar planillas de control de actividades por cada sección, en periodos breves. Y mejorar la cultura de trabajo en equipo. Delimitar adecuadamente las cargas, funciones y responsabilidades de trabajo del personal.

Hacer **convenios** con establecimientos educativos para ampliar la cobertura con los estudiantes nuevos. Tener en cuenta la **formación** del personal; el concepto de Formación Continua, entendida en el mundo laboral del presente, como una acción global y conjunta, que rompe con las nociones tradicionales. Con su institución dejan de tener sentido las diferencias convencionales entre la vieja educación y formación, y su sectorialización en la vida humana en los cuatro estadios de la formación cognitiva-laboral, claramente separados: escuela, capacitación, trabajo y jubilación. Reforzar el nivel de cualificación de los empleados y profesores, en los diferentes sectores, evitando así el estancamiento en su cualificación y mejorando por tanto su situación laboral y profesional, Al tiempo que se responde a las necesidades concretas de la entidad, y se potencia la competitividad interna y externa de la misma, lo que conduce a adaptar este recurso humano renovado, a toda innovación tecnológica y nuevas formas de trabajo, que propicie el desarrollo de la actividad institucional y económica. **Concientización**, esta no se limita al cambio de concepciones y de valoraciones, ella exige una práctica de transformación de la praxis, mediante formas organizativas que al agrupar fuerzas sociales dispersas, puede llevar al cambio de la estructura.es necesaria la organización del grupo que permitan a través del análisis. Que se ha hecho de los procesos objetivos y buscar solidaria y responsablemente, la transformación del todo social. **Dirección**, esta variable, indica el proceso de ser capaz de mediar sobre las personas para que contribuyan y tomen conciencia de los objetivos y las metas de la entidad en materia de calidad y desarrollo en los diferentes programas. En métodos y políticas es donde generalmente radica la dificultad de las directivas, para hacer que influyan en el personal que tienen a su cargo, aquí no se trata de buscar responsabilidades sino de mejorar los procesos de trabajo.

Se cree que es importante por la naturaleza del trabajo en el SENA ampliar unas categorías que son determinantes para alcanzar los objetivos en cada una de las funciones laborales.

## LA PLANEACIÓN

**Reyes Ponce, (1992).** de una manera muy sencilla y conocida define La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.

**Gutiérrez,(2003).** En su libro “Fundamentos de la administración deportiva”, realiza una síntesis muy clara sobre las diferentes etapas de los procesos administrativos desde sus diferentes posturas y autores, buscando los puntos en común los cuales para el son determinantes en cualquier proceso administrativo el define a *la Planeación*: “Función administrativa que determina anticipadamente, cuales son los objetivos que deben alcanzarse y que deben hacerse para alcanzarlo.

Empieza por la determinación de objetivos y detalla planes para alcanzarlos. Contempla una jerarquía a la hora de hacerlos realidad. La planeación como parte del proceso administrativo constituye un elemento complejo que está relacionado con anticiparse al futuro, a veces incierto, y que se inicia con el objetivo de optimizar nuestra actuación en una tarea o de facilitar la resolución de un problema activa posible.”

**Gutiérrez, (2003).** Dice también, que la planificación se ve afecta por cuatro situaciones como lo son: El entorno, el sistema participativo, el tipo de planificación y el estilo de dirección creativo; que serían de gran importancia en la planeación estratégica. Discrimina tipos de planificación y planes.

En los tipos de planificación menciona la planificación estratégica, que es aquella que se proyecta a largo plazo y la define la cima de la organización, La planeación Táctica, que es a nivel de cada departamento en que se divide la organización y es a mediano plazo y por último la operacional que es construida por niveles programas, procedimientos y normas, que es efectuada para cada tarea.

En los tipos de planes, los relacionados con los métodos (procedimientos), los relacionados con el dinero (presupuestos), los relacionados con el tiempo (programas) y los relacionados con los comportamientos (reglamento)

**Aguilar, (2006).** en su libro. “Planeación Escolar y Formulación de proyectos” define más específicamente a la planeación y la planeación educativa.

*“La planeación se refiere a planear sobre una actividad a realizar para obtener los mejores resultados con el mínimo de tiempo y de recursos. Es el resultado de hacer planes; es la acción de analizar una determinada situación, sus antecedentes y expectativas, para establecer los objetivos, políticas y la relación de actividades necesarias para que un sistema cumpla con sus necesidades sociales”.*

Planeación es la aplicación racional de la mente humana en la toma de decisiones anticipatoria, con base en el conocimiento previo de la realidad, para controlar las acciones presentes y prever sus consecuencias futuras, encausadas al logro de un objetivo plenamente deseado y satisfactorio.

La planeación es la determinación de lo que va a hacerse, incluye decisiones de importancia, como el establecimiento de políticas, objetivos, redacción de programas, definición de métodos específicos, procedimientos y el establecimiento de las células de trabajo y otras más.

De ésta manera, la planeación es una disciplina prescriptiva (no descriptiva) que trata de identificar acciones a través de una secuencia sistemática de toma de decisiones, para generar los efectos que se espera de ellas, o sea, para proyectar un futuro deseado y los medios efectivos para lograrlo. En otras palabras la planeación es proyectar un futuro deseado y los medios efectivos para conseguirlo. Es un instrumento que usa el hombre sabio; mas cuando lo manejan personas que no lo son, a menudo se convierte en un ritual incongruente que proporciona, por un rato, paz a la conciencia, pero no en el futuro buscado.”

Continúa **Aguilar. (2006)** diciendo; *“La planeación educativa se encarga de especificar los fines, objetivos y metas de la educación. Gracias a este tipo de planeación es posible definir qué hacer y con qué recursos y estrategias. Es aquella que nos permite proveer la efectividad del proceso enseñanza-aprendizaje mediante la instrumentación de estrategias apropiadas, tomando en cuenta el Sistema Educativo Nacional, el contexto de la escuela, tipo de grupo e incluso al alumno en su individualidad.”*

**Ruiz, (2009)**. Por concepción de planeación se entiende el enfoque a partir del cual se infiere el carácter del proceso de planeación. La clasificación propuesta es: Retrospectiva, prospectiva, circunspectiva y estratégica.

Estos abordajes de la planeación permitirá conceptualizar claramente en la proyección de mejorar los procesos administrativos en una institución educativa, pero un en un área específica como lo es el deporte. **Reyes Ponce**, un autor de gran reconocimiento en el área administrativa define la planificación desde la generalidad, **Gutiérrez** da una mirada desde la planificación de entes deportivos, **Aguilar** y **Ruiz Cantisani** conceptualiza la planificación desde la mirada escolar y los diferentes tipos de esta. Esta mezcla de conceptos acerca más a generar productos más acordes de acuerdo a las necesidades del proyecto.

## **LA EVALUACIÓN**

La evaluación como un proceso, es dar merito o valor a una actividad determinada. Además esta es y seguirá siendo una estrategia necesaria para la supervivencia y mayor competitividad de las organizaciones; y más allá de imaginar la evaluación como un proceso negativo, es conveniente lograr que sea atractiva, ágil, eficiente y eficaz.

En el artículo **“LA EVALUACIÓN EDUCATIVA: CONCEPTO, PERÍODOS Y MODELOS”** la autora **Mora (2004)**. realiza una recolección de conceptos y modelos evaluativos pertinentes a la educación en la cual la define como: *“La evaluación se puede entender de diversas*



*maneras, dependiendo de las necesidades, propósitos u objetivos de la institución educativa, tales como: el control y la medición, el enjuiciamiento de la validez del objetivo, la rendición de cuentas, por citar algunos propósitos. Desde esta perspectiva se puede determinar en qué situaciones educativas es pertinente realizar una valoración, una medición o la combinación de ambas concepciones”.*

Los tipos de evaluación según **Gutiérrez, (2003)**. son determinantes para “lograr que las cosas salgan bien a través de las personas”; las Auto evaluación donde cada uno evalúa su rol en la organización, La Heteroevaluación, realizada por un agente externo a la institución y la meta evaluación “es el mecanismo de criticar constructivamente o evaluar tanto los diseños como los procesos”

La evaluación permite realizar un análisis más detallado del área desde sus diferentes variables y determinar más acertadamente cual es el punto más neurálgico al cual se debe realizar la intervención, para ello se pretende estudiar en la institución varios aspectos:

- El servicio deseado y las condiciones de prestación ( instructor, personal administrativo, instalaciones, programas ofertados)
- El sistema solución que proporcionará el servicio ( a que soluciones apunta los programas de formación; que soluciones se propone desde la institución para mejorar los procesos administrativos; que soluciones se proponen desde el grupo de instructores del área y si se encuentra una propuesta unificada)

Esta reflexiones llevaran a una mejora en los procesos y se verá reflejado en una cultura organizacional de la institución especialmente en el área de deportes.

## **EL CONTROL**

El control tiene como finalidad, asegurarse que lo que se planeó, se ajuste los objetivos que se establecieron, realizando un acompañamiento constante que permita dar soluciones en el momento oportuno. Este control lo podríamos ver bajo la mirada de la gestión donde **Pacheco, Castañeda y Caicedo, (2002)**. Define el control de la gestión como *“un sistema de mejoramiento continuo, basado en indicadores numéricos, que realiza una reflexión sistemática sobre unos factores clave del desempeño de la empresa, para descubrir deficiencias y enfocar con mayor efectividad los esfuerzos que la organización hace para perfeccionarse.”* En esta mirada el control de las organizaciones es orientado a la mejora continua, al realizar un análisis de los que esta pasando y enfocar sus esfuerzos en el perfeccionamiento.

De acuerdo con **Abad (2001)**. El control de gestión se puede definir como *“un instrumento gerencial, integral y estratégico que, apoyado en indicadores, índices y cuadros producidos en forma sistemática, periódica y objetiva, permite que la organización sea efectiva para captar recursos, eficiente para transformarlos y eficaz para canalizarlos”*. Este autor tiene una mirada más empresarial del control en miras de la conservación de los recursos y una mirada sistémica del control.

Desde estas perspectivas se podría analizar en la institución específicamente la coordinación del área de deportes, que carece de un control permanente el cual le permite generar mecanismos de mejora continua y un acompañamiento tanto en los procesos formativos como administrativos y dar soluciones claras en los momentos necesarios para ello.

La Planeación, la evaluación y control deben ser una triada inseparable. Pues por separado ninguna funciona pero las tres juntas son el pilar de la organización, ya que todo intento de control sin planes y la evaluación correspondiente carece de sentido.

## **FORMACIÓN POR COMPETENCIAS**

El SENA imparte programas de formación profesional titulada y complementaria con criterios de pertinencia, calidad, oportunidad y flexibilidad que permiten capacitar para el trabajo -a todo colombiano y extranjero con certificado de residente en el país interesado en estudiar- de acuerdo con las necesidades productivas del país, las regiones y los diferentes sectores.

Para esto, el SENA establece mecanismos de interacción directa y permanente con los gremios, las empresas, las instituciones gubernamentales y no gubernamentales y las instituciones educativas del país, para la actualización y ajuste permanente de los diseños curriculares de los programas de formación existentes y la formulación de nuevos programas.

Los aprendices reciben un proceso educativo teórico-práctico de carácter integral, orientado al desarrollo de conocimiento, que les permite obtener un certificado en el desempeño de competencias laborales.

Las personas que ingresan al SENA deben tener un conjunto de características en términos de conocimientos, habilidades aptitudes, destrezas, actitudes, motivaciones e intereses que exprese respecto de los diferentes recursos requeridos, para que como aprendiz, logre un proceso formativo exitoso.

De esta manera, el aprendiz logrará habilidades durante el proceso formativo que lo potencian para desempeñarse en ocupaciones y demostrar competencias específicas, básicas y transversales, en el momento de la incorporación y proyección en el mundo del trabajo y de la vida desde la visión actual y prospectiva de instructores y expertos del mundo productivo.

El grupo de Articulación del SENA con el Sistema Educativo se enmarca dentro de las políticas y objetivos del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo, definido como la estructura que deberá articular la oferta de formación para el trabajo, conformada por gremios, empresas, organizaciones de trabajadores, entidades de formación para el trabajo o de educación no formal, cajas de compensación familiar, entidades de educación media, técnica profesional, tecnológica, universidades y entidades gubernamentales, con el fin de definir e implementar políticas y estrategias para el desarrollo y calificación de los recursos humanos del país.

***Programas e iniciativas:***

- Programa de articulación con la media
- Alianzas con Instituciones de Educación Superior
- Programa de Ampliación de cobertura
- Programa Jóvenes en Acción
- Redes de entidades de formación para el trabajo

### **Plan estratégico**

La formulación del Plan Estratégico es un ejercicio participativo que tiene como fin establecer el quehacer institucional del SENA y construir una entidad de talla mundial con visión a 2020.

El Plan Estratégico se fundamenta en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 “Prosperidad para todos” a través de tres objetivos principales: más empleo, menos pobreza y más seguridad.

El SENA aportará a la mayor productividad de las empresas para la competitividad regional brindando conocimiento, tecnología y fuerza laboral

El modelo estratégico del SENA apunta a la consolidación del sector empresarial y social. En el primero, el SENA aportará a la mayor productividad de las empresas para la competitividad regional brindando conocimiento, tecnología y fuerza laboral; en el segundo, mediante la inclusión social de los colombianos permitiéndole acceder al conocimiento, la formación, el trabajo y el emprendimiento. Estas dos acciones se articularán por medio de la consolidación del Sistema de Conocimiento SENA que involucrará temas como: sectores productivos, mercado laboral, marco nacional de cualificaciones, tecnologías y educación, formación por competencias.

Por otra parte, el SENA desarrollará y fortalecerá la estrategia de empleo y emprendimiento trabajando para incrementar el emprendimiento de carácter social.

La formación por competencias laborales de los aprendices, son adquiridas en el proceso de formación y desarrolladas en la práctica a través del contrato de aprendizaje, un factor clave que convierte al empresario en co-formador.

## **FORMACION POR PROYECTOS**

### **¿En qué consiste el aprendizaje basado en proyectos?**

Esta estrategia de enseñanza constituye un modelo de instrucción auténtico en el que los estudiantes planean, implementan y evalúan proyectos que tienen aplicación en el mundo real más allá del aula de clase (**Blank, 1997; Dickinson, et al, 1998; Harwell, 1997**).

En ella se recomiendan actividades de enseñanza interdisciplinaria, de largo plazo y centrada en el estudiante, en lugar de lecciones cortas y aisladas. Las estrategias de instrucción basada en proyectos tienen sus raíces en la aproximación constructivista.

El constructivismo mira el aprendizaje como el resultado de construcciones mentales; esto es, que los niños, aprenden construyendo nuevas ideas o conceptos, basándose en sus conocimientos actuales y previos (**Karlin & Vianni, 2001**).

Más importante aún, los estudiantes encuentran los proyectos divertidos, motivadores y retadores porque desempeñan en ellos un papel activo tanto en su escogencia como en todo el proceso de planeación (**Challenge, 2000 Multimedia Project, 1999, Katz, 1994**).

La formación por proyectos, por ser la estrategia metodológica de la institución debe ser el referente para todos los actores que participan en la comunidad educativa, que a la vez es una base fundamental para el desempeño cotidiano de la formación, ya que todo el componente administrativo está diseñado para la flexibilidad y los cambios que sugiere esta estrategia.

### **Planificación Jerárquica del Proceso de Sistematización e Implementación de la Estrategia de Formación por Proyectos en el SENA**

Los Centros de formación se encuentran dentro de las empresas de servicios, que al igual que las empresas productivas, cuentan con tres niveles diferenciados de decisiones: las decisiones estratégicas, las tácticas y las operativas. Además, todas estas decisiones se pueden clasificar según el objeto de la decisión; en este caso, se puede decir que estas decisiones son de dos tipos,

las relacionadas con la estructura de la organización que permite una gestión más ágil o más lenta y las decisiones relacionadas con los aspectos formativos. Ambos tipos de decisiones deben ser coherentes y estar coordinadas en el tiempo para asegurar buenos resultados de formación.

Las decisiones estratégicas en ambos campos marcan el rumbo de la organización en su proceso de cambio, y por lo tanto, son decisiones a largo plazo; además, el número de decisiones estratégicas es menor que el número de decisiones tácticas y mucho menor que el número de decisiones operativas, pero estas decisiones tienen implícito un nivel de riesgo más alto, esto quiere decir, que las consecuencias de un error puntual en una decisión estratégica son mucho más graves que las que conlleva un error puntual en una decisión táctica y muchísimo más graves que las asociadas a un error puntual en una decisión operativa. Para que el Centro funcione correctamente, es necesario ajustar la estructura de planificación a la estructura de la organización Meal (1984).

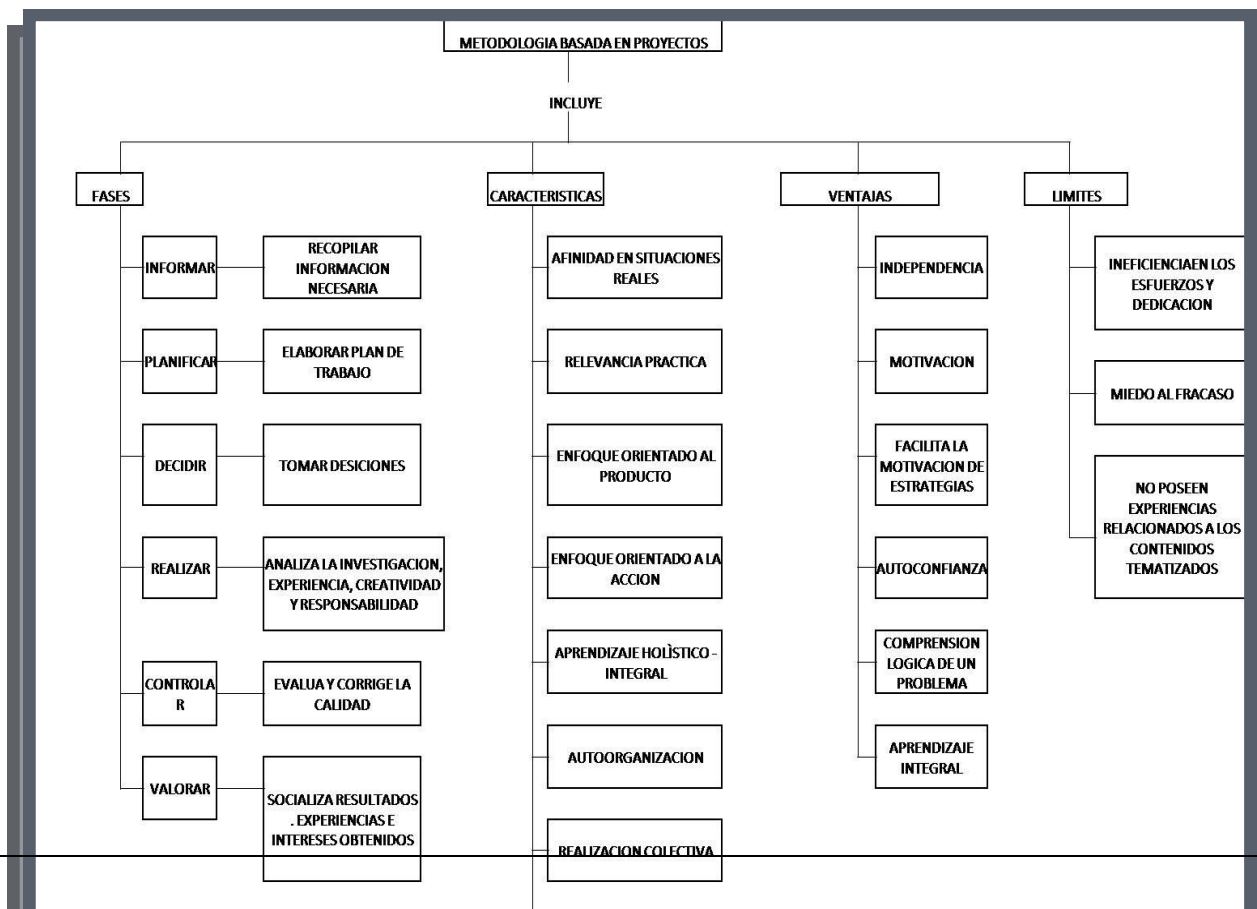
La planificación jerárquica no es otra cosa que definir claramente el tipo de decisiones que se toman en cada uno de los niveles jerárquicos de la organización. De acuerdo con este tipo de planificación, las decisiones estratégicas las toma la alta dirección, quien basa su análisis en cifras globales y cuyo resultado tiene un largo alcance en el tiempo. Son ejemplo de este tipo de decisiones, la definición de la estructura que permitirá el desarrollo de los proyectos y el tipo de proyectos que se desarrollarán en el Centro. Por ejemplo, a este nivel hay que decidir si los proyectos se desarrollarán dentro de una sola Estructura Curricular o si integrarán varias estructuras, también a este nivel se decide si el Centro está interesado en establecer relaciones con otros Centros a través de proyectos.

Las decisiones tácticas son aquellas relacionadas con la planificación a medio plazo, se toman al principio de un período y su objetivo es asegurar que día a día el Centro funcione con normalidad, por ejemplo, la planificación del uso de los espacios físicos, la definición de los procedimientos de compras y la definición detallada de los proyectos que se desarrollarán (duración, materiales necesarios, horarios de tutorías, espacios necesarios).

Las decisiones operativas son las que se toman día a día, son decisiones que no se pueden tomar con antelación y son las que permiten hacer frente a hechos imprevisibles. Dentro de este tipo de decisiones están: el desarrollo de los proyectos, su seguimiento y evaluación.

La asignación de un determinado tipo de decisiones a un nivel jerárquico del Centro significa que es responsabilidad de dicho nivel la toma de esas decisiones y su control en el tiempo, pero no significa que dicho nivel decida sin tener en cuenta la opinión de los demás niveles jerárquicos. Es más, se considera indispensable la participación de los demás niveles jerárquicos y sobre todo de aquellas personas que tienen que hacer el trabajo, pues el éxito de la ejecución de las decisiones depende en gran medida de la apropiación de las decisiones por parte de quienes las ejecutan (Bailey, 2003).

### Mapa conceptual metodología basada en proyectos



## **PLATAFORMA SOFIA PLUS**

**SOFIA PLUS**, se define como un “Sistema Optimizado para la Formación Integral del Aprendizaje Activo”, diseñado para gestionar de forma eficiente, transparente, flexible y con calidad la cadena de valor de la entidad. Es un sistema que brinda a sus usuarios internos y externos, la posibilidad de consultar en línea, todos los aspectos relacionados con la formación.



En este sistema se basa todos los procesos administrativos de la entidad, desde el momento de la oferta de los programas hasta el momento de certificación.

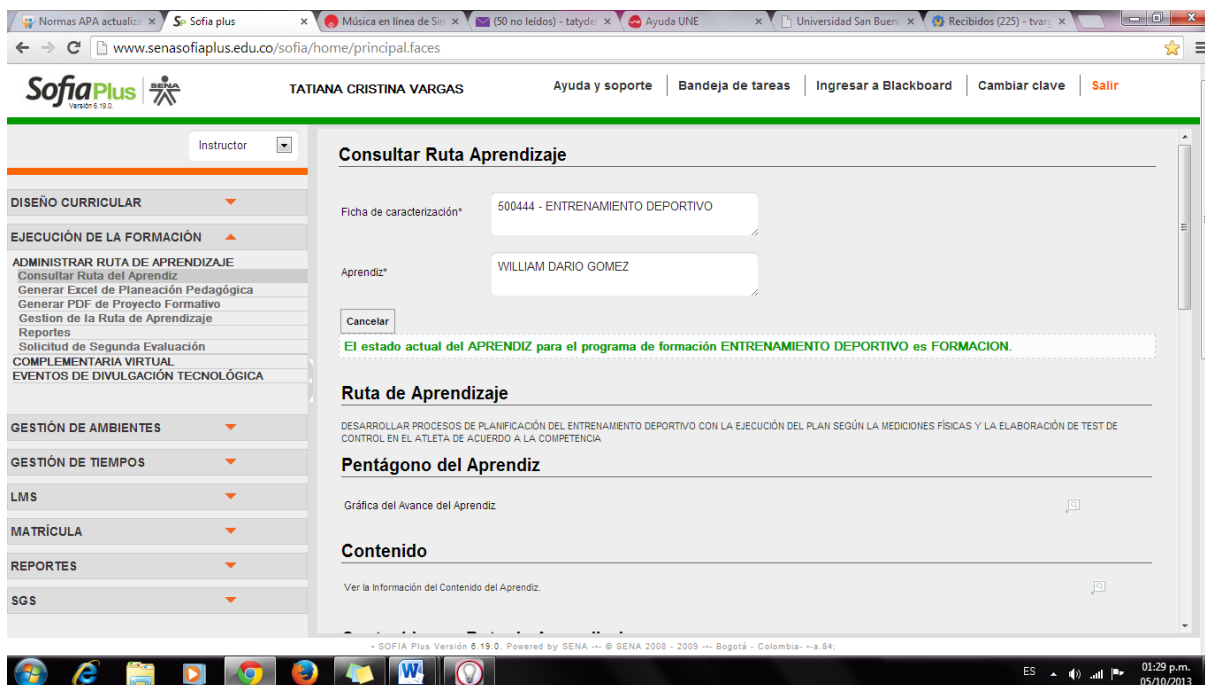


A través de este sistema se imparte todo el proceso formativo, ya que a su vez esta se apoya en una plataforma educativa que es la que acompaña al instructor y al aprendiz durante el tiempo de su formación; esta es Blackboard, la cual se conecta directamente con Sofiplus.



**Blackboard**

El instructor es quien se encarga de alimentar la plataforma Blackboard con información pertinente para cada grupo y a su vez en Sofiplus, tiene una función administrativa con el grupo que se le asigna, a este proceso administrativo se le llama ejecución de la formación



**LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL EN EL SENA, UNA ESCUELA EFICIENTE**

**El SENA una, ESCUELA EFICIENTE**

La cultura organizacional, la globalización de la educación y las nuevas sociedades del conocimiento, nos colocan en una posición muy relevante en los términos de la educación del momento y para el futuro reciente, la era del saber es exigente con todos los actores involucrados y con los insumos requeridos por aquellos, de forma que se puedan ajustar a la nueva sociedad, a los espacios Geográficos a los ambientales existentes y los que surgen de las nuevas modalidades.

**Una escuela eficiente**, en el SENA es requisito fundamental para lograr los cometidos de esta institución educativa, desde el punto de vista de las políticas de estado en materia de educación y a su vez; siguiendo directrices de los organismos internacionales, donde el conocimiento es el principal factor productivo de las nuevas generaciones como consecuencia de la segunda generación, **la escuela eficiente sería** Es el nuevo sistema de poder para crear riqueza y desarrollo económico con lo que se tiene, así, aparentemente el sistema este agotado o sin recursos, hay que reinventarlo a través de la “escuela eficiente” como modelo de generación de nuevas fuentes del conocimiento, este es el resultado de la sinergia entre los pre-saberes, el saber y el aporte de la naturaleza con el saber de las comunidades, porque no se trata de transmitir un conocimiento, se trata de saber de dónde viene, para que sirva, a quienes le sirve, y como se puede intercambiar este conocimiento, de ahí la importancia de trabajar en grupo o equipos para la comunidad, al tiempo que se efectúa una retroalimentación de forma continua y en todas las direcciones horizontales, verticales, transversales.

Según **Rodríguez**, (2010) en su documento “escuelas eficientes y liderazgo” Una institución educativa organizada depende de cómo está controlada, de su eficacia, de su liderazgo organizacional, del desempeño exitoso de sus profesores, de la cualificación de su personal administrativo, del interés del alumnado como protagonista de su saber, de la inclusión y de la equidad como elementos favorecedores del desarrollo, de las políticas de gestión escolar, de la práctica en el aula, de la relación padres-alumnos-profesores-agentes comunitarios y esto produce un complejo entramado de interdependencia y consolidación de factores.

La presencia de las autoridades tanto burocráticas como las directivas institucionales son de suma importancia para el desarrollo pleno del capital del conocimiento, una buena política reglamentaria acompañada de un excelente presupuesto básico para incentivar la creación de

conocimiento, es prerequisite de la calidad en los insumos físicos, y de la excelencia en el talento humano como profesionales y como ciudadanos. En el factor humano debe existir entrega en su trabajo educativo y en la relación con el alumnado hay que incentivar para producir conocimiento ya que finalmente son ellos; los aprendices, los que van a sostener el nuevo país con su trabajo como otra forma de poder. La verdad es que es el pensamiento y no la memorización, la creación y el desarrollo de las mentes globalizadas con la sumatoria de los saberes son los elementos de un nuevo paradigma en la educación, con la inclusión de la diversidad.

*“La conceptualización de la escuela eficaz se basa en el principio de que existe, en las escuelas un gran potencial para el mejoramiento y el desarrollo profesional y que su aprovechamiento depende en gran medida del tipo de dirección ejercida, otorgándose al director, un papel decisivo en la organización de las escuelas de calidad” (Rodríguez, 2010, pag.1).* Parece lógico, que si se tiene un equipo de profesionales en las áreas requeridas tanto de la enseñanza como en la parte administrativa, estas instituciones no deberían tener problemas de ninguna clase, pero esta situación se queda en la utopía, porque en la realidad, las situaciones o problemas que se dan son existen, y con mayor razón cuando se trabaja con comunidades porque estas son cambiantes y las dificultades siempre va a estar latentes, de manera que no basta con tener una nómina de lujo. Es menester en tiempos relativamente cortos, llamar al personal para inducciones frecuentes de nuevos conceptos afines a sus profesiones, evaluar y calificar con cierta frecuencia al personal adscrito, reevaluar el clima en el aula, estar muy pendiente de los perfiles del alumnado en la admisión, del lleno de los requisitos, del cumplimiento del programa curricular, de los logros de los aprendices, de tal forma que el seguimiento y la supervisión pedagógica sea permanente. en cuanto a las competencias, que estas se desarrollen adecuadamente de acuerdo a la misión y visión de la entidad, como la parte conclusiva de la creación de pensamiento productivo, se debe tener en cuenta lo siguiente: cuando el equipo o el alumno falla, el problema se le endosa al alumno o a los padres por deficientes, el profesor no se hace responsable de nada, y la institución rebota el problema en la familia, pero es un error porque el aprendizaje y la enseñanza son actos y hechos de doble vía, si un acto o hecho presenta inconsistencias necesariamente se dan consecuencias y la solución se encuentra entre ambas partes.

La eficacia escolar no es la suma de elementos aislados, las escuelas que han conseguido ser eficaces, tienen una forma especial de ser, de pensar de actuar, una cultura que necesariamente está comprometida por un compromiso de los docentes y de la comunidad de alumnos y padres, un buen clima escolar y de aula, que permite que se desarrolle un buen trabajo de los docentes y un entorno agradable para el aprendizaje.

En definitiva una cultura de eficacia, para que una institución no sea eficaz solo basta que se falle en cualquiera de sus compromisos así sea levemente, la eficacia escolar no permite ningún error así sea de humanos errar.

## EVALUACIÓN PARA EL SIGLO XXI

El profesor del siglo XXI ha de preparar a sus estudiantes para un futuro incierto. Las innovaciones que vivirá el mundo educativo acabaran desmontando todo el sistema que hoy en día forma a los ciudadanos en las escuelas. La perspectiva general que define la educación como un proceso para transmitir conocimientos a los estudiantes esta cada día más debatida, ya no se trata de poner un profesor frente a cincuenta estudiantes intentando hacer que aprendan las mismas cosas al mismo tiempo, eso ha sucedido por siglos de manera repetitiva y sin ningún cambio significativo, hoy la ciencia nos enseña los mecanismos naturales del aprendizaje, la experimentación y la reflexión, en nuestro sistema actual, la memoria es muy importante y el método de preguntas y respuestas es el más utilizado, sin embargo la acumulación de conocimientos está perdiendo valor, pues ya es una función destinada a las máquinas y no al ser humano; ahora el aprendizaje basado en la práctica y las experiencias marcan el camino del futuro educativo. En este proceso; la tecnología, las redes sociales, el video- juego, entre otros; tendrán seguramente un papel importante, serán herramientas valiosas para desarrollar y potencializar nuevas habilidades en los jóvenes, las que verdaderamente necesitan para llegar a la vida laboral y desenvolverse socialmente en entornos cambiantes.

El mundo contemporáneo exige de un currículo que forme individuos con los conocimientos habilidades y actitudes que la sociedad demanda; con el actual avance tecnológico, se genera el incremento de la información y como consecuencia de ello, se busca que cada aprendiz aprenda a

moverse en la confusión, la incertidumbre y la perplejidad, como características claves de la vida contemporánea que sustituyen el conocimiento común y estable de otras épocas.

Hoy, no es suficiente crear modelos de personas para el desempeño de un empleo, es preferible dar más relevancia a los procesos de enseñanza y de aprendizaje, atendiéndolos de manera integrada e intencionada bajo los cuatro pilares de la educación; aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser.

¿Qué se ha hecho para alcanzar este objetivo? ¿Qué se debe hacer como instructores?, ¿Hay compromiso con la formación de individuos para una sociedad moderna?. La perspectiva de formación integral en el SENA sitúa a la formación del ser humano en todas sus dimensiones, el desarrollo de conocimientos técnicos y tecnológicos, la generación y asunción de valores, la participación activa en el mundo del trabajo y de la vida, la toma de decisiones, la actuación crítica y creativa en la solución de situaciones y la resolución de los problemas de su entorno, el ser protagonista de su formación cuya constante debe estar orientada a un buen ser humano y ciudadano solidario líder emprendedor y libre pensador.

El SENA es la institución pionera en modelos formativos innovadores desde 1986 incluso antes de las disposiciones de la UNESCO en:

- Formación integral que desarrolla permanentemente las habilidades humanas.
- Formación orientada al trabajo autónomo.
- Formación que involucra la mente, el cuerpo y a la sociedad, para adquirir nuevos conocimientos.

La formación profesional que imparte el SENA constituye un proceso educativo teórico práctico de carácter integral, orientado al desarrollo de conocimiento técnico, tecnológico, de actitudes y valores para la convivencia social que le permiten a los aprendices actuar crítica y creativamente en el mundo del trabajo y de la vida, sin embargo vemos que aún hace falta reflexionar y precisar sobre la intención del currículo del SENA, que se ha quedado en un modelo curricular por objetivos que controla el aprendizaje para emitir juicios que son mutuamente excluyentes de aprobado y no aprobado y que fomentan la heteronomía, el viejo

modelo evaluativo continua siendo la herramienta indispensable para mantener el poder y el control y este es el reto a superar.

La directriz del currículo del Sena se conduce hacia un paradigma práctico, comprensivo y emancipatorio en donde todos sus actores son considerados sujetos activos. La evaluación indica niveles de desarrollo del pensamiento, capacidades de interacción con otros y capacidad de aplicación con sentido y significado en situaciones reales de la vida, donde es necesario implementar otros instrumentos más allá de cuestionarios y listas de chequeo, las rubricas, los portafolios de evidencias, mapas de aprendizaje, mapas mentales, diarios de campo, bitácoras, entre otros recursos.

El estudiante ha de ser retado a desempeñar un papel activo y destacado en su proceso y nosotros como instructores debemos fortalecer los procesos tanto de enseñanza como de aprendizaje. Si en nuestras huellas aparecen los lineamientos que indican el camino hacia una educación para la comprensión y la transformación social; ¿entonces, cuales son los factores que han incidido para que estas huellas se borren en el tiempo y en el quehacer cotidiano?

Como instructores, se tiene la responsabilidad de acompañar la realización de proyectos de vida representados en cada aprendiz que llega, de manera que con ello; todos los que imparten educación escribamos otras historias esperanzadoras para cada uno de ellos, para la humanidad y específicamente para nuestra sociedad y nuestra institución. Está en las manos de los formadores del SENA, la transformación de las prácticas y el ejercicio docente, la calidad de la educación, el futuro del centro de formación, del SENA, y de un país, pero sobre todo; el bienestar, la convivencia social y la formación integral de los aprendices.”

## **8. METODOLOGIA Y ACTIVIDADES**

Para lograr cada uno de los objetivos propuestos inicialmente, se propone una metodología que permita programar las actividades del proyecto identificando posibles soluciones. basadas en la observación de más de un año de trabajo presencial en el centro de servicios de salud del SENA central, regional Antioquia, se viene utilizando información interna tanto documental

como audiovisual, información presupuestal de la oficina de contratación, infraestructura organizacional, jurídica e histórica.

### **Características del Proyecto:**

Este trabajo investigativo es de carácter cualitativo porque posee criterios mediante un estudio transversal en el cual se aplican diferentes medios de una manera no experimental como es la encuesta, listas de chequeo, la ficha de observación que son instrumentos didácticos implementados por el SENA en su formación. Este proyecto es de carácter exploratorio, porque permite llegar a familiarizarnos con el problema de investigación así como también es de carácter descriptivo porque se analizó e interpretó la naturaleza actual, los componentes y los diferentes procesos para interpretar el problema. Así mismo se realizó una investigación documental basada en la obtención de libros, páginas web, artículos para el posterior análisis de otros documentos. Esta a la vez sirvió para realizar el marco teórico y para relacionar el análisis de resultados al triangular la información obtenida a través de los instrumentos de recolección

Metodología que integra la enseñanza de conceptos abstractos con la praxis de un proyecto, explotando, además, la dimensión no presencial con un entorno virtual de trabajo colaborativo con tal de ir de un aprender-haciendo a un aprender enseñando.

Metodología que integra la enseñanza de conceptos abstractos con la praxis de un proyecto, explotando, además, la dimensión no presencial con un entorno virtual de trabajo colaborativo con tal de ir de un aprender-haciendo a un aprender enseñando.

Se Propone desarrollar la metodología profesional de diseño de proyecto; Se basa en resolver 9 ejercicios o tareas proyectuales que potencian desarrollo cognitivo y tareas constructivistas, junto a prácticas de gestión y de dirección:

Ejercicio 1. Del conflicto al problema técnico.

Ejercicio 2. Avance del sistema solución.

Ejercicio 3. El servicio deseado y las condiciones de prestación.

Ejercicio 4. El sistema solución que proporcionará el servicio.

Ejercicio 5. Los roles de las personas en el sistema solución.

Ejercicio 6. Calidad del servicio y peligrosidad del sistema.

Ejercicio 7. Especificaciones técnicas para el diseño del sistema real.

Ejercicio 8. La propuesta del proyecto.

Ejercicio 9. Panel.

Los ejercicios se desarrollan dentro de un enfoque de innovación y pensamiento creativo vinculado a la gestión del conocimiento.

Los 9 ejercicios permiten un análisis sistémico del problema y su espacio de soluciones. Esto potencia el aprender-haciendo conformando un aprendizaje en red.

## **PLAN DE ACCION**

El plan de acción que se ha determinado para este proyecto se realizara con base a los 9 ejercicios propuestos en la metodología y se desarrollara de la siguiente forma:

### **Ejercicio 1. Del conflicto al problema técnico:**

- ✓ Se comienza con el diagnóstico de la población, a partir de la observación y el dialogo directo con aprendices, instructores y funcionarios administrativos
- ✓ Realizar lluvia de ideas de las problemáticas y analizar cuáles son las que más se repiten.
- ✓ Estrategia de espina de pescado en el cual se determinó la situación problema.

### **Ejercicio 2. Avance del sistema solución:**

Al observar con detenimiento las diferentes problemáticas, se logra identificar una serie de estrategias administrativas y gerenciales que se quiere implementar para dar respuesta a las necesidades reales del proyecto.



### **Ejercicio 3. El servicio deseado y las condiciones de prestación:**

Quedará determinada a los resultados a los instrumentos de evolución del proyecto.

### **Ejercicio 4. El siste**

+

**ma solución que proporcionará el servicio:** las estrategias que implementarían serían:

#### **1. Ingreso:**

- ✓ Desarrollar controles en los diferentes pasos de inscripción e ingreso de los aprendices a los diferentes programas de formación, de tal forma que realmente si sean requisitos indispensables para realizar las matrículas, evitando futuros inconvenientes que se vienen presentando (documentación faltante para graduarse, no se cumple con los requisitos mínimos para la formación profesional)

#### **2. Formación:**

- ✓ Se realizara una capacitación general para los instructores en donde se determine sus funciones, metodología de trabajo, carpetas de condiciones controladas y conocimiento de las plataformas de la entidad.
- ✓ Determinar un cronograma de capacitaciones llamada desarrollo curricular, donde continuamente se realice retroalimentación, de las acciones formativas de la implementación de la metodología.
- ✓ En la programación se asignara instructor una grupo (ficha), con horario respectivo, proyecto formativo y ambientes de aprendizaje, además de los grupos que deben apoyar.
- ✓ Acordar la revisión del portafolio de Evidencias del instructor cada trimestre, para llevar el control de la formación.
- ✓ Retomar el la plataforma Black board como apoyo a la formación

- ✓ Determinar unas actividades prácticas fijas en cada grupo para descongestionar los ambientes.
- ✓ Implementar en su totalidad el aplicativo senasofiaplus, en lo concerniente a la ejecución de la formación; enrutar aprendices, emitir juicios evaluativos, reportar inasistencias, reportar novedades.
- ✓ Generar actividades de integración para favorecer el trabajo en equipo y aumentar el sentido de pertenencia de la institución.

**3. Certificación:**

- ✓ Los instructores deben haber emitido todos los juicios evaluativos de la etapa lectiva para que el aprendiz comience su etapa práctica.
- ✓ Ningún aprendiz se recibe sin que la papelería del grado este completa.

**Ejercicio 5. Los roles de las personas en el sistema solución.**

Distribuir los roles de los actores y cada una de sus funciones

**Ejercicio 6. Calidad del servicio y peligrosidad del sistema.**

A través de la recolección de los resultados se determinara la calidad de servicio y se determinara, la pertinencia de los cambios propuestos en el grupo.

**Ejercicio 7. Especificaciones técnicas para el diseño del sistema real.**

MOMENTO	ESTRATEGIA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b> Del conflicto al problema técnico Avance del sistema solución Especificaciones técnicas para el diseño del sistema real	Observación Lluvia de Ideas Espina de pescado chequeo Manejo del Software	Bimensual	Luz Marelbi Ossa Tatiana Vargas SENA
<b>EVALUACIÓN</b> El servicio deseado y las condiciones de prestación El sistema solución que proporcionará el servicio La propuesta del proyecto	Encuestas Implementar Estrategias para la mejora de la gestión administrativa Entrevistas	Permanente	SENA Luz Marelbi Ossa Tatiana Vargas
<b>MEJORA</b> Los roles de las personas en el sistema solución Calidad del servicio y peligrosidad del sistema Panel	Entrevistas Listas de chequeo Graficas de encuestas	Permanente	SENA Luz Marelbi Ossa Tatiana Vargas

Los instrumentos anexos al trabajo, y el sistema de solución anteriormente expuesto.

### **Ejercicio 8. La propuesta del proyecto.**

Mejoramiento de los procesos de administración educativa del centro de servicios de salud en el área de deportes del SENA regional Antioquia

### **Ejercicio 9. Panel:**

Se establece las conclusiones a partir de una discusión concertada con el grupo de trabajo, y dar a conocer dichos resultados al grupo de intervención.

## **9. RECURSOS**

## **9.1 PERSONAL HUMANO: CAPACITACION Y DESARROLLO**

Uno de los principales objetivos institucionales es contar con servidores públicos eficientes y eficaces, que comprendan los retos institucionales y la gran responsabilidad social de la entidad. Para que desde cada una de las funciones desempeñadas se aporte a la misión institucional para ello es importante la inducción, la continua actualización, el entrenamiento en el puesto de trabajo y la capacitación periódica.

El proyecto involucra a todo el centro de servicios de salud que intervienen de manera positiva o afecta en cada una de las partes mencionadas.

## **9.2 RECURSOS HUMANOS**

Para el Recurso del proyecto Requerimos:

- ✓ 2 Investigadores: se encargaran de realizar la producción escrita e investigativa del proyecto
- ✓ 1 Diseñador: se encargara de diseño de la presentación e imágenes de apoyo para la sustentación proyecto
- ✓ 1 Estadista: Se encargara de tabular los resultados de las recolección de la información según la estrategia implementada
- ✓ 1 Apoyo logístico: Se encarga de apoyar en el proceso investigativo de recolección de datos.

## **10. RECURSOS FINANCIEROS**

### **10.1 Presupuesto Global por Fuentes de Financiación**

RUBROS	FUENTES				Cantidad	Total
			CONTRAPARTIDA			
	Recurrentes	No Recurrentes	Recurrentes	No Recurrentes		
PERSONAL	50.000000	-	-	-	2	\$50.000000
EQUIPOS	2.000.000	-	-	-	2	\$2.000.000
SOFTWARE	3.000000	-	-	-	2	\$3.000.000
MATERIALES	\$500.000	-	-	-	10	\$500.000
SALIDAS DE CAMPO		-	-	-		-
MATERIAL BIBLIO-GRÁFICO	500.000	-	-	-	3	\$500.000
PUBLICACIONES Y PATENTES	-	-	-	-	-	-
SERVICIOS TÉCNICOS	-	-	--	-	---	-
VIAJES	-	-	-	-	-	-
CONSTRUCCIONES	-	-	-	-	-	-
MANTENIMIENTO	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	\$56.000.000

## 11. CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES			Noviembre															
Actividad	Resultado	Responsable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Reunión compañeros para seleccionar la temática investigativa	Se selecciona, el tema y la población con la que se va realizar el proceso investigativo														X			
Reunión compañeros para reafirmar el tema y ponernos de acuerdo para la recolección de la información	Se consolida el tema "mejoramiento de los procesos de administración educativa del centro de servicios de salud en el área de deportes del SENA regional Antioquia. Se distribuye, la búsqueda de la información y las visitas y observaciones.	Luz Marelibi Ossa - Tatiana Cristina Vargas Ossa															X	
Realizar encuesta diagnóstica a los instructores de deportes del centro de servicios de salud	Encuesta																	X
Actividad	Resultado	Responsable	Diciembre															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16			
Construcción escrita individual	Cada uno de los integrantes realiza una construcción escrita sobre el tema para luego realizar la construcción conjunta					X												
Reunión grupal para la selección del material de información	Cada integrante lleva el material que recolectó documentos, libros, trabajos, presentaciones, etc. Que pueda componer el marco teórico	Luz Marelibi Ossa - Tatiana Cristina Vargas Ossa							X									
Identificar los principales problemas que entorpecen el proceso formativo	Recolectamos la información, Espina de pescado											X						
Correcciones de construcción grupal	Se realiza una revisión del trabajo para posterior entrega													X				
Actividad	Resultado	Responsable	Enero															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16			
Entrega de la primera construcción grupal	Primera entrega y asesoría.	Luz Marelibi Ossa - Tatiana Cristina Vargas Ossa																X
Actividad	Resultado	Responsable	Febrero															
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26			
Corrección construcción escrita	Corrección para la segunda entrega	Profesor Alejandro Jaramillo						X										
Recolección bibliográfica	Recolección bibliográfica	Luz Marelibi Ossa - Tatiana Cristina Vargas Ossa						X										
Observación del software institucional	Se analiza el software administrativo Sena softapius									X								
Actividad	Resultado	Responsable	Marzo															
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26			
Asesoría Skype	Asesoría para la entrega del trabajo por parte del profesor	Luz Marelibi Ossa y Profesor Alejandro Jaramillo				X												
Segunda entrega de la construcción grupal	Se realiza la entrega de la segunda construcción grupal, de acuerdo con las especificaciones dadas por el profesor	Luz Marelibi Ossa - Tatiana Cristina Vargas Ossa											X					
Actividad	Resultado	Responsable	Abril															
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26			
Asesoría Skype	Asesoría para la entrega del trabajo por parte del profesor	Luz Marelibi Ossa y Profesor Alejandro Jaramillo				X												
Segunda entrega de la construcción grupal	Se realiza la entrega de la segunda construcción grupal, de acuerdo con las especificaciones dadas por el profesor	Luz Marelibi Ossa - Tatiana Cristina Vargas Ossa											X					
Actividad	Resultado	Responsable	Mayo															
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26			
Asesoría Skype	Asesoría para la entrega del trabajo por parte del profesor	Luz Marelibi Ossa y Profesor Alejandro Jaramillo				X												
Segunda entrega de la construcción grupal	Se realiza la entrega de la segunda construcción grupal, de acuerdo con las especificaciones dadas por el profesor	Luz Marelibi Ossa - Tatiana Cristina Vargas Ossa											X					
Actividad	Resultado	Responsable	Junio															
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
Asesoría y corrección construcción escrita	Se realizan varias correcciones para continuar el trabajo investigativo.	Profesor Alejandro Jaramillo	X															
Aplicación e encuestas y listas de chequeo	Insumos para tabulación	Luz Marelibi Ossa - Tatiana Cristina Vargas Ossa															X	
Actividad	Resultado	Responsable	Julio															
14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29			
Tercera entrega de construcción grupal	Se realiza la entrega de la tercera construcción grupal, de acuerdo con las especificaciones dadas por el profesor	Luz Marelibi Ossa - Tatiana Cristina Vargas Ossa														X		
Actividad	Resultado	Responsable	Agosto															
14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29			
Implementar estrategias que permitan tener un control administrativo y disciplinario	Socialización con el grupo de instructores. Entrega de resultados del diagnóstico realizado	Tatiana Cristina Vargas Ossa - Apoyo Logístico																
Actividad	Resultado	Responsable	Septiembre															
5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
Tabulación de Datos	Resultados de encuestas	Tatiana Cristina Vargas Ossa - Estadista	X															
Capacitación de la plataforma senasoftapius: Ejecución de la formación	Aseguramiento de las funciones de cada instructor. Disminución de errores en la plataforma	Luz Marelibi Ossa - Tatiana Cristina Vargas Ossa - Apoyo e experto en la plataforma						X		X								X
Correcciones del trabajo para la presentación	Realizar ajustes sugeridos por el asesor	Luz Marelibi Ossa - Tatiana Cristina Vargas Ossa - Apoyo e experto en la plataforma					X											
Actividad	Resultado	Responsable	Octubre															
5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
Segunda corrección de trabajo e grado	Realizar ajustes sugeridos por el asesor	Tatiana Cristina Vargas Ossa - diseñador	X															
Presentación del proyecto de grado	Trabajo de Grado	Tatiana Cristina Vargas Ossa								X								

## 12. PROCESO DE EVALUACIÓN Y METODOS

En cada uno de los ejercicios realizar una lista de chequeo que evidencie una respuesta frente a cada uno de los 9 ejercicios que se plantean.

Ejercicio 1. Del conflicto al problema técnico.

Ejercicio 2. Avance del sistema solución.

Ejercicio 3. El servicio deseado y las condiciones de prestación.

Ejercicio 4. El sistema solución que proporcionará el servicio.

Ejercicio 5. Los roles de las personas en el sistema solución.

Ejercicio 6. Calidad del servicio y peligrosidad del sistema.

Ejercicio 7. Especificaciones técnicas para el diseño del sistema real.

Ejercicio 8. La propuesta del proyecto.

Ejercicio 9. Panel.

MOMENTO	ESTRATEGIA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b> Del conflicto al problema técnico Avance del sistema solución Especificaciones técnicas para el diseño del sistema real	Observación Lluvia de Ideas Espina de pescado chequeo Manejo del Software	Bimensual	Luz Marelbi Ossa Tatiana Vargas SENA
<b>EVALUACIÓN</b> El servicio deseado y las condiciones de prestación El sistema solución que proporcionará el servicio La propuesta del proyecto	Encuestas Implementar Estrategias para la mejora de la gestión administrativa Entrevistas	Permanente	SENA Luz Marelbi Ossa Tatiana Vargas
<b>MEJORA</b> Los roles de las personas en el sistema solución Calidad del servicio y peligrosidad del sistema Panel	Entrevistas Listas de chequeo Graficas de encuestas	Permanente	SENA Luz Marelbi Ossa Tatiana Vargas

### 13. Escenarios de ejecución y logros

#### 13.1. Población que intervino en el proyecto

El presente trabajo de grado se realizó todo el personal administrativo y docente que hace parte del área de deportes del centro de salud del Sena Regional Antioquia. Las docentes investigadoras, el apoyo logístico, el estadista y la diseñadora grafica.

### **13.2. Los escenarios de ejecución**

Este proyecto tiene como escenario el Centro de Servicios de Salud, de la regional Antioquia, ubicado en el complejo central en la dirección calle 51 # 57 -70 en Medellín, pisos 8 y 9 áreas deportivas del complejo central.

## **14. Resultados hallazgos y logros vitales**

### **14.1 Resultados y Logros**

Después de de analizar las encuestas y las observaciones al grupo del la coordinación de Deportes del Centro de servicios de Salud de La regional Antioquia, se pudo determinar qué:

- ✚ Solo un 27% utiliza el rol de instructor en la plataforma Sena Sofía plus, la cual debería ser de un 100% en este rol
- ✚ El 53% considera muy difícil el manejo de la plataforma Sena Sofía plus, los cual explicaría la falta de implementación de esta; además la evidente falta de capacitación de ella.
- ✚ Hay evidentes dificultades en el manejo de la plataforma administrativa por parte de los instructores, específicamente con el rol que le corresponde a la ejecución de la formación
- ✚ Uno de los principales procesos que entorpecen la formación se genera por la falta de control y evaluación continua en los programas de deportes y desde administración educativa, en las cuales no han implementado acciones de mejora.



✚ EL 58% de los Instructores dice no haber solicitado soporte en problemas en el uso de la plataforma lo que indica que la mayoría no usa este aplicativo para sus trabajos académicos precisamente por la falta de conocimiento del mismo esto se da mucho con el personal que llega nuevo a la institución Contratistas.

✚ Aunque el Sena cuenta con personal capacitado para brindar capacitación en esta área del uso de la plataforma; los instructores salen con vacíos y no se atreven a pedir otras asesorías que le ayuden a complementarla por lo que se ven en la necesidad de acudir a compañeros de trabajo como segundo contacto mostrando un 56% porcentaje demasiado alto. Y un 68% no ha recibido capacitación formal lo que quiere decir que el personal nuevo que llega a la Institución tiene muy poca formación en el uso de este aplicativo.

**Por lo anterior se implementara unas estrategias que permitan aplicar unas acciones de mejora en, estas estrategias son:**

✚ Ingreso:

✓ Desarrollar controles en los diferentes pasos de inscripción e ingreso de los aprendices a los diferentes programas de formación, de tal forma que realmente si sean requisitos indispensables para realizar las matrículas, evitando futuros inconvenientes que se vienen presentando (documentación faltante para graduarse, no se cumple con los requisitos mínimos para la formación profesional).

✚ Formación:

- ✓ Se realizara una capacitación general para los instructores en donde se determine sus funciones, metodología de trabajo, carpetas de condiciones controladas y conocimiento de las plataformas de la entidad.
- ✓ Determinar un cronograma de capacitaciones llamada desarrollo curricular, donde continuamente se realice retroalimentación, de las acciones formativas de la implementación de la metodología.
- ✓ En la programación se asignara instructor una grupo (ficha), con horario respectivo, proyecto formativo y ambientes de aprendizaje, además de los grupos que deben apoyar
- ✓ Acordar la revisión del portafolio de Evidencias del instructor cada trimestre, para llevar el control de la formación.
- ✓ Retomar el uso de la plataforma Black board como apoyo a la formación.
- ✓ Determinar unas actividades prácticas fijas en cada grupo para descongestionar los ambientes de Aprendizaje.
- ✓ Implementar en su totalidad el aplicativo Sena Sofía plus, en lo concerniente a la ejecución de la formación; enrutar aprendices, emitir juicios evaluativos, reportar inasistencias, reportar novedades.
- ✓ Generar actividades de integración para favorecer el trabajo en equipo y aumentar el sentido de pertenencia de la institución.

#### Certificación:

- ✓ Los instructores deben haber emitido todos los juicios evaluativos de la etapa lectiva para que el aprendiz comience su etapa práctica.
- ✓ Ningún aprendiz se recibe la papelería del grado sin estar completa (anexo)

## **LOGROS**

Los logros más importantes que se tuvieron después de la implementación de las estrategias fueron los siguientes:

- ✚ Implementar los Desarrollos curriculares en el área una vez al mes, con el ánimo de desarrollar capacitaciones tanto en acciones académicas como en el manejo de la plataforma administrativa y la plataforma de apoyo a la formación.
- ✚ Se le asigna a cada instructor un grupo para que además de ser instructor, se convierta en gestor de esa ficha y así mejorar el control de la formación.
- ✚ No se realiza ningún proceso de matrícula sin realizar el proceso de selección pertinente, y la documentación completa.
- ✚ Se está implementando el formato de certificación con unas firmas correspondientes y la documentación requerida.

## 14.2 Graficas y análisis de resultados

En el presente trabajo de grado se tomó en cuenta a 70 personas entre funcionarios, contratistas administrativos e instructores del centro de salud área de deportes de la Regional Antioquia. Una vez aplicados los instrumentos de investigación los resultados presentaron la siguiente información la cual se presenta en tablas y gráficos estadísticos.

## 14.3 Encuesta

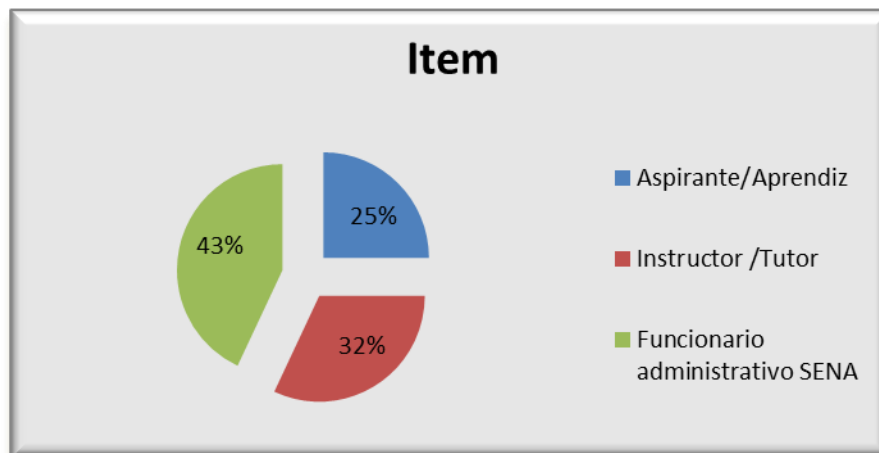
**A la encuesta de la plataforma Sofía Plus el personal encuestado respondió:**

Manejo del Aplicativo Sofía PLUS

ITEM		%	ITEM		%
1	Aspirante/Aprendiz	28	10	Acceso y tiempos de respuesta	34
	Instructor	27		Facilidad en el uso de la herramienta	38
	Funcionario Administrativo	45		Mejora en los procesos gestionados	28
2	Si	42	11	No confió	9
	No	58		Poco	18
3	Muy fácil	15	12	Confió plenamente	73
	Fácil	32		Excelente	23
	Muy Difícil	53		Bueno	29
4	Nunca	58	13	Malo	48
	Al menos una vez	32		Si	32
	Más de 6 veces	10		No	68
5	Excelente	39	14	Observando a otros	36
	Bueno	41		Iniciativa propia	43
	Malo	20		Capacitación Formal	21
6	Mesa de Ayuda	20	15	Presencial	56
	Consulta en Internet y ayudas en línea	24		Virtual	33
	Un compañero	56		Videokonferencias	11
7	Vía telefónica	32	16	Centro de formación	48
	Chat	38		Casa	37
	Ayudas en línea (portal, Videos, redes)	30		Otro	15
8	Satisfecho	33	17	Mañana	34
	Poco satisfecho	37		Tarde	37
	Insatisfecho	30		Noche	29
9	Excelente	56	18	Lento	23
	Bueno	36		Normal	34
	Malo	8		Rápido	43

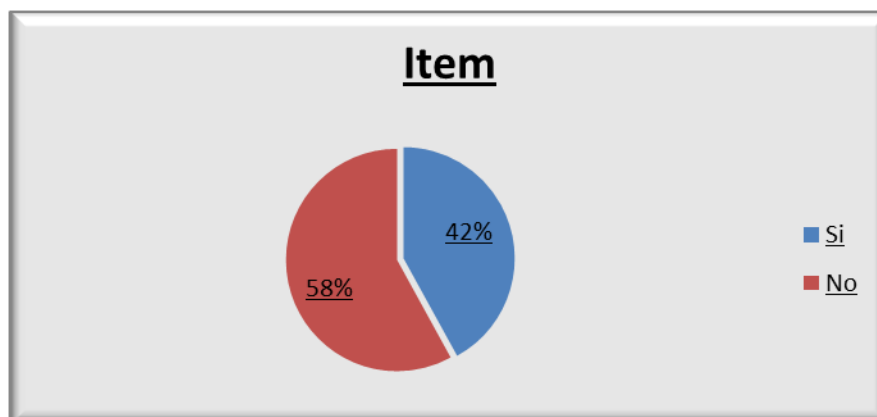
**A la pregunta # 1 ¿Cuál es el rol que más utiliza en la Aplicación? Respondieron:**

Aspirante/aprendiz /  
Instructor /tutor  
Funcionario administrativo Sena



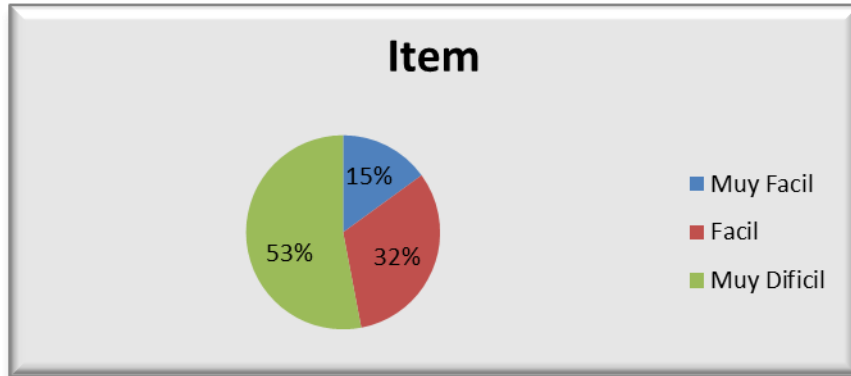
**A la pregunta # 2 ¿La herramienta le permite desempeñar las funciones en su cotidianidad de forma satisfactoria? Respondieron:**

Si  
No



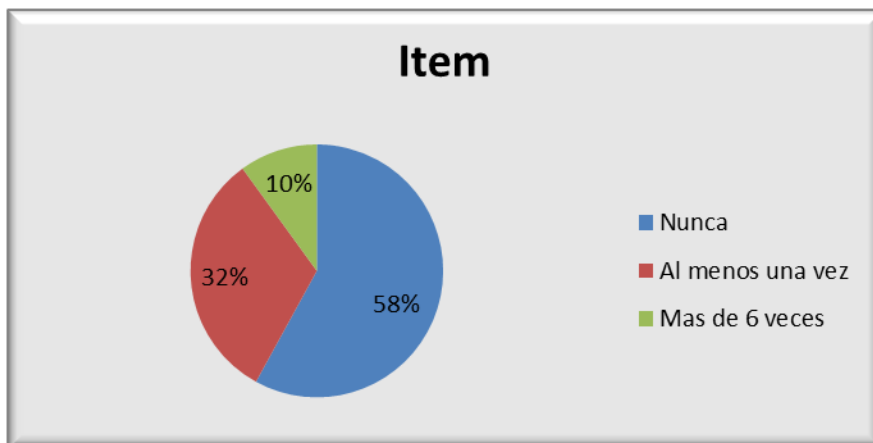
**A la pregunta # 3 ¿Cómo considera el uso de la herramienta?  
Respondieron:**

Muy Fácil  
Fácil  
Muy Difícil



**A la pregunta # 4 ¿En el último trimestre ha solicitado soporte relacionado con problemas en el uso de la aplicación? Respondieron:**

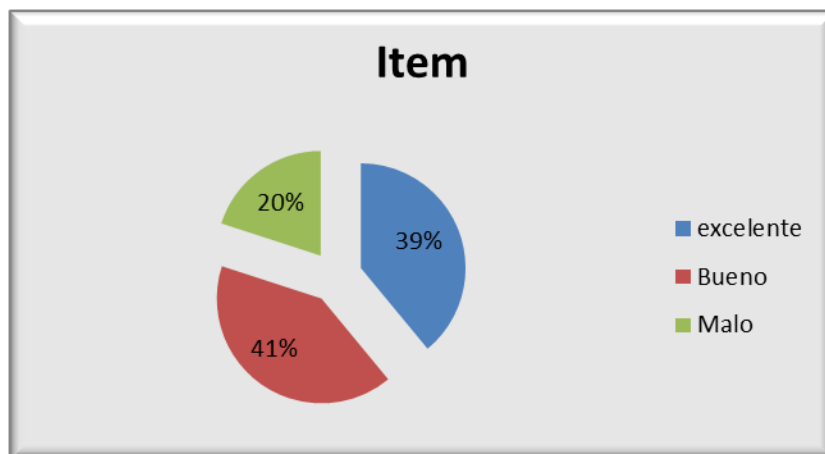
Nunca  
Al menos una vez  
Más de 6 veces



**A la pregunta #5 ¿Cómo califica la calidad del soporte recibido? Respondieron:**

Excelente  
Bueno

Malo



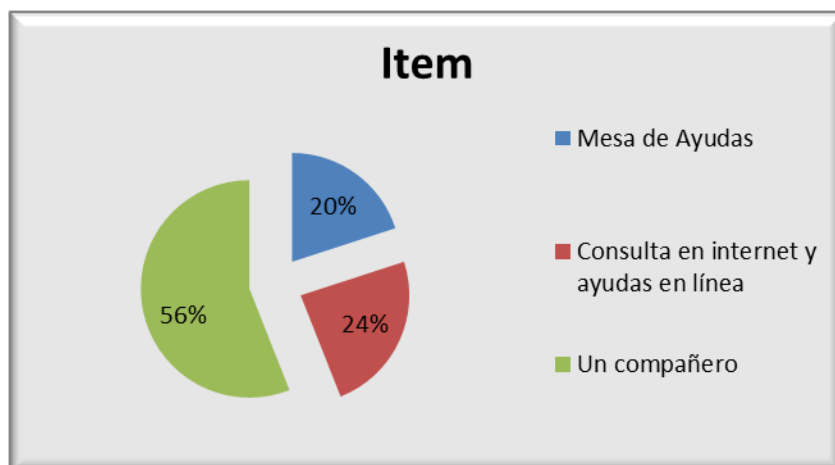
**A la pregunta #6 ¿Cuándo ha requerido soporte, quien es su primer contacto?**

**Respondieron:**

Mesa de Ayuda

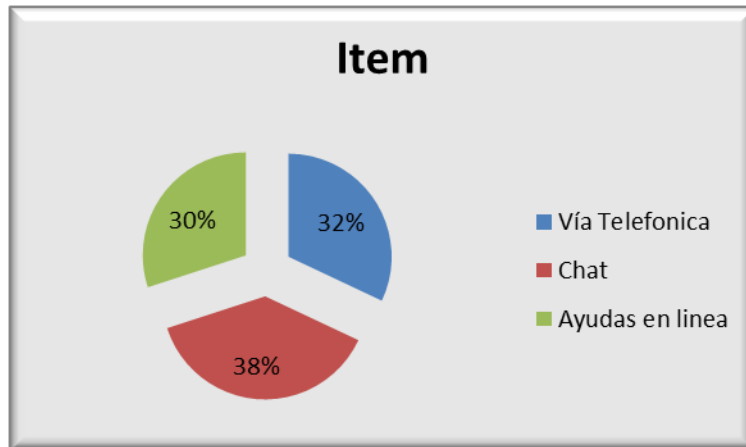
Consulta en internet y ayudas en línea

Un compañero



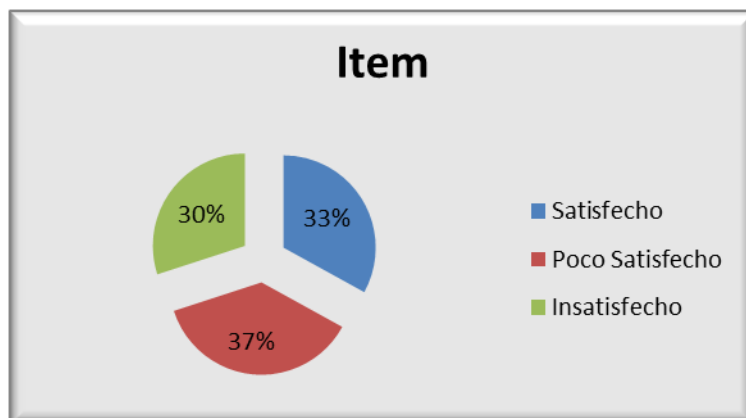
**A la pregunta #7 ¿Según su percepción, que medio le parece más efectivo a la hora de pedir soporte y ayuda en la herramienta? Respondieron:**

Vía telefónica  
Chat  
Ayudas en línea



**A la pregunta #8 ¿Cuál es su grado de satisfacción con el soporte y ayuda recibida? Respondieron:**

Satisfecho  
Poco satisfecho  
Insatisfecho



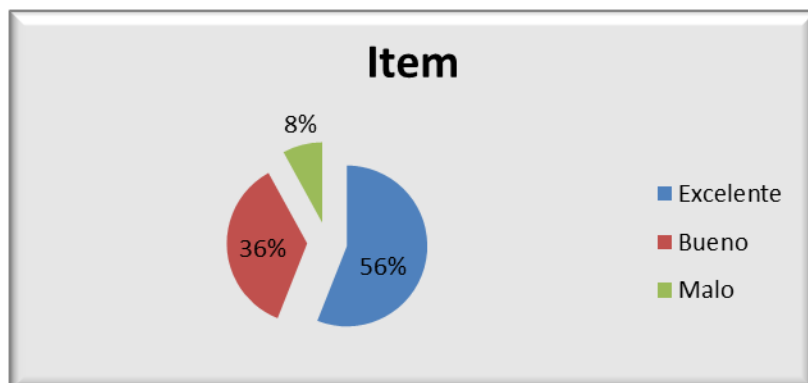


**A la pregunta # 9 ¿Indique el grado de satisfacción general con el aplicativo SOFIA PLUS? Respondieron:**

Excelente

Bueno

Malo

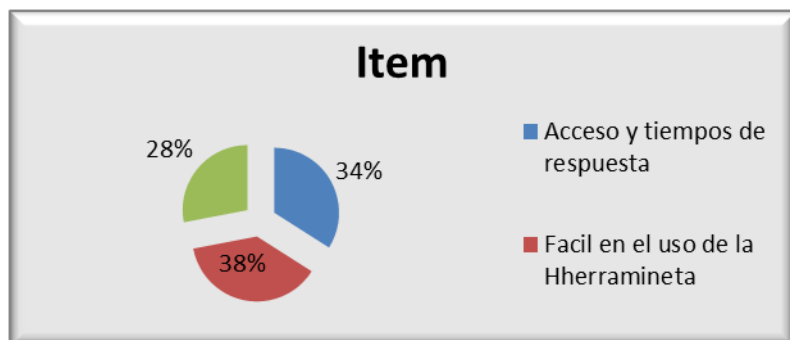


**A la pregunta # 10 ¿Cuál de los siguientes aspectos considera que se debe mejorar en mayor medida en la aplicación? Respondieron:**

Acceso y tiempos de respuesta

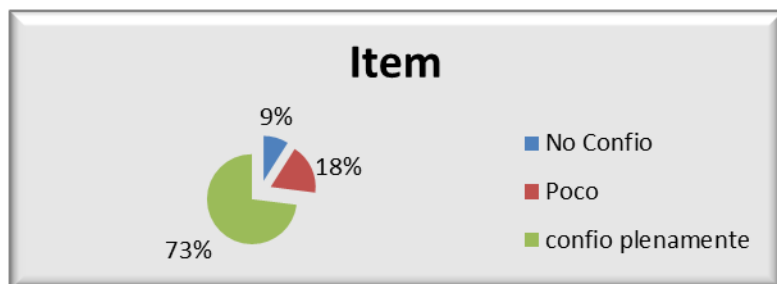
Facilidad en el uso de la herramienta

Mejora en los procesos gestionados



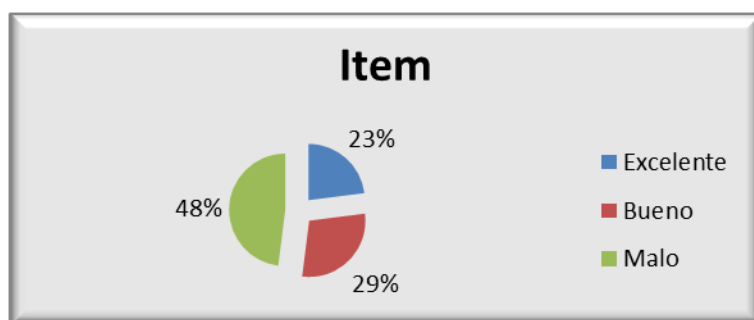
**A la pregunta #11 ¿Confía en los procesos y en la información gestionada por el aplicativo? Respondieron:**

No confió  
Poco  
Confió plenamente



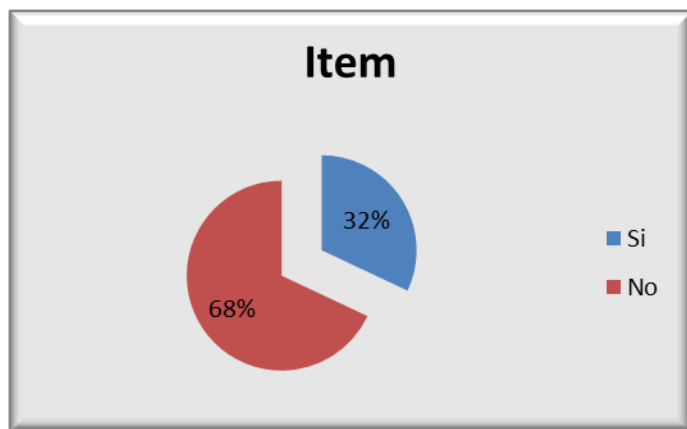
**A la pregunta # 12 ¿Califique su nivel de desempeño en el uso de la herramienta SOFIA PLUS Respondieron:**

Excelente  
Bueno  
Malo



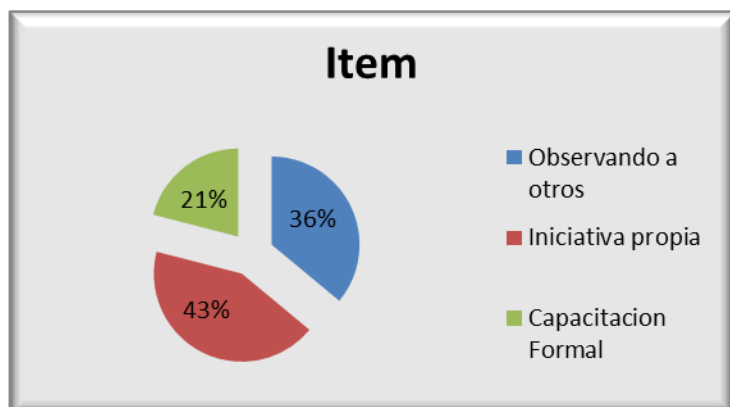
**A la pregunta # 13 ¿Ha recibido capacitación formal en el uso de la aplicación por parte de su centro? Respondieron:**

Si  
No



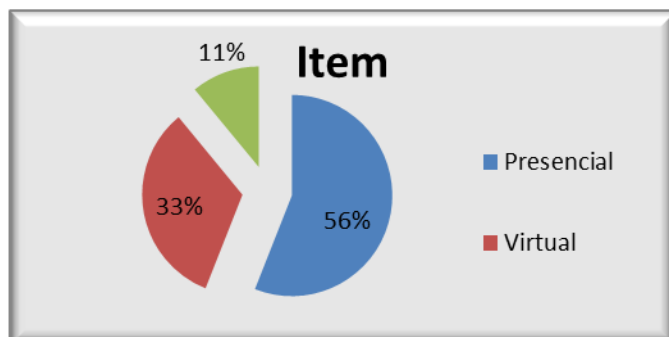
**A la pregunta # 14 ¿Cómo se inició en el uso de la herramienta SOFIA PLUS?  
Respondieron:**

Observando a otros  
Iniciativa Propia  
Capacitación Formal



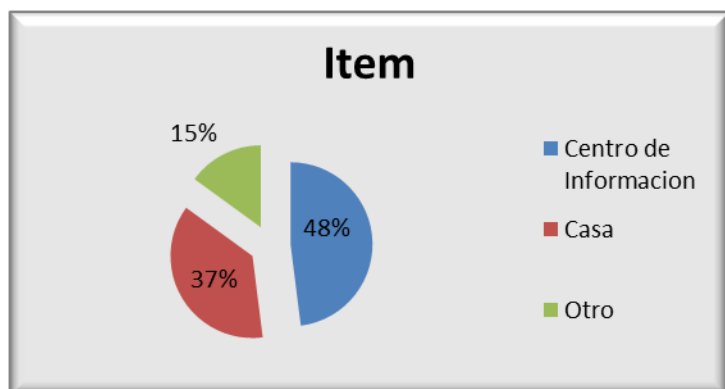
**A la pregunta #15 ¿Qué tipo de capacitación preferiría recibir en el uso de la herramienta?  
Respondieron:**

- Presencial
- Virtual
- Videoconferencias



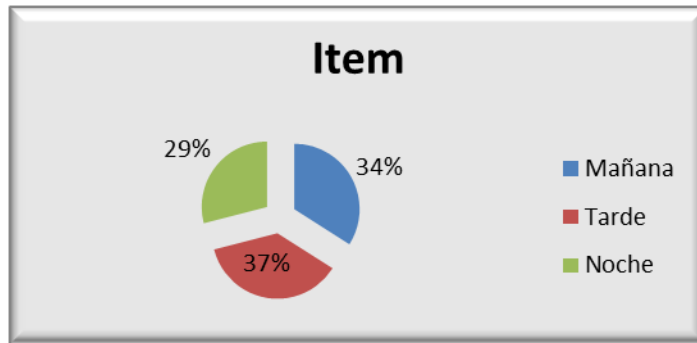
**A la pregunta #16 ¿Generalmente desde que lugar accede a la herramienta SOFIA Plus?  
Respondieron:**

- Centro de formación
- Casa
- Otro



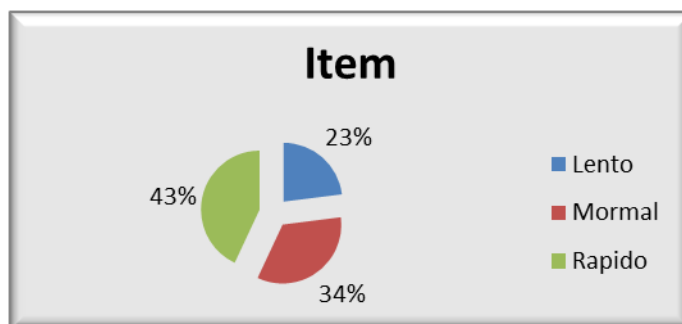
**A la pregunta # 17 ¿Cuál es su horario preferido para trabajar en el aplicativo?  
Respondieron:**

Mañana  
Tarde  
Noche



**A la pregunta # 18 ¿Recientemente como considera el tiempo de respuesta de la herramienta? Respondieron:**

Lento  
Normal  
Rápido



## **15 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **15.1 CONCLUSIONES PARA LA COORDINACIÓN DE DEPORTES DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SALUD DE LA REGIONAL DE ANTIOQUIA**

- ✚ Para concluir este trabajo, se determina la importancia de implementar estrategias de control que vayan de la mano con la planeación y la evaluación de la formación, este trabajo debe ser permanente para generar cambios positivos y significativos del grupo.
  
- ✚ La capacitación es esencial en los procesos de enseñanza aprendizaje, especialmente los relacionados con el manejo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, para que sea una verdadera herramienta de apoyo a la formación.
  
- ✚ El trabajo en equipo es esencial para el éxito de de una institución que busca la calidad con calidez.

### **15.2 RECOMENDACIONES**

Realizado el trabajo investigativo se recomienda lo siguiente para el centro de servicios de salud, específicamente la coordinación de deportes:

- ✚ Continuar con la implementación de las estrategias administrativas, con el ánimo de mejorar los resultados a largo plazo.
- ✚ Mantener la capacitación permanente de las plataformas de la entidad, para garantizar el correcto funcionamiento de esta.
- ✚ Permanecer un control de los diferentes procesos tanto formativos como administrativos, con el ánimo de no tener retrocesos que se están interviniendo en este momento.

## 15. REFERENTE BIBLIOGRAFICO

- Abad, D. (2001). *De control de gestión. Metodología para diseñar, validar e implantar sistemas de control de gestión en entidades del sector público*. Bogotá D.C., Interconed. P.12
- Aguilar, J. (2006), *La administración por proyectos*, Planeación escolar y formulación de proyectos. México, Trillas. P. 71
- Bailey, K. (2003): “*Liderazgo valiente en un conflicto organizacional*”, The Nonprofit Quarterly, Volumen 10, Tema 4, Invierno 2003, Boston.
- Blank, W. (1997). Authentic Instruction. In W.E. Blank & S. Harwell (Eds.), *Promising Practices for Connecting High School to the Real World* (pp. 15–21). Tampa: University of South Florida.
- Challenge, 2000 Multimedia Project. (1999). Why do Project Based Learning San Mateo, CA: San Mateo County Office of Education. Consultado 3 de Mayo 2011 de <http://pblmm.k12.ca.us/PBLGuide/WhyPBL.html>
- *Constitución política de Colombia*, Artículo 54, 67
- *Consejo nacional de política económica y social*, República de Colombia Departamento Nacional de Planeación.” Versión aprobada Bogotá D.C., Noviembre 26 de 2012. Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio del Trabajo documento “3735 conpes, de 2012.
- Dickinson, K., Soukamneuth, S., Yu, H.C., Kimball, M., D’Amico, R., Perry, R., et al. (1998). *Providing educational services in the Summer Youth Employment and Training Program*. Consultado 3 de Mayo de 2011 de

[http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?\\_nfpb=true&\\_ERICExtSearch\\_SearchValue\\_0=ED420756&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=no&accno=ED420756](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED420756&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED420756)

- *Decreto-Ley 118 del 21 de junio 1957*, Por el cual se decretan aumentos de salarios, se establece el subsidio familiar y se crea el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA.
- *Decreto 2020 del 2006*, Por medio del cual se organiza el Sistema de Calidad de Formación para el Trabajo.
- *Decreto 2888 del 2007*, Por el cual se reglamenta la creación, organización y funcionamiento de las instituciones que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano, antes denominado educación no formal, se establecen los requisitos básicos para el funcionamiento de los programas y se dictan otras disposiciones.
- Documento UNESCO, Gestión educativa estratégica, IIPE Buenos Aires, Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación.
- *Ley 30 de Diciembre 28 de 1992*, por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior.
- *Quiénes somos- Historia Visión y Misión - Naturaleza jurídica –Normatividad- Centros Regionales Departamento de Antioquia* (Versión electrónica). Extraído de <http://www.sena.edu.co/Paginas/Inicio.aspx>
- *Formación por proyectos*, Página WEB de apoyo para el Instructor/a del Centro de Comercio, Regional Antioquia. SENA (Versión electrónica). Extraído de <http://gestordepoyectos.webs.com>
- Naturaleza jurídica, (Versión electrónica). Extraído de <http://www.sena.edu.co/acerca-del-sena/naturaleza-juridica/normatividad/Paginas/Normatividad.aspx>

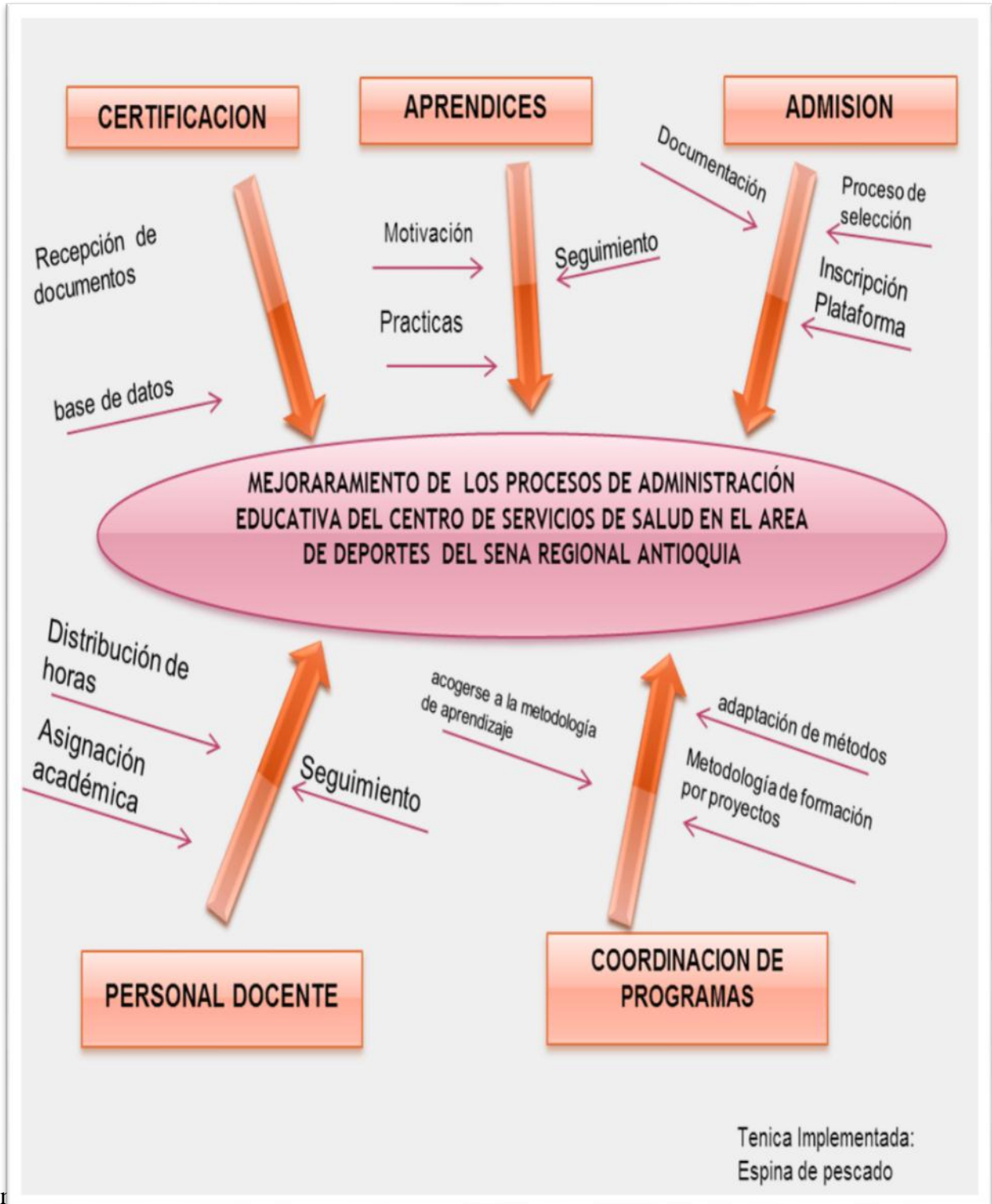


- *Regionales y centros de formación* (Versión electrónica). Extraído de <http://www.sena.edu.co/regionales-y-centros-de-formacion/zona-andina/Antioquia/Paginas/Antioquia.aspx>
- *Informe de gestión institucional 2012* (Versión electrónica). Extraído de <http://www.sena.edu.co/acerca-del-sena/planeacion-estrategica/Paginas/Plan-estrategico.aspx>
- Gutiérrez, Juan. *Fundamentos de la Administración deportiva*. Medellín Ed. KINESIS Abril del 2003. P.46-58
- Guerra, J. (2003) *Hacia la Construcción Participativa del enfoque modelo pedagógico*. D.F. México: XIX Simposio Internacional d Computación en la Educación.
- Harwell, S. (1997). Project-based learning. In W.E. Blank & S. Harwell (Eds.), *Promising Practices for Connecting High School to the Real World* (pp. 23–28). Tampa: University of South Florid.
- Karlin, M., & Viani, N. (2001). Project-based learning. Medford, OR: Jackson Education Service District. Retrieved July 9, 2002, from <http://www.jacksonesd.k12.or.us/it/ws/pbl/>
- Mora, I. (2004) *La evaluación educativa* concepto, períodos y modelos. Revista electrónica actualidades investigativas en educación. julio-diciembre, año/ vol. 4, número 002 Universidad de Costa Rica San José, Costa Rica Recuperado de: <http://revista.inie.ucr.ac.cr/ediciones/controlador/Article/accion/show/articulo/la-evaluacion-educativa-concepto-periodos-y-modelos.html>. P. 2
- Saracho, Misael. (2000) Colectivo de autores cepes, *Tendencias pedagógicas en la realidad educativa actual*. universidad de la Habana Editorial Universitaria, Universidad Tarija-Bolivia.

- *La ley 119 de 1994.* Naturaleza, misión y funciones del SENA. “Por la cual se reestructura el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se deroga el Decreto 2149 de 1992 y se dictan otras disposiciones”.
- pacheco, J., Castañeda, w. y Caicedo, c. (2002): *Indicadores Integrales de Gestión*. Bogotá, Mc Graw Hill. P 45
- Piedad L., Luisa A. *Cuarto encuentro Pedagógico Regional Evaluación en la Formación por Competencias* Texto Centro de servicios y gestión empresarial industrias Creativas SENA - Antioquia 2013.
- Murillo, F. *Investigación Iberoamericana sobre la Eficacia Escolar*, Coordinador, convenio Andrés Bello.
- Montalbán, Plinio, *Marco lógico, seguimiento y evaluación*, metodología del marco lógico. Fortalece la gestión del ciclo de los proyectos, Material docente curso del ILPES.
- Ruiz, C. (2009). *Sistemas de Planeación para Instituciones Educativas*. México. Trillas. P.371
- Reyes, A. (1992). *Administración de Empresas*. México. DF. México.
- Rodríguez, H. Artículo, *Escuelas eficaces y liderazgo*, Documento de Apoyo UDPROCO Universidad Católica de Manizales <http://pedagogiahernan.blogspot.com/2009/11/escuelas-eficaces-y-liderazgos.html>

## 16. ANEXOS

### Anexo 1




Ar




## LISTA DE CHEQUEO

Momento	Mejora				
Descripción de la evidencia	Los roles de las personas en el sistema solución				
Duración de la encuesta	20 minutos				
No.	PREGUNTA	MARQUE CON UNA X			
		Si		NO	
1.	Conoce el modelo formativo del SENA				
2.	Conoce la estrategia de formación por proyectos.				
3.	Cuántas fichas de formación tiene a su cargo	1	2	3	mas
4.	De esas fichas a cargo a en rutado proyectos de formación.				
5.	Realiza apoyos académicos a otras fichas de formación.				
6.	Como ve usted el proceso de gestión desde la coordinación académica en deportes				
7.	Se le brinda oportunamente las instrucciones a seguir en todo los relacionado a la formación.				
8.	Son claras y precisas las indicaciones en la implementación de la metodología de trabajo.				
9	Se le brinda la oportunidad para favorecer el trabajo en equipo y aumentar el sentido de pertenencia de la institución.				

Anexo 3

		ENCUESTA	
<b>Momento</b>		Seguimiento y control	
<b>Descripción de la evidencia</b>		Manejo del Aplicativo SOFIA Plus	
<b>Duración de la encuesta</b>		15 minutos	
<b>DESCRIPCION</b>			
Su aporte es fundamental para la mejora del aplicativo y los servicios que ofrece la entidad.			
No.	PREGUNTA	MARQUE CON UNA X	
1	¿Cuál es el rol que más utiliza en la aplicación?	Aspirante / Aprendiz	
		Instructor / Tutor.	
		Funcionario administrativo SENA	
2	¿La herramienta le permite desempeñar las funciones en su cotidianidad de forma satisfactoria?	SI	NO
3	¿Cómo considera el uso de la herramienta?	Muy Fácil	
		Fácil	
		Muy difícil	
		Nunca	
4	¿En el último trimestre ha solicitado soporte relacionado con problemas en el uso de la aplicación?	Al menos una vez	
		Más de 6 veces	
		Excelente	
5	¿Cómo califica la calidad del soporte recibido?	Bueno	
		Malo	
		Mesa de Ayuda	
6	¿Cuándo ha requerido soporte, quien es su primer contacto?	Consulta en Internet y ayudas en línea	
		Consulta en Internet y ayudas en línea	
		Vía telefónica	
7	¿Según su percepción, que medio le parece más efectivo a la hora de pedir soporte y ayuda en la herramienta?	Chat	
		Ayudas en línea (portal, Videos, redes)	
		Satisfecho	
8	¿Cuál es su grado de satisfacción con el soporte y ayuda recibida?	Poco satisfecho	
		Insatisfecho	
		Excelente	
9	¿Indique el grado de satisfacción general con el aplicativo SOFIA PLUS?	Bueno	
		Malo	
		Acceso y tiempos de respuesta	
10	¿Cuál de los siguientes aspectos considera que se debe mejorar en mayor medida en la aplicación?	Facilidad en el uso de la herramienta	
		Mejora en los procesos gestionados	
		No confió	
11	¿Confía en los procesos y en la información gestionada por el aplicativo?	Poco	
		Confió plenamente	
		Excelente	
12	Califique su nivel de desempeño en el uso de la herramienta SOFIA PLUS	Bueno	
		Malo	
		SI	
13	¿Ha recibido capacitación formal en el uso de la aplicación por parte de su centro?	NO	
		Observando a otros	
		Iniciativa propia	
14	¿Cómo se inició en el uso de la herramienta SOFIA PLUS?	Capacitación formal	
		Presencial	
		Virtual	
15	¿Qué tipo de capacitación preferiría recibir en el uso de la herramienta?	Videoconferencias	
		Centro de formación	
		Casa	
16	¿Generalmente desde que lugar accede a la herramienta SOFIA Plus?	Otro	
		Mañana	
		Tarde	
17	¿Cuál es su horario preferido para trabajar en el aplicativo?	Noche	
		Lento	
		Normal	
18	¿Recientemente como considera el tiempo de respuesta de la herramienta	Rápido	
<b>EVALUACION</b>			
Observaciones			
Recomendaciones			
Juicio de Valor			
Fecha y ciudad			
Firma			

Anexo 4

	<p><b>ADMINISTRACION EDUCATIVA</b></p> <p><b>CENTRO DE SERVICIOS DE SALUD</b></p>	<p><b>Lo diligencia Administración Educativa</b></p> <p><b>Checking list:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Paz y Salvo Unidad Información</li> <li><input type="checkbox"/> Paz y Salvo Complejo Deportivo</li> <li><input type="checkbox"/> Inscripción Servicio Nacional Empleo</li> <li><input type="checkbox"/> Copia Documento de Identidad</li> <li><input type="checkbox"/> Carnet Original</li> <li><input type="checkbox"/> Evaluación Práctica</li> <li><input type="checkbox"/> Certificado Prácticas</li> <li><input type="checkbox"/> Pruebas ICFES</li> <li><input type="checkbox"/> Juicio en Sofía Plus</li> <li><input type="checkbox"/> Actualización datos Sofía Plus</li> <li><input type="checkbox"/> Situación Militar Definida</li> </ul>
---	---	---

Señor Aprendiz: Para certificarse usted deberá estar a paz y salvo con la Entidad. Por favor diligencie completamente cada una de las casillas, dirijase a la dependencia correspondiente y solicite la firma del Responsable. Favor anexar este formato toda la documentación requerida para la Certificación y entréguela en Administración Educativa (piso 9, Torre sur) con las firmas solicitadas.

**Documentos a anexar:**

- Formato Paz y salvo
- Carne original
- Copia documento de identidad
- Certificado de inscripción en el Servicio Nacional de empleo (<http://sne.sena.edu.co>)
- Certificado de cumplimiento de Etapa productiva expedido por la institución donde realizó la práctica
- Evaluación de la Etapa productiva diligenciado
- Copia del Contrato de Aprendizaje
- Prueba ICFES
- Libreta militar

FECHA Y HORA DE RECIBO: \_\_\_\_\_

**1. DATOS DEL APRENDIZ:**

Nombres y Apellidos Completos:		Tipo de certificación: Ceremonia <input type="checkbox"/> Ventanilla <input type="checkbox"/>	
Documento de identidad:	Tipo: C.C. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/>	Teléfono fijo	Celular
No. Programa de formación:	Número de la Ficha:		
Correo electrónico:			

**2. PAZ Y SALVO PARA OPTAR CERTIFICACIÓN FORMACIÓN PROFESIONAL**

DEPENDENCIA	Datos Completos del Responsable	FIRMA
BIBLIOTECA CENTRAL		
COMPLEJO DEPORTIVO		
CONTRATO DE APRENDIZAJE		

PEGUE AQUÍ EL CARNE DE APRENDIZ

Firma del Aprendiz \_\_\_\_\_

Firma del Instructor responsable de la certificación \_\_\_\_\_

 **CONSTANCIA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA CERTIFICACIÓN**

Nombres y Apellidos Completos:	Documento de identidad: Tipo: C.C. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/>
Fecha/Hora charla informativa de grados:	No. Fecha Evento de Certificación:
No. Ficha y Nombre del Programa	Recibió: