

**PERCEPCIÓN DE LOS APRENDICES SOBRE EL PROGRAMA DE
TECNOLOGÍA EN NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL DEL CENTRO NÁUTICO
PESQUERO – SENA DE BUENAVENTURA**

**FÉLIX ARLEY POTES DELGADO
CESAR AUGUSTO RAMÍREZ ALBAN**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA
BUENAVENTURA - VALLE
2018**

**PERCEPCIÓN DE LOS APRENDICES SOBRE EL PROGRAMA DE
TECNOLOGÍA EN NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL DEL CENTRO NÁUTICO
PESQUERO – SENA DE BUENAVENTURA**

**FÉLIX ARLEY POTES DELGADO
CESAR AUGUSTO RAMÍREZ ALBAN**

**Trabajo de Grado presentado como requisito final para optar al título de
Administrador de Empresas**

**Director:
ALEJANDRO RAMOS RICO
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA
BUENAVENTURA - VALLE
2018**

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	9
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	12
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
2.1 OBJETIVO GENERAL	13
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	13
3. JUSTIFICACIÓN	14
4. MARCOS DE REFERENCIA	16
4.1 MARCO CONTEXTUAL	16
4.1.1 Distrito de Buenaventura	16
4.1.2 Servicio Nacional de Aprendizaje	19
4.1.2.1 Historia del Sena	19
4.1.2.2 Filosofía Institucional	20
4.1.2.3 Metodología Aplicada para la autoevaluación en el Sena	22
4.1.2.4 Caracterización del programa Tecnología en Negocios Internacionales	26
4.2 MARCO DE ANTECEDENTES	27
4.3 MARCO LEGAL	31
4.4 MARCO TEORICO	34
4.4.1 La ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad	35
4.4.1.1 Satisfacción del cliente	36
4.4.1.2 Medición de la satisfacción del cliente	36
4.4.2 ¿Cómo medir la calidad del servicio?	36
4.4.2.1 Modelo SERVQUAL	37
4.4.2.2 Modelo SERVPERF	38
4.4.2.3 Modelo CLISA	38
4.5 MARCO CONCEPTUAL	41
5. METODOLOGÍA	45
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	45
5.2 METODO DE INVESTIGACIÓN	45
5.3 FUENTES DE DATOS	45
5.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
5.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	46
5.6 PLAN DE ANALLISIS DE LOS DATOS	46

CONTINUACIÓN CONTENIDO

	Pág.
6.	
PERCEPCIÓN DE LOS APRENDICES SOBRE EL PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL DEL CENTRO NÁUTICO PESQUERO – SENA DE BUENAVENTURA	47
6.1	
PERCEPCIÓN SOBRE LOS ASPECTOS INSTITUCIONALES DEL SENA EN RELACIÓN CON EL PROGRAMA DE FORMACIÓN EN NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL	48
6.2	
PERCEPCIÓN DE LOS APRENDICES SOBRE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE APOYO A LA FORMACIÓN EN TÉRMINOS DE EFICIENCIA Y EFICACIA	50
6.3	
PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROCESOS DE INSCRIPCIÓN, SELECCIÓN, MATRÍCULA E INDUCCIÓN AL PROGRAMA DE FORMACIÓN EN NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL DEL CNP – SENA.	52
6.4	
PERCEPCIÓN SOBRE REGLAMENTO E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LOS APRENDICES	54
6.5	
PERCEPCIÓN EN RELACIÓN CON LA PLANTA DE INSTRUCTORES DE FORMACIÓN.	56
6.6	
PERCEPCIÓN DE LA ETAPA PRODUCTIVA DURANTE EL PROCESO FORMATIVO	60
6.7	
PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN EN TECNOLOGÍA EN NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL DEL CENTRO NÁUTICO PESQUERO – SENA DE BUENAVENTURA	62
7.	
LIMITACIONES	72
8.	
CONCLUSIONES	73
9.	
RECOMENDACIONES	74
BIBLIOGRAFIA	75

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Marco Legal Autoevaluación	31
Cuadro 2 Familia Normas ISO 9000	33
Cuadro 3 Normas para trabajos escritos	33
Cuadro 4 Cuadro 4. Pasos para el mejoramiento	64
Cuadro 5. Plan de Mejoramiento Programa Tecnología en Negociación Internacional CNP -SENA	65

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. ¿Se identifica con la Misión institucional?	48
Tabla 2. ¿Se identifica con la Visión institucional?	49
Tabla 3. ¿Se identifica con los Valores y Principios institucionales?	49
Tabla 4. ¿Sus acciones diarias contribuyen al cumplimiento de la Misión institucional?	50
Tabla 5. Percepción sobre los procesos administrativos 1.	51
Tabla 6. Percepción sobre los procesos administrativos 2.	51
Tabla 7. Evaluación de los procesos de Inscripción, Selección, Matricula e Inducción.	52
Tabla 8. Selección transparente de los aprendices al programa de formación.	53
Tabla 9. Presentación del diseño curricular y proyecto formativo durante la inducción.	53
Tabla 10. Presentación del programa, el proyecto formativo y la etapa productiva.	53
Tabla 11. Satisfacción número de aprendices admitidos y planta de instructores.	54
Tabla 12. Calificación del Reglamento del Aprendiz.	54
Tabla 13. Satisfacción con sistema de evaluación del CNP - SENA	55
Tabla 14. Relación entre criterios de evaluación y las competencias a desarrollar.	55
Tabla 15. Relación entre Retención de aprendices y apoyo al sostenimiento.	56
Tabla 16. Competencias necesarias de los Instructores para guiar el proceso de formación.	56
Tabla 17. Dominio del tema y de las actividades programadas por Instructores.	57
Tabla 18. Estrategias didácticas utilizadas por los Instructores para facilitar el conocimiento.	57
Tabla 19. Los instructores poseen principios éticos y morales durante el proceso formativo.	57
Tabla 20. Apoyo virtual durante el proceso formativo brindado por los Instructores.	58
Tabla 21. Evaluación de materiales de apoyo elaborados por los instructores y su uso.	59
Tabla 22. Promedio de horas semanales dedicadas a realizar actividades complementarias.	59
Tabla 23. Participación en la planeación de la etapa productiva.	60
Tabla 24. Seguimiento del Aprendiz en la Etapa Productiva.	61
Tabla 25. Orientación recibida durante Etapa Productiva.	61
Tabla 26. Tipo Etapa Productiva escogida.	62
Tabla 27. La formación por proyectos como estrategia didáctica y pedagógica	62

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura Organizacional Subdirección de Centro	23
Figura 2. Modelo de autoevaluación de Programa SENA	24

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Cuestionario a aprendices	78

INTRODUCCIÓN

Los servicios se pueden definir como aquellas actividades que permiten satisfacer las necesidades de las personas (clientes). Entre los diversos tipos de servicios que existen, la educación resalta por su gran aporte al desarrollo de todas las actividades del ser humano ya que sirve como instrumento para la creación y transferencia de conocimiento; por lo tanto, constituye un pilar para la sociedad.

En el campo administrativo, el Marketing se encarga de gestionar el desarrollo de los servicios mediante diversos procesos, siendo uno de los más relevantes el de *medición de la calidad*, este procura, mediante herramientas como la recolección e interpretación de datos, conocer la percepción y el grado de satisfacción del cliente, esto a su vez tiene un efecto directo en la mejora e innovación de productos y servicios y el crecimiento y posicionamiento de las organizaciones.

Muchas instituciones educativas al ser prestadoras de servicios utilizan diferentes herramientas para medir la calidad de la educación que brindan, así como de los procesos que hacen parte de ella. Y es precisamente en una de las instituciones educativas más importantes de la costa pacífica colombiana, a saber, el **Centro Náutico Pesquero (CNP) – SENA de Buenaventura**, donde se desarrolla el presente trabajo, el cual intenta llenar un vacío de conocimiento, aplicado al nivel de la percepción de sus estudiantes. También se espera que estos datos sirvan como apoyo a la directiva de la institución en el proceso de certificación y acreditación en el cual se encuentra inmerso y en la toma de decisiones.

Hay que destacar que el Centro Náutico Pesquero (CNP) – SENA de Buenaventura, al momento de realizar el presente trabajo de grado, carece de un documento, que compute y de cuenta de la opinión de una de sus poblaciones más importantes dentro del proceso de renovación de su registro calificado.

Para cumplir con dicho propósito, el siguiente documento se ha estructurado alrededor de las tres partes esenciales de todo trabajo escrito, iniciando con la presentación de las partes preliminares donde se podrá apreciar, tanto la pasta como la portada, la página de contenido y el listado de cuadros y anexo.

El cuerpo del trabajo en sí, con la presente introducción, continúa con el planteamiento y formulación del problema, donde se da a conocer la situación problemática que conllevó a los autores a realizar la descripción del estudio de la **“Percepción de los Aprendices sobre el Programa de Tecnología en Negociación Internacional del Centro Náutico Pesquero – Sena de Buenaventura”**. Seguido de los objetivos, el general que define el propósito a alcanzar, los objetivos específicos los cuales permiten la realización del general y la justificación en la cual se plantea porque es importante llevar a cabo el trabajo de investigación.

Se continúa con el marco de referencia, conformado por el antecedente de investigación, marco teórico, marco contextual y marco legal. Donde se mencionan diferentes investigaciones realizadas, teorías existentes sobre el objeto de estudio, lugar donde se desarrolla la investigación y la normatividad que sirve de referente regulatorio.

Luego, la metodología de investigación, que hace referencia a los procedimientos que se utilizaron para el logro de los objetivos del tema a investigar, definiendo el tipo de investigación, método de investigación, población objeto, y técnicas para la recolección de la información. Por último, se presenta el análisis de resultados, limitaciones y se finaliza con las conclusiones, recomendaciones y bibliografía.

El presente trabajo de grado termina con la presentación de las páginas complementarias tales como son la bibliografía y el formato de cuestionario utilizado, es decir, el anexo A.

Para cerrar, se aspira que el presente informe cumpla con los requerimientos y directrices de la NTC 6162¹, como la NTC 1486² en cuanto a su séptima actualización, ambas normas recogidas en el texto Compendio de normas para trabajos escritos, publicado por ICONTEC³

¹INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. (Icontec). Norma Técnica Colombiana 6166, referencias bibliográficas, contenido, forma y estructura. Bogotá: Icontec, 2016

²INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. (Icontec). Norma Técnica Colombiana 1486, para documentación, presentación de trabajos académicos. Bogotá: Icontec, 2018

³INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. (Icontec). Compendio de normas de para trabaos escritos. Bogotá: Icontec, 2018

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación que se presenta a continuación está inserta en la Administración de Empresas como disciplina del conocimiento, más exactamente en la **Calidad de los Servicios**, como un subtema de la **Gerencia y Marketing** aplicado a las organizaciones prestadoras de servicios. Con base en lo anterior, el problema de interés tiene que ver con poder indagar *¿Cuál es la percepción que poseen los aprendices del programa de Tecnología en Negociación Internacional ofrecido por el Centro Náutico Pesquero – Sena de Buenaventura?* en relación al desarrollo del académico y administrativo del mismo, teniendo en cuenta que la opinión de la población estudiantil es un requisito ineludible dentro de cualquier proceso, bien sea de autoevaluación institucional o a nivel de programa de formación; requisito previo, para poder gestionar y obtener la renovación del actual registro calificado del programa de Tecnología en Negociación Internacional.

El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), venía operando bajo un esquema bastante particular, descrito a continuación: un centro de formación, denominado ASTIN (Centro Nacional de Asistencia Técnica a la Industria) ubicado en Cali, por ende, perteneciente a la Regional Valle del Cauca, obtenía el registro calificado ante el (CNA) Consejo Nacional de Acreditación, para un determinado programa de formación, por ejemplo, Tecnología en Análisis y Procesamiento de Datos.

A partir de allí, previa solicitud y autorización del ASTIN, un centro de formación ubicado en otra ciudad o departamento, podía ofrecer dicho programa. De esa manera, un programa de formación podía ser ofrecido casi en todo Colombia, siempre y cuando existieran unas condiciones mínimas de funcionamiento. Dicha situación no era permitida para las demás instituciones de educación superior ubicada en el territorio colombiano.

No obstante, a partir de la expedición de la Ley 1188 de 2008 y del Decreto 1295 de 2010, el SENA, como institución que ofrece y desarrolla programas de educación superior, debe solicitar y obtener del Ministerio de Educación Nacional el registro calificado para los programas del nivel de educación superior para cada una de las sedes donde desee ofrecer un programa de formación cualquiera. Según esto, ningún centro de formación puede escudarse en otro centro de formación.

Dicha situación tomó en desventaja al Centro Náutico Pesquero (CNP) – SENA Buenaventura, debido a que no posee programas de formación propios, es decir, su centro de origen está ubicado en otra ciudad y por ende departamento. Por lo tanto, si el Centro Náutico Pesquero (CNP) – SENA de Buenaventura, desea renovar los registros calificados de todos sus programas de formación, debe desarrollar una

apuesta estratégica, que le permita conocer con cuál de ellos sigue impactando a la comunidad bonaverense.

En ese contexto y dada la condición de puerto marítimo del distrito de Buenaventura, el programa de formación en Tecnología en Negociación Internacional se convierte en uno de los más importantes para toda la comunidad bonaverense; razón por la cual es menester iniciar un proceso de autoevaluación de todos sus estamentos al interior del CNP - SENA de Buenaventura, entre los que se destacan la población estudiantil (llámese aprendices), instructores, directivos, personal administrativo y egresados entre otros.

Teniendo en cuenta los elementos antes mencionados, es conveniente iniciar con el estudio y/o conocimiento de las fortalezas y debilidades del programa de formación en tecnología en negociación internacional, que parta de la percepción de sus aprendices.

Con base en lo anterior, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es la Percepción de los Aprendices sobre el desempeño del Programa de Formación en Tecnología en Negociación Internacional del Centro Náutico Pesquero – Sena de Buenaventura?

1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Qué percepción poseen los aprendices en Negociación Internacional, sobre el desarrollo de los diferentes procesos pedagógicos, curriculares, administrativos e institucionales o propios del SENA hacia el interior del programa de formación?
- ¿Qué características estructurales debe poseer un Plan de Mejoramiento de los diferentes procesos pedagógicos, curriculares y administrativos del programa de formación en Negociación Internacional del Centro Náutico Pesquero – Sena de Buenaventura?

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer la percepción de los Aprendices sobre la situación actual del Programa de Formación en Tecnología en Negociación Internacional del Centro Náutico Pesquero – Sena de Buenaventura.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la percepción de los aprendices en Negociación Internacional en términos de: a) aspectos institucionales, b) procesos administrativos c) procesos de inscripción, selección, matrícula e inducción, d) reglamento e instrumentos de evaluación, e) Planta de instructores de formación y f) etapa productiva.
- Formular una propuesta de Plan de Mejoramiento dirigida a los procesos pedagógicos, curriculares y administrativos que se dan hacia el interior del programa de formación en Negociación Internacional del Centro Náutico Pesquero – Sena de Buenaventura.

3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La ejecución del presente estudio tipo censo o diseño de sondeo, se llevó a cabo por las siguientes razones:

Desde la perspectiva institucional

Brinda información muy importante y oportuna obtenida directamente de 136 aprendices en proceso de formación repartidos en las sedes de DIAN, Gimnasio Buenaventura y Hogar de la Niña, en relación con sus opiniones y percepciones sobre el desarrollo del programa de formación en Tecnología en Negociación Internacional. Los datos e información recabados constituyen insumos relevantes para establecer acciones de mejora, tales como programas de apoyo pedagógico, formación docente y dotación de equipos audiovisuales, entre otros, hacia el interior del Centro Náutico Pesquero – SENA de Buenaventura.

No existe ningún estudio hacia el interior del Centro Náutico Pesquero – SENA de Buenaventura, que permita saber cuál es la percepción que poseen los aprendices del programa de Tecnología en Negociación Internacional ofrecido por el Centro Náutico Pesquero – SENA de Buenaventura

Dentro de cualquier proceso de autoevaluación, bien sea institucional o a nivel de programa académico o de formación, la obtención de la opinión y/o percepción de las distintas partes interesadas (grupos de interés), especialmente la población estudiantil, se convierte en un factor indispensable para cualquier par académico (se conoce como visita de pares académicos) dentro del proceso de renovación de los distintos registros calificados.

Desde la perspectiva académica

La presente investigación de carácter aplicada podrá servir como marco de referencia para otros estudiantes, bien sean de la Universidad del Valle u otras latitudes, al momento de desarrollar trabajos de investigación de carácter formativo en el campo de la calidad y gestión de los servicios, principalmente orientados a la medición de satisfacción del cliente o usuarios, bajo el modelo CLISA (Cliente Satisfecho).

Así mismo, desde la óptica académica, ratifica a la Universidad del Valle Sede Pacifico, como un ente preocupado por realizar investigaciones que permitan mejorar la calidad de los servicios y el nivel de vida de los habitantes de la ciudad de Buenaventura.

Desde la perspectiva legal o normativa

Permite cumplir de manera indirecta, lo dispuesto en la norma NTC ISO 9001 de 2015, en cuanto a su numeral 8.2.1 sobre “Satisfacción del Cliente” el cual establece *que, como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.*

Así mismo, el presente estudio permite evidenciar la materialización de la política de calidad, la cual reza que “el SENA *está comprometido con mejorar continuamente las estrategias y misiones, contando también con el apoyo a la formación profesional integral de la gestión administrativa; para lograr la eficacia en la **satisfacción de las necesidades de sus clientes**, la eficacia en el manejo de sus recursos y la efectividad en las competencias laborales*”.

Desde el punto de vista de los estudiantes

Esta investigación aplicada es de gran importancia para los autores, porque implica medir la perspectiva del servicio en uno de los integrantes de una institución muy importante como el CNP – SENA, lo cual permite afianzar los conocimientos de mercadeo, administración, estadísticas y metodología de investigación, entre otras, adquiridos en el transcurso del programa de administración.

Por ello, este trabajo significa para los autores un reto, inmerso en la problemática de prestación de servicio que se vive en el ambiente interno del distrito de Buenaventura. Es de vital importancia hacer uso de los programas de mercadeo visto en la carrera profesional de los autores, para poder aplicar y lograr un mejor trabajo investigativo.

4. MARCOS DE REFERENCIA

4.1 MARCO CONTEXTUAL

4.1.1 Distrito de Buenaventura. Buenaventura es el Municipio más extenso del Valle del Cauca. Con más de 6.000 kilómetros cuadrados, goza de una privilegiada posición geoestratégica. En él se alberga el Terminal marítimo más importante de Colombia.

Cabe resaltar que este Distrito, “está ubicado en el Departamento del Valle del Cauca, región pacífica, con una extensión de 607.800 hectáreas, de las cuales el 99,6% corresponden al área rural y 0,38% al área urbana. En esta localidad se despliegan dos tramos del poliducto de ECOPETROL en el Valle del Cauca”⁴; igualmente es considerado como la principal plaza comercial de todo el pacífico colombiano y epicentro, social y cultural de la región.

“Buenaventura, es poblado por comunidades negras en un “98%, indígena 1% y mestizo 1%. Su población, según el último censo realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) en el año, 2005, es de 324 mil habitantes, aunque las organizaciones sociales y las instituciones locales hablan de 450 mil, porque la población de algunos ríos y barrios periféricos no fue censada”⁵.

Buenaventura es un puerto de rada abierta, con protección natural dentro de una bahía interior abrigada. El territorio municipal es el de mayor extensión en el Departamento de Valle del Cauca y “está comprendido desde las orillas del Océano Pacífico, hasta las cumbres de la Cordillera Occidental, en el sector de los Farallones de Cali que le sirven de límite con los municipios de Jamundí y Cali. Limita por el norte con el Departamento del Chocó; Por el oriente con los municipios de Jamundí, Cali, Dagua y Calima Darién, por el sur con el Departamento del Cauca y por el occidente con el Océano Pacífico. Sus tierras se distribuyen así: Piso térmico cálido; 5.300 Km²; Medio: 640 Km²; Frío: 58 Km² y Páramo: 30 Km²”⁶.

“La zona costera está casi totalmente cubierta de mangle y presenta dos notables bahías: La de Málaga o Magdalena y la de Buenaventura, donde se encuentra la ciudad. Otros accidentes orográficos importantes son: El Golfo de las Tortugas, las ensenadas de El Tigre y Guineo y las puntas Magdalena, Piedra y Soldado. La mayor parte de sus tierras están cubiertas de selvas vírgenes ricas en madera, oro, platino

⁴CÁMARA DE COMERCIO BUENAVENTURA. Análisis socioeconómico de Buenaventura 2014. Dirección de Asuntos Económicos. 2014. p.4.

⁵DANE. Censo poblacional. Características sociodemográficas del Pacífico colombiano. 2005. Pág.15.

⁶SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA. Buenaventura. Descripción física. 2018. Pág., 1. Consultado el 26 de abril del 2018. En: <http://sis.valledelcauca.gov.co/plan-desarrollo/buenaventura>.

y carbón; de extensas reservas petrolíferas aún sin explotar; quebradas y corrientes menores que descienden a la cordillera, así como por numerosos y caudalosos ríos, los cuales constituyen importante reserva hidráulica para el País; entre ellos se destacan los ríos Anchicayá, cuyo cause se aprovecha en una gran planta hidroeléctrica: Bongo, Cajambre, Calima, Dagua, Guapi, Guapicito, La Sierpe, Mallorquín, Naya, Natita, Raposo, San Agustín, San Cipriano, San Juan, Verde y Yurumanguí”⁷.

La mayoría de estos causes son navegables, siendo utilizados por los industriales madereros que transportan sus productos desde apartados bosques hasta Buenaventura, centro principal para su comercialización.

“El Distrito de Buenaventura está situado dentro de la Región del Chocó Biogeográfico, la cual cubre una superficie de 50.000 Km² y va desde la división de aguas en la Cordillera Occidental hasta el Litoral y desde los límites con Panamá hasta la frontera con el Ecuador con 1.400 Km. de costa, que incluye 9 parques naturales y 15 distritos biogeográficos, siendo una de las regiones de mayor biodiversidad en el mundo”⁸.

“El Municipio es el más extenso del Departamento del Valle del Cauca con un área de 6.297 Km² (29.7% del área total del departamento). Su territorio abarca todos los pisos térmicos, desde el litoral hasta los inicios de páramo en la cordillera Occidental y su zona urbana tiene un área de 2160.9 hectáreas (has) en este se encuentra la Bahía del mismo nombre, ubicada en la región Noroeste, en 3° 50’ de latitud Norte y 77° 06’ de longitud oeste. La bahía presenta una longitud aproximada de 20 Km. Y su anchura varía entre 2.3 y 4.5 Km”⁹.

“La posición geográfica de la cabecera municipal corresponde a las coordenadas 3°53’ latitud Norte, 77° 05’ longitud Oeste y está situada aproximadamente a 7 m.s.n.m (metros sobre el nivel del mar). Consta de una zona insular (isla Cascajal), donde se concentra la mayoría de actividades económicas y de servicios y otra continental, esta última con una vocación principalmente residencial. Su configuración se ha dado en forma longitudinal al lado y lado de su vía principal, la Avenida Simón Bolívar con una extensión aproximada de 13 kilómetros y que comunica a la ciudad con el Interior del país”¹⁰.

⁷Ibíd., Pág., 381.

⁸ALCALDÍA DE BUENAVENTURA. Nuestra Alcaldía. Reseña histórica de Buenaventura. 2016. Pág., 1. Consultado el 26 de abril del 2018. En: <http://www.buenaventura.gov.co/articulos/nuestra-alcaldia>.

⁹Ibíd., Pág., 1.

¹⁰UNIVERSIDAD NACIONAL DE BOGOTÁ. Buenaventura. Aspectos históricos. 2018. Pág., 5. Consultado el 26 de abril del 2018. En: http://www.bdigital.unal.edu.co/1604/2/11_a_30_Entre_lo_vernaculo.pdf

La fundación se hizo en la Isla de "Cascajal" nombre con el cual la designaban los naturales de la tribu de los "Buscajes" y el nombre de Buenaventura le fue dado por haberse fundado el día de la Fiesta de San Buenaventura y por la tranquilidad de la Bahía.

Por razón de su topografía el Distrito goza de todos los climas, variando la temperatura desde los 28°, en partes bajas, hasta cero grados en las cimas de la cordillera, la precipitación es continua todo el año logrando promedios de 8.000 mm. Anuales.

La zona costera está casi totalmente cubierta de mangle, la parte continental está unida por el refaccionado puente "El Piñal", arteria vial de la ciudad que fue adicionado con doble calzada en 1975 y en 1997 aumentado con un nuevo puente gemelo, independiente pero alterno con cuatro vías carretéales, su propia línea férrea y su propia vía de acceso.

Para su comunicación con el interior del País, Buenaventura cuenta con dos carreteras: La Antigua y descuidada Simón Bolívar que la une con Cali en un recorrido de 142 kilómetros y la Buga- Madroñal – Buenaventura de excelente conservación denominada " Alejandro Cabal Pombo" en memoria de su principal impulsor, que en el sitio de Lobo Guerrero al margen derecho empalma con la vía a Cali y por el margen izquierdo con la vía a Buga; la extensión partiendo de Buenaventura es de 124 kilómetros a Cali y a Buga 121 kilómetros.

En el distrito se encuentra la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura, empresa dedicada entre otras al manejo de la carga de mercancías de la ciudad, por esta razón se da una gran circulación de tracto mulas, las cuales ingresan en promedio 1.000 de estos vehículos de lunes a miércoles y de jueves en adelante circulan por Buenaventura entre 1.500 y 1.800, lo cual hace que se presente gran cantidad de congestión vehicular.

4.1.2 Servicio Nacional de Aprendizaje. Para tratar el marco contextual a nivel institucional, se dividirá en tres aspectos o asuntos, en primera instancia, una breve historia del SENA, a renglón seguido, se presentará la filosofía institucional que caracteriza al SENA, y por último, una exposición de la metodología aplicada por el SENA para la autoevaluación de programas de formación.

4.1.2.1. Historia del SENA. El 21 de junio de 1957 nació el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) bajo el Decreto Ley 118 de ese año; fue una iniciativa del economista cartagenero Rodolfo Martínez Tono (q.e.p.d.), quien propuso la idea de crear una entidad de enseñanza laboral y técnica al entonces ministro del trabajo, Raimundo Emiliani Román.

Entre los acontecimientos más destacados de estos 59 años de historia se tiene la creación, en el mismo año de fundación de la Entidad, de las primeras seccionales (hoy regionales) de los departamentos de Antioquia, Atlántico, Bolívar, Cauca, Cundinamarca, Magdalena, Nariño y Valle. En 1960, en solo tres años de fundación, la Institución ya contaba con 30 centros de formación en todo el territorio nacional, que llegaron a 50 en 1968.

Al cumplir 15 años (1971), el SENA alcanzó un prestigio internacional sin precedentes, ya que distintos países llegaron a Colombia para conocer la experiencia de sus procesos de formación y apoyo al emprendimiento. Se destacó la visita de Charles de Gaulle, presidente de Francia.

Entre 1976 y 1980 se fortalecieron los procesos de formación para la industria manufacturera, la agricultura industrial, el comercio y los servicios, acorde con el crecimiento sostenido en estos sectores de la economía.

En 1985 surgió Capacitación para la Participación Campesina (Capaca), dirigida a líderes campesinos e indígenas y comunidades beneficiarias de la Reforma Agraria para que tomen parte en el desarrollo rural.

Cinco años más tarde (1990) fue creada la Agencia Pública de Empleo –hasta hoy el principal servicio de intermediación laboral en Colombia–, a través de la cual 1,1 millones de personas han conseguido trabajo en todo el país, 56 por ciento de ellas en los últimos dos años.

A partir de 1992 estudiantes de colegio comenzaron a formarse simultáneamente como técnicos del SENA a través del Programa de Articulación con la Media, mientras que en 1996 la Entidad y el Instituto para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología (Colciencias) se unieron para promover la investigación tecnología y la modernización científica.

En el año 2000 rodaron por las carreteras colombianas las primeras aulas móviles llevando formación a zonas alejadas de los cascos urbanos. Acorde a las exigencias, en 2002 se estableció la página web www.sena.edu.co, que en la actualidad es la segunda página del Estado más visitada, y con la que un año después se implementó el aprendizaje virtual a través de internet.

En 2004 llegó la Institución, como regionales autónomas, a los departamentos de Amazonas, Arauca, Cundinamarca, Guainía, Guaviare, Putumayo, Vaupés y Vichada. Un año después (2005), Fondo Emprender comenzó a otorgar recursos de capital semilla condonables para iniciativas de negocio.

En 2008, el SENA ingresó a la organización WorldSkills, a través de la cual se busca mejorar los estándares de la calidad de la formación técnica y tecnológica en más de 80 países del mundo; y en 2013 llegaron los primeros ‘volunteachers’, que son

voluntarios provenientes de países angloparlantes para fortalecer la formación en inglés de los aprendices.

El 20 de agosto de 2014 se posesionó como Director General del SENA, Alfonso Prada, teniendo como reto hacer de la entidad una de las herramientas para una paz estable y duradera.

En 2015 nació SENA Emprende Rural (SER), estrategia derivada del Programa Jóvenes Rurales Emprendedores y fortalecida por la Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.

4.1.2.2. Filosofía Institucional del SENA. En cuanto a la **Filosofía Institución** del SENA, se podría resumir de la siguiente manera:

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

Visión. En el 2018 el SENA será reconocido por la efectividad de su gestión, sus aportes al empleo decente y a la generación de ingresos, impactando la productividad de las personas y de las empresas; que incidirán positivamente en el desarrollo de las regiones como contribución a una Colombia educada, equitativa y en paz.

Principios, valores y compromisos institucionales. La actuación ética de la comunidad institucional se sustenta en:

Principios éticos:

1. **Primero la vida.** Cuidar y proteger la vida y la integridad del ser humano, con la promoción de los derechos humanos, la construcción de proyectos de vida, reconocer y valorar la riqueza cultural de nuestro país.
2. **La dignidad del ser humano.** Reconocer, valorar y respetar a cada persona integralmente entendida y aceptada, desde un enfoque de igualdad y de diferencia. Es estar comprometido fraternalmente con los demás, ser responsable consigo mismo y con el entorno, asegurando la convivencia pacífica.
3. **Libertad con responsabilidad.** Analizar, prever y asumir las consecuencias de nuestras decisiones y actos. Es cumplir con nuestros deberes, conocer y ejercer

nuestros derechos. Significa estar convencido de que el trabajo dignifica, realiza, fortalece y desarrolla nuestro ser.

4. **Integralidad.** Pensar y obrar con rectitud, respeto, honestidad, responsabilidad, participación y justicia.
5. **Formación para la vida y el trabajo.** Brindar la Formación Profesional Integral a los trabajadores, forjando librepensadores, con sólidos conocimientos en la ciencia y la técnica, que aporten a la construcción de una sociedad mejor y al desarrollo económico del país.

Valores éticos:

1. **Respeto.** Reconocimiento de sí mismo, de los demás y de la naturaleza, es la base fundamental para una convivencia sana y pacífica. Implica valorar y aceptar las diferencias, ofreciendo buen trato.
2. **Libre pensamiento y actitud crítica.** Capacidad de asumir con espíritu constructivo, madurez, responsabilidad y respeto una posición frente a una determinada situación.
3. **Trabajo en equipo.** Inclusión de más de una persona en el desarrollo de proyectos y logro de objetivos, aprovechando los conocimientos interdisciplinarios y experticias para enriquecer los procedimientos.
4. **Solidaridad.** Empatía hacia el otro, en sus dificultades para ayudar a solucionarlas, o en sus objetivos para alcanzar los proyectos.
5. **Justicia y Equidad.** Actuar con razón y ecuanimidad, acatando las normas en los entornos sociales y culturales
6. **Transparencia.** Coherencia entre el pensar y el actuar que demuestra la real intención de las acciones.

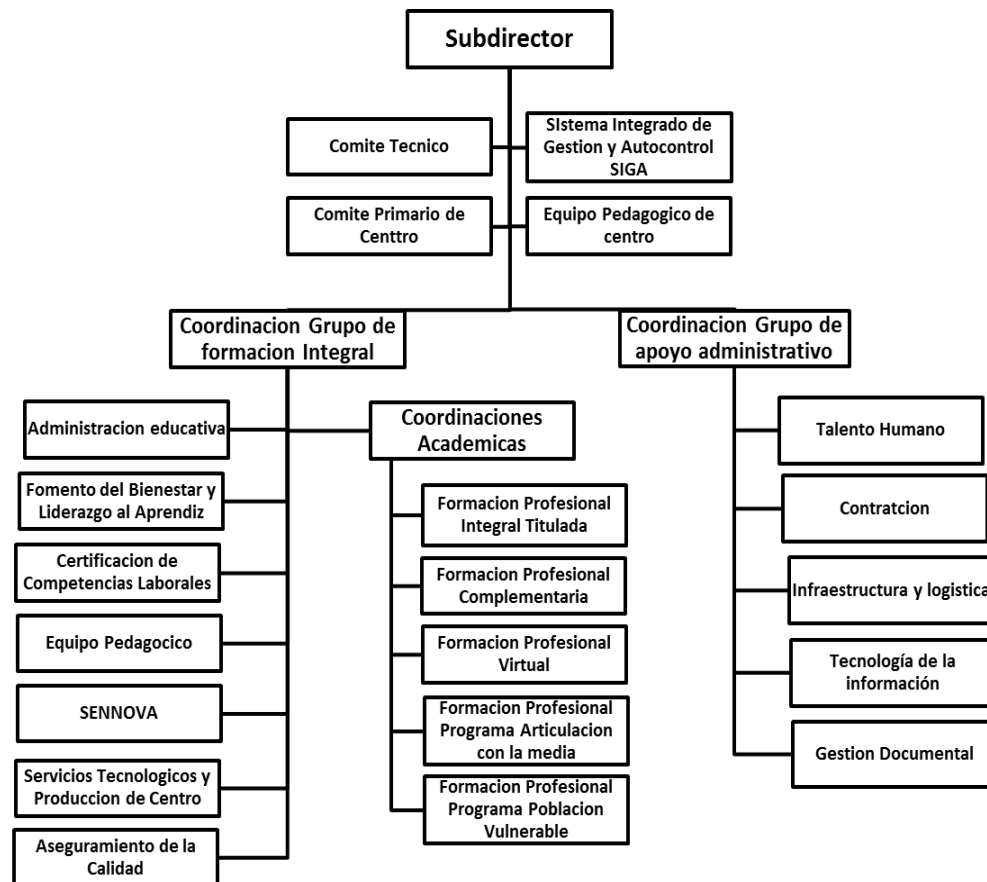
En su parte organizativa, las Subdirecciones de Centros de Formación, y el CNP no es a excepción, posee un orden jerárquico o **estructura organizacional**, reflejado en el organigrama que aparece en la página 23. Véase figura 1:

4.1.2.3. Metodología aplicada para la autoevaluación del SENA¹¹. Como parte del proceso de cualificación y mejora permanente y siguiendo los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación (CNA) 2013, el SENA estableció un Modelo de Autoevaluación de Programas SENA direccionado por las particularidades de la institución.

El proceso de autoevaluación de programa se realiza en diferentes fases; en cada una de las cuales se obtienen unos resultados específicos debidamente documentados con soportes y evidencias verificables, contando siempre con la participación de la comunidad académica: aprendices, instructores, egresados, personal administrativo, directivo y externos.

¹¹SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL Informe Final. Proceso de autoevaluación renovación de registro calificado. Negociación internacional. BOGOTÁ D.C: El SENA, 2016. Pág. 9

Figura 1. Estructura Organizacional Subdirección de Centro¹²



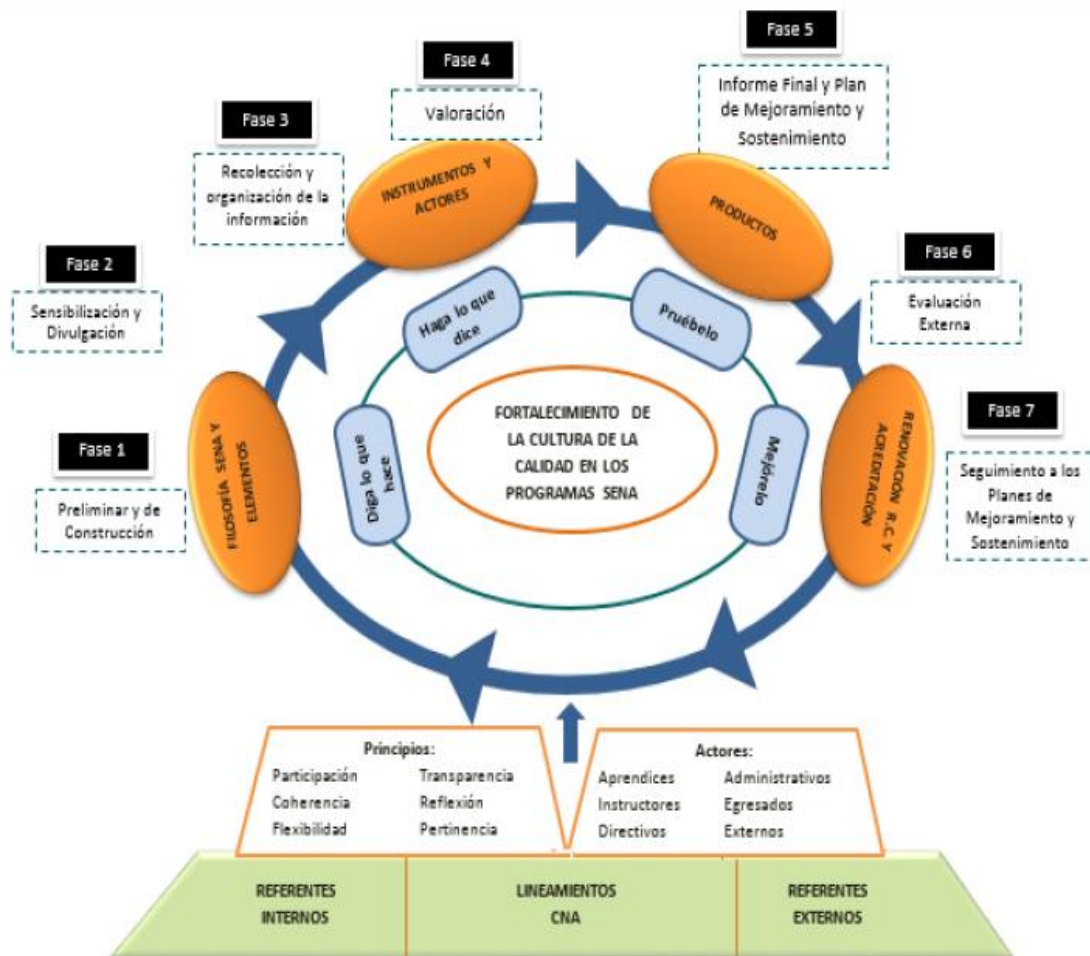
Fuente: Documento Contexto Interno y Externo CNP, pág. 33

Las fases de dicho proceso son las siguientes:

Fase 1. Preliminar y de Construcción. En esta fase se planea y diseñan los instrumentos necesarios para la ejecución del proceso de autoevaluación. Así mismo, se conforma el equipo de trabajo a nivel de Centro y se realiza un primer reconocimiento de los factores, características y aspectos, y de la ponderación definida institucionalmente. Véase Modelo de autoevaluación de Programa SENA

¹² CENTRO NÁUTICO PESQUERO. Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol Contexto Interno Y Externo del Centro Náutico Pesquero de Buenaventura. Buenaventura: CNP, 2018., Pág., 33

Figura 2. Modelo de autoevaluación de Programa SENA



Fuente: Modelo de Autoevaluación de Programas SENA. Documento Abreviado, pág. 13

A continuación se presenta la tabla de ponderación definida para los factores:

- Factor 1. Misión, direccionamiento estratégico y programa de formación: Ponderación de 15 por ciento
- Factor 2. Aprendices: Ponderación de 13 por ciento
- Factor 3. Instructores: Ponderación de 13 por ciento
- Factor 4. Formación profesional integral: Ponderación de 17 por ciento
- Factor 5. Relaciones nacionales e internacionales: Ponderación de 6 por ciento
- Factor 6. Innovación y desarrollo tecnológico: Ponderación de 9 por ciento
- Factor 7. Bienestar institucional: Ponderación de 6 por ciento
- Factor 8. Organización y gestión de la FPI: Ponderación de 5 por ciento
- Factor 9. Egresados y su impacto en el medio: Ponderación de 9 por ciento
- Factor 10. Infraestructura y recursos financieros: Ponderación de 7 por ciento

Fase 2. Sensibilización y Divulgación. En esta fase se realiza una inducción al programa. La cual tiene como finalidad realizar un acercamiento modelo y se llevan entre otras las siguientes actividades:

- El diseño de una campaña de sensibilización a través de los diferentes medios de comunicación enviando mensajes distribuidos de forma continua y con pautas uniformes en intensidad.
- Capacitación en los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para el desarrollo de las funciones otorgadas por el nuevo rol dentro del proceso de autoevaluación.
- Socialización con la comunidad educativa del programa el proceso de autoevaluación, cuyos objetivos fundamentales están orientados hacia la creación de una cultura de autorregulación que incida en la calidad de la formación y el mejoramiento continuo.

Fase 3. Recolección y organización de la información. En esta fase se recopila la información documental y estadística de tipo Institucional y de Programa que responde a los aspectos de la matriz de autoevaluación; así mismo se aplican instrumentos de opinión para recoger información de percepción de los diferentes actores de la comunidad educativa. Finalmente se organiza toda la información con sus debidos soportes.

Fase 4. Valoración. En esta fase se efectúa la emisión de juicios sobre el nivel de cumplimiento de los aspectos de calidad definidas en el Modelo de Autoevaluación de Programas SENA, sustentados en la información cualitativa y cuantitativa recopilada en la fase anterior. La emisión de juicios se realiza por aspectos, asignando una valoración cuantitativa y cualitativa; teniendo en cuenta una escala de gradación, que aplicó tanto para la valoración de aspectos como para la valoración de características, de factores y la final del Programa. La escala fue la siguiente:

Escala de gradación para valoración y calificación de elementos

Cualitativa Cuantitativa

- No se cumple Menor a 3.0
- Se cumple insatisfactoriamente De 3.0 a 3.5
- Se cumple aceptablemente De 3.6 a 4.0
- Se cumple en alto grado De 4.1 a 4.5
- Se cumple plenamente De 4.6 a 5.0

En esta fase se identifican, tanto las **Fortalezas**, como **Debilidades**.

Fase 5. Informe Final y Plan de Mejoramiento

4.1.2.4. Caracterización del programa Tecnología en Negociación Internacional¹³.

El Centro Náutico Pesquero de Buenaventura, adscrito a la regional Valle del Cauca, inició su funcionamiento en el año 1971. Desde su infraestructura y funcionamiento El Centro Náutico Pesquero de Buenaventura está ubicada en el Distrito Especial de Buenaventura, siendo ésta la única sede propia, la cual fue adquirida hace años.

Programa tecnología en negociación internacional. A continuación, se presenta la relación de los espacios físicos utilizados en este programa de formación:

CANTIDAD (UNIDAD)	TIPO DE AMBIENTE	NOMBRE DEL AMBIENTE	CAPACIDAD (NÚMERO DE APRENDICES/ AMBIENTE)	DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL AMBIENTE	ÁREA (M2)	NOMBRE DEL LUGAR DE DESARROLLO: CENTRO DE FORMACIÓN/ COLEGIO/ IES/ EDIFICIO/ OTROS.
5	Aulas	Ambientes de formación	30	Ambientes colaborativos dotados con escritorio y mesa para el instructor, 30 sillas tipo universitario, tablero acrílico.	48	Colegio Gimnasio Buenaventura /Hogar de la Niña
1	Auditorio	Auditorio Alberto Sierra	200	Auditorio para 200 personas con sillas tipo cine	200	Universidad del Valle
2	Aulas TICS	Sala Tic	30	1- sala Colegio Gimnasio 1- sala hogar de la niña	49	Sede Hogar de la Niña/ Sede Gimnasio Buenaventura
1	Bibliotecas	Biblioteca Sena	60	Mesas sillas y equipos pc para consultas virtuales	70	Institución Hogar de la Niña
2	Sala de instructores	Salón instructores	15	Mesas y sillas	12	Institución Hogar de la Niña/
1	Oficinas	Área administrativa del centro	NA	Equipos, archivadores, sillas	1000	Centro comercial viva Buenaventura
2	Campo Deportivo	Campos para actividades deportivas y de bienestar	120	Canchas múltiples para desarrollo de actividad deportiva y cultura	200	1. Institución Hogar de la Niña. 1.institución Gimnasio Buenaventura
15	Servicios Sanitarios	Baños para hombres y mujeres	15	6 baterías sanitarias en la institución hogar de la niña 3 para hombres y 3 para mujeres. En la institución Gimnasio Buenaventura se cuenta con 5 baterías sanitarias para hombres y 5 mujeres		1. Institución Hogar de la Niña. 1- Institución Gimnasio Buenaventura

Fuente: Centro Náutico Pesquero.

¹³ CENTRO NÁUTICO PESQUERO. Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol Contexto Interno Y Externo del Centro Náutico Pesquero de Buenaventura. Buenaventura: CNP, 2018., Pág., 33

4.2 MARCO DE ANTECEDENTES.

Desde cierta perspectiva, toda investigación a realizar tiene un marco de antecedentes, también conocido como “**Estado del Arte**”, y la presente no es la excepción. Al plantear los antecedentes, se acepta o se da por sentado que existen experiencias y conocimientos anteriores a partir de los cuales la nueva investigación se ubica a continuación.

En ese orden de ideas, desde el punto de vista teórico y práctico, la calidad en los servicios se ha investigado en Buenaventura, a partir de los conceptos bastante aceptados a nivel internacional, expuestos por Grönroos (1990) y Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988).

La gestión de la calidad de los servicios en el ámbito académico en los últimos años, ha sido estudiada por Grönroos (1990), como mayor exponente de la escuela nórdica o europea y por Parasuraman, Zeithaml y Berry, como los autores más destacados de lo que se conoce como la escuela norteamericana (Montaña, Ramírez y Ramírez, 2002).

Así mismo, se han realizados varios estudios, bajo un modelo desarrollado en Colombia, conocido como CLISA¹⁴, el cual haciendo un símil y comparación con los estudios de satisfacción de los clientes y/o usuarios de un servicio en particular, cuando se utiliza el modelo, una pregunta de carácter permite conocer la percepción general sobre su satisfacción. Dicho modelo fue desarrollado por Serna¹⁵, profesor emérito de la Universidad de los Andes.

Con base en los aspectos arriba tratados, y en la justificación que aparece al final del presente apartado (marco de antecedentes), en la Universidad del Valle, Sede Pacífico, se han desarrollado los siguientes trabajos de investigación aplicada bajo de indagación formativa:

A Nivel de Empresas

- **ROJAS MATHEWS**, Gina Helena. Evaluación de la calidad del Hotel Estación. Buenaventura, 2001, 74 p. Tesis (Administradora de Empresas). Universidad del Valle, Sede Pacífico. Facultad de Ciencias de la Administración. Departamento de Administración y Organización.
- **BURBANO**, José María y **GARCÉS RIVAS**, George. Evaluación de la calidad del servicio de alimentación de las unidades a flote y cámara de la Armada Nacional. Santiago de Cali, 2001, 51 p. Tesis (Especialista en Mercadeo Global)

¹⁴ Cliente Satisfecho (CLISA)

¹⁵SERNA GÓMEZ, Humberto. Servicio al cliente una nueva visión. clientes para siempre. metodología y herramientas para medir su lealtad y satisfacción. 3R Editores. Pág. 183

Universidad Santiago de Cali. Instituto de Postgrados. Programa de Especialización en Mercadeo Global.

- **GIRALDO GARCÍA**, Luz Adriana, **OCORÓ BONILLA**, Milson y **ROJAS PIZARRO**, Jasney. Evaluación de la Calidad de los Servicios de la Universidad del Valle, Sede Pacífico, 2004, 84p. Tesis (Administrador de Empresas). Universidad del Valle, Sede Pacífico. Facultad de Ciencias de la Administración. Departamento de Administración y Organización.
- **GIL CASTRO**, Ruth Yamileth y **MINA SAA**, Elizabeth. Evaluación de la calidad del servicio de Coomeva EPS. Buenaventura, 2004, 76 p. Tesis (Administradora de Empresas). Universidad del Valle, Sede Pacífico. Facultad de Ciencias de la Administración. Departamento de Administración y Organización.
- **DURAN MOSQUERA**, Brenda y **TORRES RIASCOS**, Yamilet. Evaluación de la calidad de servicio en la institución educativa República de Venezuela. Buenaventura, 2018, 81 p. Tesis (Administradora de Empresas). Universidad del Valle, Sede Pacífico. Facultad de Ciencias de la Administración. Departamento de Administración y Organización.

A Nivel Sectorial

- **ANGULO VALENCIA**, Carlos Humberto, **VIDAL PIEDRAHITA**, Víctor Hugo y **GARCÉS ANCHICO Hermes Froilán**. Evaluación de la Calidad del Servicio en el Sector Hotelero, 2004, 126p. Tesis (Administrador de Empresas). Universidad del Valle, Sede Pacífico. Facultad de Ciencias de la Administración. Departamento de Administración y Organización.
- **MOSQUERA CABEZAS**, Nancy del Carmen. Evaluación de la calidad del servicio, la satisfacción y la lealtad de los usuarios en el sector salud en Buenaventura, 2007, 76 p. Tesis (Administradora de Empresas). Universidad del Valle, Sede Pacífico. Facultad de Ciencias de la Administración. Departamento de Administración y Organización.

En cuanto al trabajo realizado por Gina Helena Rojas Mathews en el Hotel Estación¹⁶, cuyos resultados arrojan que este hotel es de buena calidad según la percepción de sus clientes, posee una fuerte capacidad institucional en comparación con la competencia local y la calidad se concentra en la buena atención del personal encargado de prestar los servicios.

Otro estudio efectuado en la ciudad fue el realizado por José María Burbano y George Garcés Rivas, denominado “Evaluación de la calidad del servicio de

¹⁶ROJAS MATHEWS, Gina Helena. Evaluación de la calidad del servicio del Hotel Estación. Universidad del Valle, Sede Pacífico. 2001.

alimentación de las unidades a flote y cámaras de la Armada Nacional”¹⁷ que arroja como conclusiones que esa entidad obtiene una mala calificación en los componentes de tangibilidad y confiabilidad, regular en seguridad y capacidad de respuesta y aceptable para el componente de empatía, lo que indica que la calidad del servicio de alimentación es percibida como mala.

En el sector de la salud, se ejecutó una investigación titulada “Evaluación de la calidad del servicio de Coomeva EPS”, efectuado por Ruth Yamileth Gil Castro y Elizabeth Mina Saa¹⁸ la cual arroja como resultado una mala calidad y un bajo índice de satisfacción frente a los servicios en general. El área crítica que genera mayores niveles de insatisfacción, de acuerdo a la evaluación realizada a los usuarios actuales, es la información que se les suministra sobre sus deberes y derechos.

En un trabajo reciente realizado por Brenda Duran y Yamilet Torres¹⁹ titulado “Evaluación de la calidad de servicio en la Institución Educativa República de Venezuela”, el cual tenía como objetivo central medir las expectativas y percepciones de los estudiantes de los grados 9, 10 y 11 en cuanto a la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Llegó a la conclusión que las dimensiones antes mencionadas, evidencian un resultado negativo debido a que las percepciones poseen valores por debajo de las expectativas, siendo esta la razón de que en cada una de las dimensiones haya una mala calidad. Así mismo, los alumnos perciben con mayor negatividad la dimensión de tangibilidad, dado que las instalaciones físicas, equipamiento (mobiliario, decoración, equipos informáticos, audiovisuales) no están en condiciones óptimas, es decir la Institución Educativa República de Venezuela no está prestando el servicio de una manera correcta.

A nivel sectorial, en el año 2004 se llevó a cabo un trabajo de grado con mayor alcance y rigor académico, el cual se denominó “Evaluación de la calidad del servicio en el sector hotelero de Buenaventura desde la perspectiva de los clientes”, donde los autores fueron Carlos Humberto Angulo, Hermes Froilan Garcés, Víctor Hugo Vidal P²⁰., del Departamento de Administración y Organización de la Universidad del Valle, Sede Pacífico. Su propósito central es el de evaluar la calidad del servicio prestado por las empresas del sector hotelero del Distrito de Buenaventura, a través del conocimiento de las expectativas y percepciones de sus clientes en función de aportar al mejoramiento de dicho servicio. Su propósito central es el de evaluar la

¹⁷BURBANO, José y GARCÉS RIVAS, George. Evaluación de la calidad del servicio de alimentación de las unidades a flote y cámara de la Armada Nacional. Universidad Santiago de Cali. 2001

¹⁸GIL CASTRO, Ruth Yamileth y MINA SAA, Elizabeth. Evaluación de la calidad del servicio de Coomeva EPS. Universidad del Valle, Sede Pacífico. 2004

¹⁹DURAN MOSQUERA, Brenda y TORRES RIASCOS, Yamilet. Evaluación de la calidad de servicio en la Institución Educativa República de Venezuela. Universidad del Valle, Sede Pacífico. 2018.

²⁰ANGULO VALENCIA, Carlos Humberto, VIDAL PIEDRAHITA, Víctor Hugo y GARCÉS ANCHICO Hermes Froilán. Evaluación de la Calidad del Servicio en el Sector Hotelero, 2004, 126p. Tesis (Administrador de Empresas). Universidad del Valle, Sede Pacífico. Facultad de Ciencias de la Administración. Departamento de Administración y Organización.

calidad del servicio prestado por las empresas del sector hotelero del Distrito de Buenaventura, a través del conocimiento de las expectativas y percepciones de sus clientes en función de aportar al mejoramiento de dicho servicio.

Entre otras, dicho trabajo llegó a la conclusión que dados los resultados explicados en el acápite anterior, puede concluir, que volviendo al concepto de calidad de lo expuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, el nivel de calidad del servicio ofrecido por las empresas pertenecientes al subsector hotelero no es bueno o satisfactorio; al registrar una expectativa superior en 0.44 puntos que el servicio percibido o realmente ofrecido. En general, en dicho trabajo se observó que casi en la totalidad de los ítems, las percepciones de los clientes se situaron por debajo de sus expectativas, poniendo de manifiesto la urgente necesidad por parte de los establecimientos hoteleros de mejorar la calidad del servicio ofrecido o prestado.

Otro trabajo realizado a nivel sectorial está constituido por el trabajo Carmen Mosquera²¹, titulado “Evaluación de la Calidad del Servicio, la Satisfacción y la Lealtad de los usuarios en el Sector Salud en Buenaventura”, el cual llegó a la conclusión en cuanto a la calidad del servicio, que la percepción global de los usuarios equivale a 4,47; así mismo, las expectativas de los trabajadores tiene una media igual a 4,94. Haciendo una comparación entre estas, se puede decir que los usuarios de los diferentes Instituciones Prestadoras de Salud se encuentran satisfechos, porque las empresas, según la opinión de sus colaboradores, están ofreciendo el servicio que éstos esperan, ya que las expectativas están levemente en un nivel superior a lo que el cliente está percibiendo.

Para finalizar a manera de resumen, se puede afirmar lo siguiente:

- Hacia el interior de la Universidad del Valle, Sede Pacífico existen los antecedentes necesarios y suficientes para desarrollar un trabajo de grado con cierto nivel de proficiencia relacionado con la Percepción de los Aprendices sobre el Programa de Tecnología en Negociación Internacional del Centro Náutico Pesquero (CNP) – Sena de Buenaventura, en razón a que existen tanto los recursos bibliográficos, como el talento humano.
- La mayoría de los estudios o trabajos de grados realizados partieron de los arriba citados o referenciados, lo cual no quiere decir que no existen aportes nuevos, sino más bien, que son pioneros en la materia y poseen una calidad relativa considerable para un trabajo de grado de tipo aplicado y con enfoque formativo.

²¹**MOSQUERA CABEZAS**, Nancy del Carmen. Evaluación de la calidad del servicio, la satisfacción y la lealtad de los usuarios en el sector salud en buenaventura, 2007, 76 p. Tesis (Administradora de Empresas). Universidad del Valle, Sede Pacífico. Facultad de Ciencias de la Administración. Departamento de Administración y Organización

- Aunque se puede considerar breve el estado del arte realizado, los trabajos de grados arriba tratados permitieron contextualizar el nuevo esfuerzo a realizar, localizarlo en una línea de estudios de los cuales se pudo reconocer sus alcances y límites (qué hacer y qué no hacer). En el ámbito académico, no se puede afirmar que un asunto o tema se ha concluido definitivamente o que se conozca hasta dónde llega una indagación de este tipo. Es decir, no es un asunto zanjado en las ciencias sociales. La respuesta debe ser más institucional que otra cosa, en lugar de epistemológica y metodológica.
- Los trabajos de grados evidenciados constituyen un marco de referencia suficiente, ya que presentan modelos de cuestionarios referentes, no solo teóricos – conceptuales, sino también, metodológicos; así como, formas de tabular y procesar los datos e información, entre otros, que sirven de mucha ayuda al momento de realizar una investigación como la presente.

4.3 MARCO LEGAL

El presente marco de referencia legal se fundamenta en las siguientes disposiciones ²²:

Cuadro 1. Resumen Marco Legal Autoevaluación

Modelo de Autoevaluación				
TIPOLOGÍA Y NUMERO	EXPEDIDO POR	OBJETO	FECHA DE EXPEDICIÓN	ESTADO
Constitución Política de Colombia	Congreso de la República de Colombia	La Carta Magna, en sus artículos 44, 45, 67, 68 y 69 establece las generalidades de la educación en el país.	Julio 20 de 1991	VIGENTE
Ley 30/1992	Congreso de la República de Colombia	Por el cual se organiza el Servicio Público de Educación Superior	Diciembre 28 de 1992	VIGENTE
Ley 1188 /2008	Congreso de la República de Colombia	Por el cual se regula el Registro Calificado de los programas de educación superior y se dictan otras disposiciones	Abril 25 de 2008	VIGENTE
Ley 115/ 1994	Congreso de la República de Colombia	Por la cual se expide la ley general de educación.	Febrero 8 de 1994	VIGENTE

²²SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL Informe Final. Modelo de Autoevaluación de Programas SENA. Documento Abreviado, D.C: El SENA, 2015. pág. 13

Continuación Cuadro 1. Resumen Marco Legal Autoevaluación

Modelo de Autoevaluación				
TIPOLOGÍA Y NUMERO	EXPEDIDO POR	OBJETO	FECHA DE EXPEDICIÓN	ESTADO
Decreto 1860/1994	Presidencia de la República	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales	Agosto 3 de 1994	VIGENTE
Decreto 2904/1994	Presidencia de la República	Por el cual se reglamentan los artículos 53 y 54 de la ley 30 de 1992	Diciembre 31 de 1994	VIGENTE
Decreto 2216/2003	Presidencia de la República	Por el cual se establecen los requisitos para la redefinición y el cambio de carácter académico de las instituciones técnicas profesionales y tecnológicas, públicas y privadas y se dictan otras disposiciones	Agosto 3 de 2003	VIGENTE
Decreto 1295/2010	Presidencia de la República - Ministerio de Educación Nacional	Por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior.	Abril 20 de 2010	VIGENTE
Ley 119/1994	Congreso de la República de Colombia	Por la cual se reestructura el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, se deroga el Decreto 2149 de 1992 y se dictan otras disposiciones.	Febrero 9 de 1994	VIGENTE

Cuadro 2. Familia Normas ISO 9000

Familia Normas ISO 9000				
TIPOLOGÍA Y NUMERO	EXPEDIDO POR	OBJETO	FECHA DE EXPEDICIÓN	ESTADO
NTC ISO 9000:2015	ICONTEC	Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario	Octubre 15 de 2015	VIGENTE
NTC ISO 9001:2015	ICONTEC	Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos	Septiembre 9 de 2015	VIGENTE

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 3. Normas para trabajos escritos

Normas para Trabajos Escritos				
TIPOLOGÍA Y NUMERO	EXPEDIDO POR	OBJETO	FECHA DE EXPEDICIÓN	ESTADO
NTC 6166:2016	ICONTEC	Referencias bibliográficas, contenido, forma y estructura	Febrero 7 de 2016	VIGENTE
NTC 1486:2018	ICONTEC	Documentación, presentación de trabajos académicos. Bogotá: Icontec, 2018	Enero 31 de 2018	VIGENTE
Compendio de Normas (Libro)	ICONTEC	Compendio de normas de para trabaos escritos	Año 2018	VIGENTE

4.4 MARCO TEÓRICO

Conocer la calidad del servicio que una empresa ofrece a sus clientes es un elemento importante para construir una ventaja competitiva basada en la capacidad organizacional de cuantificar las necesidades del cliente. En la actualidad, las organizaciones deben procurar sorprender al cliente, como una medida necesaria para lograr la fidelización, resultado que debe ser una preocupación constante de las organizaciones, ya que es mucho más costoso conseguir nuevos clientes que mantener los actuales.

Existen multitud de formas y técnicas para fidelizar a los clientes, pero sin duda una de ellas es ofrecer un servicio de elevada calidad que sea difícilmente imitable por las compañías rivales.

Sin embargo, es importante tener presente que la fidelización de los clientes no solo se consigue cuando todo marcha bien, sino cuando se cometen errores de calidad, ese es un momento idóneo para conseguir una fuente adicional de lealtad a la empresa y fidelización, en lugar de pérdida de clientes.

Por lo anterior, es muy importante definir el concepto de calidad desde varias perspectivas: la objetiva y subjetiva (Shewhart, 1931).

Punto de vista objetivo. El concepto de calidad está asociado a los objetos tangibles, susceptibles de aplicárseles un control de calidad estadístico basado en unas características o cualidades físicas de más o menos fácil cuantificación, sobre las que se han establecido unos estándares que se han de cumplir.

Punto de vista subjetivo. La calidad es considerada como una percepción del cliente, por lo que cada uno podrá tener diferentes valoraciones. Otros autores como Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml²³ definen la calidad del servicio percibida por un cliente como: “La valoración que éste realiza de la excelencia o superioridad del servicio; es una modalidad de actitud relacionada pero no equivalente a la satisfacción que resulta de la comparación entre las expectativas y las percepciones de desempeño del servicio”.

Por otro lado, para Zeithaml y Bitner²⁴ “la calidad del servicio solo puede ser entendida como la acumulación de satisfacciones repetidas de un cliente con la organización, dentro de la cual los momentos de verdad que tiene en el ciclo del servicio se convierten en aspecto vitales y en los cuales se debe trabajar con primordial importancia”. Estos momentos de verdad corresponden a cualquier contacto del cliente con algún aspecto de la empresa, son momentos amargos en el

²³PARASURAMAN, A., BERRY, L. & ZEITHAML, V. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), pp. 12-40

²⁴ZEITHAML, Valerie; BITNER, Mary Jo; GREMLER. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill. 5ª edición. Pág., 56.

cual tiene la oportunidad de formarse una impresión, que pueden generar la insatisfacción del cliente.

4.4.1 la ISO 9001:2015 sistemas de gestión de calidad – requisitos. La norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) – Requisitos, promueve la implementación de un enfoque basado en procesos, cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para incrementar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Trata en sí, en la capacidad que requiere una organización para satisfacer las necesidades de sus clientes. Este nuevo enfoque de la norma ISO 9001:2015, incrementa la urgencia de entender las necesidades y expectativas de los clientes, por medio de la medición continua de la satisfacción del cliente, es decir, el Monitoreo de la Satisfacción del cliente (MSC), en el cual se debe entender las necesidades, deseos y expectativas en cuanto a servicios.

Los requisitos sobre monitoreo y medición de la satisfacción del cliente se encuentran en las cuatro áreas siguientes:

El enfoque al cliente exige que: La alta dirección debe asegurar que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan, con el propósito de incrementar la satisfacción del cliente.

Gestión de los recursos: la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para: a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Satisfacción del cliente: Una de las medidas del desempeño del SGC, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

Análisis de datos: La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del producto.
- Las características y tendencias de los procesos y de los productos / servicios.
- Los proveedores

El objetivo general de la norma actualizada es mejorar los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.4.1.1 Satisfacción del cliente. Cualquier empresa exitosa que tenga grandes aspiraciones necesita un programa de investigación concertado que refleje con exactitud las opiniones, necesidades y aspiraciones del segmento de clientes pertinentes. Además, la calidad del servicio que una empresa ofrece a sus clientes tiene que ver con la satisfacción que éstos tengan en relación con lo que se les brinda, por lo tanto, satisfacer al cliente es cumplir con lo que se le promete.

La satisfacción del cliente es:

- El grado en que se cumplen las expectativas del cliente con relación al servicio ofrecido.
- El nivel en el cual el producto satisface las necesidades del cliente. De esta forma, cualquier interacción de un cliente con los servicios que el SENA – CNP de Buenaventura ofrece, es un reflejo de la calidad y un punto de medición potencial de la satisfacción de sus clientes. Es por ello, que la satisfacción del cliente da como resultado:
- El uso del servicio nuevamente, es decir, retención del cliente.
- Que hable a otras personas acerca del servicio recibido, es decir, contribuye a una imagen positiva del servicio al hablar con otras personas.

4.4.1.2 Medición de la satisfacción del cliente. La medición de la satisfacción del cliente implica:

- Una evaluación del desempeño desde el punto de vista del cliente.
- Brindar una plataforma para la alineación estratégica de los recursos organizacionales, con el fin de entregar lo que es más importante para sus clientes.

En ese orden de ideas, medir la satisfacción del cliente es una herramienta útil para una gestión estratégica, es valiosa para determinar si existe discrepancia entre lo que la empresa cree que el cliente desea y lo que el cliente realmente desea

4.4.2 Cómo medir la calidad del servicio. Para los estudios relacionados con la evaluación de la calidad del servicio existen varios modelos que se han destacado por sus fundamentos teóricos y diseños de herramientas claves de aplicación para cualquier tipo de servicio, entre estos se destacan el Modelo SERVQUAL, el Modelo SERVPERF y el Modelo CLISA.

4.4.2.1 Modelo SERVQUAL. Este modelo surgió por la falta de trabajos relacionados con la calidad del servicio, por eso, autores como Parasuraman, Zeithaml y Berry se dieron a la tarea de profundizar más en este tema y como resultado de sus estudios llegaron a la conclusión de que un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado.

Sin embargo, aunque la escala SERVQUAL ha sido objeto de muchas críticas, es la medida de calidad del servicio más utilizada. La escala SERVQUAL es un instrumento de diagnóstico que descubre las fortalezas y las debilidades generales de la empresa en materia de calidad de los servicios. Este modelo se basa en cinco (5) dimensiones, para determinar aquellos factores claves que determinan la calidad del servicio por parte del cliente.

Estas dimensiones son las siguientes:

- **Tangibles:** Compara las expectativas de los consumidores con el desempeño de la empresa, con relación a la capacidad de ésta para administrar sus tangibles.
- **Confiabilidad:** Esta es una de las dimensiones más importante que se presenta en la escala SERVQUAL, ya que el grado en que una empresa se desempeñe, genera fiabilidad o desconfianza hacia el servicio que ofrece a sus clientes.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición y atención mostrada por los colaboradores, especialmente ante situaciones conflictivas o imprevistas.
- **Garantía:** Se refiere a los conocimientos y atención mostrados por los colaboradores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Incluye las dimensiones originales de profesionalidad, cortesía con la que se trata a sus clientes y la seguridad en sus operaciones, este último aspecto es importante en la dimensión de la garantía, porque refleja que el cliente siente que no corre riesgos o peligro alguno.
- **Empatía:** Se refleja en el grado en que la empresa entienda las necesidades de los clientes, esto incluye que la empresa que posea empatía con sus clientes, es aquella que se comunica, sabe que le gusta y comprende a sus clientes, colocándose en el lugar de ellos

Por otro lado, la escala SERVQUAL, ha sido tema de muchas críticas las cuales han sido expuestas en importantes textos y revistas de marketing. Algunas, hacen referencia a la utilización de una escala basada en la diferencia entre percepciones y expectativas, de las que se destacan las siguientes:

- Es necesaria la adaptación de los ítems cambiando la redacción de algunos o bien suprimiendo o añadiendo otros, para poder reflejar las características específicas del sector estudiado (Carman, 1990).
- Ante eventuales modificaciones de los ítems considerados, las dimensiones subyacentes de la calidad pueden ser otras, por lo que no queda asegurada la universalidad de las cinco (5) dimensiones propuestas en el modelo SERVQUAL.
- La utilización de las expectativas en la escala de medida no está exenta de dificultades. La consideración de las expectativas puede llevar a valoraciones diferentes de la calidad en dos momentos diferentes del tiempo, sin que el servicio haya cambiado en nada.

4.4.2.2 El modelo SERVPERF. El nombre de este modelo se debe a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño “SERvice PERFoMance” para la medida de la calidad del servicio.

Este modelo propuesto por Cronin y Taylor (1992) está conformado por los mismos ítem y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que el SERVPERF no utiliza las expectativas del cliente.

El SERVPERF no ofrece información tan detallada sobre la composición de la medida de calidad del servicio, al no evaluar por separado las percepciones y expectativas.

La principal ventaja de este modelo es la mayor facilidad de cumplimiento por parte del encuestado, ya que la eliminación de las expectativas supone la reducción a la mitad del número de ítems valorados, lo que causará un menor cansancio y seguramente mayor precisión en las respuestas obtenidas

4.4.2.3 El modelo CLISA. La palabra Clisa corresponde al acróstico de las palabras *cliente satisfecho*, utilizado para evaluar el último momento de verdad vivido por un cliente o usuario en la organización.

En teoría debe ser un cuestionario muy corto en cuanto a extensión y duración, que se aplica en el momento que el cliente ha terminado de recibir el producto y/o servicio, en el cual se aplica la encuesta. El objetivo del modelo Clisa (cliente satisfecho) consiste en evaluar los momentos de verdad vividos por el cliente, determinando la satisfacción de los servicios prestados en la organización en la interacción con los respectivos clientes o usuarios.

El Modelo CLISA comprende las siguientes etapas:

Planeación del trabajo: Etapa en la que se realiza toda la tarea de identificación de necesidades del cliente, se organiza la información, se plantean los objetivos a desarrollar y se determina la metodología a utilizar.

Ejecución del Proyecto: Esta parte se ocupa de la recolección de información por parte de los clientes o usuarios a través del trabajo de campo, así como de todo el procesamiento de los datos, para obtener la información estadística sobre la cual se trabajará posteriormente las conclusiones de la investigación.

Presentación de Resultados y Análisis: Consiste en la tabulación y el diseño gráfico adecuado de los resultados obtenidos, para que sea fácil el entendimiento de los datos arrojados y sirva de apoyo al proceso de análisis y conclusiones de la investigación.

Debido a que el modelo CLISA ha sido el más utilizado en América Latina, ya que integra un conjunto de estrategias que se adecuan de manera favorable a los procesos que se llevan a cabo en las empresas prestadoras de servicios, se ha considerado que es el modelo que mejor se ajusta al propósito emprendido en este estudio, ya que permite comprender los aspectos más relevantes de la relación (cliente – servicio – empresa), logrando contar con un proceso de retroalimentación entre las partes.

Además, con este modelo y gracias a las herramientas con las que cuenta, se podrá escuchar la “voz del cliente”, para así conocer sus necesidades y expectativas con respecto al servicio que reciben de la Institución, para con esta información crear en el interior de esta, una cultura de servicio, que redundará después, como paso obligado, en una FILOSOFIA DE CALIDAD.

Es así, como el modelo CLISA servirá como metodología sistemática y formal mediante la cual la obtendrá índices de satisfacción, que le permitirán medir la efectividad de la prestación del servicio en todos los contactos con el cliente o usuarios y que puedan servir de parámetros de evaluación de la calidad frente a los procesos internos, así como la competencia directa.

Esta evaluación debe ser realizada directamente con las personas que reciben la prestación del servicio en cada uno de los momentos de verdad que el cliente tiene con la organización. Es decir, que para cada proceso que se evalúe puede ser distinto el entrevistado, pero para lograr la total objetividad de los resultados no hay otra forma de conseguirlo.

Por consiguiente, se deben involucrar todos y cada uno de los contactos con el cliente, medidos de manera perceptiva, sin llevar a respuestas preconcebidas de una manera libre y espontánea, es decir, que entre mayor sea la claridad de la respuesta será más fácil la toma de decisiones por parte de los directivos de la Centro Náutico Pesquero (CNP) – SENA de Buenaventura.

Tomando en cuenta que el índice es un parámetro importante para la evaluación de la calidad del servicio, éste se calcula según la escala utilizada en cada uno de los momentos de la verdad evaluados, a la cual se le da un valor porcentual según la respuesta que haya marcado el entrevistado de la siguiente manera:

Para la obtención de los índices de satisfacción del cliente (ISC) tanto a nivel perceptivo, como real en su nivel general y por componentes se siguió a la siguiente metodología²⁵:

Escala de Clasificación de los Índices. Se acostumbra para medir los niveles de satisfacción una escala de cinco puntos así:

Nivel de Satisfacción	
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Indiferente	3
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1

Posteriormente se elabora una tabla como la que se muestra a continuación:

<u>Nivel de Satisfacción</u>	<u>Si contesto</u>	<u>Valor Porcentual</u>
Muy Satisfecho	5	100%
Satisfecho	4	75%
Indiferente (Medianamente)	3	50%
Insatisfecho	2	25%
Muy Insatisfecho	1	0%

Con la información anterior se utiliza la siguiente formula:

$$\frac{(P1 \times 0\%) + (P2 \times 25\%) + (P3 \times 50\%) + (P4 \times 75\%) + (P5 \times 100\%)}{N - NA}$$

²⁵SERNA G. Humberto. ¿Cómo medir la satisfacción del cliente? : Teoría, estrategias y metodologías. Abril 2001. Monografías de administración. Series mercados No. 58. Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad de los Andes.

Dónde:

- P1 Es igual al número de personas que respondió muy insatisfecho
- P2 Es igual al número de personas que respondió insatisfecho
- P3 Es igual al número de personas que respondió medianamente satisfecho.
- P4 Es igual al número de personas que respondió satisfecho
- P5 Es igual al número de personas que respondió muy satisfecho
- N Es igual al número total de personas que respondieron la encuesta
- NA Es igual al número total de personas que respondieron que uno de los ítems No aplica para su caso en particular.

4.5 MARCO CONCEPTUAL

Para el presente estudio se definirán algunos términos que se consideran relevantes para llevar a cabo la evaluación:

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA): establecimiento público del orden nacional, con personería jurídica, patrimonio propio e independiente, y autonomía administrativa, adscrito al Ministerio del Trabajo de Colombia, el cual ofrece formación gratuita a millones de colombianos que se benefician con programas técnicos, tecnológicos y complementarios que enfocados en el desarrollo económico, tecnológico y social del país, entran a engrosar las actividades productivas de las empresas y de la industria, para obtener mejor competitividad y producción con los mercados globalizados.

Centro Náutico Pesquero (CNP): Es uno de los diez centros de formación que posee la Regional Valle del Cauca, se encuentra ubicado en el Distrito de Buenaventura. Es el lugar donde se ofrece formación orientada a preparar a las personas para desempeñar oficios y ocupaciones requeridas por los sectores productivos y sociales, con el fin de satisfacer necesidades del nuevo talento o de cualificación de trabajadores -que estén o no vinculados al mundo laboral-, en los niveles operativo, técnico o tecnológico.

Registro Calificado. Licencia que el MEN (Ministerio de Educación Nacional) otorga a un programa de Educación Superior cuando demuestra ante el mismo que reúne las condiciones de calidad que la ley exige. El Estado en concertación con el sector educativo superior, define y evalúa permanentemente esas condiciones de calidad, tanto para programas como para Instituciones.

Modelo nórdico de Grönroos. El Modelo Nórdico también conocido como modelo de la Imagen, evalúa la calidad del servicio esperado y percibido por el cliente a través de tres dimensiones integrada por: la dimensión técnica, dimensión funcional y la imagen corporativa.

Modelo service performance (SERVPERF) de Cronin & Taylor. El modelo SERVPERF evalúa la calidad del servicio a través de las mismas dimensiones que el SERVQUAL, diferenciándose únicamente en que este modelo toma solo la percepción de los clientes y deja a un lado las expectativas.

Modelo SERVQUAL: La escala SERVQUAL es un instrumento de diagnóstico que descubre las fortalezas y las debilidades generales de la empresa en materia de calidad de los servicios. Este modelo se basa en 5 dimensiones para determinar la calidad del servicio por parte del cliente. Estas dimensiones son las siguientes: a) Tangibilidad, b) Confiabilidad, c) Capacidad de respuesta, d) Garantía y e) Empatía.

Modelo CLISA: Abreviatura de Cliente Satisfecho, busca realizar la evaluación del último momento de verdad vivido por el cliente con la organización. Esta herramienta se caracteriza por ser un cuestionario corto y se debe aplicar en el momento que el cliente ha terminado de utilizar el servicio, ya que sobre este momento de verdad vivido es que se indagará.

Evaluación de la calidad del servicio: Es un proceso continuo, metódico y sistémico de la opinión del cliente sobre los productos y servicios ofrecidos por la organización, la cual se realiza en intervalos periódicos, con el fin de conocer oportuna y permanentemente las tendencias de la satisfacción del cliente y los movimientos de la competencia.

Momentos de Verdad: son cada uno de los contactos efectivos que tiene el cliente con la organización, en el cual tiene la oportunidad de formarse una impresión, es decir, son aquellos que generan una satisfacción o insatisfacción con el servicio recibido.

Calidad ISO 9000:2015. Grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos.”

Calidad del servicio: igualar o sobrepasar las expectativas del cliente; es la diferencia entre expectativas y percepciones.

Expectativas: son las perspectivas o representaciones que tiene el usuario respecto al servicio que espera recibir. Son promesas que las empresas hacen a los clientes.

Percepciones: son las maneras como los clientes captan los servicios a través de los momentos de verdad.

Índices: se entiende por índice el parámetro de efectividad en el que se encuentra cada una de las variables o ítems que se evalúan dentro del ciclo de servicio de una organización. Dependiendo el proceso al que se haga referencia.

Índice Específico: Proveen las diferentes áreas relacionadas con el servicio al cliente. Estos pueden clasificarse en índices de infraestructura, imagen corporativa,

comerciales, recurso humano, de servicios.

Índice Perceptivo: hace referencia a la imagen o primera impresión que el cliente tiene del servicio o sobre la calidad de su interacción con la organización. Este índice se indaga al iniciar la evaluación, antes de evaluar todos los momentos de verdad que se tienen con el servicio.

Índice Real: evalúa realmente el servicio prestado en cada uno de los momentos de verdad (todos los contactos que el cliente tiene con la organización) del ciclo de servicio de atención al cliente. Estos momentos de verdad varían según el tipo de empresa a la que se le esté realizando la evaluación.

Índice de competitividad: Da un parámetro de comparación entre el servicio que presta una organización frente al de su competencia directa.

Índice de lealtad: Mide el nivel de fidelidad que el cliente tiene hacia la organización.

Percepción: Proceso por el cual las personas seleccionan, organizan e interpretan información del mundo exterior.

Satisfacción del Cliente: Sentimientos generales o actitudes que una persona tiene acerca del servicio que le han ofrecido.

Normas ISO 9001:2015: Establece los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad, trata sobre la capacidad que requiere una organización para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Medir la satisfacción del cliente: Sirve para medir la discrepancia entre lo que la empresa cree que el cliente desea y lo que el cliente realmente desea.

Dimensiones de la calidad: son aquellos factores subyacentes a la realidad o constructos claves en la determinación de la calidad del servicio por parte del cliente. No hacen referencia a cuestiones puntuales.

Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y medios de comunicación.

Fiabilidad (confiabilidad): habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable.

Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.

Seguridad: conocimientos y atención mostrados por los colaboradores y sus habilidades para inspirar confianza y credibilidad.

Empatía: atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

5. METODOLOGÍA

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Con base al alcance o interés perseguido, se llevó a cabo un tipo de investigación descriptiva, en razón a que el trabajo consistió en enumerar (describir) las opiniones y/o percepción de los aprendices del programa de formación en Negociación Internacional, respecto a su desempeño o funcionamiento. En otras palabras, al ejecutar esta investigación, no se pretendió explicar o establecer algún grado de relación y/o correlación entre las variables dependientes e independientes surgidas del problema de investigación.

5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación, como instrumento de investigación formativa, se abordó desde el enfoque cuantitativo debido a que para el logro de sus objetivos específicos se requería de datos e información de carácter cuantitativo, los cuales se obtuvieron haciendo uso de herramientas y técnicas propias del método de sondeo, donde se utiliza un instrumento (cuestionario tipo Likert), que fue aplicado a la población objeto de estudio, más concretamente a los aprendices del Centro Náutico Pesquero (CNP) - SENA de Buenaventura.

En ese orden de ideas, los resultados obtenidos de la opinión de los aprendices del CNP - SENA de Buenaventura, serán presentados mediante la utilización de estadígrafos de carácter cuantitativo propios de la estadística descriptiva, como tablas de frecuencias relativas y absolutas.

5.3 FUENTES DE DATOS

Las fuentes de datos a las que se recurrió para el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

Fuentes primarias: la constituyen directamente la población objeto de estudio, es decir, 136 aprendices del CNP - SENA de Buenaventura, se utilizó un cuestionario tipo estructurado, el cual fue proporcionado por el CNP- SENA de Buenaventura, dicho documento se puede apreciar en el anexo A. Los trabajos bajo los cuales la totalidad de los objetivos específicos se obtienen directamente del cuestionario publicado, se denominan investigación de corte primaria, tal como lo establece Masías Núñez²⁶

Fuentes secundarias. Algunas de las fuentes secundarias utilizadas son: el registros o listado (base de datos) con los nombres, apellidos y horarios, donde se ofrecía el programa de Tecnología en Negociación Internacional, año 2017, en el

²⁶Masías Núñez, Rodolfo. Palabras graves, palabras rebeldes: léxico de la investigación en ciencias sociales. Bogotá: Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Ciencia Política, CESO, Ediciones Uniandes, 2008.

Distrito de Buenaventura; base de datos en poder de la coordinación misión de carácter académico, la Constitución Política de Colombia, la norma NTC ISO 9001:2015, libros como CALIDAD TOTAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIO, algunas páginas web como las del SENA, Alcaldía Distrital de Buenaventura y el Ministerio de Educación.

Para la recolección de datos de los aprendices, esta investigación no demandó otro tipo de fuentes secundarias, ya que para la aplicación del censo se visitó cada una de las sedes del CNP – SENA, directamente. Por motivos de construcción de la nueva planta física del CNP - SENA de Buenaventura, los programas son impartidos en las siguientes instituciones: Gimnasio Buenaventura, Universidad del Valle, Sede Pacífico y Hogar de la Niña.

5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El método de investigación utilizado fue la *entrevista personal* en el salón de clases, utilizando para ello un **cuestionario estructurado** (instrumento) tipo Likert, para determinar la percepción y opinión sobre el desempeño o funcionamiento del programa de formación en Tecnología en Negociación Internacional ofrecido en el Distrito de Buenaventura bajo la modalidad de extensión. Véase anexo A.

5.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población. La población a la cual se le aplicó el cuestionario estuvo conformada por el censo de los aprendices que cursaban el programa de formación en Negociación Internacional del Centro Náutico Pesquero Sena de Buenaventura a finales del año 2017, a saber **136**. Por lo tanto, no se utilizó muestra.

Pasos para la recolección de datos.

- Ubicación de la sede y horario donde se ofrecía el programa de formación.
- Diálogo y obtención del permiso por parte del instructor encargado del ambiente de aprendizaje.
- Introducción y explicación a los aprendices, del propósito del sondeo y del proceso de autoevaluación hacia el interior del SENA.
- Aplicación del cuestionario a la totalidad de estudiantes que hubiesen asistido a clases, siempre y cuando, estuviesen de acuerdo.
- Finalizada la prueba, verificación de que el cuestionario fue diligenciado en su totalidad.

Dicho proceso se llevó a cabo en lapso de tiempo de tres semanas, debido a que no siempre los aprendices estaban disponibles en el horario establecido o estaban dedicados a actividades que no se podían interrumpir.

5.6 PLAN DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

EL tratamiento de los datos e información recolectada de carácter cuantitativo fue codificada, tabulada y procesada mediante el paquete estadístico SPSS 22 versión para Windows en español, siguiendo las orientaciones Quezada²⁷, para luego ser analizada por medio de estadígrafos de carácter cuantitativo, como tablas de frecuencias y la media aritmética. Para la elaboración de la tabla, se utilizó el software Excel versión 2016, apoyados por el texto de Lerma y Murillo²⁸

El resto de la información fue organizada y compilada de acuerdo a la tabla de contenido propuesta como estructura de informe final del proyecto de investigación tal como se muestra en el capítulo seis (6)

²⁷ QUEZADA L; Nel. Estadística con SPSS 22. Lima. Editorial MARCOMBO, 2016. Pág. 320

²⁸ LERMA G, Héctor D; MURILLO O, Adriana P. Gráficas y Tablas estadísticas con Excel 2013. 2ed. Bogotá D.C. ECOE DICCIONES, 2015. Pág. 11

6. PERCEPCIÓN DE LOS APRENDICES SOBRE EL PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL DEL CENTRO NÁUTICO PESQUERO – SENA DE BUENAVENTURA

El presente capítulo referente a la presentación de resultados responde a cada uno de los 2 objetivos específicos que sumados permiten responder a la pregunta de investigación **¿Qué Percepción poseen los Aprendices sobre el desempeño del Programa de Formación en Tecnología en Negociación Internacional del Centro Náutico Pesquero – Sena de Buenaventura?**

Para cumplir con dicho objetivo, los diferentes objetivos específicos se presentan como subcapítulos a saber:

- Percepción de los aprendices de Tecnología en Negociación Internacional sobre los aspectos institucionales del programa en negociación internacional.
- Percepción de los aprendices de Tecnología en Negociación Internacional sobre los procesos administrativos de apoyo a la formación en términos de eficiencia y eficacia.
- Percepción de los aprendices Tecnología en Negociación Internacional sobre el desarrollo de los diferentes procesos pedagógicos, curriculares y administrativos propios del programa de formación.
- Propuesta de Plan de Mejora dirigida a los procesos pedagógicos, curriculares y administrativos que se dan hacia el interior del programa de formación en Negociación Internacional del Centro Náutico Pesquero – Sena de Buenaventura.

Siguiendo la recomendación de Borda, Tuesca & Navarro Lechuga²⁹ se adopta como criterio de presentación de los resultados que, al interpretar una tabla, no deben leerse todos los datos que allí aparecen, lo cual hace pensar que se insulta al lector o escucha cuando se hace la presentación. En ese orden de ideas, los comentarios a las tablas estarán centrados en aspectos generales o relevantes que llamen la atención.

Las tablas son presentadas teniendo en cuenta que estos deben ir de acuerdo con cada uno de los objetivos específicos perseguidos por el estudio en cuestión y con base a las recomendaciones de la norma (Icontec) NTC1486 de 2018.

²⁹Borda., Mariela, Tuesca Molina., Rafael & Navarro Lechuga., Edgar. **Métodos cuantitativos 2a Ed. Herramientas para la investigación en salud.** Barranquilla. Editorial Universidad del Norte, 2009. Pág. 163.

6.1 PERCEPCIÓN SOBRE LOS ASPECTOS INSTITUCIONALES DEL SENA EN RELACIÓN CON EL PROGRAMA DE FORMACIÓN EN NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL

El párrafo que se describe a continuación responde a cuatro (4) básicas relacionadas con “Aspectos Institucionales” que rodean a todos los Programas de Formación del SENA, bien sean que se oferten en el CNP de Buenaventura o ASTIN de la ciudad de Cali. Como se puede observar dichas preguntas y sus respectivas respuestas, dan cuenta de la Filosofía Institucional del SENA dentro de su Direccionamiento Estratégico.

Dentro de la Gerencia Estratégica como disciplina de la Administración de Empresas, se le conoce como Filosofía Institucional, en razón a que detrás de las declaraciones de misión, visión, valores y principios (código de ética), se esconden aspiraciones, valores, creencias y supuestos de los dueños de la empresa, en este caso, su objeto de creación. En otras palabras, la Filosofía Institucional³⁰ (Misión, Visión y Código de Ética) responde de manera global a la pregunta: ¿En qué creemos?

En ese orden de ideas, con el fin de profundizar sobre la percepción de los aprendices del Programa de Tecnología en Negociación Internacional, se les preguntó qué tanto se identifican con aspectos tales como la Misión, Visión, Principios y Valores Institucionales; así como, su contribución con acciones diarias al cumplimiento de la misión institucional.

Como se puede observar, en la tabla 1 se pone en evidencia que, de 136 aprendices censados, 119, es decir, el 87,5% se identifica con la misión institucional del SENA, que sirve de marco de referencia para todos sus programas de formación. El resto, un 4,4% y un 8,1%, manifiestan no identificarse con la misión de negocio establecida o no conocen la misión institucional, respectivamente. Véase tabla 1.

Tabla 1. ¿Se identifica con la misión institucional?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	119	87,5	87,5	87,5
NO	6	4,4	4,4	91,9
No conoce la misión	11	8,1	8,1	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la pregunta si se identifican con la visión institucional, tanto las respuestas, como los porcentajes de respuestas, son muy parecidos a la pregunta anterior (¿Se identifica con la misión institucional?), debido a que presentan una

³⁰David., Fred R. Conceptos de Administración Estratégica. 12 ed. México: 2003, México: Pearson Education, 2012. p.5

variación leve, tanto así que 115 de 136 aprendices, es decir el 84,6% manifiestan sentirse identificados con la Visión Institucional del SENA. Por el contrario, 6,6% y 8,8%, aducen no identificarse con la visión o no conocen la misma, respectivamente. Véase tabla 2.

Tabla 2. ¿Se identifica con la Visión institucional?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	115	84,6	84,6	84,6
No	9	6,6	6,6	91,2
No conoce la visión	12	8,8	8,8	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Continuando con las preguntas referentes a los aspectos institucionales, la tabla 3 deja entrever que el 92,6% de los aprendices participantes en el estudio, se identifican con los valores y principios institucionales (código de ética) existentes en el SENA. El 2,9% y 3,7%, no se identifican y no conoce los actuales valores y principios del SENA, como institución. Véase tabla 3

Tabla 3. ¿Se identifica con los Valores y Principios institucionales?

ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	126	92,6	92,6	92,6
NO	4	2,9	2,9	95,6
No conoce los valores y principios institucionales	5	3,7	3,7	99,3
No sabe/No responde	1	,7	,7	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Para cerrar el presente apartado, se les preguntó a los 136 aprendices participantes en el estudio, que tanto contribuye con sus acciones diarias al cumplimiento de la actual misión institucional, obteniéndose como respuesta, que entre el 51,5% y 41,2%, algunas veces y siempre contribuyen con sus acciones al cumplimiento de la misión del SENA, respectivamente. Véase tabla 4

Tabla 4. ¿Sus acciones diarias contribuyen al cumplimiento de la misión institucional?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No aplica	8	5,9	5,9	5,9
Nunca	2	1,5	1,5	7,4
Algunas veces	70	51,5	51,5	58,8
Siempre	56	41,2	41,2	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

6.2 PERCEPCIÓN DE LOS APRENDICES SOBRE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE APOYO A LA FORMACIÓN EN TÉRMINOS DE EFICIENCIA Y EFICACIA

Los procesos administrativos (planeación, organización, dirección y control) que se desarrollan al interior del CNP – SENA de Buenaventura, sirven de apoyo al proceso de formación académica. Su objetivo primordial es el de aprovechar los recursos de la organización (materiales e inmateriales) para que la entidad funcione y alcance las metas organizacionales proyectadas.

El cuestionario utilizado en este estudio también indagó en cuanto a la percepción de los aprendices sobre los procesos administrativos de apoyo a la formación, en términos de eficiencia y eficacia.

Cuando se recibe la visita de un par académico para obtener o renovar un registro académico, se acostumbra a dividir la visita en dos fases. La primera, revisa los llamados aspectos institucionales, donde se observa y evidencia toda la *infraestructura y/o soporte de carácter administrativo, gerencial y financiero entre otros*.

Por lo general, allí intervienen instancias como planeación, el área administrativa y financiera, bienestar universitario y los responsables de los ejes misionales de docencia, proyección social e investigación. La segunda parte de la visita, la cual conlleva la mayoría del tiempo y trabajo, se concentra en las decisiones y acciones propias del programa objeto de registro.

Con base en lo anterior, para un programa en funcionamiento el siguiente apartado es muy importante, debido a que expresa la percepción de los aprendices en cuanto a el aporte del proceso administrativo al proceso pedagógico, y también, hasta cierto grado, evidencia si el programa realmente ha contado con el apoyo administrativo – financiero de la entidad como un todo.

Tal como se puede apreciar en la tabla 5, la percepción sobre los procesos administrativos dispensa de una opinión bastante favorable, debido a que el 87,5% de los participantes en el estudio, es decir, 119 aprendices, consideran o tienen que el desempeño de los procesos administrativos en términos eficiencia y eficacia, son

buenos (43,4%), aceptables (22,8%) y excelentes (21,3%), respectivamente. Véase tabla 5.

Tabla 5. Percepción sobre los procesos administrativos.

Items	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No conoce	7	5,1	5,1	5,1
Deficiente	3	2,2	2,2	7,4
Insuficiente	6	4,4	4,4	11,8
Aceptable	31	22,8	22,8	34,6
Bueno	59	43,4	43,4	77,9
Excelente	29	21,3	21,3	99,3
No aplica	1	,7	,7	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Por el contrario, si se agrupan los ítems de respuesta considerados negativos, como son deficiente, insuficiente y no conoce, la calificación de los procesos administrativos adquiere mayor importancia, por lo que los tres agrupados alcanzan un guarismo a penas del 11,8%, lo que presenta 16 aprendices, distribuidos en su orden: No conocen (5,1%), insuficiente (4,4%) y deficiente (2,2), respectivamente. Véase tabla 5.

No obstante, los resultados de la tabla 5, son dicentes, la tabla 6, sirve para corroborar las aseveraciones antes realizadas. Cuando se observa la media aritmética (promedio) respecto a la misma pregunta (percepción sobre los procesos administrativos), se obtiene un promedio de 4,61/5.0, representando una percepción de buena con fuerte tendencia hacia muy buena. El resultado de la desviación estándar, cercanos a uno (1), quieren significar que hubo poca variabilidad alrededor de la media aritmética. Véase tabla 6.

Tabla 6. Percepción sobre los procesos administrativos.

Items	Media	Desviación estándar
Procesos Administrativos de apoyo a la formación	4,61	1,236
Total	4,61	1,236

Fuente: elaboración propia.

Para cerrar el presente apartado, así un estudio de este tipo posea preguntas sobre el devenir pedagógico y curricular de un programa de formación, hay que considerarlo una laboral administrativa y no académica. Medir la calidad percibida y su mejora continua es una labor gerencial o administrativa, que si bien, se desarrolla en una organización del conocimiento, se enmarca o encaja con normas como la

familia ISO 9000, orientadas una mayor eficacia y eficiencia de las organizaciones en general.

6.3 PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROCESOS DE INSCRIPCIÓN, SELECCIÓN, MATRÍCULA E INDUCCIÓN AL PROGRAMA DE FORMACIÓN EN NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL DEL CNP – SENA.

Con el fin de profundizar sobre la percepción que poseen los aprendices del Programa de Formación de Negociación Internacional, se les solicitó que evaluaran los procesos de Inscripción, Selección, Matricula e Inducción, que se realizan al interior del CNP – SENA, los cuales con pequeñas modificaciones se pueden considerar genéricos para todos los Centros de Formación. Para ello, se utilizó una escala como la que se muestra a continuación:

- 5: Excelente
- 4: Bueno
- 3: Aceptable
- 2: Insuficiente
- 1: Deficiente

En la tabla 7, se pone en evidencia los resultados de las medias aritméticas y desviación estándar de la pregunta relacionada con la evaluación de los cuatro (4) procesos en cuestión. Dicha tabla, pone de manifiesto que la población objeto de estudio, tiene una percepción favorable y/o positiva, debido a que todos los procesos arrojan una media aritmética por encima de 4,20/5.0, es decir, una calificación de Bueno. Véase tabla 7.

Así mismo, se puede observar que la desviación estándar presenta resultados más cercanos a uno (1) que a cinco (5), lo cual quiere significar que se presentan poca variabilidad alrededor de las medias aritméticas o calificaciones promedios antes mencionadas.

Tabla 7. Evaluación de los procesos de Inscripción, Selección, Matricula e Inducción.

Items	Media Aritmética	Desviación estándar
Inscripción	4,49	,655
Selección	4,28	,858
Matrícula	4,36	,706
Inducción	4,28	,776
Total	4,35	0,74

Fuente: Elaboración propia

Con el propósito de complementar, la pregunta cinco (5), se indagó a los participantes su percepción sobre el porcentaje de cumplimiento de tres aspectos importantes hacia el interior de los procesos antes tratados. El primero, está

relacionado con la selección transparente de los aprendices al programa de formación (Negociación Internacional), el segundo versa sobre, si durante el proceso de inducción le dieron a conocer el diseño curricular (contenido) y el proyecto formativo de su programa de formación y el tercer aspecto es el tocante a si durante el proceso de inducción comprendió lo relacionado con la información general del programa, el proyecto formativo y la etapa productiva. Véanse tablas 8, 9 y 10, respectivamente.

Tabla 8. Selección transparente de los aprendices al programa de formación

Items	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	127	93,4	93,4	93,4
NO	5	3,7	3,7	97,1
No aplica	4	2,9	2,9	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. Presentación del diseño curricular y proyecto formativo durante la inducción

Items	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	123	90,4	90,4	90,4
NO	12	8,8	8,8	99,3
NS/NR	1	,7	,7	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10. Presentación del programa, el proyecto formativo y la etapa productiva

Items	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	119	87,5	87,5	87,5
NO	14	10,3	10,3	97,8
No aplica	2	1,5	1,5	99,3
NS/NR	1	,7	,7	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Al juzgar por los altos porcentajes de las respuestas con una opinión favorable, correspondientes a un sí, se puede colegir que la selección de los aprendices es transparente y durante el proceso de inducción existe en buen porcentaje de asimilación y/o comprensión de documentos tales como Diseño Curricular, Proyecto

Formativo y Etapa Productiva, donde quizá esta última es la menos entendida o asimilada. Véanse tablas 8, 9 y 10, respectivamente.

6.4 PERCEPCIÓN SOBRE REGLAMENTO E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LOS APRENDICES

El siguiente apartado es un tanto difuso, ya que las preguntas no guardan una relación completa con el tema de la evaluación de aprendices; no obstante, detrás de ellas, se puede observar, un conjunto de opiniones cercanas al reglamento estudiantil y la evaluación dentro de su programa de formación.

En ese sentido, en la tabla 11, se aprecia que el 75,7%, es decir, 103 de 136 de los aprendices censados, se encuentran satisfechos con la relación entre el número de aprendices admitidos y la planta de instructores disponibles para el programa de Tecnología en Negociación Internacional. Un porcentaje importante de estudiantes, correspondientes al 15,4% del total de la población objeto de estudio, se encuentran insatisfechos con el número de instructores existentes o destinados en dicho momento al programa de formación. Véase tabla 11.

Tabla 11. Satisfacción número de aprendices admitidos y planta de instructores.

ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	21	15,4	15,4	15,4
Indiferente	12	8,8	8,8	24,3
Satisfecho	103	75,7	75,7	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, los aprendices califican como aceptable el reglamento del aprendiz en términos de los criterios de Pertinencia, Vigilancia y Aplicación, en razón que fueron valorados con una media aritmética por encima de 3,9/5,0, es decir, una calificación de aceptable para los factores de aplicación y vigencia; así como, una calificación promedio de 4,11/5,0 para el factor Pertinencia. Véase tabla 12.

Tabla 12. Calificación del Reglamento del Aprendiz.

ítems	Media	Desviación estándar
Pertinencia	4,11	,685
Vigencia	3,94	,718
Aplicación	3,81	,821
Total	3,95	0,74

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, se puede observar que la desviación estándar presenta resultados más cercanos a uno (1) que a cinco (5), lo cual quiere significar que se presentan poca variabilidad alrededor de las medias aritméticas o calificaciones promedios antes mencionadas. Véase tabla 12.

Al continuar explorando la opinión de los aprendices del programa de formación en negociación internacional, se evidencia que el 90,4% está de acuerdo o satisfecho con el sistema de evaluación definido por la institución, es decir, por el CNP – SENA, el cual a la postre hace parte de una política definida para la entidad como un todo. Véase tabla 13.

Tabla 13 Satisfacción con sistema de evaluación del CNP - SENA

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	123	90,4	90,4	90,4
NO	12	8,8	8,8	99,3
NS/NR	1	,7	,7	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, la tabla 14 evidencia que un alto porcentaje de aprendices se encuentran satisfechos con la correspondencia entre los criterios de evaluación y las competencias a desarrollar en su proceso de formación, al considerar el 72,8% de los participantes que los criterios de evaluación **siempre** corresponden con las competencias a desarrollar en su proceso de formación. De otro modo, el 27,2%, considera que los criterios de evaluación **casi siempre** corresponden con las competencias a desarrollar en su proceso de formación. Por el contrario, la opción de respuesta, **nunca**, no obtuvo ninguna valoración. Véase tabla 14.

Tabla 14. Relación entre criterios de evaluación y las competencias a desarrollar

Items	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	37	27,2	27,2	27,2
Siempre	99	72,8	72,8	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Para cerrar el presente acápite, la tabla 15, deja ver la percepción de los aprendices respecto a si, las actividades enfocadas a la permanencia y retención de aprendices, tales como el apoyo de sostenimiento, asesorías, consejerías entre otras, sirven para disminuir la deserción de aprendices. En ese orden de ideas, entre el 51,5% y 38,2%, de la población objeto de estudio, manifiestan que sí y algunas veces, respectivamente, las actividades enfocadas a la permanencia y retención de

aprendices, como el apoyo de sostenimiento, asesorías, consejerías entre otras, sirven para disminuir la deserción de aprendices. Véase tabla 15.

Tabla 15. Relación entre Retención de aprendices y apoyo al sostenimiento.

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	70	51,5	51,5	51,5
Algunas veces	52	38,2	38,2	89,7
No	8	5,9	5,9	95,6
No conoce	6	4,4	4,4	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

6.5 PERCEPCIÓN EN RELACIÓN CON LA PLANTA DE INSTRUCTORES DE FORMACIÓN.

Debido a lo particular de su proceso formativo, en el SENA en general se utiliza la palabra *Aprendiz* y no estudiante (tampoco discente), para referirse a las personas que cursan estudios en la institución. De igual manera, a quienes imparten la formación y guían el proceso de formación de los aprendices, no se les denomina profesores o docentes, sino *Instructores*. Toda esa breve introducción sirve para destacar que el siguiente conjunto de siete (7) interrogantes, estará centrado en ciertos aspectos del rol de los instructores dentro del proceso formativo de los aprendices en tecnología en negociación internacional.

De las siete (7) preguntas y sus respectivas tablas en cuestión, la primera, correspondiente a la 16, da cuenta, que entre el 60,3% y 30,1%, respectivamente, manifiestan que **siempre** y **casi siempre**, los instructores cuentan con las competencias necesarias para guiar su proceso de formación. Por el contrario, sólo el 9,6% consideran que **algunas veces**, los instructores cuentan con las competencias para orientar su proceso formativo. Véase tabla 16.

Tabla 16. Competencias necesarias de los Instructores para guiar el proceso de formación.

ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	13	9,6	9,6	9,6
Casi siempre	41	30,1	30,1	39,7
Siempre	82	60,3	60,3	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

La tabla 17, presenta unos datos bastante similares a la anterior tabla (tabla 16), debido a que el 69,9% de la población objeto de estudio, esgrime que **siempre** los instructores muestran dominio del tema y de las actividades programadas. Para el,

el 21, 3% y 8,8%, consideran que los instructores **casi siempre** y **algunas veces**, respectivamente, muestran dominio del tema y de las actividades programadas. Véase tabla 17.

Tabla 17. Dominio del tema y de las actividades programadas por Instructores.

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	12	8,8	8,8	8,8
Casi siempre	29	21,3	21,3	30,1
Siempre	95	69,9	69,9	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En ese mismo orden de ideas, la tabla 18, pone de manifiesto que para 132 de 136 censados, es decir, entre 72,1% y 25% de los aprendices, les parece que los instructores, **siempre** y **casi siempre**, respectivamente, implementan estrategias didácticas (debate, ensayo, estudio de caso, pregunta-respuesta y proyectos) para facilitar la apropiación de conocimientos. Véase tabla 18.

Tabla 18. Estrategias didácticas utilizadas por los Instructores para facilitar el conocimiento.

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	4	2,9	2,9	2,9
Casi siempre	34	25,0	25,0	27,9
Siempre	98	72,1	72,1	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Continuando con la tabla 19, para un porcentaje importante de aprendices, representados en un 81,6%, esgrimen que **siempre** los instructores del SENA se caracterizan por tener principios éticos y morales que se reflejan a la hora de asumir su rol formativo.

Tabla 19. Los instructores poseen principios éticos y morales durante el proceso formativo.

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	25	18,4	18,4	18,4
Siempre	111	81,6	81,6	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, llama la atención, que 25 de 126 aprendices tiene la percepción que algunas veces los instructores del SENA se caracterizan por tener principios éticos y morales que refleja a la hora de asumir su rol formativo. Véase tabla 19.

Utilizando otro tipo de escala de pregunta dentro del Censo a Aprendices, como parte del proceso de autoevaluación de los programas de formación en Negociación Internacional del CNP – SENA, se abordó el asunto referente al apoyo virtual de su proceso de formación por parte de los instructores.

Es así, como en la tabla 20, se puede apreciar que de manera global o en su conjunto, los aprendices le dieron una calificación de bueno, es decir, 4.0/5.0, utilizando una escala que iba desde Excelente (5.0) hasta Deficiente (1.0), pasando por Bueno (4.0), Aceptable (3.0) e Insuficiente (2.0). Véase tabla 20.

La desviación estándar presenta resultados más cercanos a uno (1) que a cinco (5), lo cual significa que se presenta poca variabilidad alrededor de las medias aritméticas o calificaciones promedios antes mencionadas. Véase tabla 20.

Tabla 20. Apoyo virtual durante el proceso formativo brindado por los Instructores

Ítems	Media	Desviación estándar
Tiempo de respuesta a inquietudes	3,97	,666
Calidad de realimentación	4,06	,777
Calidad de respuesta	4,02	,765
Total	4,02	0,73

Fuente: Elaboración propia

El estudio también indagó, con respecto a los materiales de apoyo elaborados por los instructores y su uso. Para evaluar aspectos como Calidad, Pertinencia, Actualidad y Disponibilidad, se utilizó una escala que inicia con Excelente (5.0), y termina con No conoce (0,0), pasando por Bueno (4.0), Aceptable (3.0), Insuficiente (2.0) y Deficiente (1.0)

En la tabla 21, se pone en evidencia los resultados de las medias aritméticas y desviación estándar de las preguntas relacionadas con la evaluación de los cuatro (4) factores o criterios antes mencionados. Dicha tabla (21), pone de manifiesto que la población objeto de estudio, tiene una percepción favorable y/o positiva, en razón a que todos los factores evaluados arrojan un guarismo (promedio aritmético) por encima de 4,10/5.0, es decir, una calificación de Bueno. En otras palabras, consideran que los materiales de aprendizajes elaborados por los instructores del Programa de Formación en Tecnología en Negociación Internacional, son de buena calidad, pertinentes, actualizados y disponibles para el uso de los aprendices. Véase tabla 21.

En cuanto a la desviación estándar, esta da cuenta de resultados más cercanos a uno (1) que a cinco (5), lo cual significa que se presenta poca variabilidad alrededor

de las medias aritméticas o calificaciones promedios antes mencionadas. Véase tabla 21.

Tabla 21. Evaluación de materiales de apoyo elaborados por los instructores y su uso.

Ítems	Media	Desviación estándar
Calidad	4,31	,683
Pertinencia	4,10	,759
Actualidad	4,26	,730
Disponibilidad	4,26	,743
Total	4,23	0,73

Fuente: Elaboración propia

Cierra la presente sesión, referente al rol de los instructores, indagando por el promedio horas semanales dedica para realizar actividades complementarias a sus procesos de aprendizaje, es decir horas adicionales a las que orientan los instructores en los ambientes de aprendizaje.

En ese sentido, la tabla 22, permite apreciar que el 64% de los 163 aprendices censados, dedican entre 1 y 5 horas semanales para la realización de actividades complementarias a sus procesos de aprendizaje. Le siguen en importancia, el 28,7% y 9,6%, dedicándole, entre 5 y 10 horas y entre 10 y 15 horas semanales, respectivamente, para la realización de actividades complementarias. Véase tabla 22.

Tabla 22. Promedio de horas semanales dedicadas a realizar actividades complementarias.

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Entre 1 y 5 horas semanales	64	47,1	47,1	47,1
Entre 5 y 10 horas semanales	39	28,7	28,7	75,7
Entre 10 y 15 horas semanales	13	9,6	9,6	85,3
Entre 15 y 20 horas semanales	8	5,9	5,9	91,2
Más de 20 horas semanales	8	5,9	5,9	97,1
NS/NR	4	2,9	2,9	100
Total	136	100	100	

Fuente: Elaboración propia

6.6 PERCEPCIÓN DE LA ETAPA PRODUCTIVA DURANTE EL PROCESO FORMATIVO

Como se ha podido observar hasta el momento, esta investigación intenta explicar, a grandes rasgos, como funciona la formación de los aprendices hacia el interior del SENA. Los aprendices poseen dos etapas: una denominada, **etapa lectiva**, la cual ocurre en el momento que el aprendiz va a clases para que los instructores le enseñen todo lo que debe saber en cuanto a la labor que va a realizar en las empresas o lugares de trabajo. La segunda etapa, denominada, **productiva**, consistente en que el aprendiz lleva a la práctica, en una empresa, los conocimientos adquiridos en la **etapa lectiva**; esto ocurre en la parte final del proceso de formación. En la **etapa productiva** del programa de formación el Aprendiz Sena aplica, complementa, fortalece y consolida sus competencias.

La introducción anterior, sirve de marco para presentar un conjunto de cinco (5) interrogantes relacionados con los aprendices y su preparación e inducción antes y durante del desarrollo de su etapa productiva. A continuación, se dan a conocer sus respuestas:

Siendo uno de los aspectos centrales y característicos de la formación SENA, consistente en el desarrollo de la etapa productiva, los datos que se evidencian en la tabla 23, parecen contradictorios, al registrar que el 84,6% de la población objeto de estudio sostienen no haber participado al inicio de la etapa productiva en la concertación de las actividades a realizar y sus fechas de ejecución, debido que el anterior interrogante, **no aplica** en su caso. La no aplicación de la pregunta en cuestión obedece a que muchos de los aprendices censados en dicho momento, pertenecían a lo que se conoce como una *oferta cerrada*³¹. Véase tabla 23.

Tabla 23. Participación en la planeación de la etapa productiva

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	15	11,0	11,0	11,0
No	2	1,5	1,5	12,5
No Aplica	115	84,6	84,6	97,1
Ns/Nr	4	2,9	2,9	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En ese mismo sentido, los porcentajes consignados en la tabla 24, no distan o se separan mucho de los presentados en la tabla 23, teniendo en cuenta que el 80,9%

³¹Corresponde a los programas de formación en los niveles de: Auxiliar, Operario, Técnico, Tecnólogo, Profundización Técnica y Especialización Tecnológica, concertados por medio de acuerdos o convenios con empresas, gremios, alcaldías u otras entidades para desarrollar acciones de formación dirigidas a personal vinculado o no vinculado a ellos, pero que garantizan su etapa productiva, lo cual asegura el desarrollo de la etapa práctica en su entorno laboral. Igualmente se consideran de oferta cerrada, los programas desarrollados en los convenios de Articulación con la Media y Ampliación de Cobertura.

de los 136 aprendices censados, aducen que tampoco **no aplica** en su caso, la pregunta relacionada con la realización por parte de los instructores de seguimientos al cumplimiento de las actividades concertadas y resultados esperados para la etapa productiva.

Tabla 24. Seguimiento del Aprendiz en la Etapa Productiva.

ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	15	11,0	11,0	11,0
No	7	5,1	5,1	16,2
No Aplica	110	80,9	80,9	97,1
Ns/Nr	4	2,9	2,9	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, se destaca que un 11% de los participantes, es decir, 15 aprendices, consideran que los instructores realizan seguimiento al cumplimiento de las actividades concertadas y resultados esperados para la etapa productiva. Véase tabla 24.

Una situación idéntica ocurre con la pregunta relacionada con la orientación recibida durante el desarrollo de la etapa productiva por parte de las instancias responsables hacia el interior del CNP – SENA. Tal afirmación se sustenta en el hecho de que 117 aprendices de 136, es decir, el 86%, aducen que dicha pregunta **no aplica** en su caso, debido a que cuentan con un sitio de empleo donde podrán poner en práctica lo aprendido durante la etapa lectiva. Véase tabla 25.

Tabla 25. Orientación recibida durante Etapa Productiva

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	12	8,8	8,8	8,8
No	5	3,7	3,7	12,5
No Aplica	117	86,0	86,0	98,5
Ns/Nr	2	1,5	1,5	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

La tabla 26 pone en evidencia, que las opciones o alternativas de etapa productiva, como son: contratos de aprendizaje y vinculación laboral o contractual, con un 39% y 43,4% respectivamente, son las más seleccionadas por los aprendices al momento de decantarse por su etapa productiva o para continuar con su proceso de formación. También, se destaca que el 16,2% de los participantes, es decir, 22 aprendices de 136 esgrimen que dicha pregunta **no les aplica**, esto no significa que no hagan etapa

productiva, más bien quiere decir que realizan actividades como pasantías, monitorias o apoyo a una unidad productiva familiar. Véase tabla 26.

Tabla 26. Tipo Etapa Productiva escogida.

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Contrato de aprendizaje	53	39,0	39,0	39,0
Vinculación laboral o contractual	59	43,4	43,4	82,4
Participación Proyecto Productivo; SENA empresa, Proveedor SENA o Producción de Centros	2	1,5	1,5	83,8
No Aplica	22	16,2	16,2	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Por último y para culminar el presente apartado relacionado con la percepción de los aprendices sobre la etapa productiva, se consultó la opinión en cuanto a la formación por proyectos como estrategia didáctica y pedagógica que facilite el aprendizaje y la construcción del conocimiento, obteniendo como respuesta que más 91% de los aprendices censados posee una percepción favorable o positiva respecto al papel que desempeñan la formación por proyectos como estrategia didáctica y pedagógica para facilitar el aprendizaje y la construcción del conocimiento. Véase tabla 27.

Tabla 27. La formación por proyectos como estrategia didáctica y pedagógica.

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	125	91,9	91,9	99,3
Indiferente	6	4,4	4,4	7,4
En desacuerdo	4	2,9	2,9	2,9
Ns/Nr	1	,7	,7	100,0
Total	136	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

6.7 PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN EN TECNOLOGÍA EN NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL DEL CENTRO NÁUTICO PESQUERO – SENA DE BUENAVENTURA

Dentro de la teoría administrativa, se acostumbra a clasificar la función de planeación utilizando diferentes criterios. Uno de esos criterios, se conoce como, **principio de compromiso**, el cual establece que los planes deben extenderse tanto tiempo como sea necesario para satisfacer los compromisos adquiridos al momento de su concepción³².

³²Robbins., Stephen y Coulter, Mary. Administración. 12ª México: Pearson Education, 2008. Pág., 227

En ese orden de ideas, existen planes considerados estratégicos (largo plazo), otras, funcionales (mediano plazo) y, por último, operativos (corto plazo), también llamados, planes de acción.

Un plan de acción, como su nombre lo indica, es un plan de corto plazo u operativo que establece lo siguiente de manera concreta: **a) ¿qué se hará?, b) ¿quién lo hará?, c) ¿cuánto costará?, d) ¿cuánto durará cada actividad? y e) ¿cómo se medirá su nivel de cumplimiento?**, entre otros.

Para el Ministerio de Educación Nacional³³ (MEN), entidad que traza y regula las políticas del sector educativo a todos los niveles en Colombia, un plan de mejoramiento consiste en “un conjunto de medidas establecidas por el rector o director y su equipo de gestión para producir, en un período determinado, cambios significativos en los objetivos estratégicos de la institución”. Para lograr los cambios que precisa la definición anterior, el MEN propone una ruta de tres etapas que se repetirán periódicamente, puesto que son parte del ciclo del mejoramiento continuo.

La **primera etapa** de la ruta del mejoramiento continuo es la *autoevaluación institucional* o en su defecto por programas académicos o de formación como se les llama en el SENA.

Este es el momento en el que el establecimiento educativo recopila, sistematiza, analiza y valora información relativa al desarrollo de sus acciones y los resultados de sus procesos en cada una de las cuatro áreas de gestión. Con ello es posible elaborar un balance de las fortalezas y oportunidades de mejoramiento, las cuales serán la base para la formulación y ejecución del plan de mejoramiento.

La **segunda etapa** consiste en la elaboración del plan de mejoramiento. Se recomienda que éste tenga un horizonte de tres años para los cuales se definirán objetivos, actividades, tiempos y responsables de cada tarea, de manera que se logren los propósitos acordados para cada una de las áreas de gestión.

Finalmente, la **tercera etapa** consiste en el seguimiento periódico al desarrollo del plan de mejoramiento, con el propósito de establecer cuáles fueron los resultados obtenidos, las dificultades y retrasos en la ejecución, los recursos utilizados y las razones por las cuales no se realizaron ciertas actividades. Lo anterior, permitirá revisar el logro de las metas y de los objetivos, así como efectuar los ajustes pertinentes.

³³MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL. Guía No 34 Guía para el mejoramiento institucional de la autoevaluación al plan de mejoramiento. Bogotá. MEN. 2008., pág. 33

Además, el seguimiento permite recopilar información para llevar a cabo un nuevo proceso de autoevaluación, que a su vez dará las bases para la elaboración de un nuevo plan de mejoramiento, al cual también será necesario hacerle seguimiento.

El cuadro 4., resume los pasos de la ruta para el mejoramiento de manera genérica en las distintas entidades educativas apostadas en la República de Colombia. Véase cuadro 4.

Cuadro 4. Pasos para el mejoramiento

Etapas	Pasos
Autoevaluación	▪ Revisión de la identidad institucional ▪ Evaluación de cada una de las áreas de gestión ▪ Elaboración del perfil institucional ▪ Establecimiento de las fortalezas y oportunidades de mejoramiento
Elaboración del plan de mejoramiento	▪ Formulación de objetivos ▪ Formulación de metas ▪ Definición de indicadores ▪ Definición de actividades y de sus responsables ▪ Elaboración del cronograma de actividades ▪ Definición de los recursos necesarios para la ejecución del plan de mejoramiento ▪ Divulgación del plan de mejoramiento a la comunidad educativa
Seguimiento y evaluación	▪ Montaje del sistema de seguimiento ▪ Revisión del cumplimiento de los objetivos y metas del plan de mejoramiento ▪ Evaluación del plan de mejoramiento ▪ Comunicación de los resultados de la evaluación del plan de mejoramiento

Fuente: Guía para el mejoramiento institucional de la autoevaluación al plan de mejoramiento., Pág. 33³⁴

³⁴ https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-177745_archivo_pdf.pdf

**Cuadro 5. Plan de Mejoramiento Programa Tecnología en Negociación
internacional CNP - SENA**

**PERCEPCIÓN SOBRE LOS ASPECTOS INSTITUCIONALES DEL SENA EN
RELACIÓN CON EL PROGRAMA DE FORMACIÓN EN NEGOCIACIÓN
INTERNACIONAL**

Oportunidad	Objetivo	Acciones	Temporalidad		Responsable	Indicador de Cumplimiento
			Inicio	Final		
Fortalecimiento de la percepción positiva que tienen los aprendices del programa, sobre los aspectos institucionales (Misión, visión, principios y valores) del SENA - CNP.	- Sostener el alto nivel de percepción positiva de los aspectos institucionales del SENA – CNP, en los aprendices del programa. - Mejorar la percepción y apropiación de los aspectos institucionales en los aprendices del programa de formación.	Diseñar un programa de sensibilización de los aspectos institucionales, dirigido a los aprendices.	2018-11-21	2018-30-12	Coordinación Misional	Porcentaje de avance en el diseño del programa.
		Realizar campañas de sensibilización durante el proceso formativo, para estimular la apropiación de los aspectos institucionales tales como: misión y visión, principios y valores.	2019-02-02	2019-12-15	Coordinación Misional	Porcentaje de campañas ejecutadas
		Realizar una medición a mitad del período de la percepción y apropiación de los aspectos institucionales en los aprendices del programa.	2019-02-02	2019-07-15	Coordinación Misional	Porcentaje de percepción de los aspectos institucionales.
		Realizar evaluación periódica del programa de sensibilización y realizar los ajustes pertinentes.	2019-02-02	2019-12-15	Coordinación Misional	- Porcentaje de campañas ejecutadas. - Porcentaje de aprendices que valoran como excelente los aspectos institucionales.

**PERCEPCION DE LOS APRENDICES SOBRE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE APOYO A LA FORMACIÓN EN TÉRMINOS DE EFICIENCIA
Y EFICACIA**

Oportunidad	Objetivo	Acciones	Temporalidad		Responsable	Indicador de Cumplimiento
			Inicio	Final		
Fortalecimiento de la percepción positiva que tienen los aprendices del programa, sobre los procesos administrativos del SENA – CNP	• Sustener el alto nivel de percepción positiva de los procesos administrativos del SENA – CNP, en los aprendices del programa. • Dar a conocer a los estudiantes, los procesos administrativos que realiza el SENA – CNP y como contribuyen estos en desarrollo del programa Tecnología de Negociación Internacional.	Diseñar un programa de divulgación que permita dar a conocer, a los estudiantes del programa, los procesos administrativos que realiza el SENA - CNP	2018-11-21	2018-30-12	Coordinador Administrativo	Porcentaje de avance en el diseño del programa.
		Realizar dos campañas de divulgación, una durante el período de inducción y otra a mitad del período académico, que permitan dar a conocer a los estudiantes del programa, los procesos administrativos que realiza el SENA - CNP	2019-02-02	2019-07-15	Coordinador Administrativo	Porcentaje de campañas ejecutadas.
		Realizar una medición a mitad del período, de la percepción de los procesos administrativos del SENA-CNP en los estudiantes del programa.	2019-07-02	2019-07-30	Coordinador Administrativo	Porcentaje de percepción de los aspectos institucionales.
		Realizar evaluación periódica del programa de divulgación y realizar los ajustes pertinentes.	2019-02-02	2019-12-15	Coordinador Administrativo	• Porcentaje de campañas ejecutadas. • Porcentaje de aprendices que valoran como excelentes los procesos administrativos.

**PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROCESOS DE INSCRIPCIÓN, SELECCIÓN,
MATRÍCULA E INDUCCIÓN AL PROGRAMA DE FORMACIÓN EN NEGOCIACIÓN
INTERNACIONAL DEL CNP – SENA.**

Oportunidad	Objetivo	Acciones	Temporalidad		Responsable	Indicador de Cumplimiento
			Inicio	Final		
Fortalecimiento de la percepción positiva que tienen los aprendices del programa, sobre los procesos de inscripción, selección, matrícula e inducción , del SENA – CNP	• Sostener el alto nivel de percepción positiva en los procesos de: inscripción, selección, matrícula e inducción, del SENA - CNP, en los aprendices del programa. • Dar a conocer a los estudiantes del programa, el estado y funcionamiento de los procesos de inscripción, selección, matrícula e inducción que realiza el SENA – CNP y como contribuyen estos en el desarrollo del programa Tecnología de Negociación Internacional.	Revisar y medir el funcionamiento de las áreas involucradas en el proceso académico (inscripción, selección, matrícula e inducción) y realizar los ajustes pertinentes.	2018-11-21	2018-30-12	Coordinador Académico	Porcentaje de revisiones y mediciones de funcionamiento alcanzados, para los procesos de inscripción, selección, matrícula e inducción
		Realizar jornadas de divulgación donde se dé a conocer a los estudiantes del programa, el resultado de la revisión y medición de los procesos de inscripción, selección, matrícula e inducción del SENA-CNP.	2019-02-02	2019-07-15	Coordinador Académico	Cantidad de jornadas realizadas sobre cantidad de jornadas proyectadas.
		Realizar evaluación periódica del programa de divulgación y realizar los ajustes pertinentes.	2019-02-02	2019-12-15	Coordinador Académico	• Porcentaje de campañas ejecutadas. • Porcentaje de aprendices que valoran como excelentes los procesos de inscripción, selección, matrícula e inducción.

PERCEPCIÓN SOBRE REGLAMENTO E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LOS APRENDICES

Oportunidad	Objetivo	Acciones	Temporalidad		Responsable	Indicador de Cumplimiento
			Inicio	Final		
Fortalecimiento de la percepción positiva que tienen los aprendices del programa, sobre el reglamento e instrumentos de evaluación de los aprendices del SENA – CNP	Incrementar el nivel de percepción positiva del reglamento y los instrumentos de evaluación de aprendices del SENA - CNP	Recolectar información específica, sobre las inquietudes que tengan los aprendices del programa de formación, relacionadas con los instrumentos de evaluación y el manual del aprendiz (componentes de vigencia y aplicación) y realizar los ajustes pertinentes de acuerdo con el direccionamiento institucional.	2018-11-21	2018-30-12	Coordinador Académico	Porcentaje de estudiantes que utilizaron el instrumento para la recolección de datos.
		Analizar y dar respuesta a las inquietudes manifestadas de acuerdo con el direccionamiento institucional.	2019-02-02	2019-04-15	Coordinador Académico	Porcentaje de inquietudes gestionadas y resueltas.
		Sensibilizar a los aprendices con el propósito de generar receptividad hacia las respuestas de sus inquietudes.	2019-02-02	2019-12-15	Coordinador Académico	Porcentajes de aprendices que valoran como excelente el reglamento e instrumentos de evaluación de los aprendices

PERCEPCIÓN EN RELACIÓN CON LA PLANTA DE INSTRUCTORES DE FORMACIÓN.

Oportunidad	Objetivo	Acciones	Temporalidad		Responsable	Indicador de Cumplimiento
			Inicio	Final		
Fortalecimiento de la percepción positiva que tienen los aprendices del programa, sobre la planta de instructores de formación. del SENA – CNP	Incrementar el nivel de percepción positiva que tienen los aprendices del programa, sobre la planta de instructores de formación del SENA – CNP	Revisar las hojas de vida de los instructores junto con la evaluación de desempeño y hacer un análisis comparativo con las necesidades de formación identificadas por el Comité pedagógico (Coordinación académica, misional e instructores líderes de líneas medulares).	2018-11-21	2018-30-12	Coordinador Administrativo	Porcentaje de hojas de vida y evaluaciones de desempeño analizadas comparativamente frente a las necesidades de formación.
		Caracterizar a los instructores con necesidades de formación o actualización.	2019-02-02	2019-02-28	Coordinador Académico	Porcentaje de instructores identificados necesidades de formación o actualización.
		Desarrollar un plan de mejoramiento y fortalecimiento de competencias y aptitudes de instructores.	2019-02-02	2019-12-15	Coordinador Académico	Porcentaje de instructores capacitados.
		Verificar que los instructores con necesidades de formación o actualización realizaron las actividades de mejoramiento.	2019-03-01	2019-09-30	Coordinador Académico	Porcentaje de instructores certificados en las necesidades identificadas.
		Medir la percepción de los aprendices del programa sobre la planta de instructores de formación. del SENA – CNP	2019-10-01	2019-12-15	Coordinador Académico	Porcentaje de aprendices con una percepción positiva de la planta de instructores.

PERCEPCIÓN DE LA ETAPA PRODUCTIVA DURANTE EL PROCESO FORMATIVO

Oportunidad	Objetivo	Acciones	Temporalidad		Responsable	Indicador de Cumplimiento
			Inicio	Final		
Fortalecimiento de la percepción de la etapa productiva durante el proceso formativo . del SENA – CNP	Incrementar la cobertura del seguimiento de los aprendices del programa, en la etapa productiva.	Realizar seguimiento a los aprendices en etapa productiva, en las diferentes modalidades de contratación.	2018-11-21	2019-30-12	Coordinador Académico	Porcentaje de aprendices con seguimiento en etapa productiva
		Asignar instructores para orientación de aprendices en etapa productiva, de acuerdo con los registros de la coordinación académica.	2019-02-02	2019-02-28	Coordinador Académico	Porcentaje de instructores asignados
	Ampliar la cobertura de aprendices con orientación en etapa productiva.	Realizar visitas de orientación de acuerdo con el cronograma institucional.	2019-03-01	2019-12-30	Coordinador Administrativo	Porcentaje de aprendices que reciben orientación.

Al observar la estructura del cuadro 5, se puede aseverar que el Plan de Mejoramiento, posee elementos de un plan de acción dirigido a la mejora continua, es decir, a actividades recurrentes para la mejora del desempeño del programa de formación en cuestión. De acuerdo con la NTC ISO 9000:2015³⁵, un desempeño en resultado medible. Véase cuadro 5.

A manera de resumen, se puede afirmar que el programa de Tecnología en Negociación Internacional del CNP - SENA de Buenaventura cumple con las disposiciones establecidas en el decreto 1075 del año 2015 para continuar ofreciendo y desarrollando el programa académico en cuestión en el Distrito de Buenaventura, ya conforme a su calificación global de 3,78/5.0 para renovar su registro calificado, conforme a datos del proceso del proceso de autoevaluación en general.

No obstante, lo anterior, demanda la ejecución de un plan de mejoramiento conformado por una oportunidad estratégica, un reto estratégico y dos oportunidades

³⁵INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. (Icontec). Norma Técnica Colombiana 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá: Icontec, 2015, Pág., 23

complementarias. El desarrollo de las seis (6) oportunidades de mejoramiento exige desarrollar un total de diez (22) acciones de mejoramiento.

El programa de Tecnología en Negociación Internacional obtuvo un desempeño el siguiente resultado en cuanto al factor de 2. Aprendices:

Factor 2. Aprendices

Mecanismos de selección e Ingreso 4,55

Aprendices seleccionados y capacidad institucional 3,8

Reglamento del Aprendiz 3,25

Desempeño de los aprendices 3,61

Permanencia y retención de aprendices 3,47

Promedio 3,71

7. LIMITACIONES

De acuerdo a uno de los PMIs³⁶, es decir, principios o recomendaciones emanados de la PMI³⁶ sobre la Dirección de Proyectos, consiste en afirmar que todos los proyectos sufren cambios. En otras palabras, ningún proyecto, se alcanza a ejecutar tal como se planeó. Si eso llegara a suceder, lo más seguro es que no se estaría frente a un proyecto. Con base en lo anterior, el presente trabajo de investigación confirmó la regla y no fue la excepción.

El cuestionario aplicado no fue diseñado para identificar las características sociodemográficas de los participantes en el estudio, lo cual impide que se realicen cruces de variables y así obtener otros datos que pudieran ser significativos para el presente estudio.

No obstante, lo anterior, se alcanzó el objetivo central de auscultar la percepción de los aprendices sobre el Programa de Tecnología en Negociación Internacional del Centro Náutico Pesquero – Sena del Distrito de Buenaventura

³⁶El **Project Management Institute (PMI)** es una organización estadounidense sin fines de lucro que asocia a profesionales relacionados con la [Gestión de Proyectos](#). Desde principios de 2011, es la más grande del mundo en su rubro, dado que se encuentra integrada por cerca de 500 000 miembros en casi 100 países. La oficina central se encuentra en la localidad de Newton Square, en la periferia de la ciudad de [Filadelfia](#), en [Pensilvania](#) ([Estados Unidos](#)).

8. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados del trabajo de investigación titulado “Percepción de los aprendices sobre el programa de Tecnología en Negociación Internacional del Centro Náutico Pesquero – SENA de Buenaventura, se concluye que existe un alto grado de percepción positiva en los aprendices, en los aspectos: institucional, procesos administrativos, procesos de inscripción, selección, matrícula e inducción y reglamento e instrumentos de evaluación.

Sin embargo, en relación con el aspecto *fortalecimiento de la etapa productiva*, el resultado no fue positivo, porque el tipo de oferta educativa (oferta cerrada) al que pertenecen la mayoría de los aprendices censados, incide significativamente en valoración de este ítem, ya que, para la fecha del censo, este tipo de oferta no contaba con un proceso de seguimiento al aprendiz. Por eso la respuesta con la mayor frecuencia observada fue “No aplica”.

Es importante mencionar, que en cuanto al reglamento los aprendices tienen una percepción aceptable, principalmente porque no alcanzan un nivel satisfactorio los ítems de vigencia y aplicación.

Por lo tanto, de acuerdo con los resultados obtenidos, se concluye que los procesos desarrollados por el CNP-SENA de Buenaventura, orientados al buen desempeño del programa Tecnología en Negociación Internacional y el bienestar de sus aprendices, han surtido un efecto positivo, ya que gozan de una amplia aceptación en la población censada. Sin embargo, cada uno de estos procesos es susceptible de mejoras.

9. RECOMENDACIONES

Con base en los hallazgos de este trabajo de investigación, se recomienda:

- Revisar las propuestas de mejoramiento de este trabajo de investigación que se consideren pertinentes para su incorporación, de acuerdo con las políticas institucionales del CNP- SENA de Buenaventura.
- Revisar el instrumento de medición, porque el actual no permite realizar caracterización sociodemográfica de los aprendices, y esto limita el cruce de variables que permitan ahondar mas en la percepción de los aprendices, sobre los diferentes aspectos del programa.
- Implementar un proceso de seguimiento para los aprendices en oferta cerrada.
- Sensibilizar a los aprendices en el conocimiento de los aspectos: institucionales, procesos administrativos, planta de instructores de formación, entre otros, con el objetivo de mejorar la percepción en cada uno de ellos.
- Socializar el Plan de Mejoramiento, con todo el personal responsable con el fin de seguir creando estrategias que permitan avanzar positivamente en los servicios que se ofrecen.
- Hacer un análisis comparativo entre los resultados aquí expuestos, y los obtenidos al medir la percepción de los demás miembros de la comunidad educativa (instructores, administrativos, directivos, aprendices y contratistas) del CNP- SENA de Buenaventura.

BIBLIOGRAFÍA

ALCALDÍA DE BUENAVENTURA. Nuestra Alcaldía. Reseña histórica de Buenaventura. 2016. Pág., Consultado el 26 de abril del 2018. En: <http://www.buenaventura.gov.co/articulos/nuestra-alcaldia>.

ANGULO VALENCIA, Carlos Humberto, VIDAL PIEDRAHITA, Víctor Hugo y GARCES ANCHICO Hermes Froilán. Evaluación de la Calidad del Servicio en el Sector Hotelero, 2004, 126p. Tesis (Administrador de Empresas). Universidad del Valle, Sede Pacífico. Facultad de Ciencias de la Administración. Departamento de Administración y Organización

BORDA., Mariela Borda, TUESCA MOLINA, Rafael & NAVARRO LECHUGA, Edgar. Métodos cuantitativos 2a Ed. Herramientas para la investigación en salud. Barranquilla. Editorial Universidad del Norte, 2009.

BURBANO, José y GARCÉS RIVAS, George. Evaluación de la calidad del servicio de alimentación de las unidades a flote y cámara de la Armada Nacional. Universidad Santiago de Cali. 2001

CÁMARA DE COMERCIO BUENAVENTURA. Análisis socioeconómico de Buenaventura 2014. Dirección de Asuntos Económicos. 2014.

CONSEJO SUPERIOR. Universidad del Valle. Acuerdo 009 de noviembre de 1997. Universidad del Valle.

DANE. Censo poblacional. Características sociodemográficas del Pacífico colombiano. 2005.

DAVID., Fred R. Conceptos de Administración Estratégica. 12 ed. México: 2003, México: Pearson Education, 2012.

DURAN MOSQUERA, Brenda y TORRES RIASCOS, Yamilet. Evaluación de la calidad de servicio en la Institución Educativa República de Venezuela. Universidad del Valle, Sede Pacífico. 2018.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. (Icontec). Norma Técnica Colombiana 6166, referencias bibliográficas, contenido, forma y estructura. Bogotá: Icontec, 2016

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. (Icontec). Norma Técnica Colombiana 1486, para documentación, presentación de trabajos académicos. Bogotá: Icontec, 2018

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. (Icontec). Compendio de normas de para trabaos escritos. Bogotá: Icontec, 2018

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. (Icontec). Norma Técnica Colombiana 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá: Icontec, 2015.

GIL CASTRO, Ruth Yamileth y MINA SAA, Elizabeth. Evaluación de la calidad del servicio de Coomeva EPS. Universidad del Valle, Sede Pacífico. 2004

LERMA G, Héctor D; MURILLO O, Adriana P. Gráficas y Tablas estadísticas con Excel 2013. 2ed. Bogotá D.C. ECOE DICIONES, 2015.

MASÍAS NÚÑEZ, Rodolfo. Palabras graves, palabras rebeldes: léxico de la investigación en ciencias sociales. Bogotá: Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Ciencia Política, CESO, Ediciones Uniandes, 2008.

MOSQUERA CABEZAS, Nancy del Carmen. Evaluación de la calidad del servicio, la satisfacción y la lealtad de los usuarios en el sector salud en buenaventura, 2007, 76 p. Tesis (Administradora de Empresas). Universidad del Valle, Sede Pacífico. Facultad de Ciencias de la Administración. Departamento de Administración y Organización

QUEZADA L; Nel. Estadística con SPSS 22. Lima. Editorial MARCOMBO, 2016.

ROBBINS., Stephen y COULTER, Mary. Administración. 12ª México: Pearson Education, 2010.

ROJAS MATHEWS, Gina Helena. Evaluación de la calidad del servicio del Hotel Estación. Universidad del Valle, Sede Pacífico. 2001.

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA. Buenaventura. Descripción física. 2018. Pág., 1. Consultado el 26 de abril del 2018. En: <http://sis.valledelcauca.gov.co/plan-desarrollo/buenaventura>.

SERNA G. Humberto. ¿Cómo medir la satisfacción del cliente? : Teoría, estrategias y metodologías. Abril 2001. Monografías de administración. Series mercados No. 58. Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad de los Andes

SERNA GÓMEZ, Humberto. Servicio al cliente una nueva visión. Clientes para siempre. Metodología y herramientas para medir su lealtad y satisfacción. 3R Editores. Pág. 183

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL Informe Final. Proceso de autoevaluación renovación de registro calificado. Negociación internacional. BOGOTÁ D.C: El SENA, 2016.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL Informe Final. Modelo de Autoevaluación de Programas SENA. Documento Abreviado, pág. 13 D.C: El SENA, 2015.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE BOGOTÁ. Buenaventura. Aspectos históricos. 2018. Pág., 5. Consultado el 26 de abril del 2018. En: http://www.bdigital.unal.edu.co/1604/2/11_a_30_Entre_lo_vernaculo.pdf

MINISTERIO DE EDEUCACIÓN NACIONAL
<https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/article-241150.html>

Anexo A. Cuestionario a Aprendices

HAGA PARTE DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN DEL SENA.

“PORQUE EL SENA ES COMPROMISO DE TODOS”

La institución comprometida con el aseguramiento de la calidad de sus programas de formación, adelanta el proceso de Autoevaluación buscando fortalecer los estándares de calidad y obtener mayor reconocimiento nacional y mundial. Con tal propósito se han diseñado una serie de encuestas para ser aplicadas a los diferentes actores involucrados en el proceso de formación profesional (aprendices, instructores, directivos, administrativos, egresados y personas del sector externo), toda vez que se concibe la autoevaluación como un proceso participativo.

Esta encuesta busca conocer su opinión frente a diversos aspectos relacionados con el proceso de formación. La información que proporcione facilitará la toma de decisiones en favor de la mejora continua de los programas, así como de la institución y, desde luego, será manejada con la más estricta confidencialidad.

Muchas gracias por su colaboración.

Nombre del Programa de Formación: _____

1. ¿Se identifica con la misión institucional?

- a. Sí _____
- b. No _____
- c. No conoce la misión _____

2. ¿Se identifica con la visión institucional?

- a. Sí _____
- b. No _____
- c. No conoce la visión _____

3. ¿Se identifica con los valores y principios institucionales?

- a. Sí _____
- b. No _____
- c. No conoce los valores y principios institucionales _____

4. ¿En sus acciones diarias contribuye al cumplimiento de la misión institucional?

- a. Siempre _____
- b. Algunas veces _____
- c. Nunca _____
- d. No aplica _____

5. **Evalúe los siguientes procesos:** (Por favor elija la respuesta apropiada para cada entrada)

	Excelente	Bueno	Aceptable	Insuficiente	Deficiente
Inscripción					
Selección					
Matrícula					
Inducción					

6. **De su opinión frente al cumplimiento de los siguientes procesos:** (Por favor elija la respuesta apropiada para cada entrada)

	Sí	No	No aplica
¿El proceso de selección al programa de formación fue transparente?			
¿Durante el proceso de inducción le dieron a conocer el diseño curricular (contenido) y el proyecto formativo de su programa de formación?			
¿Durante el proceso de inducción comprendió lo relacionado con la información general del programa, el proyecto formativo y la etapa productiva?			

7. **Indique su nivel de satisfacción con la relación entre el número de aprendices admitidos y la planta de instructores disponibles para el programa:** Elija solo una respuesta

- a. Satisfecho_____
- b. Indiferente _____
- c. Insatisfecho_____

8. **Califique el Reglamento del Aprendiz en términos de:** (Por favor elija la respuesta apropiada para cada entrada)

	Excelente	Bueno	Aceptable	Insuficiente	Deficiente
Pertinencia					
Vigencia					
Aplicación					

9. **¿Está de acuerdo con el sistema de evaluación definido por la institución?** Elige solo una respuesta

- a. Sí_____
- b. No_____

10. **¿Los criterios de evaluación corresponden con las competencias a desarrollar en su proceso de formación?** Elige solo una respuesta
- a. Siempre_____
 - b. Algunas veces_____
 - c. Nunca_____
11. **¿Considera que las actividades enfocadas a la permanencia y retención de aprendices, como el apoyo de sostenimiento, asesorías, consejerías entre otras, sirven para disminuir la deserción de aprendices?** Elige solo una respuesta
- a. Sí_____
 - b. Algunas veces_____
 - c. No_____
 - d. No conoce_____
12. **¿Los instructores cuentan con las competencias necesarias para guiar su proceso de formación?** Elige solo una respuesta
- a. Siempre_____
 - b. Casi siempre_____
 - c. Algunas veces_____
 - d. Casi nunca_____
 - e. Nunca_____
13. **¿Los instructores muestran dominio del tema y de las actividades programadas? ***
- a. Siempre_____
 - b. Casi siempre_____
 - c. Algunas veces_____
 - d. Casi nunca_____
 - e. Nunca_____
14. **¿Los instructores implementan estrategias didácticas (debate, ensayo, estudio de caso, pregunta-respuesta y proyectos) para facilitar la apropiación de conocimientos?** Elige solo una respuesta
- a. Siempre_____
 - b. Casi siempre_____
 - c. Algunas veces_____
 - d. Casi nunca_____
 - e. Nunca_____

15. ¿Los instructores del SENA se caracterizan por tener principios éticos y morales que refleja a la hora de asumir su rol formativo? Elige solo una respuesta

- a. Siempre_____
- b. Algunas veces_____
- c. Nunca_____

16. En lo referente al apoyo virtual de su proceso de formación por parte de sus instructores, evalúe: Por favor, elija la respuesta apropiada para cada entrada:

	Excelente	Bueno	Aceptable	Insuficiente	Deficiente
Tiempo de respuesta a inquietudes					
Calidad de realimentación					
Calidad de respuesta					

17. Con respecto a los materiales de apoyo elaborados por los instructores y su uso evalúe: Por favor, elija la respuesta apropiada para cada entrada:

	Excelente	Bueno	Aceptable	Insuficiente	Deficiente	No conoce
Calidad						
Pertinencia						
Actualidad						
Disponibilidad						

18. En promedio, ¿Cuántas horas semanales dedica para realizar actividades complementarias a su proceso de aprendizaje, es decir horas adicionales a las que orientan los instructores en los ambientes de aprendizaje? Elige solo una respuesta

- a. Entre 1 y 5 horas semanales_____
- b. Entre 5 y 10 horas semanales_____
- c. Entre 10 y 15 horas semanales_____
- d. Entre 15 y 20 horas semanales_____
- e. Más de 20 horas semanales_____

19. ¿Al inicio de la etapa productiva participó en la concertación de las actividades a realizar y sus fechas de ejecución? Elige solo una respuesta

- a. Sí _____
- b. No _____
- c. No aplica _____

20. ¿El instructor realiza seguimiento al cumplimiento de las actividades concertadas y resultados esperados para la etapa productiva?

- a. Sí _____
- b. No _____
- c. No aplica _____

21. ¿Durante el desarrollo de la etapa productiva ha recibido orientación para el desarrollo de sus actividades?

- a. Sí _____
- b. No _____
- c. No aplica _____

22. ¿Qué opción de etapa productiva eligió para continuar con su proceso de formación? Elige solo una respuesta

- a. Desempeño a través de contrato de aprendizaje _____
- b. Desempeño a través de vinculación laboral o contractual _____
- c. Participación en un proyecto productivo, o en SENA - empresa o en SENA- proveedor SENA o en producción de centros _____
- d. Apoyo a una unidad productiva familiar _____
- e. Apoyo a una institución estatal nacional, territorial o una ONG o una entidad sin ánimo de lucro _____
- f. Monitorias/Pasantías _____
- g. No aplica _____

23. ¿La formación por proyectos como estrategia didáctica y pedagógica facilita el aprendizaje y la construcción del conocimiento? Elige solo una respuesta

- a. De acuerdo _____
- b. Indiferente _____
- c. En desacuerdo _____

24. Califique los recursos bibliográficos en términos de: (Por favor, elija la respuesta apropiada para cada entrada)

	Excelente	Bueno	Aceptable	Insuficiente	Deficiente	No conoce
Disponibilidad Física						
Disponibilidad Digital						
Calidad						
Pertinencia						
Actualización						

25. **Califique la calidad de los recursos informáticos y de comunicación en términos de:** Por favor, elija la respuesta apropiada para cada entrada:

	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	No conoce
Disponibilidad					
Pertinencia					
Actualización					

26. **¿Los materiales e insumos suministrados por el Centro con acordes a los requerimientos del programa de formación?** Elige solo una respuesta

- a. Siempre_____
- b. Algunas veces_____
- c. Nunca_____
- d. No aplica

27. **¿Los materiales e insumos se suministran de forma oportuna?** Elige solo una respuesta

- a. Siempre_____
- b. Algunas veces_____
- c. Nunca_____
- d. No aplica

28. **¿Los materiales e insumos se suministran de forma equitativa?** Elige solo una respuesta

- a. Siempre_____
- b. Algunas veces_____
- c. Nunca_____
- d. No aplica

29. **¿Los materiales e insumos suministrados para el desarrollo de la formación cumplen con estándares de calidad?** Elige solo una respuesta

- a. Siempre_____
- b. Algunas veces_____
- c. Nunca_____

30. **¿El centro de formación, cuenta con espacios y ambientes de formación específicos para el desarrollo del programa?** Elige solo una respuesta

- a. Sí_____
- b. No_____

31. **¿Considera que las alianzas y/o convenios nacionales e internacionales que tiene el SENA con otras entidades han contribuido al fortalecimiento del proceso de formación?** Elige solo una respuesta

- a. Siempre_____
- b. Algunas veces_____
- c. Nunca_____
- d. No conoce_____

32. **¿En el marco de estos convenios y/o alianzas?, ¿en cuáles de los siguientes aspectos se ha beneficiado?** Elige solo una respuesta

- a. Transferencias tecnológicas_____
- b. Pasantías_____
- c. Certificaciones internacionales_____
- d. Ninguna de las anteriores_____
- e. No conoce_____

33. **¿Las convocatorias para la participación de aprendices e instructores en competencias técnicas (worldskills y otras) nacionales e internacionales tiene la divulgación requerida de acuerdo a su importancia?** Elige solo una respuesta

- a. Sí_____
- b. No_____

34. **¿La selección de aprendices e instructores en las competencias técnicas nacionales e internacionales (worldskills y otras) es transparente?** Elige solo una respuesta

- a. Siempre_____
- b. Algunas veces_____
- c. Nunca_____

35. **¿La participación de aprendices e instructores SENA en competencias nacionales e internacionales ha contribuido al mejoramiento del proceso de formación en áreas específicas?** Elige solo una respuesta

- a. De acuerdo_____
- b. Indiferente_____
- c. En desacuerdo_____
- d. No conoce_____

36. **¿Conoce si se han formulado proyectos de investigación, innovación y desarrollo tecnológico en el programa de formación?** Elige solo una respuesta

- a. Sí_____
- b. No_____

37. **¿Los proyectos de investigación, innovación y desarrollo tecnológico han contribuido al fortalecimiento de las competencias que se desarrollan en el proceso de formación?** Elige solo una respuesta

- a. Siempre_____
- b. Algunas veces_____
- c. Nunca_____

38. **¿Cómo califica la incorporación de nuevas tecnologías en su proceso de formación?** Elige solo una respuesta

- a. Excelente_____
- b. Bueno_____
- c. Aceptable_____
- d. Insuficiente_____
- e. Deficiente_____
- f. No conoce_____

39. **¿Usted ha participado en los servicios que ofrece bienestar?** Elige solo una respuesta

- a. Sí_____
- b. No_____

40. **De los siguientes servicios prestados por bienestar, ¿de cuáles se ha beneficiado?** Por favor, marque TODAS las que correspondan:

- a. Enfermería_____
- b. Capellanía_____
- c. Psicología y trabajo social_____
- d. Deportes y recreación_____
- e. Arte y cultura_____
- f. Gestión y promoción socioeconómica_____

41. **Califique la calidad de los siguientes servicios de bienestar.** Por favor, elija la respuesta apropiada para cada entrada:

	Excelente	Bueno	Aceptable	Insuficiente	Deficiente	No conoce	No aplica
Enfermería							
Capellanía							
Sicología y trabajo social							
Deportes y recreación							
Arte y cultura							
Gestión y promoción socioeconómica (apoyos de sostenimiento, transporte, fotocopias y papelería, alimentación e internado)							

42. **Califique los procesos administrativos de apoyo a la formación en términos de eficiencia y eficacia.** Elige solo una respuesta

- a. Excelente_____
- b. Bueno_____
- c. Aceptable_____
- d. Insuficiente_____
- e. Deficiente_____
- f. No conoce_____

43. **Teniendo en cuenta la disponibilidad, acceso y eficacia, califique los siguientes sistemas de información académica:** Por favor, elija la respuesta apropiada para cada entrada:

	Excelente	Bueno	Aceptable	Insuficiente	Deficiente	No conoce
Blackboard						
Bibliotecas virtuales						
Plataforma Misena						
Plataforma de bilingüismo						
Sofía Plus						
Sistema Gestión Virtual de Aprendices SGVA						

44. Teniendo en cuenta la disponibilidad, acceso y eficacia, califique los mecanismos de comunicación usados durante la ejecución del programa de formación *Elige solo una respuesta

- a. Excelente_____
- b. Bueno_____
- c. Aceptable_____
- d. Insuficiente_____
- e. Deficiente_____
- f. No conoce_____

45. Evalúe la infraestructura y los recursos físicos (acceso, diseño, capacidad, iluminación, ventilación, seguridad, señalización e higiene) de: Por favor, elija la respuesta apropiada para cada entrada:

	Excelente	Bueno	Aceptable	Insuficiente	Deficiente	No conoce
Capilla						
Cafetería/Restaurante						
Baños						
Biblioteca						
Ambientes de formación						
Áreas comunes						
Zonas deportivas						
Auditorios						
Enfermería						

MUCHAS GRACIAS