



Escuela de Graduados

TRABAJO FINAL PARA OPTAR POR:
MAESTRIA EN GERENCIA Y PRODUCTIVIDAD

TITULO:

**PROPUESTA DE MEJORA EN LOS SERVICIOS DEL INFOTEP
A LAS EMPRESAS DEL SECTOR ZONAS FRANCAS, AÑO
2014**

SUSTENTANTE:

ELENA PAGÁN ECHAVARRÍA 2012-0898

ASESORA:

LICDA. EDDA FREITES, MBA

*Santo Domingo RD
Agosto, 2014*

RESUMEN

Objetivo de estudio: La Formación Técnico Profesional atiende un amplio abanico de calificaciones relativo a diversas actividades y profesiones de los distintos sectores y ramas de la producción de bienes y servicios. El INFOTEP es el organismo rector del sistema nacional de formación técnico profesional de República Dominicana, es una organización autónoma del Estado, investida de personalidad jurídica, de carácter no lucrativo y patrimonio propio, el cual tiene el compromiso de operar un programa especial destinado al sector Zonas Francas que persigue mejorar la capacidad de competir del sector, a través de la Prestación del Servicio Apoyo a la Productividad y Competitividad Empresarial-Laboral. Cabe destacar que este compromiso del INFOTEP cada vez es más demandado por este sector empresarial tomando en consideración el factor que el INFOTEP es financiado por los aportes obligatorios del 1% de los salarios pagados mensualmente por las empresas. Partiendo de esta información, se llevó a cabo una investigación en las empresas del sector Zonas Francas Región Este, se tomará como referencia la problemática que surgió de dicha investigación para establecer la oportunidad de mejora en cada situación encontrada, considerando que este sector cuenta con una normativa especial, su presupuesto se maneja de manera particular y es uno de los sectores con mayores aportes, lo que significa que pertenece a los Programas Especiales del INFOTEP. Metodología: En esta investigación se ha adoptado una estrategia metodológica sustentada en la utilización de datos estadísticos e históricos provistos por el INFOTEP, además de encuestas que se aplicarán a un conjunto de empresas del sector zonas francas legalmente constituidas y a ejecutivos del INFOTEP, así como también documentos de revistas, material extraído de libros y portales virtuales. Resultado: Esta investigación ayudará a adquirir conocimiento a las empresas sobre todos los beneficios y derechos que deben serles retribuidos por parte del INFOTEP ya que generan aportes mensuales a la institución con el fin de desarrollar recursos humanos más capaces, hábiles y capacitados, trayendo como consecuencia ser más competentes y productivos, que se traduce en beneficio para la sociedad dominicana. Igualmente se busca aportar mejoras en la prestación del servicio que ofrece el INFOTEP para el apoyo a la competitividad empresarial laboral en el sector Zonas Francas Región Este, ya que siendo el INFOTEP el organismo rector del sistema nacional de formación técnico profesional de República Dominicana debe asesorar a las empresas para satisfacer las necesidades de capacitación de los agentes económicos, garantizando una oferta ajustada a los requerimientos de los clientes y relacionados para mantenerse como institución moderna e innovadora, que responda a los requerimientos de la sociedad, al desarrollo integral de las empresas y a la promoción social del trabajador.

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	i
INDICE DE CONTENIDO.....	ii
INDICE DE TABLAS.....	v
INDICE DE GRAFICOS.....	vi
INTRODUCCION.....	1

CAPITULO I

ANTECEDENTES DE LA FORMACION TECNICO PROFESIONAL.....	2
1.1 Reseña Histórica Educación Técnico-Profesional.....	2
1.2 Formación Técnico Profesional en la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura.....	3
1.3 La Educación Técnico Profesional abarca a las siguientes instituciones educativas.....	5
1.4 Desafíos que atender.....	5
1.5 Las trayectorias formativas encaminadas al otorgamiento de títulos y certificaciones técnico profesionales se distinguen por brindar.....	15
1.6 Retos actuales de la educación técnico-profesional.....	16
1.7 Formación de profesionales de la ETP: nuevos enfoques pedagógicos.....	17
1.8Cuál es el contenido de la formación para y en el trabajo en estas épocas de cambio: de las ocupaciones a las competencias y a la cultura tecnológica.....	21
1.9 Las competencias laborales como eje de la formación.....	23
1.10 Cuáles son los Espacios de Aprendizaje para el Trabajo: el reconocimiento de los aprendizajes formales, no formales a lo largo de toda la vida.....	25
1.11 Cuáles son los rasgos de la población demandante: la atención necesaria a nuevos sectores de población.....	29
1.12 Cuáles son las metodologías y prácticas pedagógicas susceptibles de responder a estas nuevas exigencias: nuevas relaciones entre la teoría y la práctica de trabajo;	

nuevas relaciones entre las instituciones de formación e instituciones laborales; organización modular de la enseñanza.....	31
1.13 Cómo se han organizado entonces las prácticas que requiere la formación para el trabajo?: La reproducción y simulación del trabajo en las escuelas.....	33
1.14 Diferentes tipos de coordinación y colaboración entre las escuelas y los centros de trabajo.....	36
1.15 El impulso a los micro-emprendimientos.....	37
1.16 El peso de la educación abierta.....	38
1.17 Organización modular.....	38
1.18 Quienes son los profesionales de la ETP y como se forman: de la experiencia laboral a la profesionalización como profesores y gestores de una formación para el trabajo.....	39
1.19 Formación Técnico Profesional en la República Dominicana.....	42

CAPITULO II

INSTITUTO DE FORMACION TECNICO PROFESIONAL (INFOTEP).....	46
2.1 Objetivos.....	46
2.2 Misión.....	46
2.3 Visión.....	47
2.4 Valores.....	47
2.5 Política de Calidad.....	47
2.6 Financiamiento.....	47
2.7 Estructura Organizacional.....	50
2.8 Certificación ISO 9001.....	57
2.9 Oficinas y Centros.....	58
2.10 Instituciones Homólogas.....	65
2.11 Servicios.....	66
2.12 Oferta Formativa.....	66
2.13 Servicios del INFOTEP al sector Zonas Francas.....	69

CAPITULO III

INVESTIGACION DE CAMPO Y PROPUESTA DE MEJORA EN LOS SERVICIOS DEL INFOTEP AL SECTOR ZONAS FRANCAS REGION ESTE.....	75
3.1 Resultados de la investigación.....	75
3.2 Análisis de los resultados de la investigación y la problemática.....	83
3.3 Propuesta de mejora en los servicios del INFOTEP al sector Zonas Francas Región Este.....	88
CONCLUSION.....	92
RECOMENDACION.....	94
BIBLIOGRAFIA.....	95
ANEXOS.....	97

INDICE DE TABLAS

Tabla # 1: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	75
Tabla # 2: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	76
Tabla # 3: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	76
Tabla # 4: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	77
Tabla # 5: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	78
Tabla # 6: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	78
Tabla # 7: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	79
Tabla # 8: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	80
Tabla # 9: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	80
Tabla # 10: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	81
Tabla # 11: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	82

INDICE DE GRAFICOS

Imagen # 1: Organigrama del INFOTEP.....	50
Imagen # 2: Junta de Directores del INFOTEP.....	51
Imagen # 3: Galería de Directores.....	56
Imagen # 4: Gerencia Regional Central.....	59
Imagen # 5: Gerencia Regional Norte.....	59
Imagen # 6: Gerencia Regional Este.....	59
Imagen # 7: Gerencia Regional Sur.....	60
Imagen # 8: Oficina Satélite de Bávaro.....	63
Imagen # 9: Oficina Satélite Costa Norte.....	64
Imagen # 10: Oficina Satélite Nordeste.....	64
Imagen # 11: Oficina Satélite Barahona.....	64
Imagen # 12: Centro de Capacitación Técnica.....	64
Gráfico # 1: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	75
Gráfico # 2: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	76
Gráfico # 3: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	77
Gráfico # 4: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	77
Gráfico # 5: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	78
Gráfico # 6: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	79
Gráfico # 7: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	79

Gráfico # 8: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	80
Gráfico # 9: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	81
Gráfico # 10: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	81
Gráfico # 11: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.....	82

INTRODUCCION

La siguiente investigación consiste en un análisis realizado a los servicios que ofrece el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) a las empresas de Zonas Francas en la Región Este, las cuales de manera obligatoria aportan el 1% de los salarios pagados mensualmente en sus nóminas y estos pasan a ser manejado por el INFOTEP para fines de capacitación. Sin embargo, algunas empresas no utilizan estos recursos generalmente por desconocimiento, falta de involucramiento de las mismas y/o por limitaciones trazadas por el comité que administran estos recursos.

La investigación de esta problemática se realizó con el objetivo de analizar las razones por las cuales estas empresas no utilizan los servicios y proponer mejoras para la solución de esta situación.

En el capítulo I se tratará sobre la Educación Técnico Profesional a nivel total y la Formación Técnico Profesional en la República Dominicana de forma general.

El capítulo II trata del Instituto de Formación de Técnico Profesional (INFOTEP) como institución: sus objetivos, su misión, visión, valores, otros y sus servicios al sector zonas francas.

En el capítulo III se mostrarán los resultados de la investigación de campo que se realizó para ser analizada y a partir de la misma establecer la propuesta de mejora.

CAPITULO I. MARCO TEORICO

La Educación Técnico Profesional atiende un amplio abanico de calificaciones relativo a diversas actividades y profesiones de los distintos sectores y ramas de la producción de bienes y servicios; tales como: agricultura, ganadería, caza y silvicultura; pesca; minas y canteras; industrias manufactureras; electricidad, gas y agua; construcción; transporte y comunicaciones; energía; informática y telecomunicaciones; salud y ambiente, economía y administración, seguridad e higiene; turismo, gastronomía y hotelería; especialidades artísticas vinculadas con lo técnico/tecnológico.

1.1 Reseña Histórica Educación Técnico-Profesional¹

La industrialización Había llegado a Chile, y las primeras industrias fabriles que comenzaban a instalarse se veían faltas de técnicos y artesanos especializados para la contratación. En respuesta a esto en 1849 se fundó la Escuela de Artes y Oficios, base de la Universidad Técnica del Estado, actual Universidad de Santiago de Chile.

Manuel Bulnes , Presidente de Chile (1841 - 1851) fue el primer encargado de traer a Chile algo de la revolución industrial, ya que durante su mandato surgió la Escuela Normal de Preceptores , un Cuerpo de Ingenieros , la Quinta Normal de Agricultura , la Universidad de Chile , la Oficina de Estadísticas , y la Escuela de Artes y Oficios . Reabrió la Escuela Militar y creó la Academia de Pintura y el Conservatorio de Música, además de iniciar la construcción del ferrocarril.

A Manuel Bulnes le siguió Manuel Montt, quien gobernó durante los años 1851 a 1856, en los que se fundaron Escuelas de Minería, en Copiapó, y de comercio en Quillota. Ya más tarde, en el siglo XX se formarían las primeras Escuelas Industriales.

Con la llegada del gobierno de Pedro Aguirre Cerda en 1938, la educación técnico profesional, en lo industrial y minero, adquirió una categoría importante, ya que el Presidente la vio como la necesaria complementación en el proceso de industrialización que vivía el país y como parte de su plan para la CORFO, que el mismo había creado después del terremoto de 1939, que se produjo y devastó las provincias comprendidas entre Talca y Bío-bío.

¹ Información extraída de la página web www.slideshare.com y portal.educacion.gov.ar › Modalidades

Y finalmente en 1964, es Eduardo Frei Montalva que con la finalidad de entregar una educación moderna y socialmente útil, esta administración emprendió un vasto plan de reformas. La enseñanza primaria fue ampliada a ocho años y pasó a llamarse Enseñanza Básica, y la secundaria se disminuyó de seis a cuatro años, denominándose enseñanza Media, y se dividió en dos áreas, científico-humanista y técnico-profesional.

1.2 Formación Técnico Profesional en la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura²

Actualmente existen instituciones formales que rigen la educación Técnico Profesional en países de Iberoamérica, los mismos se enlistan con sus respectivas instituciones:

1. **Argentina:** Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET).
2. **Bolivia:** Fundación Nacional para la Formación y Capacitación Laboral (INFOCAL).
3. **Brazil:** Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC), Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR) y el Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (SENAT)
4. **Chile:** Fundación Chile y Instituto Nacional de Capacitación Profesional (INACAP)
5. **Colombia:** Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)
6. **Costa Rica:** Centro de Información y Perfeccionamiento de la Educación Técnica (CIPET) y el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)
7. **Cuba:** Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
8. **República Dominicana:** Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP).
9. **Ecuador:** Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)
10. **El salvador:** Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP)
11. **España:** Centro Nacional de Recursos para la Orientación Profesional (CNROP), Educando para Emprender, Instituto Nacional de Empleo (INEM), Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL), Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (FTFE) y Valnalón Educa
12. **Guatemala:** Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP)

² Esta información se obtuvo de la página web www.oei.es/etp

13. **Honduras:** Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP)
14. **México:** Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP), Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), Dirección General de Capacitación. Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y el Instituto de Capacitación de la Industria de la Construcción (ICIC)
15. **Nicaragua:** Instituto Nacional Tecnológico (INATEC)
16. **Panamá:** Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INDADEH)
17. **Paraguay:** Dirección de Formación Profesional (DFP). Ministerio de Educación y Cultura y el Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP)
18. **Perú:** Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial (SENATI) y el Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción (SENCICO)
19. **Portugal:** Agência Nacional para a Qualificação (ANQ), Associação Nacional do Ensino Profissional (ANESPO), Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) y el Instituto para a Inovação na Formação (INOFOR).
20. **Venezuela:** Consejo de Educación Técnico Profesional. Universidad del Trabajo del Uruguay (UTU) y la Dirección Nacional de Empleo (DINAE). Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
21. **Venezuela:** Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE)

1.3 La Educación Técnico Profesional abarca a las siguientes instituciones educativas:³

a) Instituciones de educación técnico profesional de nivel secundario

Escuelas técnicas, industriales, agropecuarias o de servicios que, con criterios de unidad institucional y pedagógica contemplan diferentes formas de integración y/o articulación entre los ciclos inicial y de especialización, forman técnicos y emiten título de técnico u otros títulos, con denominación diferente, pero de carácter equivalente.

b) Instituciones de educación técnico profesional de nivel superior

Institutos superiores técnicos, institutos tecnológicos, institutos de educación superior

³ Información extraída del portal.educacion.gov.ar › Modalidades

que forman técnicos superiores y emiten título de técnico u otros títulos, con denominación diferente, pero de carácter equivalente.

c) Instituciones de formación profesional

Centros de formación profesional, escuelas de capacitación laboral, centros de educación agraria, misiones mono-técnicas, escuelas de artes y oficios, escuelas secundarias o de nivel polimodal que brindan formación profesional y/o itinerarios completos, escuelas de adultos con formación profesional, o equivalentes, que emitan certificaciones de formación profesional.

1.4 Desafíos que atender:⁴

a. Inserción de la Educación Técnica y la Formación Profesional en el marco de la Educación Permanente

La educación permanente constituye un elemento significativo de la sociedad globalizada del presente. Tanto la incertidumbre que depara un futuro impredecible como las fascinantes promesas del desarrollo, han convertido a esta concepción formativa en la única opción que permite desenvolverse con un capital cultural congruente con las demandas de la modernidad.

Esta perspectiva adquiere especial relieve para la Región, dado que uno de sus problemas aún no resueltos radica en los altos niveles de deserción que se presentan en la educación media en sus dos modalidades; es esta cohorte juvenil la que carece de las competencias básicas para desenvolverse socialmente y que requiere ser recuperada.

Es por esto que hoy en la sociedad contemporánea se considera que el objetivo de la educación técnica y de la formación para el trabajo no puede ser la restringida oferta de un “empleo inmediato y a corto plazo, sino otra que proporcione a los jóvenes una plataforma hacia el aprendizaje permanente, incluidos el empleo y/o el ingreso en la enseñanza y formación post-secundaria” (Fretwell, 2004). En la misma línea de razonamiento, Experton (2004) postula “que es necesario fijarse como objetivo que todos los alum-

⁴ UNESCO, información extraída de www.oei.es/etp/educacion_tecnica_formacion_profesional_AL.pd y www.slideshare.com).

nos posean las competencias genéricas para ser susceptibles de ser empleados, o para ser formados permanentemente”.

Apoya su planteamiento en el hecho de que América Latina tiene una fuerza de trabajo que en promedio alcanza 58 años de educación, lo que conduce a que el crecimiento de su nivel de productividad sea el más bajo, después del África sub sahariana. La situación adquiere ribetes dramáticos si se observa que en dos países de la Región, México y Chile, la población mayor de 15 años que no ha completado la enseñanza media representa el 75% y el 45%, respectivamente, de la fuerza de trabajo (Ministerio de Educación, 2005).

b. Integración de esfuerzos entre las agencias participantes

La presencia de múltiples actores, tanto públicos como privados, que participan en la oferta de estos programas en los diferentes Estados Miembros, ha llevado en muchos casos, a la existencia de distintos modelos formativos que fragmentan los esfuerzos, generan el uso irracional de recursos siempre escasos, inhiben la requerida sinergia e impiden la presencia de una política pública y de un sistema que armonice la natural y deseable diversidad. Tal situación ha llevado a UNESCO y a OIT (2003) a recomendar el establecimiento de un plan o estrategia que integre los esfuerzos nacionales en los campos de la educación técnica y de la capacitación, auspiciada por el Estado, a cargo de un organismo coordinador, nacionalmente consensuado.

Este plan estaría basado en un diagnóstico exhaustivo de las necesidades, coherente con las posibilidades reales de alcanzar sus metas en los plazos postulados y sujeto a evaluaciones de su gestión.

Los resultados alcanzados por esta Recomendación han sido limitados. En efecto, la revisión de la documentación presentada por 17 países de la Región Latinoamericana en torno a su aplicación detectó que cuatro de ellos ((Argentina, Belice, Brasil y México) la han instituido a cabalidad y producido notorios y positivos avances; otros cuatro (Chile, Ecuador, El Salvador y Venezuela) la han centrado en torno a entidades del sector público; cinco países (Colombia, Costa Rica, Paraguay, San Vicente y Las Granadinas y Santa Lucía) se encuentran en etapa de análisis y apresto. En tanto, los restantes

países de los 17 analizados (Barbados, Islas Caimanes, Jamaica y Panamá) no disponen de dicho plan (UNESCO, 2005).

La oposición a este enfoque se relaciona, en lo esencial, con el rol regulador que se asigna al Estado; éste es observado, principalmente por el sector privado, como dependiente de la contingencia política, limitando el libre curso de las tendencias que impone el mercado y la libre competencia. Otro fuerte factor de resistencia se ubica en la lucha de poderes entre los Ministerios responsables, presente incluso al interior de éstos. El concepto “coordinación” se confunde con “dependencia” generándose severos conflictos de intereses que impiden la requerida armonización.

c. Dirimir entre descentralización o centralización de la gestión

La descentralización de los servicios educacionales, así como la autonomía de los centros educativos, ha sido recomendada por organismos internacionales como respuesta pertinente para evitar un centralismo que atrofia las necesidades de la periferia y como herramienta promotora del desarrollo regional. Las experiencias, aplicadas en sociedades de opuesto signo político, en la década de los 90, han producido efectos que se encuentran en proceso de revisión al no satisfacer las expectativas ofrecidas.

No se cuestiona la descentralización en sí, toda vez que se considera un mecanismo valioso para el desarrollo de las zonas alejadas de la periferia. Lo que se critica es que se importó un modelo que se aplicó sin detenerse a considerar las condiciones del medio en que se insertó y no se adaptó a sus circunstancias.

La crítica más severa apunta a que, al radicarla en el gobierno local (municipios), se ha detectado que éstos carecen de la capacidad técnica para operarla y, mayoritariamente, de los recursos para implementarla. Ello, se señala, ha conducido a ampliar la brecha de las inequidades y a perpetuar el carácter reproductivo de las diferencias existentes al interior de las sociedades. En cuanto a la autonomía en la gestión de los centros, expresada en su capacidad para adoptar decisiones, se ha mencionado que en éstos aún no existe la suficiente masa crítica requerida para estos fines. Al respecto la Declaración de La Habana señaló que: “La descentralización de algunas responsabilidades no ha estado acompañada de una asignación de recursos y un apoyo técnico adminis-

trativo y pedagógico que permita crear escuelas Autónomas y efectivas”, (UNESCO, 2002).

En síntesis, puede decirse que el trasfondo está constituido por una pugna política en torno al rol del Estado en lo educacional; la que es posible resolver si se logra configurar un mecanismo que concilie ambas perspectivas.

d. Financiar adecuadamente los programas

La escasez de recursos para oferta de una educación técnica de la calidad requerida por el competitivo escenario de la economía internacional, constituye un foco de tensión permanente cuya solución se entrevera, por un lado, con la necesidad de saldar la deuda educacional producto de la despreocupación de que fuera objeto el sector en el pasado inmediato y, por otro, con el hecho de que la educación técnica de calidad es cara y académicamente rigurosa.

El segundo factor pone de relieve una paradoja: la empresa del presente necesita técnicos con niveles de preparación que les permitan asumir tareas complejas que suponen el dominio de competencias básicas, conductuales y técnicas. Esto implica, necesariamente, estudiantes con sólidos conocimientos de entrada, profesores idóneos y actualizados, establecimientos con talleres e instalaciones implementados para entregar una preparación congruente con el mundo del trabajo.

Sin embargo, la situación más generalizada, refleja que este tipo de formación aún es considerado el “pariente pobre” de los sistemas educativos y constituye en muchos casos una expresión marginal de éstos. Esta condición se pone de manifiesto al observar las reducidas partidas presupuestarias que se le asignan, la presencia de profesores sin calificación, sus instalaciones inadecuadas. Del mismo modo se observa la presencia de estudiantes con severas limitaciones formativas que se incorporaron a la educación técnica al no poder ingresar a la modalidad clásica por requerir integrarse pronto al mundo laboral o, si se trata del nivel superior, al no poder ingresar a la universidad.

Existen indudablemente excepciones y varios países de la Región disponen de entidades modélicas en su implementación y en su gestión docente. Sin embargo, éstas corresponden mayormente a privados, con fines de lucro, con altos costos en sus arance-

les, ubicadas en los grandes centros urbanos y orientadas a sectores privilegiados. La periferia y los excluidos sociales aún no disponen de estos beneficios y las redes asistenciales existentes sólo en mínima proporción pueden ofrecer subsidios para su acceso.

La tensión en este caso se presenta entre la imposibilidad del Estado para satisfacer simultáneamente las demandas sociales y los requerimientos de atender tanto la deuda educativa como la necesidad de ofrecer una educación técnica de calidad, en un contexto de recursos escasos y de uso alternativo. Esta situación, que alcanza la condición de aporía, involucra una solución política que considere en cada caso el contexto y su circunstancia toda vez que urge atenderla.

e. Instituir una provechosa relación escuela-empresa

La crónica desvinculación de los establecimientos con el empresariado del entorno, que se observa generalizada en la Educación Técnica, se ha traducido en una preparación desvinculada de las necesidades del mundo del trabajo y en la ausencia de enfoques formativos coadyuvantes como la enseñanza dual o por alternancia.

La actual provisión de carreras y especialidades centrada principalmente en la oferta, producto de una visión estática y desaprensiva de las necesidades del mundo productivo, genera el aislamiento de éste del establecimiento educacional y la consecuente búsqueda de otras alternativas formadoras que satisfagan las demandas de un sector dinámico que debe participar en un entorno competitivo y exigente. Al respecto, parece que en el sistema educativo aún no se ha internalizado que la integración escuela-empresa debe entenderse como un imperativo en la preparación de personal técnico.

Diversas razones explican las bondades de este enfoque: la oferta educativa en este sector debe centrarse en las necesidades del medio productivo, de no hacerlo pierde su fin esencial: la empleabilidad. La institución educacional, por su naturaleza intrínseca, no proporciona las singularidades propias del rigor y las exigencias presentes en el lugar de trabajo. Por otra parte, la tecnología de punta se encuentra en la empresa que tiene que competir en el mercado; el taller de la escuela sólo es una simulación del

ambiente real y nunca contará, aún en países desarrollados, con los equipos y los recursos tecnológicos de última generación.

Es por esto que una cabal integración escuela-empresa deba entenderse como un camino de dos vías por el que transitan, en un sentido, estudiantes y profesores para experimentar la realidad; el sentido inverso lo transitan empresarios y técnicos para conocer y apoyar la preparación de quienes se incorporarán a sus talleres, laboratorios y sitios de trabajo.

Estas perspectivas, que comparten sociedades avanzadas, son observadas con distintas ópticas por empresarios y educadores en escenarios de limitado desarrollo. Los primeros son renuentes a absorber los costos que implican estos enfoques, le temen a la “rapiña de la competencia” y suelen percibir como disfuncionales para sus intereses los contenidos de la formación destinada a proporcionar cultura general y valores. Por su parte, los educadores resienten su énfasis en la formación específica útil sólo para la empresa que la entrega, así como sus requerimientos para centrarla en la preparación de personal calificado, desentendiéndose de los jóvenes y de los adultos desplazados. La posibilidad de la presencia del sector público, con el Estado como elemento promotor y no ejecutor, que satisficiera los intereses nacionales de calificar en destrezas de amplio espectro laboral, considerar los intereses de la pequeña y mediana empresa y favorecer una preparación válida para diversos sectores productivos, podría ser una respuesta adecuada a una perspectiva que no puede desestimarse.

f. Mejorar la calificación del personal docente

En las instituciones de educación superior de la Región Latinoamericana es inusual encontrar programas destinados a formación o perfeccionamiento de docentes técnicos requerido para ejercer este tipo labores en esta modalidad educacional. A su vez, los programas de perfeccionamiento son escasos y preferentemente centrados en las especialidades atendidas. Lo usual es que la calificación de éstos se limite a estudios vinculados a la carrera o especialidad que atiende el establecimiento educacional. Es más, es común observar que en algunos de ellos, este personal esté constituido, en buena parte, por egresados de los centros educativos en los que estudiaron, al no en-

contrar empleo en el campo de su formación, lo que supone una gestión formativa desvinculada del mundo laboral.

Por esto la actividad docente, en la formación de técnicos, no está respaldada ni por la adecuada preparación en las disciplinas educacionales ni por la requerida vigencia de los contenidos especializados de quienes la ejercen. Esta situación se ha traducido en un servicio educativo de escasa calidad, caracterizado por una generalizada ausencia de desarrollos curriculares contemporáneos. La presencia de éstos no se aprecia institucionalizada y sólo se constatan esfuerzos iniciales en la implementación de enfoques innovadores como el desarrollo de perfiles laborales, la presencia de la formación, evaluación y certificación de competencias, el empleo del currículo modular, así como la aplicación de itinerarios formativos, recursos que han demostrado ser eficaces elementos destinados a favorecer la calidad de la preparación de técnicos.

Por otra parte, la necesidad de recurrir a modalidades formativas renovadas para atender a una población cada vez mayor de personas que requieren ser integradas pronto al mundo productivo, ha puesto de relieve la emergencia de enfoques didácticos que superan algunas limitaciones de enseñanza frontal, a la vez que favorecen la extensión de la oferta.

En este sentido, el desarrollo de las tecnologías de la comunicación ha permitido incorporar o posibilitar el empleo de metodologías como el aprendizaje distribuido y otras estrategias: el uso del video, la enseñanza asistida por el computador, el uso del correo electrónico, la conexión de escuelas a redes informáticas. Estos adelantos tecnológicos, necesarios para llegar a la periferia de los países, donde se encuentra el subdesarrollo profundo, requerirá necesariamente de un profesorado calificado, que no es el de hoy y, por lo tanto, de macro esfuerzos en la pertinente preparación del cuerpo docente de la educación técnica y de la formación profesional.

Asimismo, la debilidad del cuerpo docente ha llevado a la casi total ausencia de una cultura de la evaluación ya sea institucional o de programas en la educación técnica. La responsabilidad pública por los resultados alcanzados en este servicio educacional, no constituye un compromiso por parte de las entidades formadoras de técnicos, con sus estudiantes ni con el cuerpo social.

La ausencia de antecedentes relacionados con el destino laboral de los egresados, con el nivel de sus remuneraciones, con la percepción sobre la calidad de la preparación por parte de sus empleadores, la duración real de los estudios, constituye un lugar común en la Región Latinoamericana que impide la retroalimentación de esta modalidad educativa y, por ende, superar sus debilidades.

Entre los factores que contribuyen a esa situación, se encuentran la desconsideración social de la enseñanza técnica por parte de sociedades tradicionales que privilegian la formación clásica, y de preferencia la universitaria, como símbolo de prestigio social; consecuentemente, la escasa remuneración asignada a la función docente contribuye a su débil atractivo por parte del personal calificado para atenderla, a la vez que signo de la escasa importancia que le conceden las autoridades del sector. La brecha entre lo que se expresa y lo que se ejecuta en la preparación de personal calificado para alcanzar el deseable desarrollo, presenta en esta materia el rasgo inequívoco de sociedades que aún se encuentran educacionalmente limitadas.

g. Favorecer la inserción de las minorías

Tanto la educación técnica como la formación profesional constituyen un espacio especialmente propicio para la inserción laboral de los diversos tipos de minorías presentes en la Región Latinoamericana que reclaman su derecho a una oportunidad para desarrollarse como personas, incorporarse a un trabajo digno y disfrutar de una buena calidad de vida. En otros términos, ambas modalidades formativas ofrecen la adecuada y pertinente plataforma para implementar una política social orientada a superar la inequidad que aflige a los jóvenes, a las mujeres, a las minorías étnicas y a los pobladores rurales en gran parte de la región latinoamericana. La información disponible señala que estos sectores acusan las más altas tasas de deserción escolar y de repitencia, asisten a establecimientos de baja calidad de enseñanza, siendo los contenidos que reciben disfuncionales a sus necesidades de pronta inserción en el campo laboral; en consecuencia, constituyen factores que contribuyen a reforzar la reproducción de su condición social (CINTERFOR, OIT, 1998).

Es en este escenario donde mejor se aprecia la necesidad de una amplia reforma de la escuela media para hacerla más inclusiva, solidaria, equitativa, e integradora de saberes relevantes, para que proporcione una real igualdad de oportunidades (Tokman, 1998; Macedo y Katzkowicz 2002), imposible de alcanzar con las presentes estructuras y modalidades de operación.

Otro beneficio de este incremento apunta a corregir la disparidad presente entre la pirámide ocupacional y la estructura del trabajo que se observa en algunos países, motivada por la mencionada preferencia por la formación universitaria. Esta circunstancia ha llevado a que en algunos casos se observe una relación de 4:1 entre la preparación de ingenieros y de técnicos, generándose una severa asimetría que no se compadece con la conformación de la pirámide laboral y que conducirá, en el corto plazo al subempleo de los profesionales con mayor calificación, amén de un adicional desperdicio de recursos. En esta materia, el gran desafío para los Ministerios y las fuerzas políticas reside en dar satisfacción a la Declaración del Milenio en la que los países firmantes se comprometieron a “elaborar y aplicar estrategias que proporcionen a los jóvenes de todo el mundo la posibilidad real de encontrar un trabajo digno y productivo” (OIT, 2004).

Para la escuela media, y principalmente para su modalidad técnica, este compromiso implica desarrollar los esfuerzos necesarios para convertirse en la natural receptora de las minorías, ampliando su oferta formativa incluyendo en ésta todas las formas de preparación para el trabajo y todas las metodologías de enseñanza provistas por el desarrollo tecnológico, a la vez que adecuándola a las necesidades de la demanda para hacerla atractiva y satisfacer su rol social. En esta empresa, de largo aliento y no exenta de dificultades, el apoyo del Estado como impulsor y ejecutor se observa crucial, al menos en las instancias iniciales, toda vez que la rentabilidad inmediata de la inversión es muy probable que puedan o incentivar la participación del sector privado.

h. Satisfacer la necesidad de una oportuna disponibilidad de información

Ninguna decisión destinada a perdurar, puede adoptarse sin poseer una buena cuota de información exacta y actualizada. En educación, terreno en el cual el efecto de las

decisiones se aprecia en el largo plazo, esta condición adquiere categoría de indispensable, dado el costo y trascendencia de los errores.

No obstante, es difícil disponer de información nacional centralizada, normalizada y de fácil acceso. La ausencia de los antecedentes mencionados en el literal i) constituye una demostración evidente de esta realidad. La pluralidad de entidades participantes en la oferta de programas de educación y de formación profesional así como la ausencia de disposiciones que exijan estos requerimientos, convierten a estas limitaciones en una sentida necesidad que es preciso superar para facilitar un diagnóstico realista de la situación y no adoptar medidas ausentes de una sólida base empírica.

1.5 Las trayectorias formativas encaminadas al otorgamiento de títulos y certificaciones técnico profesionales se distinguen por brindar:⁵

a) Formación orientada a la apropiación por parte de los estudiantes de los conocimientos, habilidades, actitudes, valores culturales y éticos correspondientes a un perfil profesional, cuya trayectoria formativa integra los campos de la formación general, científico-tecnológica, técnica específica, así como el desarrollo de prácticas profesionalizantes y el dominio de técnicas apropiadas que permitan la inserción en un sector profesional específico.

b) Un saber técnico y tecnológico, con sustento teórico científico de base, que permita intervenciones técnicas específicas en procesos productivos con cierto nivel de autonomía y responsabilidad en la solución de problemas tecnológicos en diversos sectores de la producción de bienes y servicios.

c) Preparación para el desempeño en áreas ocupacionales determinadas que exigen un conjunto de capacidades y habilidades técnicas específicas, así como el conocimiento relativo a los ambientes institucionales laborales en los que se enmarca dicho desempeño.

1.6 Retos actuales de la educación técnico-profesional

⁵ Información extraída del portal.educacion.gov.ar › Modalidades y UNESCO, www.oei.es/metas2021/ETP.pdf

Las reformas de los sistemas de educación técnica y profesional tienen una indiscutible actualidad, tanto en los países europeos como en los iberoamericanos. Explorar el cómo, con qué instrumentos, mediante qué medidas, a través de qué soluciones, de acuerdo con qué enfoques y estrategias deben implementarse estas reformas constituye el objeto de este libro y de cada uno de sus capítulos. En ellos se pretende abordar el estado de la cuestión de algunos de los principales desafíos planteados, que conforman la agenda de los vigentes sistemas de educación técnica y profesional.

Es preciso establecer medios que procuren y faciliten la adquisición de cualificaciones profesionales, principal manera de ayudar a los jóvenes y a las personas adultas a incrementar sus posibilidades de acceso al empleo y favorecer de esta forma su movilidad social. Pero también es necesario establecer procedimientos que validen y reconozcan las cualificaciones ya adquiridas por la población activa.

Por todo ello, el diseño y desarrollo de un sistema de educación técnico-profesional ha de estar estrechamente conectado con el sistema educativo y con el sistema productivo de un país y adaptado a sus demandas laborales. Un sistema de educación técnico-profesional así concebido ha de cuidar la existencia de determinadas características que incrementen su capacidad de cumplir los objetivos deseados. En primer lugar, es preciso que haya suficientes gestores bien formados tanto en el sistema educativo como en el sistema de formación permanente. En segundo lugar, es necesario asegurar la coordinación de ambos subsistemas en el desarrollo de sus funciones específicas. En tercer lugar, es imprescindible garantizar que la oferta formativa incluya la experiencia laboral. Y, finalmente, es positivo que exista un creciente proceso de descentralización de la oferta formativa para adecuarla a las necesidades específicas de cada región o municipio.

Por estas razones y con este modelo de referencia, la OEI ha considerado que el desarrollo y la modernización de la formación técnico-profesional es uno de sus ejes prioritarios, en torno al cual se han desarrollado y promovido políticas de apoyo y cooperación, para tales fines se ha creado “Metas Educativas 2021: la educación que queremos para la generación de los Bicentenarios”, aprobado por la Conferencia Iberoamericana de

Ministros de Educación celebrada en 2008 en El Salvador, reitera el interés y el compromiso de la OEI con el fortalecimiento de la ETP.

En el mismo se establece como una de sus metas generales favorecer la conexión entre la educación y el empleo a través de la educación técnico-profesional. Para lograr este objetivo se establece un programa específico de fortalecimiento de la ETP que pretende cooperar en la definición de modelos del sistema de cualificaciones y formación profesional respetando las especificidades de cada país.

El programa se fundamenta en tres principios básicos: la utilización de un enfoque intersectorial, que integre tanto a la política educativa y a la política de fomento del empleo como a otras políticas sectoriales y de cooperación puestas en marcha en la región; el concurso y acuerdo de un amplio abanico de agentes y de instituciones del sector público y privado, nacionales e internacionales, que intervienen en la actualidad, en mayor o menor medida, en el diseño y en la ejecución de esas políticas; y en la focalización de las acciones, sobre todo en áreas rurales y urbano-marginales de la región, en las que existe mayor incidencia de la pobreza y falta de opciones para la preparación y la inserción profesional.

1.7 Formación de profesionales de la ETP: nuevos enfoques pedagógicos⁶

La educación técnica profesional (ETP), o para algunos la formación técnico-profesional (FTP), no ha tenido límites claros ni definiciones precisas respecto de sus modalidades o niveles, en particular en los países de habla hispana. Tiende a referirse a la formación para el trabajo en el nivel medio del sistema escolar, o a la preparación de trabajadores cualificados en ciertos niveles de la jerarquía ocupacional y en espacios especializados, sistemas o institutos, no necesariamente sub-editados a los sistemas escolares. Se puede referir también a la capacitación que se ofrece de manera intencional y organizada con estrategias formales de corte escolar (cursos de capacitación) en los centros de trabajo, para fortalecer posiciones laborales que requieren niveles específicos de cualificación.

⁶ Ibid., 15

En las dos últimas décadas en América Latina se ha incorporado con fuerza una formación técnica profesional en el nivel superior del sistema escolar, correspondiente al nivel 5, e impartida por nuevas instituciones como las universidades tecnológicas, originarias de Francia, que se replicaron en varios países latinoamericanos, por ejemplo, en México y en Argentina. En España este nivel se consolidó desde mucho antes.

La ETP se refiere prácticamente en todos los casos a la formación en profesiones, especialidades, ocupaciones o carreras, directamente relacionadas con el desempeño laboral, que con variaciones mayores o menores en cuanto a las categorías de clasificación— se localizan en todos los Países. Ninguna de estas profesiones llega, sin embargo, a mezclarse o confundirse con la formación profesional de alto nivel que ofrecen las licenciaturas, las maestrías y los doctorados que se imparten en las universidades u otras instituciones de educación superior, ni con la formación básica para el trabajo en su concepción más noble y amplia que debería lograrse en la educación básica.

A lo largo del siglo xx sus referentes fundamentales fueron, por un lado, los oficios artesanales que persisten hasta nuestros días y, por otro, nuevos oficios derivados de los avances de la revolución industrial y de las ocupaciones y actividades propias de la división fabril del trabajo industrial y los servicios. En este último sentido, las ocupaciones y actividades laborales, incluidas en el contexto de una cadena de producción bien delimitada, determinaron también con rigidez el contenido y nivel de cualificación de la ETP durante muchos años.

Como efecto de la infinidad de innovaciones tecnológicas iniciadas hacia la segunda mitad del siglo xx, la rapidez con la que se suceden, intensifican y evolucionan, y la creación de innovaciones literalmente inéditas en la historia de la humanidad (biotecnología, nanotecnología, nuevos materiales, técnicas del DNA recombinante, etc.), desaparecen algunas ocupaciones, se modifica a veces radicalmente el contenido de otras y se crean nuevas. Por su parte, la llamada globalización expresa no solo la inmediatez de las comunicaciones a escala mundial y la circulación instantánea de capitales, sino la transformación y nuevas formas de relaciones de las empresas entre los países y al interior de los mismos, en particular la descentralización de muchas de las funciones previamente incorporadas en una misma empresa y la externalización de las proveedurías de insumos básicos o de productos parciales.

Las unidades orgánicas de trabajo se transforman al provocarse cambios en los límites y fronteras de las jerarquías del trabajo y el final de los empleos estables y de contenido consolidado para toda la vida; se movilizan geográficamente las empresas o la fuerza de trabajo o ambas y también las culturas laborales (Comisión Europea, 1993; Aronowitz, 1994; Rifkin, 1996; Castells, 1999; De La Garza Toledo y Hernández, 2000; OCDE, 2000; Brown, 2007; Farrell, 2007). El conocimiento más que las habilidades físicas y la tecnología más que la explotación de la fuerza de trabajo barata— se incorporan en el lugar primordial del desempeño laboral conforme a los principios de la economía del conocimiento.

No todos estos procesos avanzan al mismo ritmo, ni se dan con la misma intensidad al interior de los países o entre ellos. En particular, en los países de América Latina coexisten estructuras productivas heterogéneas que expresan serios desfases en el grado de desarrollo tecnológico y laboral, incluyendo en ocasiones otras visiones del desarrollo posible, por lo que las referencias que validan la orientación de los contenidos necesarios de una nueva formación para el trabajo llegan a ser confusas e incluso contradictorias (Gallart, 2004; Ramírez Guerrero, 2004). La decisión sobre el alcance local, regional, nacional o internacional de la formación genera fuertes tensiones a las instituciones de formación técnico-profesional y a sus profesores. Una nueva concepción de lo “global”, esto es, la presencia de demandas laborales globales en las localidades concretas, ahonda las tensiones (Hualde, 2002).

La educación técnica profesional no ha sido inmune a todos estos cambios. En los hechos se han venido trastocando los referentes de la pertinencia y calidad de sus objetivos, los ámbitos en los que se sitúa y las dimensiones que abarca. La búsqueda por responder a las nuevas demandas del trabajo altera también los espacios, los tiempos, las estrategias didácticas, los recursos y las formas de evaluar y acreditar la ETP que ahora se considera necesaria. La globalización de la economía orienta con fuerza a la normalización y estandarización de las competencias que se procuran en la fuerza de trabajo y a su validación y certificación con alcance internacional, lo que sin duda afecta a la formación ofrecida. Además de los cambios en las ocupaciones y en el mundo del trabajo, algunos conceptos fundamentales la afectan de raíz y, por tanto, exigen cambios trascendentales en el desempeño de los profesionales que la atienden: el concep-

to de competencia laboral, el de aprendizaje a lo largo de la vida; el de innovación; la importancia dada a los micro-emprendimientos; la organización modular de la enseñanza (Bertrand, 1997; Gallart, Miranda Oyarzún et al., 2003; Farrell, 2007). Los desfases temporales entre los avances de la tecnología, los cambios en el mercado laboral y los cambios en los sistemas de formación pueden ser muy grandes, y en este período de la historia tienden a dejar atrás a estos últimos, en particular a los sistemas escolares e instituciones de formación laboral, que tienen ya una pesada inercia burocrática y enormes dificultades para el cambio. Por ello se busca transformar a las instituciones de formación existentes, a la vez que surgen nuevas instituciones bajo el impulso y la responsabilidad de nuevos actores.

Ante las exigencias del cambio es indispensable entonces pensar en los principales actores que lo llevan a cabo (véase también el capítulo de María Rosa Almandoz). Se trata no solo de los profesores o instructores encargados de la conducción e impartición directa de la docencia de las nuevas ocupaciones o profesiones, sino también de quienes deciden sobre el diseño y la gestión de nuevas o renovadas instituciones, la planeación curricular, la elaboración de materiales y todo tipo de recursos didácticos, la evaluación y la certificación de la ETP, sin descuidar, sino impulsar cada vez más, la investigación sobre la ETP.

La reflexión sobre la formación de profesionales de la ETP, objeto de este capítulo, se organiza conforme a cinco apartados. Los tres primeros analizan los cambios en los referentes básicos que delimitan las demandas al nuevo desempeño de los actores: el contenido de la formación, los ámbitos institucionales en los que se lleva a cabo y los rasgos de la población a la que debe atender. La finalidad es conducir la argumentación hacia las funciones que ahora deberán atender los profesionales de la ETP y concluir con los rasgos necesarios para su identidad y su formación. En cada caso se parte, en cierta forma, de la situación actual para llegar al cambio necesario.

1.8 Cuál es el contenido de la formación para y en el trabajo en estas épocas de cambio: de las ocupaciones a las competencias y a la cultura tecnológica⁷

⁷ Ibid., 17

A lo largo del período que ha transcurrido desde la segunda mitad del siglo XX se dieron importantes procesos de diseño, programación y consolidación de las múltiples profesiones/ocupaciones ofrecidas por las diferentes instancias de ETP en América Latina, sea en los sistemas escolares o en los sistemas o institutos de aprendizaje laboral. A la vez que se identificaban y diseñaban los programas de formación necesarios a los avances de la economía, los cambios más interesantes se dieron posiblemente entre los programas definidos de manera excesivamente especializada y parcializada, y la tendencia más reciente a una concentración y rediseño de los mismos conforme a actividades y tareas que tuvieran validez para ámbitos más genéricos: familias, áreas, sectores.

Sin embargo, los cambios globales arriba mencionados producen ahora cinco tipos de transformaciones más profundas. Se trata de los siguientes:

1. La desaparición de algunas ocupaciones, que concentraron en buena medida tanto las aspiraciones vocacionales de la población demandante, como las capacidades docentes y los recursos disponibles de las instituciones de formación. Se trata de una desaparición progresiva que se inicia en los espacios más modernos y formales de trabajo, pero se resiste en los más tradicionales.
2. La incorporación de la electrónica en la mayoría de los productos o servicios de las ocupaciones ofrecidas: mantenimiento y reparación de automóviles o aparatos domésticos, confección de vestidos; dibujo industrial.
3. El impulso al micro-emprendimiento y, por tanto, la necesidad de ampliar la formación más allá del saber-hacer técnico e incorporar importantes aspectos de obtención de recursos, planeación, diseño, administración, comercialización y gestión.
4. La cada vez mayor exigencia de cualificaciones certificadas para el desempeño, con garantía de calidad, de muchas de las ocupaciones que en América Latina quedaban en el ámbito doméstico o permitían alimentar micro-negocio informal de subsistencia, como la producción de alimentos o vestido para los miembros

de la familia, o el cuidado de niños y ancianos. Se trata de actividades que ahora se externalizan y llegan a conformar servicios profesionalizados a domicilio, debido a los cambios demográficos como el envejecimiento de la población y la mayor participación de la mujer en el mercado de trabajo externo (el cuidado, entretenimiento y formación de los niños en el hogar, nuevas estrategias y organizaciones para el cuidado de los ancianos, preparación externa de alimentos para el consumo en los hogares, limpieza de las viviendas, lavado de ropa, etc.).

5. Nuevas profesiones derivadas de nuevas necesidades sociales, nuevas visiones de desarrollo o nuevos valores sociales: el aprovechamiento del mayor tiempo libre, el cuidado del medio ambiente, el tratamiento de los residuos, la integración de personas discapacitadas, la profesionalización de los sistemas de seguridad y muchos más.

1.9 Las competencias laborales como eje de la formación⁸

Ante todos estos cambios laborales, el concepto de competencias pretende recuperar la debida conjugación entre las nuevas necesidades del mundo del trabajo y la profunda transformación de la formación necesaria para ello. El concepto no ha logrado una definición unívoca, sino que se renueva constantemente y se particulariza a medida que su uso y aplicación ha llegado a dominar los sistemas de formación para el trabajo. Mertens (1998) las define inicialmente como “el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes requeridos para lograr un determinado resultado en un ambiente de trabajo”; pero al mismo tiempo advierte sobre el recorrido histórico que es necesario para comprender el contexto económico y social en el que el concepto está envuelto.

Para Gallart y Bertoncello (1997), la competencia se sitúa “a mitad de camino entre los saberes y las habilidades concretas; es inseparable de la acción, pero exige a la vez conocimiento”. Estos autores recuerdan un viejo concepto del diccionario Larousse que en 1930 definía a la competencia como “el conjunto de conocimientos, cualidades, ca-

⁸ Ibid., 21

pacidades y aptitudes que permiten discutir, consultar y decidir sobre lo que concierne al trabajo”. Algunos autores más recientes aventuran definiciones más estrictas.

El Marco Europeo de Cualificaciones las define como “la demostrada capacidad para utilizar conocimientos, habilidades y destrezas personales, sociales y metodológicas en situaciones de trabajo o estudio, en el desarrollo profesional y personal. En ese contexto, se describen en términos de responsabilidad y autonomía” (citado por Arbizu, 2008).

El concepto introduce algunos cambios de trascendencia en la orientación de la formación técnico-profesional, que sugieren un nuevo paradigma de la ETP:

- a) Recupera al aparato productivo como el fundamento clave de los contenidos de la formación e implica como punto de partida de la formación el análisis a fondo de las ocupaciones.
- b) Da prioridad a la evaluación de resultados, de logros demostrados.
- c) Desplaza la evaluación y certificación de los aprendizajes a terceros, situados en instituciones ajenas a los procesos educativos.
- d) Reconoce que las competencias se aprenden en muy diversos espacios: formales, no formales, informales.
- e) Procura entonces relacionar y articular esos diferentes espacios en las trayectorias de formación de los individuos (Briascó, 2005; Benavides, 2008; Werquin, 2008).

Al igual que los catálogos de ocupaciones delimitaron en muy buena medida los alcances y contenidos de la ETP a mediados del siglo pasado, los catálogos de competencias o cualificaciones orientan con fuerza el diseño y desarrollo de los programas de formación (ArbizuEchávarri, 2008).

Por otra parte, para los sistemas de formación no deja de ser muy cuestionable el orientarse fundamentalmente por el saber-hacer, soslayando otros grandes principios y

valores educativos, como los que propone la UNESCO (1996): ser, conocer, convivir. Por ello, les ha sido indispensable reconocer diferencias fundamentales en cuanto al ámbito al que hacen alusión las competencias al rebasar la formación para el trabajo: competencias educativas; competencias básicas; competencias de empleabilidad, competencias sociolaborales y no solamente competencias laborales. A pesar de ello, el concepto no ha sido fácilmente aceptado en la planeación, diseño y puesta en marcha de muchos programas de formación. El debate al respecto de las competencias seguramente persistirá por algún tiempo.

Pero no son estos los únicos cambios que afectan a la formación para el trabajo. Para algunos autores (Gilbert, 1995; de Vries, 2005) resulta fundamental incorporar ahora en todo el proceso educativo una alfabetización tecnológica, o incluso una amplia cultura tecnológica. La tecnología es más que la técnica y no se reduce a la aplicación de las ciencias exactas a la construcción de herramientas. Cada producto tecnológico incorpora y conjuga al menos 15 aspectos diferentes: aritméticos, espaciales, quinéticos, físicos, bióticos, lógicos, históricos, lingüísticos, jurídicos, éticos y varios más, y ciertamente no se reduce a la fabricación de artefactos cada vez más complicados, sino que abarca procesos sociales complejos (de Vries, 2005, p. 23).

Hablar de tecnología implica para varios autores referirse a la “ciencia del trabajo productivo” y se deriva del estudio de los conocimientos, las capacidades y las regularidades de la extensión de las capacidades del hombre en los procesos de la producción (esencia de la técnica) y en los servicios orientados a la solución de problemas importantes para la humanidad. (Gilbert, op. cit.; Salomon, 1984).

1.10 Cuáles son los Espacios de Aprendizaje para el Trabajo: el reconocimiento de los aprendizajes formales, no formales a lo largo de toda la vida⁹

Todos estos cambios tan vertiginosos en el mundo del trabajo sustentan desde el punto de vista económico el viejo principio pedagógico del aprendizaje a lo largo de toda la

⁹ Ibid., 23

vida. Se validan e incluso se certifican los aprendizajes no formales e informales y, por lo mismo, se reconocen y se aprovechan diversos espacios de aprendizaje laboral que antes parecían invisibles.

1.10.1 El sistema escolar

En todo sistema escolar hay espacios para la educación técnico-profesional. En algunos países como Argentina, Brasil, Chile y México, se constituye todo un subsistema escolarizado y relativamente complejo de educación técnica, situado fundamentalmente en el nivel medio del sistema, aunque se prolonga ahora hacia niveles superiores. La finalidad es otorgar a los estudiantes una formación específica para el trabajo como parte importante de los objetivos escolares y dentro de las etapas y los tiempos de la trayectoria escolar de los adolescentes y jóvenes.

Casi siempre la duración será de tres a cuatro años escolares en el nivel medio. Por su parte, las nuevas instituciones de nivel superior se concentran en formaciones breves, de dos a tres años de duración, a diferencia de las licenciaturas, que requieren el doble. Al final de estas etapas el sistema escolar otorga una certificación legal, reconocida por los mercados de trabajo.

A lo largo de las últimas décadas del siglo xx, la formación técnico-profesional escolarizada de nivel medio dejó de ser una formación “terminal”, exclusiva para el trabajo, y la política educativa ha sido la de integrar cada vez más esta formación en proyectos curriculares que deben atender de manera explícita a una triple formación: una formación propedéutica para continuar estudios superiores; una formación para el trabajo, que permita a quienes así lo deseen insertarse de manera cualificada y legalmente certificada al mercado de trabajo, y una formación para la ciudadanía. La formación “terminal” se desplaza hacia el nivel superior, en donde se manifiestan ahora las presiones de los estudiantes por adquirir el derecho de continuar hacia niveles universitarios (De Ibarrola, 2006).

1.10.2 Los sistemas o institutos nacionales de formación técnica y profesional

En América Latina, hacia la mitad del siglo XX, se desarrolló un sistema original de formación profesional en correlación con los cambios de las economías nacionales que entraban a la etapa de sustitución de importaciones. Se trata de los Sistemas “S” e “I” (Moura Castro, 1998, citado por Briasco): Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) de Colombia; Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial (SENAI) y Aprendizaje Comercial (SENAC) en Brasil. En Ecuador, Servicio de Capacitación Profesional (SECAP); en Perú, Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial (SENATI). Su contraparte son los Institutos: Instituto Nacional de Aprendizaje, en Costa Rica; el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, en Honduras, o el de Formación Profesional, en Nicaragua, construidos en varios países hacia la década de los cincuenta del siglo pasado, precisamente para calificar a los contingentes de población que migraron del campo a la ciudad y que modificaron las estadísticas de distribución de la PEA del sector primario al secundario y terciario.

Estas instituciones, de haber sido fuertemente centralizadas, encargadas del circuito completo de la capacitación (la planificación, la administración, la operación, la evaluación y la certificación de la formación profesional) y de orientar su formación básicamente a los trabajadores en funciones, se transforman ahora al descentralizar la ejecución de muchas de las funciones previas, incorporar nuevos actores públicos y privados en su gestión, atender a nuevos Formación de profesionales de la ETP: nuevos enfoques pedagógicos, grupos sociales y, ciertamente, transformar el contenido de la formación que proponen (De Ibarrola, 2000; Briasco, 2005).

1.10.3 La capacitación en las empresas y centros de trabajo

Esta formación responde a programas intencionales y formales –relativamente breves para resolver necesidades específicas de operación o desarrollo de los mismos, por lo general inmediatas y directas, y se propone el desarrollo de habilidades y competen-

cias de los trabajadores en función de objetivos puntuales relacionados con el desempeño del trabajo y la naturaleza de la producción en juego. En ocasiones se reproducen estrategias eminentemente escolarizadas, en la forma de cursos en aula. Este tipo de capacitación intencional, formal, a veces organizada en programas complejos, e incluso registrada ante organismos certificadores, se lleva a cabo en realidad en un porcentaje reducido de empresas, dada la heterogeneidad de la estructura productiva en los países latinoamericanos y la importante presencia de micro-empresas e incluso empresas pequeñas y medianas caracterizadas por su informalidad (Labarca, 1999; Novick, 1999).

Independientemente del esfuerzo intencional que realizan algunas empresas, en todas ellas, incluyendo las informales, se lleva a cabo una formación en la práctica misma, mediante interacción directa e inmediata entre trabajadores, o bajo la supervisión de los dueños, los supervisores o de otros trabajadores más experimentados. Las empresas pueden observarse desde el ángulo de grandes redes de interacción pedagógica en las que todos los trabajadores aprenden o enseñan a otros durante su práctica laboral cotidiana.

Esta situación ha sido reconocida desde los mercados de trabajo con el valor asignado a la “experiencia laboral”; desde el lado de la pedagogía, por diversos investigadores, en particular los autores del concepto de “aprendizaje situado” (Lave y Wenger, 1991); y desde los impulsores de nuevas formas de organización laboral, quienes las impulsan bajo el concepto de “círculos de calidad”, comunidades de práctica o “espiral del conocimiento” (Novick, 1999; Novick, 2002; Villavicencio, 2002).

Los procesos sociales para el reconocimiento y la certificación de estos aprendizajes informales, en particular los catálogos de cualificaciones, o de competencias, o las normas o estándares de competencia que sirven de referente para la validación y certificación de estos aprendizajes informales, impulsados ahora en todos los países de la Unión Europea, pero también en muchos países de América Latina, constituyen cada vez más un poderoso referente de los contenidos de la ETP, tanto en los sistemas escolares como en los procesos formales de capacitación laboral.

1.10.4 Los espacios no formales

Han sido creados a partir del esfuerzo de organizaciones de la sociedad civil, cada vez más apoyados por la acción gubernamental, por atender de manera más pertinente y relevante a nuevos sectores de población, definidos y atendidos desde su especificidad. Se trata de responder a las necesidades integrales de grupos de población que no son atendidos ni por los sistemas escolares, ni por los sistemas de capacitación laboral, pero que requieren algún tipo de formación o entrenamiento laboral que les permita incorporarse al trabajo o hacerlo en mejores condiciones.

Estos grupos de población casi siempre exigen otras formaciones básicas, sin las cuales no se logra la María de Ibarro la formación laboral necesaria en la actualidad: competencias básicas de comunicación, competencias numéricas y, en ocasiones, competencias básicas de convivencia y trato social (Jacinto y Gallart, 1998; Jacinto, 2002).

1.11 Cuáles son los rasgos de la población demandante: la atención necesaria a nuevos sectores de población¹⁰

Parte importante del nuevo paradigma de la formación profesional es el reconocimiento, desde hace ya un par de décadas, de muy diversos sectores de población como sujetos con derecho a la misma, y no solo como anteriormente, cuando los beneficiarios eran los estudiantes inscritos en el sistema escolar o los trabajadores en activo. Se trata de reconocer ahora a los desempleados, a los subempleados, a la población adulta que ya se jubiló y a la que le quedan varios años de vida productiva; a las mujeres que pretenden incorporarse a la fuerza de trabajo; a los migrantes; a las poblaciones de jóvenes excluidos de la escuela y del trabajo, a los discapacitados. Se multiplican y se especifican los sujetos de la formación profesional (Leite, 2002).

Los diferentes espacios de formación significan diferencias en su organización y gestión institucional, en su historia institucional y en la cultura acumulada respecto de la formación que ofrecen. Son diferentes en cuanto al lugar que ocupa la formación técnico-profesional en el conjunto de la formación que imparte la institución, o en cuanto a los objetivos prioritarios que persigue, como puede ser la empresa, en la que la forma-

¹⁰ Ibid., 25

ción ocupa un lugar supeditado y muy restringido. Varían en la población a la que atienden. Todo lo anterior significa cambios importantes en el lugar que cada institución asigna a los profesionales de la educación y las funciones y responsabilidades que les encomienda.

No es lo mismo, entonces, formar para el trabajo dentro de la escuela a jóvenes estudiantes, sometidos a las mismas reglas básicas de la operación escolar y que atienden a muchas otras asignaturas en los mismos espacios y períodos, que formar a los trabajadores en contenidos exclusivos relacionados con su trabajo directo e inmediato, en períodos liberados o integrados al desempeño laboral, que formar a subempleados o desempleados, nativos y migrantes, que buscan nuevos horizontes o nuevas cualificaciones laborales y que parten por lo general de una experiencia laboral muy precaria, o que formar a jóvenes desertores del sistema escolar, que en muchas ocasiones ni siquiera dominan las competencias básicas elementales, como la lectura, escritura, operaciones matemáticas, trato social. Por contraparte, no es posible ignorar la intensa trayectoria de superación continua que se exige a los altos mandos y cuadros más profesionalizados de la industria y los servicios, que no solamente están procurando cada vez más la obtención de maestría y doctorados, sino que constituyen la principal clientela de instituciones de formación de muy alto nivel de sofisticación: alta administración, innovación tecnológica, incluso investigación de frontera, que cada vez más se lleva a cabo también en las industrias. Tampoco es posible ignorar la elevada cualificación que requieren quienes se harán cargo de la definición, el reconocimiento y certificación de las competencias laborales adquiridas en los sitios de trabajo de manera informal, locales o extranjeros.

En cada caso, el capital cultural y los acervos de conocimiento previamente adquiridos por estos diferentes sectores de población, en condiciones muy diferentes, delimitarán la manera como encontrarán sentido y significado a la formación que esperan. Conforme a los principios pedagógicos más elementales, los diseñadores de los programas, los profesores/instructores, asesores, Formación de profesionales de la ETP: nuevos enfoques pedagógicos entrenadores, requieren reconocer los puntos de partida y las necesidades específicas de los grupos que forman. La ETP no se puede concebir simplemente como una formación escolar profesional de nivel medio o como una cierta capacitación, sino que se imponen las articulaciones, vinculaciones y flexibilidad de

intercambio entre los distintos tipos, niveles y modalidades de la educación profesional, se flexibilizan las pasarelas de un tipo de educación a otro y del mundo del trabajo al mundo del estudio, se modifican los tiempos y etapas de la vida que se destinan a la formación y se amplían los horizontes de la formación para el trabajo.

1.12 Cuáles son las metodologías y prácticas pedagógicas susceptibles de responder a estas nuevas exigencias: nuevas relaciones entre la teoría y la práctica de trabajo; nuevas relaciones entre las instituciones de formación e instituciones laborales; organización modular de la enseñanza¹¹

El predominio de la práctica, o el aprender haciendo, constituye la esencia de la ETP. Lo anterior no es obstáculo, sino por el contrario detonador, de un indispensable aunque muchas veces sor-do- debate respecto de las relaciones entre la teoría y la práctica, y cuya difícil integración persiste como un viejo problema epistemológico de la ETP (Grollmann, 2007).

De este debate surgen problemas no claramente resueltos para la nueva educación técnica: qué tanta teoría debe impartirse y en qué momento del aprendizaje. En las instituciones escolares se debate si la formación para el trabajo se sitúa como parte de las ciencias naturales o si deben conservarse espacios curriculares específicos para ella; si se imparte en los primeros cursos o en los últimos. Se debate hasta qué punto se deben conservar las prácticas puntuales y partir del hacer.

En las empresas se establecen los círculos de calidad, para recuperar y sistematizar en lo posible los conocimientos tácitos derivados de la práctica laboral. En la época más intensa de la división Taylorista del trabajo, la práctica para la ETP se refería fundamentalmente a la manipulación eficiente de diferentes tipos de maquinaria, al conocimiento de sus partes y las interrelaciones entre las mismas, que conduce al mantenimiento o la reparación, al dominio de los procesos técnicos que producen directamente

¹¹ Ibid., 29

un bien o un servicio, o a la repetición de trabajo manual hasta adquirir cierto tipo de destreza, rapidez y eficacia.

La revolución tecnológica y la incidencia de los programas computarizados en una gran parte de los productos y los servicios, nuevos y viejos, modifican radicalmente esa noción. El conocimiento que sustenta ciertas tecnologías se ha intensificado y pasa por otros lados; por ejemplo, los motores de los automóviles o de los aparatos domésticos, cuya reparación requería un adecuado conocimiento de cada una de sus partes y del funcionamiento interrelacionado de los mismos, exige ahora el conocimiento de los programas computarizados que los hacen funcionar.

La práctica se aleja del “hacer directo e inmediato” y se acerca cada vez más a la solución integral de problemas, a los estudios de casos, actuales o históricos; a la organización y puesta en marcha de micro-emprendimientos, a la participación efectiva en diferentes puestos de trabajo, previa o observación de los mismos; o, en la menor de las exigencias, al conocimiento de los diseños computarizados que hacen operar a las máquinas, a los automóviles, a los aparatos domésticos.

Si la consigna de las competencias es ahora “saber-hacer” y demostrarlo, múltiples preguntas pedagógicas y didácticas se desprenden de la misma: qué se requiere saber para saber hacer; o, por contraparte, cuáles son los saberes y conocimientos que detonan el hacer y hasta dónde llega la posibilidad de teorizar sobre los mismos; cómo se demuestra el aprendizaje, de manera económica y eficiente. Un punto crucial –dicen Grollman y Rauner– es identificar el tipo de conocimiento que los profesores y los entrenadores usan efectivamente en los procesos de enseñanza.

El problema se agudiza porque no hay una temática específica en la educación vocacional, el contenido de la educación vocacional está imbricado en las actividades profesionales, los contextos del trabajo, los desarrollos tecnológicos. Es interesante, al respecto, que la economía del conocimiento es la que reconoce y valora la presencia de conocimientos tácitos dentro de las empresas; conocimientos que se adquieren por el desempeño mismo del trabajo o por las interacciones directas entre los trabajadores, sean explícitas, preguntas-respuestas; sean implícitas: observación del trabajo de los otros. Se trata de conocimientos tácitos incorporados en la experiencia de las perso-

nas, o incluso de grupos, pero que no están codificados en manuales, instructivos, libros de texto o patentes.

Para las empresas la recuperación de este conocimiento constituye una fuente de posibles innovaciones, proceso que acuña la denominación de la espiral del conocimiento, en un símil muy adecuado de las dinámicas de las relaciones entre la teoría y la práctica. Corresponde también a la economía de conocimiento, en el otro extremo, impulsar el desarrollo teórico de la ciencia y las innovaciones e investigaciones de frontera en las empresas, por el papel tan claro que las teorías están jugando en las innovaciones.

1.13 ¿Cómo se han organizado entonces las prácticas que requiere la formación para el trabajo? : La reproducción y simulación del trabajo en las escuelas¹²

La reproducción de espacios, procesos y relaciones de trabajo dentro de las escuelas o las instituciones de corte escolarizado fue el común denominador de las escuelas técnicas en la segunda mitad del siglo pasado. En principio, los talleres formaban parte integral de la construcción escolar y las escuelas se equipaban con una gran cantidad de máquinas y herramientas de avanzada en su momento. El trabajo estudiantil frecuente en talleres y laboratorios, los emprendimientos escolares, los proyectos productivos escolares, las cooperativas escolares de producción adquirían tiempos y espacios propios en el diseño curricular.

Esta reproducción del trabajo dentro de las escuelas, derivada del muy loable principio pedagógico de “aprender a trabajar, trabajando”, se fundamentó además en principios derivados de la teoría del capital humano, al asignar a las escuelas técnicas situadas en zonas de escaso desarrollo el poder de detonar el desarrollo local, tema que sigue siendo objeto de intenso debate en la investigación educativa. Sin embargo, en la realidad, el trabajo escolar incorporó de base una serie de limitantes que obstaculizaron las prácticas y que poco a poco fueron identificadas por la investigación. Implicó costos elevados en la construcción y dotación de las instalaciones escolares, que no se logró

¹² Ibid., 31

para todas las escuelas, a la vez que las inercias institucionales y los costos de este tipo de educación provocaron a muy corto plazo la obsolescencia de los equipamientos escolares frente a los avances en los sectores productivos.

Conlleva una de las exigencias más estrictas del “justo a tiempo” en las escuelas: la disponibilidad efectiva del espacio, de los materiales y recursos didácticos necesarios, en los horarios y tiempo escolares; de la organización del trabajo de los alumnos en equipo, en forma diferente a la organización de aula, de otro tipo de interacciones entre el profesor y los alumnos, de otras formas de evaluar el aprendizaje. Supone una articulación, lograda con dificultades, con el resto de la lógica escolar y la organización curricular del resto de las asignaturas, que entra en tensión con las exigencias de la ETP e incluso las obstaculiza. Muchas escuelas innovadoras organizan de otra manera los tiempos y los espacios, asignando a la formación técnico-profesional los períodos más largos y consecutivos que requiere, dedicando, por ejemplo, una semana completa al trabajo de talleres y producciones para la mitad de los alumnos, mientras que el resto del grupo se dedica a las asignaturas escolares. Caben ahí muy diferentes formas de innovar en el uso del tiempo, los espacios y los recursos, pero que se enfrentan a obstáculos propios de la burocracia escolar, tales como los horarios y calendarios establecidos en las condiciones de trabajo de los maestros, por lo que se requiere también innovar la gestión escolar.

Dados los obstáculos a superar, o las exigencias de una difícil articulación con el resto de la formación escolar, no es posible ignorar, por tanto, que en muchas ocasiones los espacios escolares tradicionales, las aulas, siguen constituyendo el único espacio posible para la ETP. Esta situación es muy propia de las escuelas de educación técnica profesional en las zonas marginadas de los países latinoamericanos que ni siquiera lograron la dotación y el equipamiento previsto en el modelo escolar.

En muchas escuelas de la región, sin recursos para las estrategias didácticas recomendadas, los profesores las simulan en las aulas y en el pizarrón. Por otra parte, los maestros enfrentan una compleja y difícil decisión curricular: si basar su enseñanza cotidiana en las disciplinas académicas relativamente “disciplinadas” y que les ofrecen una pasarela segura en la secuencia y profundidad de la enseñanza, o cómo resolver de manera pertinente y con calidad los enfoques transe interdisciplinarios que requie-

ren los estudiantes para lograr un aprendizaje efectivo y de calidad de los nuevos procesos laborales. Vale señalar que muchos profesores han resuelto y siguen resolviendo este complejo dilema mediante formas tradicionales de separación entre la teoría, que derivan de los contenidos de las disciplinas académicas: la física, la química, la biología, las matemáticas, a la que dedican largas horas-pizarrón, y ciertas prácticas posibles de realizar en los espacios escolares y conforme a los recursos disponibles (De Ibarrola, 1994a; De Ibarrola, 1994b).

Lo anterior, sin embargo, no es obstáculo para conservar el interés por hacer de las escuelas técnicas motores potenciales de desarrollo, en particular si se atiende a la solución de las deficiencias arriba señaladas. El tiempo que tarda en tener efectos la formación recibida por los estudiantes es uno de los temas más interesantes que debería atender la investigación sobre la ETP, conforme a los enfoques teóricos ya identificados de los desfases en los tiempos de la educación, del trabajo y del cambio social.

1.14 Diferentes tipos de coordinación y colaboración entre las escuelas y los centros de trabajo¹³

Una adecuada coordinación de esta naturaleza, que ofrece el aprendizaje del trabajo en verdaderos contextos laborales, y derivada del éxito del sistema dual alemán, ha sido la utopía de la ETP en los países iberoamericanos desde la creación de las escuelas técnicas. A lo largo de sus años de existencia se han ido logrando diferentes formas de coordinación y colaboración, que han asegurado la participación cada vez mayor del sector productivo en la formación de los estudiantes.

Cabe aquí, por un lado, la participación de los empresarios en el gobierno de las instituciones escolares, en los diseños curriculares o incluso en la impartición directa de cursos. Por otro lado, están cada vez más incorporadas al currículo las prácticas profesionales de estudiantes, e incluso de profesores, por períodos de diferente duración, desde estancias relativamente breves o simples visitas de observación a los centros de trabajo, hasta períodos de tres, seis o doce meses de trabajo en las empresas, de tiempo parcial o completo. Se resuelve así –en principio– el grave problema del costo y

¹³ Ibid., 33

la disponibilidad de equipamiento, y los artificiales espacios escolares de producción se convierten en contextos reales que dotan de significado verdadero al proceso educativo.

Es en este rubro en donde se han dado más innovaciones en los últimos años, no solo en los sistemas escolares, sino también en los programas no formales de las organizaciones de la sociedad civil. Las innovaciones difieren en la manera específica como se compromete la participación de las empresas, los tiempos y los recursos que destinan a estos programas; la coordinación que logran con los centros escolares; la modalidad en que se incorporan los estudiantes, si como aprendices o como “becarios”, si reciben pago o no y quién lo suministra, si la empresa o un subsidio público, y qué tanto acompañamiento se da a los jóvenes en estas prácticas. Esta ha sido la modalidad fundamental para la formación para el trabajo de los jóvenes marginados o en riesgo de exclusión, tanto por parte de programas nacionales como regionales, hasta las modalidades de alcance local que impulsan diferentes organizaciones de la sociedad civil. La Red ETIS (Educación, Trabajo e Inserción Social, organización latinoamericana apoyada por el IPE de la UNESCO con sede en Buenos Aires) registra 20 programas tales como el Programa Centroamericano de Formación de Emprendedores, Promoción del Empleo Juvenil en América Latina, Programa de Formación Ocupacional e Inserción Laboral, Chile califica, el Modelo Mexicano de Educación para la Vida y el Trabajo, y varios más (Jacinto, 2008).

No es posible ignorar, sin embargo, que en muchas ocasiones hay zonas de marginación y pobreza de los países latinoamericanos en donde no hay empresas, pero sí llegaron las escuelas de nivel medio, o las acciones de la sociedad civil, cargadas de carencias y con la encomienda de vincularse con las empresas locales. Cabe aquí la duda acerca de cómo organizar las prácticas profesionales, que algunas instituciones han resuelto con prácticas innovadoras ejemplares, algunas de las cuales ejemplifican una verdadera imbricación de las estrategias educativas con el desarrollo de la comunidad (Messina, 2008). Subsiste la duda acerca del papel efectivo de la formación en esas zonas, sin el apoyo de programas integrales de desarrollo.

1.15 El impulso a los micro-emprendimientos¹⁴

Por medio de programas gubernamentales, o en combinación entre diferentes actores de la formación técnico-profesional, se ha dado un fuerte impulso a los jóvenes o grupos de desempleados para la puesta en marcha de emprendimientos que propicien el autoempleo. Estos programas incluyen la formación en diferentes aspectos: las competencias técnicas necesarias a la rama que se considere, pero también la formación en competencias de financiamiento y gestión de las diferentes etapas del proceso productivo, desde la proveeduría hasta la comercialización. Implican también un acompañamiento directo a las experiencias de los micro-emprendedores que empieza a ser documentado.

No hay, sin embargo, resultados puntuales respecto del éxito o fracaso de estos micro-emprendimientos o la relación costo-beneficio de las inversiones que exige. El fracaso de las empresas no parece ser objeto de interés de los planificadores de la FTP Formación de profesionales de la ETP.

1.16 El peso de la educación abierta

Es interesante señalar la existencia de una gran cantidad de instituciones públicas y privadas que ofrecen educación profesional técnica a distancia para todo tipo de público. Varias de ellas son anteriores a las facilidades que ofrecen ahora las nuevas TIC, y trabajaron durante décadas con apoyo de textos, radio o televisión. Ahora se benefician enormemente de las ventajas de estas nuevas tecnologías, que intensifican la labor de los maestros y fortalecen la atención y las respuestas individualizadas. Los rasgos fundamentales de este tipo de educación permiten aprender en los ratos libres, empezar cuando se decide personalmente, avanzar a la propia velocidad, incorporarse al estudio independientemente de la edad, los certificados previos o sin documentos oficiales requeridos.

Las prácticas se resuelven por la vía de manuales o instructivos para los ejercicios individuales, instruyendo acerca de la búsqueda personal de algún lugar para ello, o bien organizando desde la institución formadora los espacios. Una recomendación indispen-

¹⁴ Ibid., 36

sable ha sido la de incorporar a los programas de educación a distancia, en todo caso, ciertos períodos de concentración y trabajo directo con los estudiantes.

1.17 Organización modular

Finalmente, un rasgo característico que se propone para la ETP es la importancia atribuida a su organización modular. Como su nombre lo indica, el diseño y programación de la ETP deberá atender a principios de construcción modular del aprendizaje. En breves períodos de tiempo los sujetos deberán lograr un aprendizaje auto-sostenido y suficiente para alguna actividad laboral (algún nivel de competencia), a la vez que sentar las bases para un aprendizaje cada vez más complejo y avanzado. Los certificados ofrecidos por niveles, tanto para las competencias (durante varios años los niveles acordados fueron 5; recientemente la Unión Europea propone 8), como para diferentes títulos profesionales: técnico básico, técnico medio, técnico superior, técnico profesional, técnico superior universitario, fortalecen esa organización de la enseñanza. Este tipo de organización curricular, sin embargo, plantea desafíos educativos y pedagógicos muy difíciles de resolver, y en ocasiones más parece un buen deseo que una eficiente planeación de la formación.

En todas estas formas básicas de la ETP, los elementos de la “transposición didáctica” que requiere la enseñanza técnico-profesional resultan especialmente complejos. No se trata solo de decidir sobre el contenido a enseñar (conocimientos, habilidades, actitudes, valores), sino de la construcción pedagógica de la manera de hacerlo: en qué dosis, en qué secuencia, en qué momento, con qué recursos, cómo se evalúa. Igualmente se complican las tensiones y contradicciones que los profesionales de la ETP deben resolver cotidianamente, entre las teorías de la enseñanza y las del aprendizaje, los tiempos asignados, los espacios disponibles, los recursos y las maneras de evaluar, en función de un contenido tan especial. Sobre la didáctica propia de la ETP existe un importante vacío de conocimiento sistematizado (Grollman y Rauner, 2007; Arbizu, 2008).

1.18 Quienes son los profesionales de la ETP y como se forman: de la experiencia laboral a la profesionalización como profesores y gestores de una formación para el trabajo¹⁵

Ante tantos cambios y desafíos, las funciones que requiere el mejor desempeño de la ETP se diversifican y llegan a conformar muy distintos perfiles especializados, que –dadas las transformaciones anteriormente analizadas– en todos los casos requieren ser innovadores. Profundizando en las categorías que identifican Grollman y Rauner (2007), se propone un esquema de clasificación de los diferentes profesionales de la ETP en función de cuatro criterios:

1. Por la función principal que desempeñan: a) docencia (incluye profesores, instructores, asistentes, entrenadores, tutores); b) planeación y desarrollo curricular y didáctico, elaboración de planes, programas, materiales didácticos, materiales de evaluación; c) planeación y desarrollo institucional, que incluye ahora, por un lado, la educación a distancia y, por otro, las instituciones orientadas a la evaluación y certificación de competencias con validez nacional o internacional; d) investigación, que va desde las políticas y los programas de ETP hasta la relacionada con la didáctica de la misma.
2. Según el espacio de trabajo: instituciones escolares formales, empresas, organismos gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil, centros de investigación y desarrollo tecnológico, y que abarca el tiempo y modalidad de contratación.
3. Según el área ocupacional o el campo profesional en la que se especializan.
4. Según el grupo de población al que se dirigen, por edad (adolescentes, jóvenes, adultos, adultos mayores) o por algún otro rasgo social, cultural o demográfico: migrantes, población en zonas marginales o en riesgo de exclusión.

¹⁵ Ibid., 37

Todas las anteriores constituyen en realidad nuevas funciones profesionales, que no se desprenden exclusivamente de funciones adicionales o subordinadas de los profesores, sino que responden a toda una nueva visión de la educación técnico-profesional. Un mayor análisis de estos criterios permitiría encontrar diferencias interesantes en el nivel de prestigio y reconocimiento de los profesionales de la ETP, entre ellos y por comparación con otros profesionales de la educación.

1.18.1 Formación de profesionales de la ETP

La experiencia laboral es una de las formas más socorridas de asegurar la formación de los maestros de educación vocacional y en algunos países es la condición principal de su reclutamiento, pero en ningún caso parece suficiente. De ahí que Grollman y Rauner (2007) identifiquen cuatro modelos de reclutamiento, en función de la formación previa /inicial que aportan los profesores a su desempeño:

1. El reclutamiento de practicantes de ciertos campos de trabajo, cuya formación se completa con cursos adicionales en enseñanza y gestión del entrenamiento, que conducen a un certificado de enseñanza.
2. El estudio de alguna ocupación a nivel de bachillerato o licenciatura y que se continúa por una cualificación apropiada para ingresar al sector educativo adquiriendo habilidades generales de enseñanza en algún curso designado.
3. El estudio conjunto de una ocupación y las ciencias de la educación que conducen a una licenciatura o una maestría; a menudo, la materia de estudio requiere menos tiempo del necesario para un certificado diferente en ingeniería o en administración. Se agregan algunas didácticas vocacionales.
4. Un modelo, muy poco frecuente, que se basa en integrar los contenidos de las áreas o actividades profesionales, tal y como se derivan del mundo del trabajo, con el desarrollo de las competencias docentes dentro de ese dominio; se trata del modelo ideal: no solo dominar la actividad profesional, sino saber enseñarla; aunque el modelo de la concepción integrada fue propuesto por la OIT desde hace mucho años como el más promisorio, se han tenido progresos muy limita-

dos en cuanto a los programas; el desafío más importante es el de la integración de los conocimientos propios de la ocupación puntual con el entrenamiento pedagógico que requiere.

Estos modelos no son ajenos a las condiciones laborales de los profesores. Algunos de ellos pueden desarrollar una carrera de tipo académico; otros conservarán el estatuto (menos favorecedor) de técnicos (Grollman y Rauner, 2007). En otro sentido, en algunas instituciones el principio es contratar profesores de medio tiempo, que dediquen el otro tiempo a la actividad profesional, garantizando de esa manera indirecta su continua actualización profesional.

1.19 Formación Técnico Profesional en la República Dominicana¹⁶

La Dirección General de Educación Técnico Profesional (DGETP), es la institución encargada de regir los centros educativos de esta modalidad al servicio del Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD). Tiene como prioridad fundamental en este innovador proceso el fortalecimiento institucional, la calidad y el diálogo social como mecanismos para promover una nueva cultura de gestión educativa en las escuelas dominicanas.

1.19.1 Historia

Hasta la década de los cincuenta, la Educación Técnica había carecido de una unidad orgánica de gestión y no formaba una rama, nivel ni modalidad concretamente definida”, aun con la creación de algunos centros como: Las Escuelas de Artes y Oficios (1902); Escuela Telefónica en Azua y Santiago (1905); Escuela de Comercio en Puerto Plata (1912), entre otras. En el 1951, el Poder Ejecutivo promulga, el 5 de junio, la Ley Orgánica de Educación No.29-09, mediante la cual se crea la Dirección General de Educación Vocacional, como parte de una reforma general de la educación dominicana. A partir de esta Ley se reorganizan las escuelas técnicas y el currículo de las mismas.

¹⁶ Dirección General de Educación Técnico Profesional extraída de www.dgetp.edu.do y www.minerd.gob.do

La Dirección General de Educación Vocacional, cuya estructura funcional se establece mediante dos órdenes departamentales, 1214-58 y la 1-59, era un organismo que ejecutaba la política educativa y gestionaba a su vez la oferta curricular que desarrollaban los centros de servicios en las modalidades pre-vocacional, educación doméstica o para el hogar, educación vocacional y bachillerato técnico del Nivel Medio .

Por consiguiente, la oferta completa se desarrollaba en los niveles Primario, Intermedio y Secundario, además de programas vocacionales para adultos que asistían a cursos especiales en centros nocturnos populares.

En 1966, mediante la resolución 55-66 se produce el cambio de denominación por el de Dirección General de Educación Técnico-Profesional (DGETP).

La orden departamental No. 13-77, de 1977, produjo una reforma administrativa, reduciendo la Dirección General de la Educación Técnica a un departamento de Educación Media. Sin embargo, en la práctica institucional el organismo siguió laborando con las mismas capacidades y ejecutando las mismas funciones que tenía asignadas antes de la emisión de la orden departamental. Lo que sí se logró sepultar, en cambio, fue el concepto de educación vocacional de los documentos oficiales.

En el año 2003 se produce, con el apoyo de la Unión Europea, a través del Programa de Apoyo a la Educación Técnico-Profesional (PRO-ETP), una reforma administrativa en la Dirección General de Educación Técnico-Profesional, mediante la orden departamental No. 19-2003. En dicha reforma se establecen las gerencias:

1. Dirección de Educación Técnica
2. Dirección de Planificación y Proyectos
3. Dirección de Información y Conocimiento
4. Dirección de Servicios al Mercado
5. Dirección de Administración y Logística

Cabe señalar que en documentos oficiales (Ordenanzas, órdenes departamentales, oficios y otros) del Ministerio de Educación se continúa empleando el nombre de Dirección General de Educación Técnico-Profesional (DGETP). En la actualidad la Dirección General de Educación Técnico-Profesional (DGETP) consta de dos Sub-Direcciones Generales: una encargada de los asuntos técnico-docentes y la otra, de los asuntos

administrativos. Además, la componen seis Gerencias con categoría de Departamentos del Ministerio de Educación y cada una de éstas está integrada por secciones:

- Gerencia de Medios Didácticos y Gestión del Conocimiento
- Gerencia de Educación Técnica
- Gerencia de Vinculación Sectorial
- Gerencia de Planificación y Proyectos
- Gerencia de Administración
- Gerencia de Transferencia de Tecnología y Mantenimiento de Centros

1.19.2 Misión

Formular, instrumentar y evaluar la aplicación de las políticas de formación y capacitación de recursos humanos del nivel de la educación media, contribuyendo con desarrollo de la nación Dominicana e incidiendo en el mejoramiento de la sociedad a través del servicio a los centros que ofertan Educación Técnico-Profesional y a la población que la demanda.

1.19.3 Visión

Lograr que todos los dominicanos y dominicanas tengan acceso a una educación pertinente y de calidad, asumiendo como principio el respeto a la diversidad, fortaleciendo la identidad cultural; formando seres humanos para el ejercicio de una vida activa y democrática, generando actitudes innovadoras y cambios en la sociedad y garantizando una calidad educativa que asegure el desarrollo sostenible y la cultura de paz.

1.19.4 Valores

- Creatividad en todas sus manifestaciones
- Inteligencia en todas sus expresiones
- Valores éticos
- Respeto a la vida
- Respeto a los derechos fundamentales de la persona
- Solidaridad
- Justicia

- Respeto a la verdad
- Igualdad de derechos entre hombres y mujeres
- Respeto a las diferencias individuales
- Dignidad
- Valores cristianos
- Valores comunitarios
- Valores patrióticos, participativos y democráticos en la perspectiva de armonizar las necesidades colectivas con las individuales
- Respeto al principio de convivencia democrática
- Conciencia de identidad
- Convivencia pacífica y de comprensión entre los pueblos
- Valoración del medio ambiente
- Valores estéticos

CAPITULO II. INSTITUTO DE FORMACION TECNICO PROFESIONAL (INFOTEP)¹⁷

¹⁷ Información extraída de la página web www.infotep.gov.do

El INFOTEP, organismo rector del sistema nacional de formación técnico profesional de República Dominicana, es una organización autónoma del Estado, investida de personalidad jurídica, de carácter no lucrativo y patrimonio propio, creada por la Ley 116, del 16 de enero de 1980, y regulada por el reglamento 1894, del 11 de agosto del mismo año. Es dirigido por una junta de directores, de estructura tripartita, integrada por los sectores oficial, empresarial y laboral, y administrado por una dirección general.

2. 1 Objetivos

- Organizar y regir el sistema nacional de formación técnico profesional que, con el esfuerzo conjunto del Estado, de los trabajadores y de los empleadores, enfoque el pleno desarrollo de los recursos humanos y el incremento de la productividad de las empresas, en todos los sectores de la actividad económica.
- Impulsar la promoción social del trabajador, a través de su formación integral, para hacer de él un ciudadano responsable, poseedor de los valores morales y culturales necesarios para la armonía y la convivencia nacional.

2. 2 Misión

Liderar, coordinar e impulsar al sistema nacional de formación profesional para el trabajo productivo, concentrando nuestros esfuerzos en asesorar al Estado, promover, preparar y certificar los recursos humanos, auspiciar la promoción social del trabajador y asesorar a las empresas para satisfacer las necesidades de capacitación de los agentes económicos, garantizando una oferta ajustada a los requerimientos de nuestros clientes y relacionados.

2.3 Visión

Ser la organización modelo de la formación técnico profesional, sustentada en valores, que responda con efectividad a los requerimientos de la sociedad, al desarrollo integral de las empresas y a la promoción social de los trabajadores.

2.4 Valores Institucionales

- Liderazgo
- Compromiso
- Pro-actividad
- Equidad
- Calidad
- Integridad

2.5 Política de Calidad

Mejorar continuamente los servicios de Formación Profesional y Apoyo a la Competitividad Empresarial – Laboral, así como, la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad para mantenernos como una organización competitiva, moderna e innovadora, que responda a los requerimientos de la sociedad, al desarrollo integral de las empresas y a la promoción social del trabajador.

2.6 Financiamiento¹⁸

Como institución sin fines de lucro, el financiamiento del INFOTEP se realiza mediante las fuentes consignadas en el Art. 24 de su ley de creación, la cual establece sendos aportes obligatorios del 1% de los salarios pagados mensualmente por las empresas con fines lucrativos, y del 0.5% deducible de las utilidades anuales que los trabajadores reciben de sus empleadores. Igualmente, es prevista en la base legal del INFOTEP una asignación del Estado, en el Presupuesto Nacional.

Por disposiciones de la Ley 173-07 de eficiencia recaudatoria, las empresas y trabajadores realizan sus aportes de ley al INFOTEP, a partir del 1ro. de diciembre de 2007, en la red nacional bancaria, a través del Sistema único de información, recaudo y pago (SUIR), administrado por la Tesorería de la Seguridad Social (TSS). Con este paso, el INFOTEP se enmarca en el proceso de modernización de las instituciones del Estado, para ofrecer a sus clientes un servicio acorde con las exigencias de los tiempos, de fácil acceso, y de mayor eficiencia y eficacia.

2.6.1 Como realizar aportes al INFOTEP

¹⁸ INFOTEP, Antonio Guzmán (1980), Ley No. 116-80. Gaceta Oficial No. 953.

Realice sus aportes al INFOTEP de manera ágil y rápida, en la Red nacional de bancos, a través del SUIR, administrado por la Tesorería de la Seguridad Social.

CASO I

Si los salarios reportados para liquidar los aportes a la seguridad social y al INFOTEP no difieren, sólo tiene que...

1. Confirmar el monto a pagar y número de referencia:

a. Ingrese a nuestra página web www.infotep.gov.do y pulse en el enlace del SuirPlus o desde el portal www.tss.gov.do de la Tesorería de la Seguridad Social, en el enlace “Empresas”, en el extremo inferior izquierdo de la pantalla.

2. Realizar el pago en los bancos autorizados

a. Imprima su consulta, o simplemente anote el número de referencia, período y el monto total a pagar.

CASO II

Si los salarios reportados para liquidar los aportes al INFOTEP difieren de los de la Seguridad Social, será necesario hacer lo siguiente:

1. Completar los campos para el reporte del salario cotizabile para los pagos ordinarios al INFOTEP

a) Ingrese al sitio web de la TSS, www.tss.gov.do, y pulse en la sección Instructivos Varios, luego en Planillas & Formularios.

b) Descargar la planilla en Excel de autodeterminación v2.0. (Para abrir este documento es necesario tener instalado en su computador el programa WinZip, disponible en la misma página para ser descargado).

c) Completar en el último campo, la columna “Salario INFOTEP”, bajo el encabezado de INFOTEP. En esta columna, la empresa declara el salario que deberá tomarse como referencia para el aporte del 1%.

d) Al finalizar, presionar en “Exportar Planilla”. Podrá confirmar los cambios, 30 minutos después de remitido el archivo.

2. Efectuar los pasos 1 y 2, detallados en el primer caso

Nota: Si no llena la casilla del INFOTEP, el sistema SUIR asumirá automáticamente como Salario INFOTEP, los valores ingresados en la casilla TSS.

CASO III

Para el pago del 0.5% por concepto de bonificaciones, deben...

1. Completar el formulario para el reporte de bonificaciones

a) Descargar el formulario correspondiente de la página web de la TSS, sección Instructivos Varios, opción Planillas y Formularios. (Para abrir este documento es necesario tener instalado en su computador el programa WinZip, disponible en la misma página para ser descargado).

2. Luego de completado, enviar el archivo a través de la opción “Gestión de Archivos”. Obtendrá respuesta, a más tardar, 30 minutos después de remitido el archivo.

3. Completar los pasos 1 y 2, desplegados en el caso I

Los pagos pueden ser realizados en efectivo, o cheque certificado, sólo a nombre del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP).

2.7 Estructura Organizacional¹⁹

El INFOTEP está dirigido por una Junta de Directores tripartita, integrada por representantes de los sectores oficial, empresarial y laboral, y es administrado por una dirección general. Actualmente, ejerce las funciones de director general en funciones el Dr. Idionis Pérez.

2.7.1 Organigrama

¹⁹ Información extraída de la página web www.infotep.gov.do

ORGANIGRAMA INFOTEP

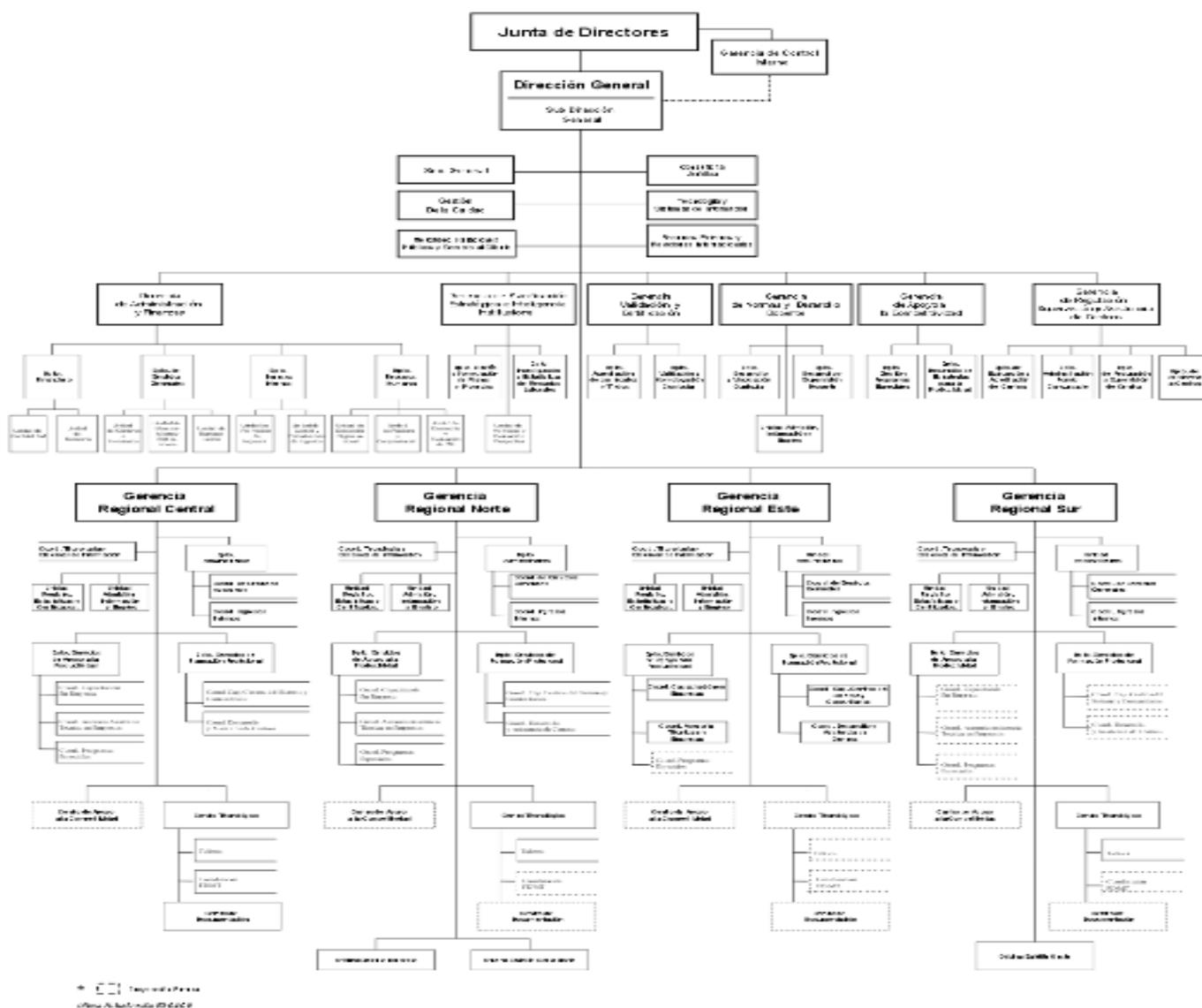


Imagen # 1
www.infotep.gov.do

Fuente:

2.7.2 Junta de Directores

MIEMBROS JUNTA DIRECTORES
• Representantes sector oficial •
Titulares



Lic. Maritza Hernández

Ministra de Trabajo
Presidente ex officio de
la Junta de Directores



Lic. Carlos Amarante
Baret

Ministro de Educación



Ramón Gustavo Betan-
ces Hernández

Contralmirante de la
Marina de Guerra Direc-
tor General Escuelas
Vocacionales

Suplentes del sector oficial



Lic. Arismendy Bautis-
ta

Viceministro de Trabajo



Ing. Víctor Sánchez
Viceministro de Educa-
ción



Capitan de Navío Ra-
fael Díaz Florián

Subdirector General Escuelas
Vocacionales

• Representantes sector empresarial •

Titulares



**Lic. Héctor Arturo
Villanueva**

Vicepresidente Ejecutivo
vo
ASONAHORES



**Circe Almánzar Mel-
gen**

Vicepresidente Ejecuti-
va de la Asociación de
Industrias de la Rep.
Dom.



Lic. Eduardo Bagaert

Junta Directiva
ADOZONA

Suplentes sector empresarial



**Licda. Alicia Ant. Es-
coto de Castro**

Representante CONEP



**Lic. Nelson Espinal
Báez**

Presidente Cambridge
International Consulting
& Espinal H.



**Lic. Francisco Cape-
llán Durán**

Presidente CODOPY-
ME

• Representantes sector laboral •

Titulares



Sr. Gabriel Ant. Del Río
Confederación Autónoma
Sindical Clasista
(CASC)



Sr. Narciso Cabral
Confederación Nacional
de Trabajadores Domi-
nicanos (CNTD)



Sr. Julio César García C
Confederación Nacional
de la Unidad Sindical
(CNUS)

Suplentes sector laboral



Sra. Rafaela Figuereo V
Confederación Autóno-
ma Sindical Clasista
(CASC)



Licda. Sol Delgado
Confederación Nacional
de Trabajadores Domi-
nicanos (CNTD)



Sra. Isabel Tejada Con-
federación Nacional de
la Unidad Sindical
(CNUS)

EQUIPO DE DIRECCION



Dr. Idionis Pérez
Director General



Licda. Maura Corporán
Gerente de Normas y
Desarrollo Docente



Licda. Maira Morla
Gerente de Apoyo a la
Competitividad



Lic. Bernardo Orlando
Almonte
Gerente de Administra-
ción y Finanzas



Licda. Mithania Matos
Gerente de Regulación,
Supervisión y Asistencia
a Centros



Licda. Ramona Mejía
Gerente de Validación y
Certificación



Ing. Ondina Marte
Gerente Planificación
Estratégica Institucional



Licda. Celeste Jiménez
Gerente Control Interno



Licda. Susana Sierra
Gerente Regional Cen-
tral

 <p>Licda. Arisleida Tineo- Gerente Regional Norte</p>	 <p>Licda. Andrea Ferrera Gerente Regional Sur</p>	 <p>Licdo. José Marcano Gerente Regional Este</p>
 <p>Licda. Desirée Martínez Gerente de Mercadeo, Relaciones Públicas y Servicio al Cliente</p>	 <p>Licda. Kenia Chalas Gerente de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Lic. José F. Tavárez Gerente Tecnología y Sistemas de Información</p>
 <p>Lic. Edgar Pimentel Gerente de Relaciones Internacionales</p>	 <p>Ing. Sonia Estrella Secretaria General</p>	 <p>Dr. Virgilio Baldera Consultor Jurídico</p>

Imagen # 2
www.infotep.gov.do

Fuente:

2.7.3 Galería de Directores

 <p>Dr. Osvaldo E. Díaz Fernández Director General 1980-1986</p>	 <p>Dr. Julio A. Cross-Beras Director General 1986- 1989</p>	 <p>Lic. Juan E. Portorreal Director General 1989- 1993</p>
 <p>Dra. Arlette A. Valdéz Directora General 1993-2002</p>	 <p>Ing. Carlos E. Aquino Director General 2002- 2004</p>	 <p>Lic. Melanio A. Paredes Director General 2004- 2007</p>
 <p>Licda. Josefina Pimentel uela Directora General 2007-2011</p>	 <p>Dr. Idionis Pérez Director General 2011</p>	

Imagen # 3
www.infotep.gov.do

Fuente:

2.8 Certificación ISO 9001²⁰

A fin de estandarizar y asegurar la calidad de sus servicios para satisfacer con efectividad los requerimientos de sus clientes y relacionados, el INFOTEP implementa un proceso de mejora continua e implanta su sistema de gestión de la calidad, tras lo que obtiene, en 2005, la certificación bajo la norma ISO-9001.

Para ello, se desarrollaron talleres y seminarios dirigidos a todos los empleados. También identificó y documentó los procesos y procedimientos internos, se definió la política de calidad y se elaboró el manual de calidad, entre otras acciones propias del proceso. Además, todos los servidores asumieron la filosofía de orden y limpieza de la técnica japonesa 5 S, así como los principios básicos de la norma ISO, instaurándose los recorridos COLMADI (siglas en español para las actividades de 5 S), para verificar la aplicación de la mencionada técnica, así como la elaboración y aplicación de un plan de mejora en todas las áreas de la institución.

En septiembre de 2005, superó exitosamente la auditoría externa de calidad, realizada por auditores líderes de la empresa SGS Panamá Control Services, Inc., por lo que estos recomiendan la certificación de la entidad formadora. Ya en el mes de noviembre del mismo año, recibió el certificado MX05/0691, que lo convierte en una institución de clase mundial.

Como evidencia de la madurez y fortaleza de su sistema de gestión de la calidad, en septiembre de 2008, INFOTEP superó la auditoría externa de re-certificación realizada por la misma empresa internacional, con lo que conservó su certificación bajo la mencionada norma, por tres años más.

La certificación abarca el diseño, desarrollo, ejecución y evaluación de servicios de formación técnico profesional, y de servicios de asesoría y asistencia técnica a empresas.

²⁰ Ibid., 50

2.9 Oficinas y Centros²¹

2.9.1 Oficina Nacional

La Oficina Nacional alberga las diferentes instancias que norman y supervisan todos sus servicios y programas, a fin de asegurar sus estándares de calidad y pertinencia. Ésta alberga el despacho de la Dirección General, así como las gerencias de staff y técnicas de la institución. Dicha oficina está instalada, desde 1984, en el Ensanche Miraflores.

Horario en que se imparten las acciones formativas: Los cursos regulares que imparte el INFOTEP se desarrollan de lunes a viernes en las tandas matutina, vespertina y nocturna; con una duración de 3 a 4 horas diarias.

Costo de las acciones formativas: Todos los cursos que imparte el INFOTEP, tanto en sus Centros Tecnológicos como en los Centros Operativos del Sistema, son totalmente libre de costo para el participante.

Dirección: C/Paseo de los Ferreteros No. 3, Ens. Miraflores,
Santo Domingo, R. D.
Tel. (809) 566-4161 al 69
Fax (809) 565-5448

2.9.2 Gerencias Regionales

Para brindar una mejor atención a las distintas necesidades de formación, asesoría y asistencia en el territorio nacional, el INFOTEP dispone de cuatro gerencias regionales, con una división organizacional similar a la Dirección General, establecidas de acuerdo con la regionalización geográfica oficial.

Estas oficinas regionales tienen el objetivo de planificar, organizar, supervisar, ejecutar y controlar las acciones formativas en su región.

²¹ Ibid., 57

Horario en que se imparten las acciones formativas: Los cursos regulares que imparte el INFOTEP se desarrollan de lunes a viernes en las tandas matutina, vespertina y nocturna; con una duración de 3 a 4 horas diarias.



Gerencia Regional Central

Autopista Duarte, Km. 6 ½
Santo Domingo, R. D.
Tel. (809) 563-3880 / Fax (809) 544-3990
Fuente: www.infotep.gov.do

Imagen # 4



Gerencia Regional Norte

Ila Sadhalá Esq. Hatuey
Santiago, R. D.
Tel. (809) 570-4125 / Fax (809) 576-8651
Fuente: www.infotep.gov.do

Av. Estre-

Imagen # 5



Gerencia Regional Este

Carret. La Romana-San Pedro de Macorís, Km. 5
La Romana, R. D.
Tel. (809) 550-6970 / Fax (809) 550-6496
Fuente: www.infotep.gov.do

Ima-
gen # 6
Fuente:



Gerencia Regional Sur

Francisco del Rosario Sánchez No. 15

Azua, R. D.

Tel. (809) 521-3561 7 Fax (809) 521-3196

7

www.infotep.gov.do

Imagen #

Fuente:

2.9.3 Centros Tecnológicos

Son centros de adiestramiento contruidos con recursos propios, con la finalidad de potenciar la formación ocupacional, respondiendo a las exigencias de trabajadores, empresarios y el Estado. Por sus altos estándares de calidad, seguridad, equipamiento y personal, han sido considerados por expertos nacionales e internacionales como "centros modelo de formación".

En la actualidad, el INFOTEP posee tres centros tecnológicos, los cuales operan en las gerencias regionales Central, Norte y Sur.

2.9.3.1 Centro Tecnológico Central

Fundado en el 1986, es una dependencia de la Gerencia Regional Central, y cuenta con talleres en las siguientes áreas ocupacionales:

- Mecánica Industrial
- Metrología
- Mecánica Automotriz
- Electrónica
- Soldadura
- Refrigeración
- Desabolladura y Pintura de Vehículos
- Madera

- Confección Industrial
- Panadería y Repostería
- Electricidad
- Telecomunicaciones
- Informática
- Artes Gráficas
- Producción de Televisión
- Energías Renovables

Además, dispone de un moderno laboratorio de biodiesel, inaugurado en el 2008, como fruto del proyecto de energías renovables, desarrollado junto a la Agencia de Cooperación Japonesa (JICA), con una inversión conjunta superior a los RD\$12,000,000.00 (DOCE MILLONES DE PESOS), con el objetivo de formar técnicos especializados en el uso y manejo de tecnología de alta generación, aplicada a la investigación y desarrollo de energías renovables.

2.9.3.2 Centro Tecnológico Norte

Inaugurado en el 1994, depende de la Gerencia Regional Norte. En sus instalaciones dispone de talleres en las áreas de:

- Electricidad
- Electrónica
- Refrigeración
- Confección Industrial
- Mecánica de Máquinas de Coser Industriales
- Madera
- Mecánica Automotriz
- Soldadura
- Mecánica Industrial
- Informática
- Panadería y Repostería

2.9.3.3. Centro Tecnológico Sur

Inaugurado conjuntamente con las oficinas de la Gerencia Regional Sur a la que pertenece, en el 1995. Sus talleres imparten docencia en las áreas de:

- Electrónica
- Electricidad
- Confección Industrial
- Bar y restaurante
- Belleza

Horario en que se imparten las acciones formativas: Los cursos regulares que imparte el INFOTEP se desarrollan de lunes a viernes en las tandas matutina, vespertina y nocturna; con una duración de 3 a 4 horas diarias.

2.9.4 Talleres Móviles

El Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOTEP), con el objetivo de ampliar su oferta formativa en comunidades donde la entidad no tiene infraestructura ni cuenta con Centros Operativos del Sistema (COS), posee 24 talleres móviles ubicados en diferentes regiones del país, siendo la zona sur la de más incidencia de los talleres, por ser considerada de mayor vulnerabilidad.

Con esta modalidad de formación, el INFOTEP ha generado un gran impacto económico para las personas que reciben la formación, ya que, según las competencias adquiridas, pueden insertarse en el mercado laboral y de auto empleo en la mayoría de los casos. Estos talleres móviles consisten en contenedores adaptados y equipados con todos los instrumentos y herramientas necesarios para el proceso enseñanza aprendizaje. Desde el año 2000, en los talleres móviles del INFOTEP, se han impartido 119,378 horas instrucción, 739 acciones formativas, con 15,288 participantes. Las áreas ocupacionales que se ofrecen en estos talleres son:

*Confección industrial de prendas de vestir.

*Mantenimiento eléctrico.

- *Panadería.
- *Repostería.
- *Mecánica automotriz.
- *Electrónica.
- *Soldadura.
- *Electricidad.
- *Mantenimiento de refrigeración.
- *Cocina.
- *Tecnología.

Actualmente la institución a través de su Departamento de Investigación Estadística está realizando un estudio diagnóstico para identificar las necesidades de formación existentes en las zonas de difícil acceso, para hacer llegar nuevas unidades de talleres móviles y así poder suplir las demandas de capacitación de cada una de las zonas identificadas.

2.9.5 Oficinas Satélites

Con el objetivo de responder a las necesidades de capacitación y asesoría de los clientes cuya ubicación geográfica dificulta un fácil acceso a los centros operativos del sistema, el INFOTEP dio apertura a cuatro (4) oficinas satélites, las cuales ofrecen los servicios de admisión, información y empleo, y asesoría y asistencia técnica a empresas, instituciones y centros operativos del sistema.



Oficina Bávaro Punta Cana

Cruce de Friusa, Plaza Brisas de Bávaro
Local 401, Bávaro, Higuey, R. D.
Tel. (809) 552-0608
Fuente: www.infotep.gov.do

Imagen # 8



Oficina Satélite Costa Norte

Escuela Hotelera Montemar-Hotel Montemar
Prolongación Hermanas Mirabal
Puerto Plata, R. D., Tel. (809) 586-8033
Fuente: www.infotep.gov.do

Imagen # 9



Oficina Satélite Nordeste

C/Luperón No. 9, San Francisco de Macorís, R. D.
Tel. (809) 244-1764/1700, Fax (809) 725-5125
Imagen # 10
www.infotep.gov.do

Fuente:



Oficina Satélite Barahona

C/Colón No. 46 (Frente al Palacio de Justicia), Barahona, R. D.
Tel. (809) 524-4875/76/16 Fax (809) 524-4816
Imagen # 11
www.infotep.gov.do

Fuente:



Centro de Capacitación Técnica

Av. Circunvalación, esquina Carretera Sánchez, Km. 1,
San Juan de la Maguana, R.D.
Tel. (809) 557-1336/6193
12
www.infotep.gov.do

Imagen #
Fuente:

2.10 Instituciones Homólogas²²

Con la finalidad de actualizarse y estar acorde a los requerimientos de los nuevos tiempos, INFOTEP mantiene intercambios técnicos y profesionales con instituciones homólogas, como son:

- Consejo Nacional de Educación Técnica e Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET)-Argentina www.inet.edu.ar/
- Instituto Nacional Tecnológico (INATEC)-Nicaragua www.inatec.edu.ni/
- Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE)-Venezuela www.ince.gov.ve/
- Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial (SENAI)-Brasil www.senai.br/
- Instituto Nacional de Capacitación Profesional (INACAP)-Chile www.inacap.cl/
- Instituto Nacional de Aprendizaje (SENA)-Colombia www.sena.edu.co/
- Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)-Costa Rica www.ina.ac.cr/
- Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP)-El Salvador www.insaforp.org.sv/
- Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP)-Guatemala www.intecap.org.gt/
- Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP)-Honduras <http://www.thepunto.com/infop/infop.asp>
- Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH)-Panamá www.inadeh.edu.pa/
- Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial (SENATI)-Perú www.senati.edu.pe/
- Consejo de Normalización de Competencias Laborales (CONOCER)-México www.conocer.gob.mx/
- Colegio Nacional de Educación Profesional Técnico de México (CONALEP)-México www.conalep.edu.mx/

2.11 Servicios²³

²² Información extraída de la página web www.infotep.gov.do/art.php?id=1105

En atención a los requerimientos de los diferentes sectores económicos y de la sociedad dominicana, el INFOTEP diseña servicios que satisfagan eficientemente las necesidades de estos y que promuevan la excelencia en la formación de los trabajadores, al tiempo que impulsen el mejoramiento de la productividad y la competitividad empresarial.

De acuerdo con su naturaleza y orientación, sus servicios pueden ser clasificados de esta manera:

- | | |
|---------------------------------------|--------|
| 1. De información | 2. |
| Formación profesional | 3. |
| Soluciones empresariales | 4. |
| Reconocimiento de aprendizajes | 5. In- |
| termediación laboral | 6. |
| Formación y actualización de docentes | |
| 7. Soluciones para COS | |
| 8. Documentación | |

2.12 Oferta Formativa

2.12.1 Carreras Técnicas

Al desarrollar un programa de formación, en un tiempo relativamente corto, el participante obtiene el título de técnico en la ocupación aprendida. Modalidades en las que se pueden realizar:

- Formación Continua en Centros (FCC)
- Formación por Itinerario (H/C)

2.12.2 Formación Técnicos Maestros

²³ Información extraída de la página web www.infotep.gov.do

Está dirigida a trabajadores calificados, a los niveles medios de empresas y/o dueños de pequeñas y medianas empresas, con el propósito de que puedan desempeñarse eficientemente en tareas de supervisión y asesoría de la producción, desarrollar planes de producción, organizar y administrar recursos y ocuparse de la instrucción y desarrollo de nuevos trabajadores.

2.12.3 Cursos Técnicos

Son acciones formativas de corta duración, mediante las cuales se adquiere conocimientos sobre una unidad particular de una ocupación. Se ofrecen en las siguientes modalidades:

- Habilitación (H)
- Complementación (C)
- Capacitación permanente (CP)
- Com-
- Capacitación

2.12.4 Diplomados

La oferta de diplomados en INFOTEP surge con el interés de ofrecer actualización a profesionales de diversas áreas a los fines de que estos mejoren, comprendan y apliquen los diferentes procesos vinculados a la gestión empresarial, mediante la incorporación de nuevos saberes y el fortalecimiento de las habilidades personales y profesionales.

Esta oferta no es limitada. Las empresas que requieran algún diplomado en un área diferente a los aquí presentados, solo deberán solicitarlo por las vías correspondientes.

Población enfocada: Los diplomados están dirigidos a:

- Profesionales de diversas áreas interesados en adquirir las competencias para incidir en los diferentes procesos de toma de decisiones en las empresas públicas y privadas
- Trabajadores que estén laborando en las diferentes áreas a las que está orientado el diplomado.

Oferta de diplomados:

Diplomado en Logística Integral
Diplomado en Planeación Estratégica
Diplomado en Presupuesto Empresarial
Diplomado en Producción más Limpia
Diplomado en Programación Neurolingüística, PNL
Diplomado en Seguridad Social
Diplomado en Seguridad y Salud Ocupacional
Diplomado en Servicio al Cliente
Diplomado Facilitador de Aprendizaje Productivo
Diplomado en Gestión por Competencias
Diplomado en Gestión de la Calidad
Diplomado Desarrollo de Mandos Medios
Diplomado en Administración
Diplomado en Archivística
Diplomado en Chef
Diplomado en Coaching
Diplomado en comunicación Corporativa
Diplomado en Conservación de Documentos
Diplomado en Control de Pérdidas: Seguridad y Salud Ocupacional
Diplomado en Desarrollo de Habilidades Gerenciales
Diplomado en Dirección y Ejecución de Proyectos
Diplomado en Edición de Documentos
Diplomado en Gestión de Marcas
Diplomado en Gestión de Procesos
Diplomado en Gestión Moderna del Talento Humano
Diplomado en Gobernanta de Hotel
Diplomado en Implantación de Protocolos de Familia y Ámbitos de Gobierno en PY-
MES Dominicanas
Diplomado en Lean Manufacturing

2.13 Servicios del INFOTEP al sector Zonas Francas²⁴

²⁴ Información extraída de la Norma para la Ejecución del Programa INFOTEP-Zonas Francas (NI-ONA-008:2013, Ed.2)

2.13.1 Antecedentes

Las iniciativas emprendidas por INFOTEP y los representantes de Zonas Francas en la búsqueda de una adecuada relación entre las partes, culminaron con la firma de un Convenio, en el mes de marzo del año 1992, que generó un proyecto de capacitación y entrenamiento dirigido a ese importante sector de la economía nacional.

El Convenio describe, en líneas generales, que se establecerían programas y cursos de formación técnico profesional para los trabajadores ocupados y la fuerza laboral que sería empleada de los distintos parques industriales de Zonas Francas del país.

El Convenio en su Artículo Quinto estipula que para regir su aplicación se elaboraría un Reglamento que regularía la forma en que deberían funcionar las actividades de capacitación.

Para lograr un adecuado y eficaz funcionamiento del Convenio, el INFOTEP, decidió crear un mecanismo que permitiera lograr objetivos medibles, impactos positivos en beneficio de los recursos humanos de Zonas Francas y desarrollar un mecanismo de vinculación directo con el sector demandante de sus servicios. De ahí que decidiera ejecutar un proyecto que denominó "PROYECTO DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO INFOTEP/ ZONAS FRANCA".

Para el efectivo funcionamiento de un proyecto de esta naturaleza, fue necesario establecer las áreas de competencias y los deberes y obligaciones de cada una de las partes involucradas.

En ese momento consistió en un proyecto de capacitación y entrenamiento cuyo objetivo era calificar la fuerza laboral dominicana, garantizando la productividad en base a programas específicos de adiestramiento que tomaran en cuenta la competitividad internacional de las Zonas Francas.

Para el "PROYECTO DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO INFOTEP/ ZONAS FRANCA", esto implicó pasar a lo interno del INFOTEP de una estructura basada en la ejecución de acciones formativas y en la operación, a una estructura como un programa especial fundamentado en un Servicio Especializado de Apoyo a la Productividad y Competitividad, como parte de una atención focalizada a satisfacer necesidades específicas de un sector productivo y de grupos poblacionales estratégicos en el desarrollo y la competitividad del país.

2.13.2 Objetivos

Para lograr una operación efectiva del programa y considerando el procedimiento institucional que rige la Prestación del Servicio de Apoyo a la Productividad y Competitividad Empresarial-Laboral, es conveniente el establecimiento de una norma del programa que permita su adecuada implementación con la debida fluidez, agilidad y eficacia; con esto se pretende:

1. Mejorar la capacidad de competir del sector de Zonas Francas, a través de la Prestación del Servicio Apoyo a la Productividad y Competitividad Empresarial-Laboral, ofrecido con la celeridad y los requerimientos que exigen los mercados.
2. Viabilizar la operatividad del programa, agilizando los procesos, ofreciendo respuestas oportunas a las necesidades del sector.
3. Proporcionar las normas de carácter técnico que garanticen eficiencia y eficacia en las actividades que genera la gestión del Programa INFOTEP/ZONAS FRANCAS.
4. Proporcionar los lineamientos generales para la actuación de los actores participantes, indicando los alcances y límites de las responsabilidades respectivas.

2.13.3 Organización del programa

El programa en su organización estará conformado por el **Comité Nacional Coordinador**, cuyas funciones garantizan la vinculación entre el INFOTEP y el sector de Zonas Francas. Estará integrado por cinco (5) representantes seleccionados por ADOZONA y por cinco (5) representantes del INFOTEP, designados por la Dirección General. Este comité será presidido por un representante designado por ADOZONA y un vicepresidente representante de INFOTEP, designado por su Dirección General.

El Comité Nacional Coordinador podrá invitar a participar en las reuniones al menos un representante de cada Comité Local, con voz pero sin voto; así como a cualquier otra persona u organismo, cuando lo considere pertinente.

Se realizarán reuniones ordinarias cada dos (2) meses, y reuniones extraordinarias cuando sea necesario, coordinadas por el INFOTEP. De estas reuniones se levantarán ayudas memorias sobre los temas tratados.

a) Funciones Generales:

1. Recomendar a la Dirección General del INFOTEP las políticas a seguir para el manejo del Programa; y conocer y dar seguimiento a los planes de trabajo (planes operativos) a ser desarrollados para beneficio de las Zonas Francas.
2. Apoyar las acciones encaminadas para la buena marcha del Convenio INFOTEP/ ZONAS FRANCAS.
3. Aprobar el Plan Operativo y Presupuesto Anual, conforme a las necesidades planteadas por los Comités Locales y los proyectos de carácter regional y nacional, en función de las reservas del 35%.
4. Sugerir y apoyar la realización de investigaciones para la determinación de necesidades de mejora de la productividad y competitividad de las empresas y las evaluaciones de impacto del servicio.
5. Gestionar la obtención de recursos adicionales al Programa en los casos que fuere necesario, para atender proyectos puntuales en apoyo a la productividad y competitividad de las empresas.
6. Promover y apoyar a través de ADOZONA el aporte según la Ley 116 que rige al INFOTEP como mecanismo de apoyo al programa.

Los Comités Locales:

Estarán definidos según se establezca en el Comité Coordinador Nacional; de tal manera que podrán estructurarse Comités Locales por parque, por grupos de parques o con carácter Regional. Las empresas correspondientes a la clasificación de Zonas Francas Especiales, serán atendidas conforme a su situación geográfica respecto a los Comités Locales establecidos.

Estarán integrados por dos (2) representantes y sus respectivos suplentes del sector de Zonas Francas, correspondientes al Comité Local establecido, designados por Adozona en coordinación con la Asociación de Zonas Francas correspondiente y un (1) representante del INFOTEP, designado por la Dirección General.

Finalidad: El Comité Local colaborará en la detección de las necesidades de aplicación

de la oferta del servicio a las empresas de los parques de zonas francas, así como en el proceso de planificación anual.

Se realizarán reuniones ordinarias cada mes, y reuniones extraordinarias cuando sea necesario, convocadas por el INFOTEP. De estas reuniones se levantarán ayudas memorias sobre los temas tratados.

Funciones generales de los Comités Locales:

1. Identificar las prioridades de las necesidades de las empresas de zonas francas.
2. Apoyar la elaboración del Plan Operativo y Presupuesto de las actividades a realizar de la oferta del servicio en su respectivo parque o grupo de parques, conforme a los lineamientos establecidos por el Comité Nacional Coordinador.
3. Monitorear el cumplimiento del Plan Operativo y Presupuesto aprobado por el Comité Nacional Coordinador.
4. Sugerir y apoyar la realización de estudios relacionados con la determinación de necesidades de mejora de la productividad y competitividad y de impacto del servicio.
5. Participar en el proceso de selección del personal de asesoría.

2.13.4 Reservas del 35%

El Convenio INFOTEP/ ZONAS FRANCCAS, establece la creación del fondo de reservas equivalente al treinta y cinco (35%) de todo pago que hagan las empresas de Zonas Francas y de los parques industriales de Zonas Francas para ofrecer el Servicio de Apoyo a la Productividad y Competitividad conforme a sus necesidades.

Los aportes del sector serán asentados en registros contables según Comités Locales, establecidos a los fines de mantener las informaciones pertinentes a la Reserva del 35% del sector de Zonas Francas.

Los recursos deberán ser utilizados exclusivamente para financiar y/o facilitar las actividades para ofertar el Servicio de Apoyo a la Productividad y Competitividad de las empresas de Zonas Francas; así como investigaciones y estudios que tengan que ver directamente con el mejoramiento de la oferta del servicio conforme al plan operativo anual y los proyectos que apruebe el Comité Nacional Coordinador.

2.13.5 Servicio a las empresas

El programa dará atención a las necesidades de las empresas de Zonas Francas, a través de un equipo de asesores especializados, dedicados exclusivamente al programa, en base al procedimiento del Sistema de Calidad relacionado con la "Prestación del Servicio de Apoyo a la Productividad y Competitividad Empresarial-Laboral".

Este servicio permitirá a las empresas aplicar determinadas estrategias metodológicas que le permitan analizar y solucionar los problemas relacionados con las habilidades y conocimientos de sus recursos humanos que inciden en su productividad y competitividad y en la vinculación con su entorno.

A estos fines el Servicio se ofrece apoyado en los siguientes programas:

- a. Programa de Capacitación Puntual: son acciones de capacitación que se diseñan a partir de una necesidad específica de la empresa.
- b. Programa de Capacitación y Certificación por Competencia en la Empresa: es una estrategia de mejoramiento a través de la capacitación y desarrollo de los recursos humanos por competencia laboral.
- c. Programa de Gestión del Conocimiento para la Mejora de la Productividad y la Competitividad: enfocado a promover una cultura de mejoramiento continuo, mediante la implementación de estrategias que impactan en la productividad de las empresas.

Estos programas para el caso de Zonas Francas pueden ser focalizados en el contexto sectorial local, regional y nacional, a los fines de atender necesidades específicas de carácter común a las empresas del sector.

Con la previa aprobación del Comité Nacional Coordinador, también podrán ser diseñados otros programas o proyectos que propicien la integración de nuevos trabajadores ubicados en el entorno comunitario de los parques de Zonas Francas o el desarrollo de competencias de los mismos, vinculados a futuras inversiones conforme el desarrollo tecnológico del sector.

CAPITULO III. INVESTIGACION DE CAMPO Y PROPUESTA DE MEJORA EN LOS SERVICIOS DEL INFOTEP AL SECTOR ZONAS FRANCAS REGION ESTE²⁵

Para llevar a cabo el estudio de campo se tomó una muestra de 40 empresa de las 65 que forman parte del sector zonas francas en la región Este a diciembre de 2013, se consideró que estarán satisfechos el 50% ($p=q=0.5$), con un margen de error de un 10% y un nivel de confianza de $2=95\%$.

3.1 Resultados de la investigación

Se aplicaron encuestas a la muestra seleccionada en los parques industriales de San Pedro de Macorís, La Romana y Hato Mayor del Rey.

Se muestra a continuación los resultados de las encuestas realizadas:

1. ¿Conocen ustedes la Institución denominada Infotep?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
--------------	-------------------	-------------------

²⁵ Esta información ha sido extraída de la encuesta realizada a 40 empresas del sector Zonas Francas en la Región Este de R.D. (San Pedro de Macorís, La Romana y Hato Mayor)

Si	40	100%
No	0	0%
Total	40	100%

Tabla # 1. Fuente: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este



Gráfico # 1 de encuesta a empresas. Fuente: Tabla No.1

Comentario: sintetizando los resultados, el 100% de la muestra respondió que si conoce la Institución Infotep.

2. ¿Conocen todos los servicios que ofrece el Infotep a las empresas de Zonas Francas Región Este?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	12.5%
No	0	0%
Algunos	35	87.5%
Total	40	100%

Tabla # 2. Fuente: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este

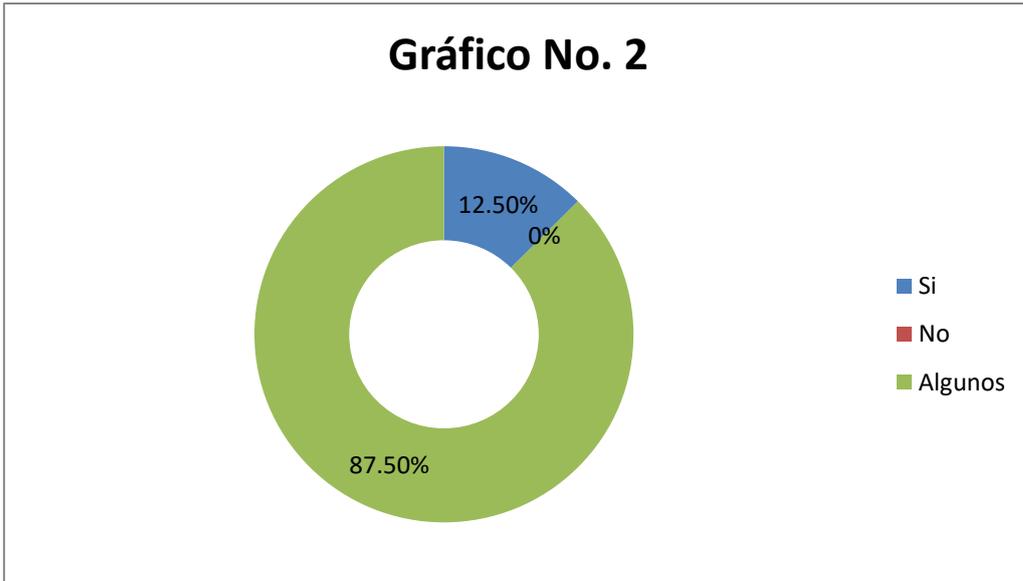


Gráfico # 2 de encuesta aplicada a empresas. Fuente: Tabla No.2

Comentario: sintetizando los resultados, el 12.5% de la muestra respondió que si conoce todos los servicios del Infotep, mientras que el 87.5% solo conoce algunos y un 0% no los conoce.

3. ¿Ha utilizado esta empresa algún servicio por parte del INFO-TEP?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	70%
No	12	30%
Total	40	100%

Tabla # 3. Fuente: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este

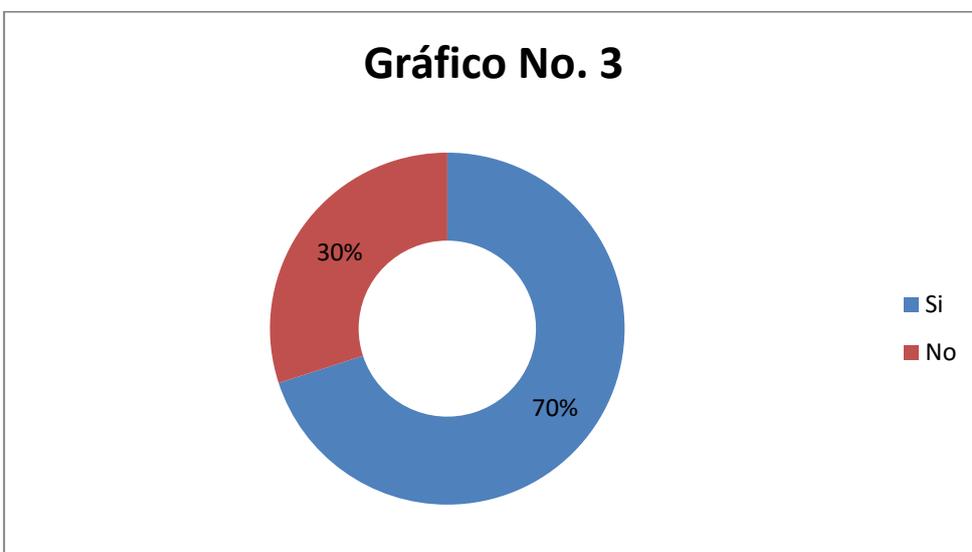


Gráfico # 3 de encuesta aplicada a empresas. Fuente: Tabla No. 3

Comentario: sintetizando los resultados, el 70% de la muestra respondió que ha utilizado los servicios del Infotep, mientras que el 30% respondió que no los ha utilizado.

4. ¿Ha solicitado alguna vez el servicio del INFOTEP?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	50%
No	20	50%
Total	40	100%

Tabla # 4. Fuente: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este

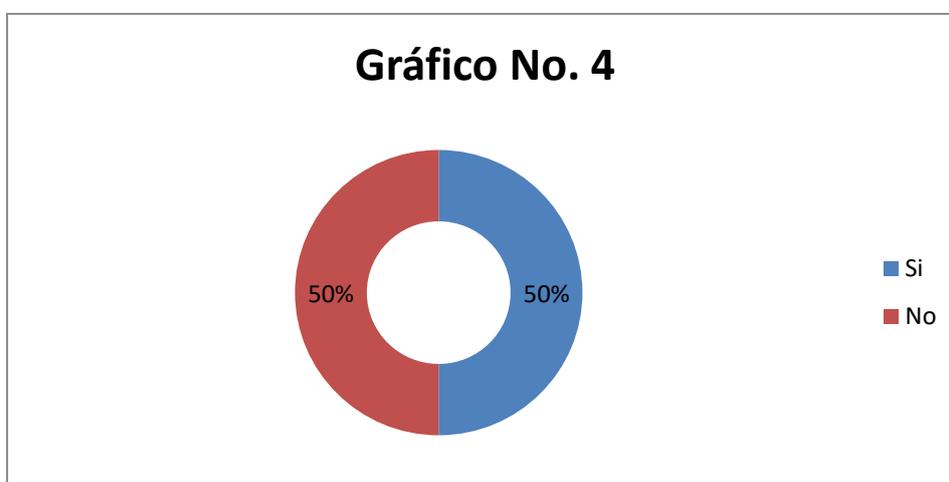


Gráfico # 4 de encuesta aplicada a empresas. Fuente: Tabla No. 4

Comentario: sintetizando los resultados, el 50% de la muestra respondió que ha solicitado los servicios del Infotep, mientras que el otro 50% respondió que no los ha solicitado.

5. ¿Al momento de solicitar servicio que medios usted utiliza?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Fax	0	0%
Correo electrónico	17	42.5%
Visita al Infotep	0	0%
Visita del asesor de Infotep	10	25%
Carta	8	20%
Vía telefónica	5	12.5%
Total	40	100%

Tabla #5. Fuente: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este

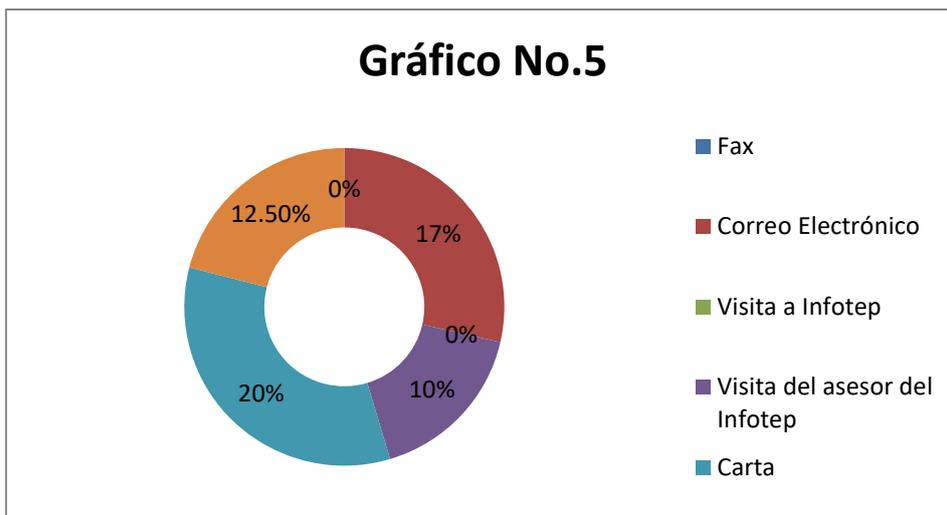


Gráfico # 5 de encuesta aplicada a empresas Fuente: Tabla No. 5

Comentario: sintetizando los resultados, el 0% de la muestra respondió que no utiliza fax o visita al Infotep para solicitar sus servicios, el 17% utiliza correo electrónico, el 10% solicita ser visitado por un asesor del Infotep para solicitar el servicio, el 20% elabora cartas solicitando el servicio y el 12.5% utiliza la vía telefónica.

6. ¿En alguna ocasión le han negado los servicios solicitados?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	85%
No	6	15%
Total	40	100%

Tabla # 6. Fuente: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este

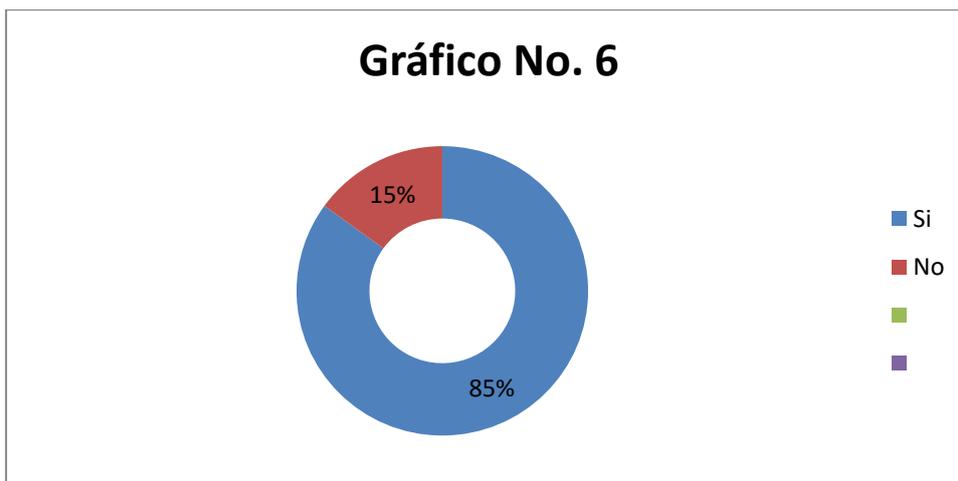


Gráfico # 6 de encuesta aplicada a empresas. Fuente: Tabla No. 6

Comentario: sintetizando los resultados, el 85% de la muestra respondió que en alguna ocasión le han negado el servicio que han solicitado mientras que el 15% respondió que no le han negado el servicio solicitado.

7. ¿Está de acuerdo con el tiempo de respuesta su solicitud por parte del Infotep por parte del INFOTEP?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	15.5%
En desacuerdo	25	62.5%
Regular	10	25%
Total	40	100%

Tabla # 7. Fuente: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.

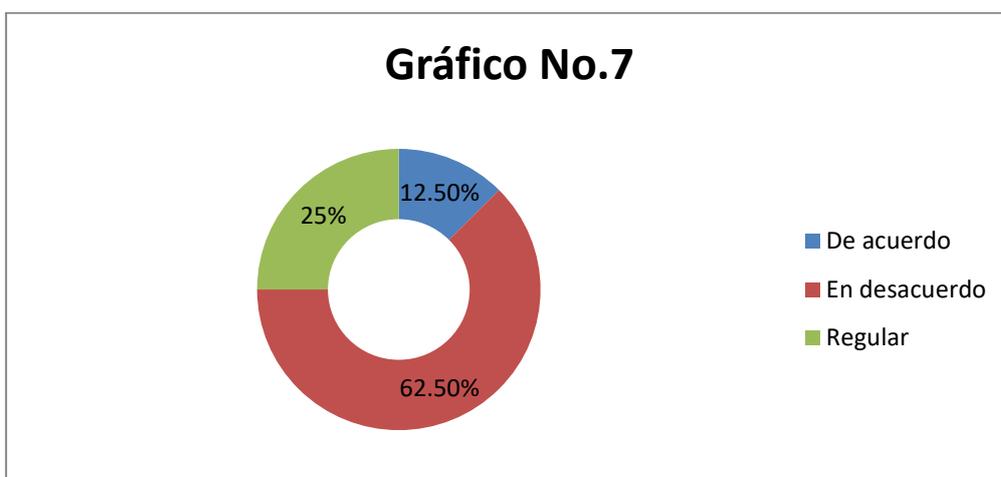


Gráfico # 7 de encuesta aplicada a empresas. Fuente: Tabla No. 7

Comentario: sintetizando los resultados, el 12.5% de la muestra respondió que está de acuerdo con el tiempo de respuesta por parte del Infotep, mientras que el 62.5% respondió que está en desacuerdo y un 25% lo califica como regular.

8. ¿Cómo calificaría la remuneración que ha recibido por sus aportes al INFOTEP?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	10	25%
Regular	10	25%
Deficiente	20	50%
Total	40	100%

Tabla # 8. Fuente: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.

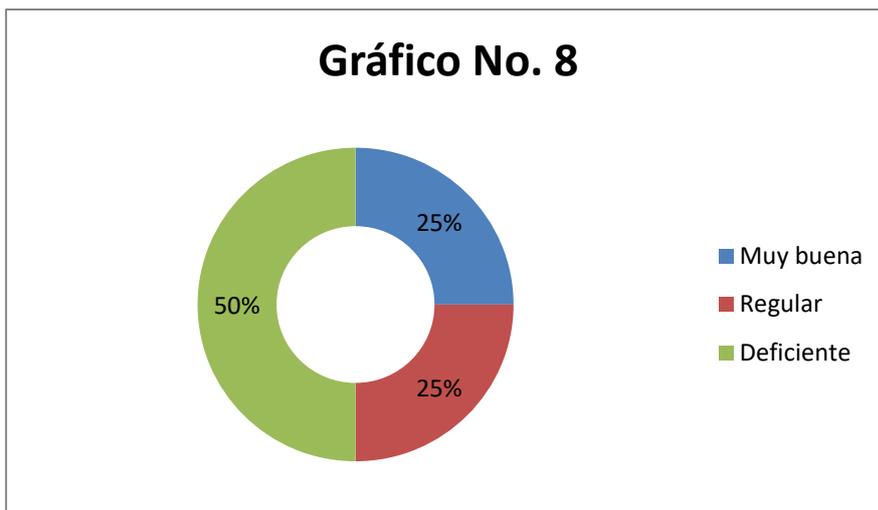


Gráfico # 8 de encuesta aplicada a empresas. Fuente: Tabla No. 8

Comentario: sintetizando los resultados, el 25% de la muestra calificó como muy buena la remuneración que recibe de sus aportes por el Infotep, mientras que el otro 25% la califica como regular y un 50% la considera deficiente.

9. ¿Cómo califica esta empresa la calidad de la enseñanza del INFO-TEP?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	13	32.5%
Buena	14	35%
Regular	10	25%
Deficiente	3	7.5%
Total	40	100%

Tabla # 9. Fuente: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.

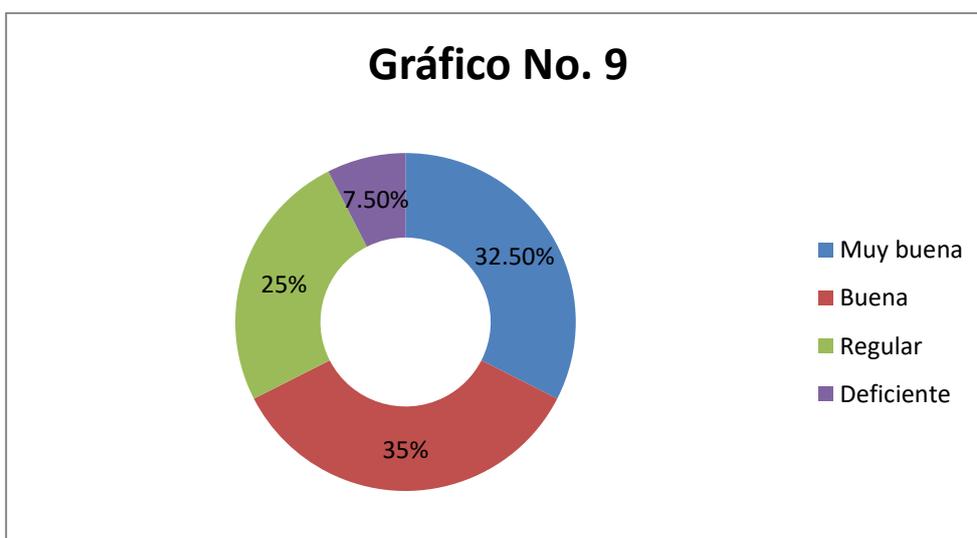


Gráfico # 9 de encuesta aplicada a empresas. Fuente: Tabla No. 9

Comentario: sintetizando los resultados, el 32.5% de la muestra calificó como muy buena la calidad de la enseñanza del Infotep, el 35% la califica como buena, el 25% como regular y un 7.5% la considera deficiente.

10. ¿Cómo califica la variedad de servicios que ofrece el INFOTEP a las empresas de zonas francas?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	15	37.5%
Buena	12	30%
Regular	9	22.5%
Deficiente	4	10%
Total	40	100%

Gráfico # 10 de encuesta aplicada a empresas Fuente: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este.

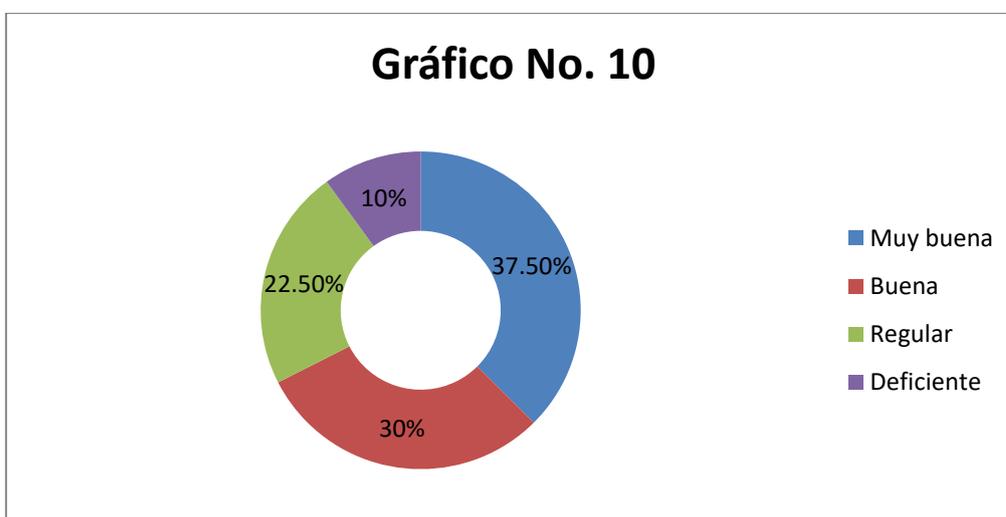


Gráfico # 10 de encuesta aplicada a empresas Fuente: Tabla No. 10

Comentario: sintetizando los resultados, el 37.5% de la muestra calificó como muy buena la diversidad de los servicios del Infotep al dirigidos al sector zonas francas, el 30% la califica como buena, el 22.5% como regular y un 10% la considera deficiente.

11. ¿Cómo califica esta empresa el servicio en general del Infotep?

Datos	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	5	12.5%
Bueno	15	37.5%
Regular	17	42.5%
Deficiente	3	7.5%
Total	40	100%

Tabla # 10. Fuente: Encuesta aplicada a las empresas de Zonas Francas Región Este

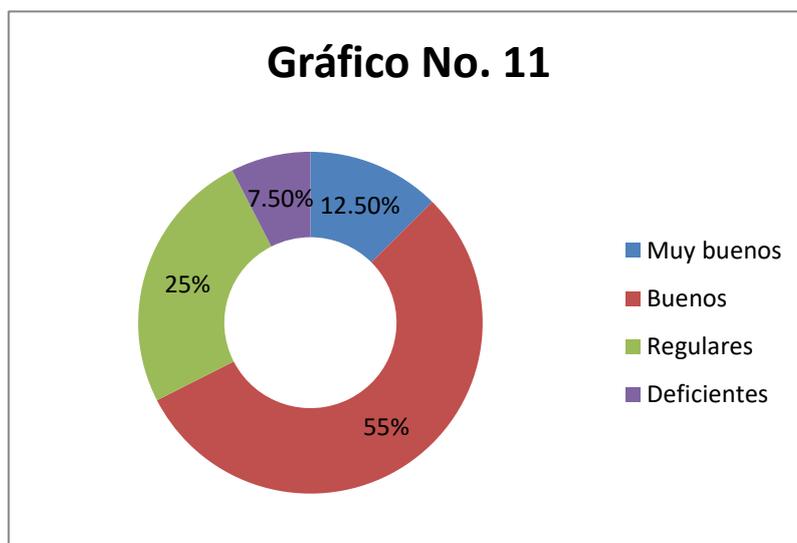


Gráfico # 11 de encuesta aplicada a empresas Fuente: Tabla No. 11

Comentario: sintetizando los resultados, el 12.5% de la muestra calificó como muy bueno el servicio en general del Infotep, el 37.5% lo califica como bueno, el 42.5% como regular y un 7.5% lo considera deficiente.

3.2 Análisis de los resultados de la investigación y la problemática

A continuación se detalla el análisis realizado a los resultados de la encuesta que se les realizó a 40 representantes empresariales de un total de 65 empresas en el sector Zonas Francas Región Este, se destaca que durante la encuesta los encuestados no se limitaron a dar las respuestas cerradas propias de la entrevista, sino que daban detalles en algunos casos de la razón de ser de sus respuestas, cabe destacar que para el afianzamiento de algunos de estos detalles se decidió entrevistar a 2 ejecutivos del Infotep que laboran para el Programa de Zonas Francas, estas informaciones serán incluidas en este análisis:

1. El 100% de la muestra respondió que si conoce la Institución Infotep, expresaron que los asesores del Infotep han dado a conocer la institución a través de sus visitas a las empresas, encuentros que se realizan regularmente, correos informativos, en fin, a través de varios medios.

2. Con relación al conocimiento que tienen las empresas de todos los servicios que ofrece el Infotep al sector, el 12.5% de la muestra respondió que si conoce todos los servicios del Infotep, mientras que el 87.5% solo conoce algunos. Algunas expresaron que existen varios servicios pero por lo regular solo se enfocan en solicitar sus necesidades puntuales y no se han abierto a las posibilidades de explorar todos sus beneficios, otras expresan que lo desconocen por falta de información. Para afianzar este punto se entrevistaron a 2 asesores del Infotep, estos informaron que el Infotep posee una diversidad de programas de capacitación que están disponibles para las empresas, como lo son:

- Capacitación en empresa
- Gestión del conocimiento
- Certificación bajo competencia laboral
- Cursos estandarizados
- Formación Dual
- Pymes

Los asesores al igual que las empresas coinciden en que por lo regular el enfoque es a trabajar de manera puntual una necesidad limitando de esta manera todos los beneficios.

3. Respecto a la utilización de los servicios del Infotep por parte de estas 40 empresas el 70% de la muestra respondió que ha utilizado los servicios del Infotep, mientras que el 30% respondió que no los han utilizados, cabe destacar que estas últimas hacen referencia a varios puntos por lo cual no utilizan los servicios, entre ellos: desconocimiento de sus beneficios, falta de involucramiento por parte de las empresas, existen curso donde entienden que los facilitadores del Infotep no están calificados y deciden utilizar otras instituciones, en algunas ocasiones han solicitado el servicio y no le es aprobado.

4. El 50% de la muestra respondió que ha solicitado los servicios del Infotep, mientras que el otro 50% respondió que no los ha solicitado, de este último porcentaje algunas expresaron que no lo han solicitado porque participan de las capacitaciones donde el Infotep extiende invitaciones, de esta manera son incorporados en los servicios sin generar la solicitud según, otras expresaron que desconocimiento de sus beneficios, falta de involucramiento por parte de las empre-

sas, existen curso donde entienden que los facilitadores del Infotep no están calificados y deciden utilizar otras instituciones, en algunas ocasiones han solicitado el servicio y no le es aprobado, otras comentaron que los procedimientos del Infotep son muy burocráticos y demandan mucho tiempo, por tal razón deciden utilizar otras instituciones.

De igual manera para los puntos 3 y 4 los asesores del Infotep expresaron que:

Algunas empresas entienden que están en un nivel superior a nuestros servicios y preparan a su personal con instituciones externas. En otros casos las empresas no conocen todos nuestros servicios y tal vez el servicio que conozcan no es el que aplique a su necesidad y por ese desconocimiento no utilizan uno que si les aplique. Por otra parte tenemos empresas que no se involucran en la capacitación de sus empleados ya sea por evadir nuestros procedimientos, porque no esté la capacitación dentro de su gestión o por temor a invertir en un personal el cual emigrará a otra empresa por ser más competente.

5. De manera muy explícita queda evidenciado que existen diversos medios que permiten a las empresas generar sus solicitudes, estos medios han quedado distribuidos de la manera siguiente: el 17% utiliza correo electrónico, el 10% solicita ser visitado por un asesor del Infotep para solicitar el servicio, el 20% elabora cartas solicitando el servicio y el 12.5% utiliza la vía telefónica.

6. Se destacó un punto importante en el desarrollo de la encuesta, este hacía énfasis en la respuesta del Infotep a sus solicitudes, específicamente si el servicio solicitado se les había aprobado, el 85% de la muestra respondió que en alguna ocasión le han negado el servicio que han solicitado mientras que el 15% respondió que no le han negado el servicio solicitado, los asesores del Infotep colaboraron con la siguiente información:

Existe un procedimiento para la ejecución de los programas solicitados por las empresas de zonas francas, deben ser aprobados por los miembros del Comité Infotep Zonas Francas correspondiente en las reuniones que se celebran 1 vez al mes, este comité tomó en consideramos ciertos criterios, se detallan:

- El comité en ocasiones entiende que la solicitud de servicio no va de acuerdo con los fines de la empresa.
 - El comité puede analizar en la solicitud que la empresa no necesita esa capacitación, o que se debe dar a otra población y no a la que están solicitando.
 - Las empresas en ocasiones solicitan que se capacite a un gran número de empleados y el comité verifica que tanto son los aportes de esa empresa, si los aportes son mínimos no aprueban la solicitud o la aprueban para una menor cantidad.
 - Las empresas a veces solicitan cursos con instituciones externas pero que sean financiadas por el Infotep, el comité entiende que no siempre son necesarias, dependerá del monto y de la disponibilidad que tenga la institución de facilitadores que puedan impartir esa capacitación sin necesidad de utilizar fuentes externas y también el comité en ocasiones percibe que son intereses particulares de quien solicita, no de la empresa.
 - Se presentan casos donde las empresas solicitan cursos de baja carga horaria, el comité expresa que a esos cursos no se les saca provecho y no son aprobados regularmente.
7. Otro punto importante es el tiempo de respuesta que el Infotep da a las empresas, el 12.5% de la muestra respondió que está de acuerdo con el tiempo de respuesta por parte del Infotep, mientras que el 62.5% respondió que está en desacuerdo y un 25% lo califica como regular, según expresan tanto los asesores del Infotep como las empresas esto se debe a que el Comité que aprueba sus solicitudes se reúnen mensualmente para este y otros fines, lo que significa que deben esperar esas reuniones para recibir respuesta y en ocasiones el lapso de tiempo es extenso partiendo de la fecha cuando la empresa solicite y cuando el comité se reúna.
8. El impuesto que se paga al Infotep es remunerado a las empresas a través de capacitaciones, es importante conocer que como califican las empresas este

punto, si consideran que están siendo bien remuneradas, el 25% de la muestra calificó como muy buena la remuneración que recibe de sus aportes por el Infotep, mientras que el otro 25% la califica como regular y un 50% la considera deficiente, esta queja es resultado de las no aprobaciones de sus solicitudes por parte del Comité y cuando las empresas tienen que gestionar otras instituciones para capacitar a sus empleados por falta de facilitadores calificados del Infotep según su demanda.

9. Relacionado a la calidad de la enseñanza del Infotep las empresas se expresaron, el 32.5% de la muestra calificó como muy buena la calidad de la enseñanza del Infotep, el 35% la califica como buena, el 25% como regular y un 7.5% la considera deficiente, producto de cuando las empresas tienen que gestionar otras instituciones para capacitar a sus empleados por falta de facilitadores calificados del Infotep según su demanda.
10. Se encuestó a las empresas sobre cómo califica la variedad de los servicios del Infotep, el 37.5% de la muestra calificó como muy buena la diversidad de los servicios del Infotep dirigidos al sector zonas francas, el 30% la califica como buena, el 22.5% como regular y un 10% la considera deficiente. Tanto los asesores como las empresas confirman que el Infotep ofrece gran variedad de cursos especializados y diversos programas.
11. A nivel global o general las empresas calificaron los servicios del Infotep, el 12.5% de la muestra calificó como muy bueno, el 37.5% lo califica como bueno, el 42.5% como regular y un 7.5% lo considera deficiente, esto se debe a los puntos destacados anteriormente, algunas empresas han logrado satisfacer sus necesidades a plenitud, otras a medias y otras no, en este resultado se destaca evidentemente que un 50% está entre muy bueno y bueno (satisfecho), y 42.5 en regular y un 7.5 deficiente, estas números demuestran la gran oportunidad de mejora que aplican a los servicios del Infotep dirigido al sector Zonas francas Región Este.

3.3 Propuesta de mejora en los servicios del INFOTEP al sector Zonas Francas Región Este

El INFOTEP como organismo rector del sistema nacional de formación técnico profesional de República Dominicana debe velar por mejorar continuamente los servicios de Apoyo a la Competitividad Empresarial – Laboral, para mantenerse como una organización competitiva, moderna e innovadora, que responda al desarrollo integral de las empresas, cabe destacar que este compromiso del INFOTEP cada vez es más demandado por el sector empresarial (tomando en consideración que el INFOTEP es financiado por los aportes obligatorios del 1% de los salarios pagados mensualmente por las empresas).

Partiendo de este punto se tomará como referencia la problemática que surgió de la investigación realizada a las empresas del sector Zonas Francas Región Este para establecer la oportunidad de mejora en cada situación encontrada, considerando que este sector cuenta con una normativa especial, su presupuesto se maneja de manera particular y es uno de los sectores con mayores aportes, lo que significa que pertenece a los Programas Especiales del INFOTEP y por lo tanto debe ser tratado como tal, se detallan a continuación las posibles mejoras en los servicios:

1. El 87.5% de las empresas solo conoce algunos de los servicios que el INFOTEP ofrece al sector, estas expresaron que solo se enfocan en solicitar sus necesidades puntuales y no se han abierto a las posibilidades de explorar todos sus beneficios, otras expresan que lo desconocen por falta de información, en este sentido el INFOTEP debe enfocar sus esfuerzos en la promoción de los servicios de manera personalizada a las empresas, donde asigne a los asesores dentro de sus funciones principales la promoción, de esta manera se dará a conocer a las empresas la diversidad de servicios que existen. En estas promociones deben darse a conocer con detalles particulares cada uno de los programas enfocados al sector para que las empresas puedan obtener las informaciones que apliquen a la solución de su problemática latente en el tema capacitación y gestión del conocimiento para la mejora de la productividad y competitividad de las mismas y de esta manera la empresa se involucrará.

- 2.** El 50% de la muestra respondió que no ha solicitado los servicios del INFOTEP por razones de desconocimiento de sus beneficios, falta de involucramiento por parte de las empresas, existen curso donde entienden que los facilitadores del Infotep no están calificados y deciden utilizar otras instituciones, otras comentaron que los procedimientos del Infotep son muy burocráticos y demandan mucho tiempo, por tal razón deciden utilizar otras instituciones. Las empresas han citado varias razones por lo cual no solicitan los servicios, nuevamente persiste el enfoque de la promoción de los servicios para descalificar argumentos como son la falta de conocimiento de los servicios prestados que lleva también al no involucramiento de las empresas. Por otra parte el no está en condición de no contar con facilitadores capacitados para este sector especial donde la población mandos medios y gerencial es altamente calificada y el sector administra sus aportes de manera particular, la Institución debe comprometerse a suplir esta necesidad del sector con un personal docente calificado. Se destaca la burocracia de los procedimientos, toda institución organizada es regida por procedimientos pero es importante que el INFOTEP realice un análisis de sus procedimientos y regule aquellos donde se involucra a las empresas, eliminando todo aquello que no agregue valor a los fines. Existen varios medios disponibles para todo público donde el INFOTEP hace conocer sus servicios, recomendamos a las empresas a tener un mayor empoderamiento y no desligarse por completo ni tratar este tema simplemente como una gestión más, en el desarrollo y capacitación de sus recursos humanos descansa la productividad y competitividad de las mismas.

- 3.** El 85% de la muestra respondió que en alguna ocasión le han negado el servicio que han solicitado por diversas razones. Según lo socializado con los asesores encuestado del INFOTEP la situación se basa específicamente en que estos cursos son aprobados (a diferencia de los demás cursos del INFOTEP a otros sectores) por un Comité Local que rige el programa, el cual en busca de la minimización de los costes toma decisiones muy rígidas que provocan descontento en las empresas, esta situación se puede controlar de las siguiente manera:

 - a.** Los asesores al atender la solicitud de las empresas conocen la necesidad de las mismas, el objetivo que persiguen en cada capacitación, los resultados que esperan , la población enfocada, sus aportes y la utilización que hacen

de los servicios del INFOTEP, de manera que el asesor está en condición de hacer sugerencias a las empresas para que generen sus solicitudes de manera lógica y enfocada a la realidad de las mismas y a la vez el asesor estará en capacidad de representar a las empresas ante el Comité Local defendiendo los intereses de las mismas.

- b.** El Comité debe tener flexibilidad en las aprobaciones, si son evaluadas por el asesor estarán filtradas de desperdicios.
 - c.** El Comité no debe limitar a las empresas a capacitarse solo con altas cargas horaria, todo dependerá de la necesidad puntual de la empresa.
 - d.** Existe el caso que las empresas solicitan cursos con otras instituciones pero que sean financiadas por el INFOTEP, si no se cuenta con facilitadores capacitados para a los fines el Comité debe aprobar esas solicitudes externa o preparar personal docente calificado que responda la demanda de las empresas, ya que las empresas están realizando aportes y no están siendo retribuidos.
 - e.** El Comité debe involucrarse de forma más directa con las empresas a modo de conocerlas, de esta manera las aprobaciones de los aportes será de manera más objetiva.
- 4.** El 62.5% respondió que está en desacuerdo con el tiempo de respuesta a sus solicitudes por parte del INFOTEP, esto se debe a que el Comité que aprueba las solicitudes se reúne 1 vez al mes provocando un inventario de solicitudes y retraso en la respuesta a las empresas donde la en ocasiones las empresas demanda capacitaciones de inmediato para solucionar situaciones. El Comité debe tener alternativas de respuesta dependiendo la necesidad de la empresa, puede utilizar medios como el correo electrónico para aprobar las solicitudes, vía telefónica, que el asesor se las entregue de manera particular, en fin, evaluar la situación actual de la empresa y darle salida para no detener el proceso y que nuestros clientes obtengan respuesta satisfactoria.

5. Un 50% considera deficiente la remuneración de los aportes que hacen al INFOTEP, esto se relaciona de manera directa a lo tratado en el punto # 3, por lo que se propone seguir las mismas propuestas de mejora.
6. En cuanto a los servicios de manera general se propone gestione una atención más directa a las empresas al momento de ofertar los servicios del INFOTEP y al momento de atender las solicitudes, no solo por parte de los asesores sino también por el Comité y todos los involucrados con el programa zonas francas, para que sean conocidas sus necesidades y la administración de los todos los recursos (tiempo de respuesta, aprobaciones, disponibilidad de facilitadores) sea más objetiva.

CONCLUSION

Finalizada la investigación sobre el análisis realizado a los servicios del INFOTEP ofrecidos a las empresas del sector Zonas Francas Región Este 2014, se sintetizan y detallan los resultados fundamentales:

- El INFOTEP cuenta con un programa especial destinado al sector zonas francas, donde se ofrece asesoría particular en el tema capacitación para que las empresas utilicen los servicios por la institución.
- Las empresas citadas no utilizan la totalidad de estos servicios y otras no lo utilizan, lo cual se debe al desconocimiento, a la falta de involucramiento y a las limitaciones trazadas por el comité que administra sus recursos.
- Algunas empresas también consideran como deficiente el tiempo de respuesta y la remuneración que reciben por parte del INFOTEP.
- Se propone al INFOTEP que gestione una atención más directa a las empresas al momento de ofertar los servicios y al momento de atender las solicitudes, no solo por parte de los asesores sino también por el Comité y todos los involucrados con el programa zonas francas, para que sean conocidas sus necesidades y la administración de los todos los recursos (tiempo de respuesta, aprobaciones, disponibilidad de facilitadores) sea más objetiva.

La metodológica utilizada se sustentó en datos estadísticos e históricos provistos por el INFOTEP, además de encuestas que se aplicarán a un conjunto de empresas del sector zonas francas y a ejecutivos del INFOTEP, así como también documentos de revistas, material extraído de libros y portales virtuales.

Esta investigación ayudará a adquirir conocimiento a las empresas sobre todos los beneficios y derechos que deben serles retribuidos por parte del INFOTEP ya que generan aportes mensuales a la institución con el fin de desarrollar recursos humanos más capaces, hábiles y capacitados, trayendo como consecuencia ser más competentes y productivos, que se traduce en beneficio para la sociedad dominicana, de igual manera se busca aportar mejoras en la prestación del servicio que ofrece el INFOTEP para el apoyo a la competitividad empresarial laboral en el sector Zonas Francas Región Este, ya que siendo el INFOTEP el organismo rector del sistema nacional de formación técnico profesional de República Dominicana debe asesorar a las empresas para satisfacer las necesidades de capacitación de los agentes económicos.

RECOMENDACION

La investigación presentada analiza los servicios ofrecidos por el INFOTEP al sector Zonas Francas Región Este con el fin de proponer mejoras continuas en los mismos. A continuación se procede a enlistar una serie de recomendaciones que aportarán mejoras en los servicios citados:

- El INFOTEP debe enfocar sus esfuerzos en la promoción de los servicios de manera personalizada a las empresas, donde asigne a los asesores dentro de sus funciones principales la promoción.
- El INFOTEP realice un análisis de sus procedimientos y regule aquellos donde se involucra a las empresas, eliminando todo aquello que no agregue valor a los fines.
- Las empresas deben tener un mayor involucramiento y conocimiento en todos los servicios ofertados por INFOTEP al sector, en la capacitación y desarrollo de sus recursos humanos descansa la productividad y competitividad de las mismas.
- El Comité que administra los recursos de estas empresas debe involucrarse de forma más directa con las empresas a modo de conocerlas, de esta manera las aprobaciones de los aportes será de manera más objetiva

El INFOTEP como organismo rector del sistema nacional de formación técnico profesional de República Dominicana debe velar por mejorar continuamente los servicios de Apoyo a la Competitividad Empresarial Laboral, para mantenerse como una organización competitiva, moderna e innovadora, que responda al desarrollo integral de las empresas, cabe destacar que este compromiso del INFOTEP cada vez es más demandado por el sector empresarial tomando en consideración el factor que es financiado por los aportes obligatorios del 1% de los salarios pagados mensualmente por las empresas.

BIBLIOGRAFIA

1. Antonio Guzmán, (1980), *Ley No. 116-80*. INFOTEP Gaceta Oficial No. 953.
2. Beltre,L.(2004). *Estudio del impacto de la Calidad de la Formación Técnico Profesional*. Santo Domingo: UNAPEC.
3. De Ibarrola, María (2004) *Paradojas Recientes de la Educación Frente al Trabajo y la Inserción Social*. 1ª. ed. Buenos Aires.

4. De Ibarrola, María (2006). *Formación escolar para el trabajo: posibilidades y límites. Experiencias y enseñanzas del caso mexicano*, Uruguay, Cinterfor.
5. Donna Mertens, 1998. *Libro Evaluation in Education and Psychology*. Gallaudet University
6. Gallart, M.A.; Bertoncetto, R.(1997). *Cuestiones Actuales de la Formación*. Montevideo: Cinterfor.
7. Hualde, 2002; *El Modelo Segmental*. Universidad de Illinois.
8. Jacinto, Claudia, (2008). *La transición laboral de los jóvenes y las políticas públicas de educación secundaria y formación profesional en América Latina*. Quito Flacso.
9. Melo,L.(2000),*Educación Técnico Profesional*. Santo Domingo: SEESYT
10. Monteiro Leite, 2002 *Trabajo, calificación y formación: cuestiones de la modernidad y la vulnerabilidad*. CINTERFOR (Sobre Artes y Oficios).
11. Grollmann, Philipp y Rauner, Felix (2007). *Perspectivas internacionales sobre maestros y formadores de la educación profesional y técnica*. México Springer.
12. Vargas,F.(2003). *La gestión de la Calidad en la Formación Profesional*. Montevideo: Cintef

INTERNETGRAFIA

1. www.portal.educacion.gov.ar › Modalidades
2. <http://www.infotep.gov.do>
3. www.oei.es/etp
4. <http://www.colombiamercadeo.com/documentos-de-aprendizaje/4-documentos-para-aprendizaje/50-calculen-su-muestra-gratuitamente.html>

5. <http://www.surveymsoftware.net/sscalce.htm>
6. <http://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calculador.html>
7. www.minerd.gob.do
8. www.es.unesco.org
9. www.unevoc.unesco.org

REVISTAS

1. Revista de la CEPAL 69, Tokman, 1998, Costo laboral y competitividad en el sector manufacturero de América Latina 1990-1998.

ANEXOS