

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
"SENA"

CURSO DE FORMACION PEDAGOGICA BASICA DE DOCENTES SENA

MODELO DE REFLEXION-EVALUACION-ACCION
Un modelo de evaluación general

DIRIGIDO A:

LUZ MARY CHAVARRO PORRAS
REYNALDO REY JIMENEZ

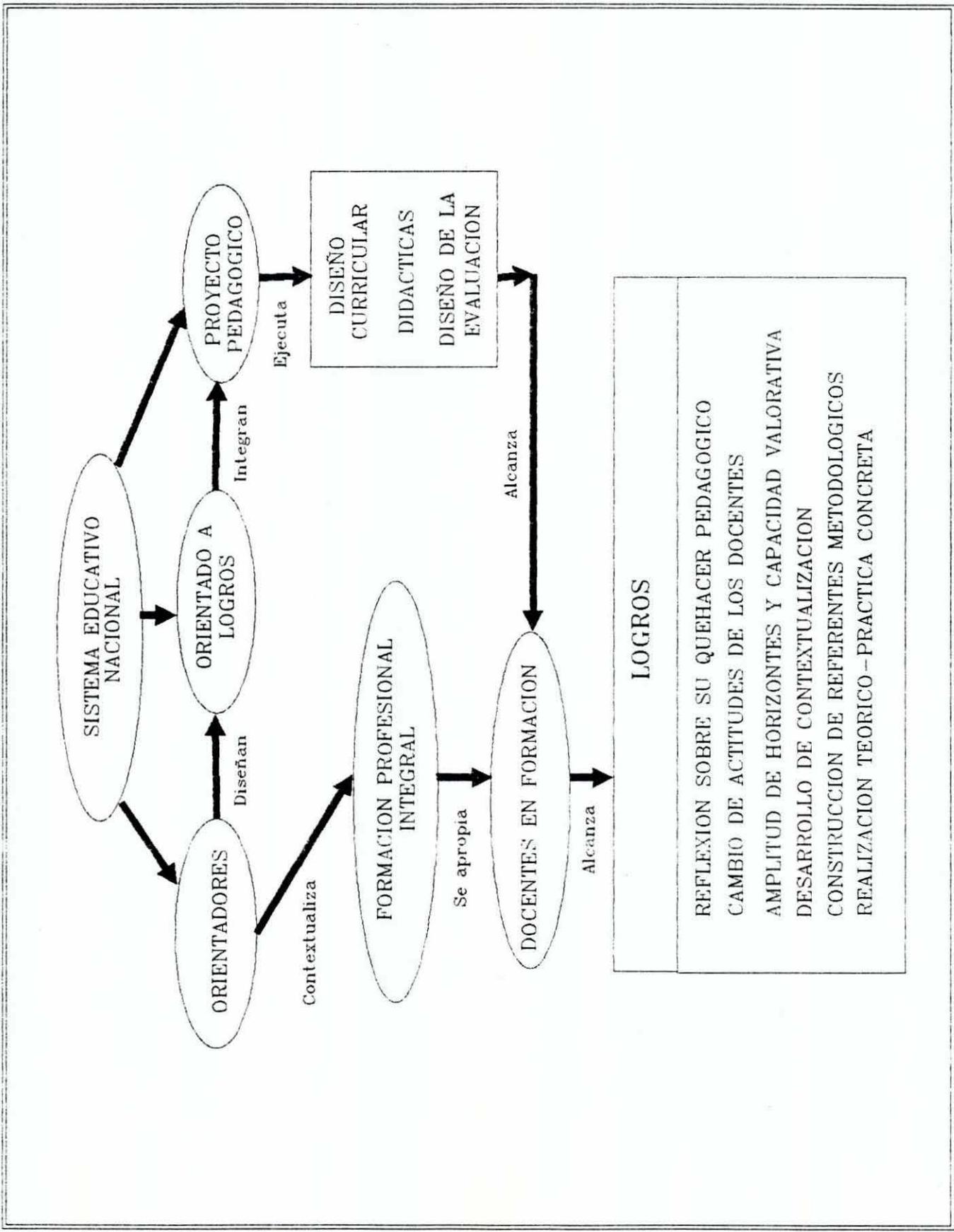
PRESENTADO POR:

*ROSALBA NIETO
MANUEL GARAVITO
ANDRES VELASQUEZ*

Santa Fe de Bogotá D.C. Noviembre 25 de 1996



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



"SOLO ES FELIZ Y GRANDE AQUEL
QUE PARA LLEGAR HACER ALGO NO
NECESITA NI MANDAR NI OBEDECER"

INTRODUCCION

Aquí se plasma la experiencia y los resultados del trabajo desarrollado EN EL CURSO DE FORMACION PEDAGOGICA BASICA DE DOCENTES SENA, que de manera especifica se traduce en el diseño de un MODELO DE EVALUACION GENERAL llamado SISTEMA DE REFLEXION-EVALUACION-ACCION (SREA), que debido a su carácter general aplica y contribuye a cualquier componente del Centro para su mejora y crecimiento.

Sabemos de la necesidad de explorar alternativas par lograr valor agregado de los productos establecidos que el Centro de Gestión Comercial y Mercadeo ofrece, para aumentar la eficiencia y la competitividad de la especialización, el mejoramiento tecnológico y la necesidad de alianzas estratégicas con otras instituciones.

Creemos que aunando esfuerzos los interactuantes (Administradores, profesores y alumnos-trabajadores) lograremos un verdadero desarrollo educativo-empresarial comprometiendonos a contribuir a nuevos programas académicos (elaborando curriculos, evaluaciones, etc.).

Entendemos que esto es un compromiso que ha de ser de todos, y solo en forma mancomunada lograremos el objetivo de mejoramiento. Las acciones conjuntas entre el Gobierno, representado por el SENA, es decir, el Centro de Gestión Comercial y Mercadeo, el sector privado (empresa) deben prevalecer, máxime en economías como la nuestra, que entramos tarde pero decididamente en los procesos de industrialización e internacionalización. Encontramos que precisamente a la tecnología, a la productividad y a la competitividad es a donde debemos llegar, de un lado la adquisición, adaptación y difusión de tecnologías, la actitud permanente de producir más con menos, la capacitación, el entrenamiento y el nivel de información disponible en el factor humano.

El Gobierno (SENA) en el entorno macroeconomico y la empresa en el micro económico trabajado conjuntamente, debemos conformar esta ventajas.

Por todo lo anterior, es indispensable un sistema de evaluación permanente de nuestra gestión, objetivo y de consenso, que apunte a la búsqueda de oportunidades, a la eliminación de amenazas, y a transformar debilidades en fortalezas.

Presentamos el Modelo de Evaluación como un aporte concreto al mejoramiento del Centro, sabiendo que requiere de ajustes. Esperamos de todos las criticas constructivas y comentarios.

PERFIL HISTORICO DEL CENTRO DE GESTION COMERCIAL Y MERCADEO

Nombre Institucional	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE "SENA"
Centro	Gestión Comercial y Mercadeo
Año	1.990
Especialidades	Supervisor de Ventas, Técnico en Mercadeo, Técnico en Comercio Internacional, Supervisión y Comercialización de Alimentos Perecederos.
Programación formación Descolarizada	Formación a Distancia
Misión	Contribuir al avance tecnológico de los procesos empresariales de mercadeo, mediante desarrollo del talento humano y a través de la Formación Profesional Integral y la prestación de Servicios Tecnológicos.
Duración de las Especialidades	Supervisor de Ventas 8 meses J. Nocturna Técnico en Mercadeo 2 ½ años J. Diurna y 3 años J.Nocturna Técnico en comercio Internacional 2 ½ J. Diurna y 3 años J.Nocturna Supervisión y comercialización de perecederos 11/2 J. Diurna y 2 años j. N.
Ubicación	Av. 42 No. 18-50 y Cra 13 No. 65-10
Depende y básico)	Regional Bogotá, subdirección de Promoción y Mercadeo (Centro núcleo)
Planta Personal	107 funcionarios aproximadamente 76 Instructores personal administrativo: Jefe de Centro, Jefes de diferentes áreas, odontólogo, Médico asesores, secretarias, profesionales, auxiliares, conductor
Jefe de Centro	Dr. Conrado Pérez
Coordinadores Académicos	Drs. Reynaldo Rey, Yolanda Tellez, Carlos Molina (Jefe servicios Tecnológicos) Jorge Baron, Jorge Castillo
Coordiadora de Redes	Dra amda Clavijo
Formadores de Docentes	Dra. Luz Mery Chavarro y Dr. Reynado Rey
Directora de Biblioteca	Dra Julieta Franco
Odontóloga	Dra Luz Marina Herrea López
Trabajadora social	Dra. Myriam Mallorca Castillo
Oficio Mantenimiento	Rubén Dario Cortés Reyes
Otros	Celadores, Aseadoras
Alumno Trabajador	3.000 aprox.
Edades	16 a 35 años
Jornada académica	anual 44 semanas, dividida en dos semestres , 4 trimestres de 11 semanas.

Planta Física :

8 y 6 niveles, 1 auditorio, dos sedes, una biblioteca, un centro de documentación un salón de video, un cafeteria restaurante, dos salas de profesores, una sala de lectura, 26 aulas. dos centros de computo con 30 equipos aprox., dos salas de tinta, un salón de reuniones, una biblioteca virtual (internet), showw room, salón de exhibición, módulo de promoción visual.

SISTEMA DE REFLEXION-EVALUACION-ACCION (SREA)

1. OBJETIVO GENERAL

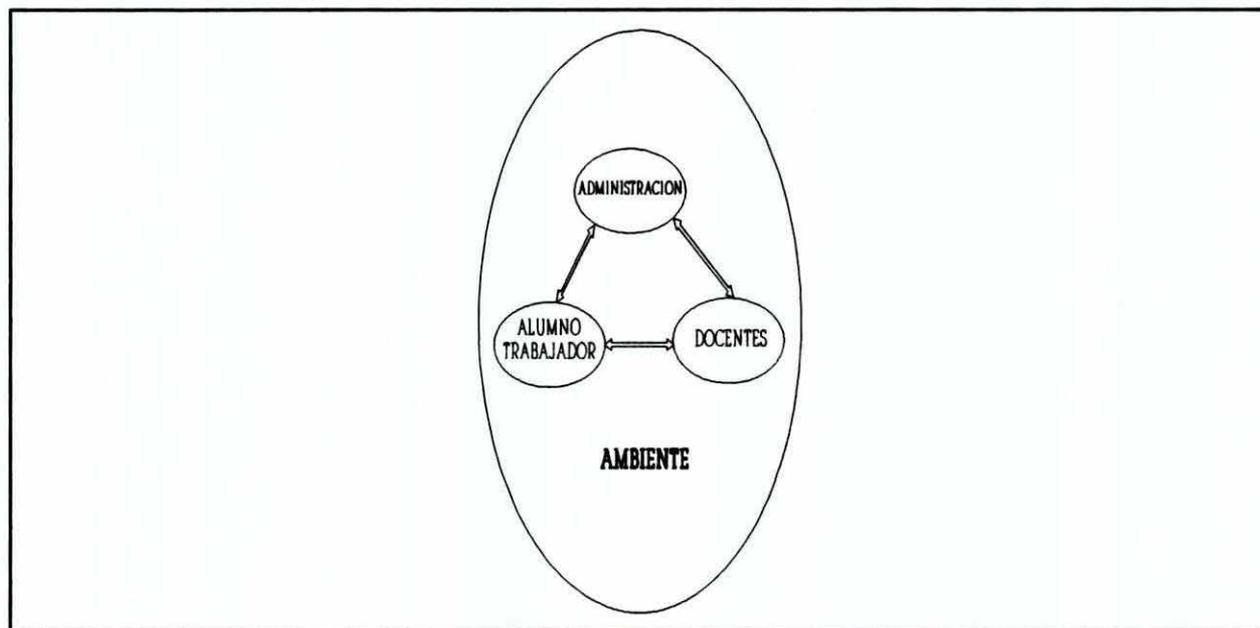
Diseño de un sistema de evaluación que aplique en todas las áreas del Centro; administrativa, pedagógica, servicios, bienestar, etc.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 2.1 Reconocer procesos y acciones de manera sistemática.
- 2.2 Establecer fortalezas y debilidades del sistema actual.
- 2.3 Utilizar el conocimiento adquirido en el curso básico de formación de docentes.
- 2.4 Contribuir al mejoramiento de la gestión del Centro.

3. ANALISIS SITUACIONAL ACTUAL

En el Centro se identifican tres subsistemas que interactúan mutuamente dentro de un contexto o medio: cultural, social, político, económico y particularmente con el sector productivo, industrial, comercial y de servicios.



El objetivo común de este sistema es la formación integral de personas en conocimientos específicos en el área de mercadeo y comercial, para alcanzarlo cada subsistema le es pertinente un objetivo particular y propio:

Objetivo Administrativo: Garantizar el buen funcionamiento del centro a nivel de suplir necesidades en

cuanto a recursos físicos, logísticos, humanos y de bienestar social asegurando la realización del objetivo común.

Objetivo del Docente: Presentar en forma dialógica y constructiva el saber particular en un área del conocimiento, que permita en forma sistemática el alcance continuo de logros individuales; de valores, conducta y prácticas laborales.

Objetivo del Alumno-Trabajador: Formarse y capacitarse en una área específica profesional de manera integral, basado en aprender haciendo y aprender a aprender.

Es necesario por tanto identificar los elementos con los cuales se realiza la interacción entre los subsistemas, entre estos están:

- . Necesidades
- . Comunicación
- . Flujos de información
- . Formación y capacitación permanente
- . Normas y controles

Más adelante se presenta un diagnóstico previo complementario a la descripción exigua que se hace sobre la situación actual.

4. MARCO CONCEPTUAL

Se presenta a continuación el marco conceptual mínimo necesario para el diseño de un sistema de evaluación que aplique en todas las áreas del Centro; administrativa, pedagógica, servicios, bienestar, etc.. La rigurosidad por tanto es necesaria en la descripción de cada concepto porque con ellos se construye el punto de partida en la definición del problema.

Sistema: Conjunto de partes interactuantes y sinérgicamente relacionadas, con funciones y metas específicas, procurando alcanzar un objetivo común. Está conformado por subsistemas o regiones claramente identificables susceptibles de optimización en beneficio del sistema total.

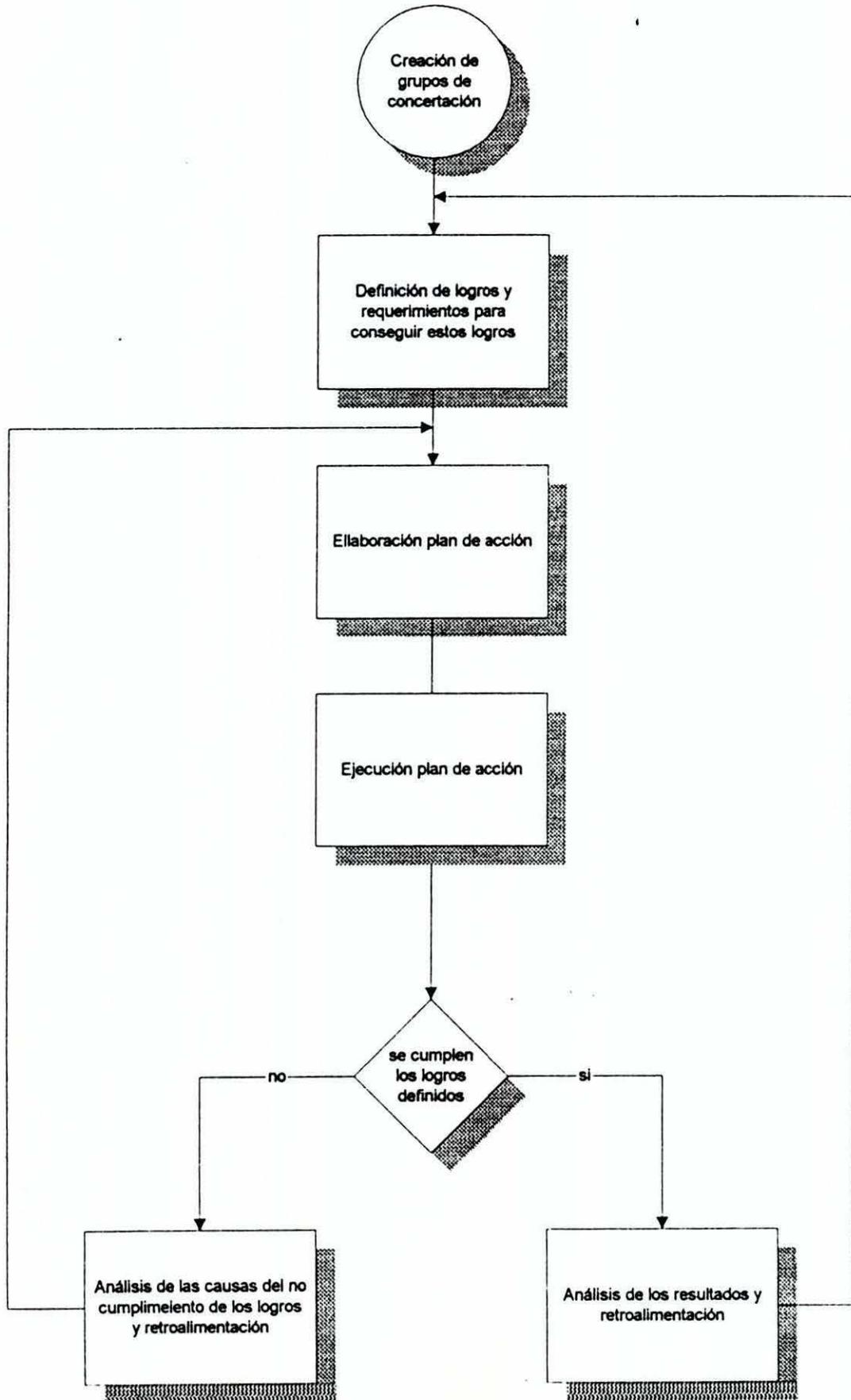
Modelo: es un sustitutivo de algún equipo o sistema real. El valor del modelo surge cuando éste mejora la comprensión de las características del comportamiento en forma efectiva, que si se observara el sistema real. Un modelo representa costos más bajos y logra un conocimiento rápido de las condiciones que no se observan en el ambiente concreto. Los modelos han sido aceptados como un medio para el estudio de fenómenos complejos.

Planeación: Es un conjunto de actividades y pasos, guiadas a prever el desempeño de un sistema o proceso y de sus resultados. La planeación implica preconceptir circunstancias que rodean el acto docente (contexto) como los elementos que intervienen en la ejecución (proceso), como al *logro de los objetivos* (resultados).

Evaluación: Se desprende del concepto de planeación la necesidad de un patrón o algún descriptor o cuantificador que mida el alcance de los logros, la comparación entre la situación ideal y la real del proceso de Enseñanza-Aprendizaje es lo que llamaremos evaluación.

En general estos conceptos son los que permiten definir el proceso de evaluación, al rededor de criterios

MODELO DE EVALUACION



preestablecidos que indiquen oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas, directamente relacionadas con el sistema y sus elementos, así la retroalimentación es la actividad que conduce al cambio positivo, el cual no es más que el desarrollo y crecimiento del sistema y de cada uno de los subsistemas.

5. DISEÑO DEL MODELO GENERAL DE EVALUACION

El modelo se fundamenta en el significado de planeación, el cual es un intento de controlar el futuro, es necesario adelantarse a los acontecimientos lo que requiere ser proactivos. El plan tiene cuatro aspectos importantes:

1. Plantear un objetivo o una serie de logros congruentes con el sistema, las consecuencias del desempeño del sistema son los resultados. Los logros son elementos de todo tipo que se desarrollan en un proceso y que permiten llevar a cabo una actividad.
2. Ejecución o realización es la acción de combinar los recursos y las personas en actividades y tiempos para alcanzar los objetivos.
3. Evaluación, propósito del presente trabajo, es verificar el proceso para establecer correcciones. La evaluación es la esencia del proceso, por tanto el control no se ejerce sobre las personas sino sobre los procesos y proyectos. De otra parte, evaluar es la realización de un análisis comparativo y sistemático de los resultados y la metas propuestas, actividades desarrolladas frente a las planeadas, etc.
4. Plan de acción o etapa de retroalimentación.

Iniciemos entonces el diseño del modelo, la evaluación implica:

- Diagnostico previo de necesidades
- Valoración de las actividades o tareas (descriptor de tareas)
- Verificación del proceso (mapa conceptual) y de los resultados (matriz DOFA).
- Un nuevo plan de acción (replantando objetivos o procesos).

En resumen, la evaluación esta integrada dentro del mismo desarrollo del proceso o proyecto, debe ser formativa porque perfecciona y enriquece tanto al proceso como a los grupos de concertación, por lo tanto, es continua y permanente porque garantiza la retroalimentación durante todo el proceso, significa que es recurrente, sustentada en criterios o puntos de referencia, posibilita la toma de decisiones con menor riesgo y finalmente es resultado de la concertación.

La evaluación por logros se desarrolla por medio de observaciones, debates, diálogos, entrevistas, para reevaluar procesos y superar las dificultades encontradas. La evaluación debe ser un proceso constructivo de retroalimentación que sirva para detectar, corregir errores, que brinde posibilidades de enriquecimiento intelectual del individuo y no un castigo.

Para que la evaluación se justa y objetiva se requiere la participación de todos los integrantes del proceso, lo que permite definir la forma de la misma.

Medir o evaluar es entonces verificar el estado o alcance del logro, la herramienta será un descriptor de "*tareas realizadas*" del que se desprende, un "*mapa conceptual*" sobre el objetivo y logro, una "*matriz DOFA*" personalizada y para finalizar con un "*plan de acción*" agregado a nuevos logros.

Esta evaluación es permanente, diaria, mensual, trimestral, semestral, anual, etc. la frecuencia de aplicación es resultado del mismo plan y sujeto, es de carácter cíclico y de retroalimentación, los resultados serán recolectados y presentados en su conjunto a todo el Centro, estudiados buscando coherencia entre los objetivos bajo los criterios de productividad, calidad, eficiencia y eficacia, se discutirán por grupos de interés, se realizarán recomendaciones y aprobaciones a los planes de acción, para continuar o podrán ser aplazados con un plazo determinado para su corrección y posterior análisis compartido. Este sistema de evaluación institucionalizado garantiza que cuando no se apliquen las herramientas del "reflexión-evaluación-acción", sea en un periodo establecido o en calidad adecuada los miembros del sistemas deberán ser capacitados y motivados.

En el diagrama se observan las mutuas relaciones entre los instrumentos, herramientas, conceptos y mecanismo del sistema de evaluación o de "reflexión-evaluación-acción"

5.1 DIAGNOSTICO PREVIO

Para iniciar la aplicación del modelo, hemos hecho un análisis del entorno del Centro de Gestión Comercial y Mercadeo de una manera realista y objetiva. En este proceso deben participar todas las personas involucradas en cada proceso a fin de tener a disposición toda la información necesaria y asegurar que el objetivo que compromete a este proyecto se cumpla.

5.1.1 Fortalezas

Se detectaron las siguientes fortalezas muy importantes para el CENTRO DE GESTION COMERCIAL Y MERCADEO:

- Alta calidad del recurso humano.
- Area administrativa: Ubicación apropiada.
- Imagen creada: refleja al Centro como institución seria y eficiente en la formación de técnicos profesionales en el área comercial.
- Cuenta con respaldo del gobierno y de la empresa privada.
- Facilitación en la gestión, desarrollo y capacitación del recurso humano.
- Profesionales capacitados para atender la demanda de los empresarios con el propósito de lograr niveles de productividad, eficiencia y competitividad en los mercados nacionales e internacionales.
- Base financiera sólida.
- Educación gratuita.

5.1.2 Oportunidades

Se definió como cada posibilidad externa para el Centro que ayude alcanzar sus objetivos, dentro de estas tenemos:

- Apertura Económica y globalización de los mercados: Lo cual ha generado cambios en el comportamiento del mercado, creando expectativas y necesidades de capacitar al alumno-trabajador en áreas bien específicas como son: El mercadeo, ventas, logística y comercialización internacional, ofreciendo y ejecutando programas en mercadeo dentro de la **Ley 119 de 1994 de la formación profesional integral**, que le encomienda la Misión al SENA de invertir en el desarrollo económico social y técnico de los trabajadores colombianos incrementando la demanda de Técnicos Especializados en el nuevo reto que nos a puesto la Apertura Económica frente al mundo.
- Diseño de nuevos programas acordes con las nuevas necesidades del sector industrial, comercial

y en general con la situación de desarrollo económica actual, por ejemplo, técnico en logística internacional, nacional o empresarial o técnico en ingeniería de la información.

5.1.3 Debilidades

Las debilidades son aquellos aspectos que se han descuidado durante el desempeño del Centro o que por la dinámica de la economía, la sociedad o la cultura están rezagados con respecto a las exigencias de las mismas, entre estas se presentan:

- Mala atención al cliente interno y externo.
- Falta de comunicación interna.
- Desactualización tecnológica.
- Poco presupuesto para planes y programas
- Escasa gestión inter-institucional con los sectores gubernamentales y privados.
- Deficiencia en los recursos físicos y didácticos (biblioteca, equipos informática, etc.)
- Planificación en la participación de los diferentes eventos donde el SENA asigna presupuesto (seminarios, congresos, foros y simposios). No le dan participación al alumno-trabajador dentro de ese proceso del plan de formación profesional integral.
- Falta de promoción de los programas y participación del Centro dentro de los eventos más trascendentales de mercadeo internacional.
- Desconocimiento del programa académico de formación para docentes.
- Inestabilidad en la Jefatura de Centro.
- No hay control administrativo en la aplicación de normas legales.

5.1.4 Amenazas

Se entiende por amenazas todas aquellas circunstancias que de alguna u otra manera podrían contribuir al desempeño negativo del centro o que causen cambios traumáticos de la organización o de la misión u objetivos. Se plantean las siguientes:

- Recorte presupuestal.
- Riesgo de privatización.
- La creciente competencia.
- Descentralización empresarial y educativa en los aportes establecidos por el gobierno (reducción de la demanda del servicio educativo y laboral que ofrece el Centro).
- Reducción en plazas laborales.
- Surgimiento de nuevos sistemas de formación técnica profesional (educación a distancia, avances tecnológicos en comunicaciones a través de la informática, ejemplo, INTERNET y otros medios tradicionales de comunicación: la prensa escrita, la radio y televisión educativa).
- La crisis socio-política y económica actual.
- Instituciones de educación superior.
- Cambios de las políticas gubernamentales sobre educación.

6. PRUEBA DEL MODELO EN EL CURSO DE FORMACION PEDAGOGICA BASICA DE DOCENTES SENA

En este aparte aplicaremos el modelo o Sistema de Reflexión-Evaluación-Acción (SREA), de acuerdo a lo expuesto anteriormente.

6.1 PRIMERA ETAPA: DIAGNOSTICO DE NECESIDADES U OBJETIVOS

Las nuevas circunstancias del SENA con respecto a lo contratación de nuevos docentes o instructores, o para certificar profesores ya vinculados es el motivo conducente al desarrollo del CURSO DE FORMACION PEDAGOGICA BASICA DE DOCENTES, para lo cual se plantearon dos objetivos, a saber:

Que los aspirantes a docentes, comprendan y valoren la conceptualización básica de la Formación Profesional Integral y sus relaciones con el Sistema Educativo Nacional.

Que los aspirantes a docentes, elaboren y apliquen un primer referente metodológico para su trabajo docente, como orientadores de procesos de Formación Profesional Integral.

Teniendo los objetivos se diseño un contenido temático para ser desarrollado en 140 horas (80 horas presenciales y 60 horas de autoformación), se conformo el "grupo de concertación" constituido por dos orientadores y aproximadamente veinte personas.

6.2 SEGUNDA ETAPA: Valoración de las actividades o tareas (descriptor de tareas)

Siguiendo con nuestro sistema de evaluación (SREA), en esta etapa se requiere de un "descriptor de tareas" que apunte a verificar si la manera en que fue realizada la actividad y la actividad propia contribuye directa o indirectamente al logro de los objetivos y en que grado. Vale la pena recordar que se plantean dos metodologías: la presencial y la de autoformación.

Las tareas o actividades realizadas fueron de distinto tipo pero ellas se ajustaron y correspondieron al tema en desarrollo, en general fueron:

Actividades de carácter presencial:

- Explicaciones magistrales
- Lecturas dirigidas en grupo
- Videos
- Clases instruccionales
- Participaciones de los estudiantes
- Dramatizados

Estas actividades contribuyeron más directamente al primer objetivo "Comprender y valorar la contextualización ..."

Actividades de carácter autoformativo:

- Trabajo de investigación y consulta sobre *evaluación*

El trabajo de diseño contribuye al segundo objetivo "Elaborar y aplicar un referente metodológico ...", el cual hace énfasis en el sistema de evaluación.

Presentado de esta forma es satisfactorio la interdependencia entre las actividades y los objetivos.

6.3 TERCERA ETAPA: Verificación del proceso (mapa conceptual) y de los resultados (matriz DOFA).

La etapa del análisis es precisamente ésta, aquí deben detallarse la estructura del proceso, la interdependencia entre cada uno de los pasos llevados a cabo y los resultados obtenidos, en dos sentidos, grupal e individual.

Recordemos el producto esperado por los orientadores:

A partir del proyecto de vida de cada participante la generación del plan de mejoramiento que enriquece la vida personal y profesional.

Diseño de didácticas específicas según la disciplina de cada uno de los docentes participantes que permitan apropiarse y transferir metodologías, técnicas y estrategias que cualifiquen el quehacer técnico pedagógico.

Se encuentra una incongruencia, desde el punto de vista nuestro, porque enfrentado los objetivos y el producto esperado, no hay consecuencia o precedencia. De acuerdo al modelo de evaluación diseñado, en esta etapa deben compararse el producto esperado con el producto obtenido.

Explicamos las anteriores afirmaciones, los objetivos del curso son claros, el presente trabajo es consecuencia de los objetivos planteados, no corresponde explícitamente a un "proyecto de vida" y menos a un "diseño de didácticas", es el diseño y aplicación de un sistema general, integral y permanente de evaluación.

Comparar el producto planeado y el producto real, en este caso nos conduce a afirmar que se presentó una desviación severa, eso no desmerece los resultados pero sí es necesario hacer un llamado de atención sobre las etapas del proceso, en especial en la etapa final en la que de manera unilateral (por el orientador) se decide cambiar los resultados.

En conclusión, en primera instancia los objetivos no coinciden con el producto esperado, como tampoco con el producto final "diseño de un sistema de evaluación", lo que aquí es realmente significativo es la experiencia compartida por el grupo tanto desde el punto de vista temático, pedagógico e investigativo.

El diseño de un mapa conceptual por lo tanto ayuda a presentar las actividades desarrolladas y las relaciones con el medio y las personas participantes, en la siguiente hoja se anexa el mapa conceptual que permite relacionar el Sistema Educativo Nacional, con el Curso de Formación Básica para Docentes y los demás elementos desarrollados en el curso y lo más importante los logros alcanzados en general por el grupo. (Ver Anexo).

Para terminar, se presenta una matriz tipo DOFA, que habla por sí misma.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
------------	---------------

<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientadores de gran experiencia y amplitud de conocimientos. 2. Actitudes abiertas y responsables hacia a los cambios y capacidad de autocritica. 3. Interdisciplinariedad. 4. Gran unión grupal y animo de colaboración. 5. Materiales y ayudas de calidad. 6. Instalaciones adecuadas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retroalimentar el curso de formación de docentes. 2. Reconocimiento de la calidad y actividad del Centro. 3. Unificación de criterios y contextualización sobre la Formación Técnica Profesional, desarrollándose equipos de trabajo de gran capacidad creativa e innovadora. 4. Llegar al estudiantado y a otras instancias con actitud de servicio.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planeación y programación de trabajos y tareas. 2. Desface entre la teoría y la practica pedagógica. 3. Reglas claras desde la preparación del curso. 4. Buscar acuerdos y dar paso a iniciativas del grupo. 5. Escuchar mas y hablar menos. 6. El trabajo en dos jornadas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambios repentinos en las politicas gubernamentales o en las normas. 2. Incomprensión de algunos núcleos o subgrupos de docentes y/o administrativos a las nuevas tecnologia pedagógicas. 3. Rivalidades.

6.4 CUARTA ETAPA: Un nuevo plan de acción (replantando logros).

En esta etapa consiste en plantear una serie de acciones tendientes a mejorar el proceso analizado, cada una de las actividades y el o los productos o resultados, es propiamente la retroalimentación al sistema. Por otro lado, es convertir las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades.

1. Planear en el tiempo la temática y el desarrollo del curso, al igual que los recursos y materiales necesarios. Se evita la inconformidad, insatisfacción y la desmotivación, en orientadores y docentes, "el tiempo no alcanza".
2. Definir con plena exactitud los objetivos y el producto deseado, con la coherencia y correspondencia necesaria, entre objetivos y producto.
3. Plantear a los participantes de manera precisa las reglas de juego, los alcances y compromisos.
4. El tiempo de autoformación o desescolarizado debe emplearse plenamente, por ejemplo, todas las lecturas realizadas en clase debieron ser entregadas con anticipación y leídas previamente, respetando el *ritmo de estudio y aprendizaje* individual.
5. Se requiere un cambio de actitud de los orientadores acordes con los referentes teóricos, pedagógicos y metodológicos discutidos en el Curso, por ejemplo, "Proceso de Enseñanza-Aprendizaje dialógico", se enfrenta a los "monólogos magistrales" presentados o "Actitud docente de servicio", se enfrenta a "aquí mando yo".
6. Establecer en lo posible una jornada del curso.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 RECOMENDACIONES GENERALES (ESTRATEGIAS DE DIAGNOSTICO)

El esfuerzo y dedicación de los orientadores deben repercutir en todas las instancias del Centro, por tanto

se plantean las siguientes recomendaciones de carácter general.

- Capacitar el recurso humano, ejecución de servicio al cliente (iniciando por el vigilante hasta el director del centro).
- Crear nuevas estrategias de comunicación interna que permita informar sobre los procesos y objetivos del centro. Ejemplo, circulares internas, carteleras en lugares apropiados, buzones de retroalimentación, talleres conferencias, etc.
- Adquirir nuevos equipos de informática que se puedan utilizar como recurso para mejorar la comunicación interna y externa.
- Buscar convenios internacionales con el gobierno y las empresas de la gestión de las relaciones publicas. Estos convenios pueden ser de intercambio educativo, tecnológico y comercial. Por ejemplo, hacer participar al alumno trabajador en los programas de promoción de exportaciones, ferias internacionales y misiones comerciales. Avance tecnológico por ejemplo, Red INCOMEX, minimización de los trámites.
- Realizar una estrategia de comunicación externa que permita los cambios trascendentales que esta realizando el Centro hacer más presencia en los medios de comunicación para mayor cobertura.
- Darle mas participación al alumno dentro de los programas de FORMACION PROFECIONAL INTEGRAL.
- Divulgar las políticas de control administrativo (horarios especificas de atención).
- Estabilización de la Jefatura del Centro.
- Integrar mas la empresa con el SENA.
- Promover la integración con las demás organizaciones de educación a nivel latinoamericano.
- Desarrollar la pertinencia con el Centro.

7.2 RECOMENDACIONES AL CURSO

El estudio y análisis del plan de acción propuesto por este grupo.

7.3 CONCLUSIONES

La experiencia con el Centro, los orientadores, con los compañeros y con la temática desarrollada es muy edificante y constructiva, se gozo el curso, con los inconvenientes mencionados, y sin lugar a dudas fue muy provechoso y necesario, en esencia para reevaluar gran cantidad de actitudes pedagógicas casi inconscientes y para proyectar una actitud de servicio en nuestro quehacer docente y humano.

Permitió alcanzar los objetivos y plantear un compromiso directo con El Centro y todas sus instancias, el resultado concreto es este trabajo inacabado pero importante para nuestra gestión.