

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL



Análisis de las estrategias de enseñanza usadas en la formación de los empleados de una empresa de servicio al cliente

Estudiante

AMPARO KARELLY LIZARAZO SOTO

Directora

LUZ BETTY RUIZ PULIDO

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

FACULTAD DE EDUCACIÓN

ESPECIALIZACIÓN EN PEDAGOGÍA

BOGOTÁ DC

2021

Tabla de Contenido

Introducción	3
Presentación del documento	4
Capítulo 1. Planteamiento del problema	5
1.1 Caracterización de la empresa objeto de estudio	5
1.2. Planteamiento del problema	6
1.3. Antecedentes	7
1.4. Justificación	10
1.5 Objetivos	12
1.5.1. General	12
1.5.2. Específicos	12
Capítulo 2. Marco teórico	13
2.1. Educación	13
2.2. Educación formal y no formal	14
2.3. Educación en adultos.	16
2.4. Educación en el ámbito laboral	16
2.5 Plan de formación a empleados aplicado por la empresa objeto de estudio	19
Capítulo 3. Marco metodológico	23
3.1. Paradigma.....	23
3.2. Propuesta Metodológica.....	24
3.3. Instrumento.....	26
Capítulo 4. Análisis de datos	30
Capítulo 5. Discusión	40
Capítulo 6. Aportes y conclusiones	42
6.1 Aportes	42
6.2 Conclusiones.....	46
6.3 Limitaciones y dificultades de estudio	48
9.4 Nuevas preguntas de investigación.....	48
Anexo 1: Cuerpo de la encuesta	50
Referencias	50

Introducción

La educación convertida en motor de transformación social no es más que un proceso abierto y continuo, que se debe dar a lo largo de la vida, ya que el mundo cambiante y globalizado exige una integralidad en donde se promueva el constante aprendizaje, el cual permite la construcción social con equidad y dignidad; razón por la cual la interacción entre el sujeto, la cultura y la relación con la sociedad exige que los procesos educativos tengan efectos sobre la realidad diaria.

La educación no formal ha estado presente en nuestro país desde la década de los 60 como respuesta para lidiar con los espacios faltantes dejados de percibir por el Estado por diferentes factores, tales como la falta de acceso a la educación formal, la deficiencia del Estado en la educación formal y la escasez de oportunidades laborales, entre otras. Sin embargo, con el paso del tiempo este tipo de formación ha permeado espacios diferentes a los exclusivamente formales dando paso a la formación en contextos laborales, situación que no solo ha implicado a usuarios jóvenes sino en mayor vigor a los adultos. Con esto, la presente investigación hace referencia a los programas de formación que se imparten desde espacios laborales.

En el marco de mi trabajo dentro de una empresa multinacional privada, en la cual me desempeño como entrenadora de los empleados, y mi interés personal por la pedagogía como el resultado de habilidades propias, opté por realizar una especialización en pedagogía que me permitiera analizar, desde mi posición laboral el proceso pedagógico que se lleva a cabo dentro de ese ambiente.

Es así como a raíz de mis funciones dentro de la empresa y los objetivos de la especialización, surge mi interés por revisar ese proceso de entrenamiento que lleva a cabo una persona dentro de la empresa y la forma en la que impacta la vida de los empleados. Es decir, que no es una formación que resulta solo como respuesta para aumentar la productividad de los empleados sino también para fortalecer y aumentar sus capacidades, la cual aporta a su formación como persona. Así pues, la investigación se va a centrar sobre tres ejes, el primero es sobre la educación no formal, el segundo es sobre ese papel de adulto que se desempeña dentro de una empresa y el tercero es esa formación laboral que se realiza dentro de la misma.

Presentación del documento

El trabajo se presenta por capítulos de la siguiente manera:

En el capítulo I: Planteamiento del problema, se hace referencia a la contextualización del problema en donde se realiza una breve caracterización de la empresa objeto de estudio, se describe a través de la identificación del problema y de los objetivos la intención de analizar los efectos generados por los programas de formación recibidos a el interior de la empresa para los empleados.

En el capítulo 2: Marco teórico, se hace un repaso por los antecedentes teóricos y conceptuales que sustentan el trabajo, desde los aspectos de la Educación, la Educación en adultos y formación laboral, así como un presentar el detalle la estrategia de formación implementada dentro de la empresa objeto de estudio.

En el capítulo 3: Marco Metodológico: se hace uso de la metodología de la Teoría Fundamentada buscando analizar y comprender los resultados encontrados, sin abandonar el enfoque mixto, para la recolección de la información se utiliza como herramienta la encuesta, la cual está dividida por categorías para el correspondiente análisis de la información.

En el capítulo 4: Análisis de datos, se presenta el análisis estadístico de los datos derivados del instrumento de recolección de la información, en el mismo orden por categorías, el cual será utilizado para realizar la discusión.

Luego en el capítulo 5: Discusión: se realizará la interpretación de los resultados para situarlos en el contexto de los hallazgos anteriores y poder comprender el impacto generado dentro de los empleados.

El capítulo 6: Aportes y Conclusiones está dedicado a presentar los aportes generados de este trabajo de grado, los cuales ayudaran a tener un panorama más claro sobre el impacto que tienen los programas de formación dentro de la empresa para sus empleados, también se presentan las conclusiones generadas de la investigación, así como el planteamiento de nuevas preguntas de investigación y finalmente las dificultades encontradas al realizar el estudio.

Capítulo 1. Planteamiento del problema

1.1 Caracterización de la empresa objeto de estudio

La empresa objeto de estudio es una de las empresas pioneras de la modalidad de teletrabajo actualmente en Colombia, con más de 30 años de creación, con presencia en 80 países. Brinda interacciones en más de 270 lenguas. Se encarga de ofrecer soluciones de servicio al cliente por múltiples canales a distintos mercados y es socio estratégico de las principales compañías en el mundo. En este momento cuenta en Colombia con 28 sites y más de 30.000 empleados en sus sedes de Bogotá, Medellín, Barranquilla y Tunja. Es pionero en la modalidad Work from Home (trabaja desde casa) en todo el país.

Esta empresa global de servicios digitales integrados fue reconocida por Great Place to Work y la revista Fortune como uno de los Mejores Lugares para Trabajar en el Mundo™. Solamente 25 compañías obtuvieron este distintivo exclusivo de empleador para el 2021.

Tiene como visión “los empleados felices hacen felices a nuestros clientes y accionistas.” Considera que un gran rendimiento proviene de sus dinámicas de equipo, por ello selecciona a las personas adecuadas e invierte en capacitación para inspirar y motivar a sus empleados a brindar interacciones superiores. El año pasado se proporcionaron 44,2 millones de horas de capacitación en todo el mundo, según los registros publicados en su página web oficial.

Parte de su proceso de excelencia consiste en la estandarización de procesos a nivel mundial con diferentes programas a través del cual garantiza rigor y calidad en todas sus operaciones, independientemente del punto geográfico desde el que se realicen. Uno de ellos se titula BEST (Baseline Enterprise Standard for Teleperformance) que se trata de un manual de procesos que garantizan la más alta calidad de los servicios, un rendimiento extraordinario y una gestión proactiva, tanto en los nuevos proyectos como en los existentes. BEST también refuerza las mejores prácticas internacionales en gestión de Recursos Humanos.

1.2. Planteamiento del problema

Existe la inquietud por conocer los programas de formación en los cuales participan los empleados de una empresa en particular. Dicha empresa ha generado la implementación o creación de nuevas estrategias de enseñanza para los aprendices o empleados. Además, si este proceso de formación ha sido aplicable a sus rutinas diarias en el ejercicio de sus actividades. Vale resaltar aquí que, en el análisis de estos programas, esta investigación le corresponderá identificar si estos programas están enfocados tanto a la formación de habilidades propias a sus funciones como en la formación de habilidades de crecimiento personal, mejorando su desarrollo a través de su contacto continuo con la realidad. Por tal razón, también es importante determinar los nuevos aprendizajes derivados de estos procesos de formación, con el propósito de reevaluar las estrategias de aprendizaje en el proceso de formación para adultos.

Para esto, es importante indagar sobre los impactos generados en los empleados, luego de participar en los programas de formación interna en la empresa, para de esta forma establecer una relación de coherencia entre la teoría impartida y la práctica, es decir, poder observar si los programas han generado algún tipo de cambio en ellos, que los conduzca a el desarrollo de habilidades y crecimiento personal.

Pregunta de investigación

- ¿Cuáles son las estrategias de enseñanza implementadas dentro de una empresa para formar a sus empleados?

- ¿Las estrategias implementadas generan el impacto esperado para la empresa y el desarrollo personal del empleado?

1.3. Antecedentes

De acuerdo a los problemas planteados y a una revisión documental de trabajos que han tenido desarrollo en la temática de la investigación en el tiempo, se encuentra principalmente lo siguiente: El primero es un informe para la UNESCO que se hizo en el año 2009, el cual indica que dentro de los desafíos para los educadores, en un contexto de la educación no formal, se requieren de estrategias de enseñanza que consoliden y desarrollen profesionales en educación capaces de impartir aprendizaje en diferentes contextos y circunstancias. El segundo es una publicación académica del 2013, en esta investigación el autor hace un recuento de lo que ha sido la educación no formal desde 1960 hasta el año 2000, describiendo estos procesos formativos, su relación directa con el mundo laboral y la reconversión industrial producto de la globalización. El tercero es una publicación académica que se hizo en el 2018 en el que por medio de entrevistas se hizo un análisis de los procesos de aprendizaje y nos muestran que para la comprensión de los procesos de aprendizaje en adultos se requiere considerar no solo el contexto en el que se educa sino las características personales de los aprendices. El cuarto es un trabajo de grado de la Universidad Pedagógica en el 2019, en el que una estudiante hace un recorrido por los informes de la UNESCO sobre la educación en adultos.

La educación no formal se ha convertido en una corriente pedagógica que produce conocimiento importante al formar sujetos que transforman sus contextos a través de sus propias experiencias y de sus formas propias de aprendizaje. La no formalidad llega para suplir en esos nuevos espacios donde se hace necesario crear conocimiento. Por su parte, las políticas en educación poco a poco han venido incorporando el apoyo a la continuidad de la educación y la permanencia en la educación a lo largo de la vida de las personas. Sin embargo, los presupuestos para investigar epistemológicamente y de calidad sobre cómo han sido estos procesos de aprendizaje es precario. A pesar de la importancia de analizar estos nuevos modelos de aprendizaje, las investigaciones son escasas y centradas principalmente en campos formales y académicos, lo cual evidencia que difícilmente se tienen en cuenta contextos no formales como el campo laboral, que es lo que interesa al presente trabajo de investigación.

Respecto a los educadores, el autor Marcelo Morales en un apartado sobre la educación no formal de su informe para UNESCO para políticas educativas, indica que, dentro de los desafíos para los educadores, en el contexto de la educación no formal, se requiere de

modelos de aprendizaje que consoliden y desarrollen profesionales en educación capaces de impartir aprendizaje en diferentes contextos y circunstancias (2009). Profesionales que involucren al sujeto en el proceso de educar y aprender. Los educadores deben ajustar sus metodologías y pedagogías como elementos básicos enfocados a la construcción social.

Como segundo referente, lo describe Montero, en su trabajo “La Educación No Formal en América Latina. Un análisis con base en los paradigmas económicos y sociales predominantes”, en donde realiza desde su investigación, una descripción de la relevancia que tiene la educación no formal, como un proceso permanente que orienta a los adultos de segunda y tercera edad a estar en continua formación académica (2011).

En esta investigación el autor hace un recuento de lo que ha sido la educación no formal desde 1960 hasta el año 2000, describiendo estos procesos formativos, su relación directa con el mundo laboral y la reconversión industrial producto de la globalización; luego, el autor realiza algunas reflexiones en las cuales la educación debe ser el camino en la erradicación de la pobreza, cualquier tipo de exclusión y opresión, que permitan alcanzar la paz y la equidad. También hace una observación sobre el verdadero significado de la educación como proyecto a futuro del desarrollo y la transformación social, en donde se conjugan algunas teorías como la dependista donde hay apoyo del Estado; la transnacionalista donde se toman modelos extranjeros; liberación o procesos que ayudan a la transformación social; la antropogógica o concepción de educación permanente desde los procesos pedagógicos; y la educación no formal para la tercera edad.

Dentro de la educación no formal, la sistematización de experiencias se convierte en una forma de investigación, así como lo describe Navarro en su trabajo “Investigación en educación: los procesos de sistematización de experiencias educativas”, en donde analizan los elementos de la sistematización que permiten la recuperación de saberes y conocimientos en los procesos de enseñanza-aprendizaje (2013). Es decir, la importancia de los estilos pedagógicos, los contenidos programáticos, el rol del docente, las formas de evaluación, las formas de enseñanza y los diferentes tipos de aprendizaje siempre deben tener un fin único, el cual consiste en su contacto e interacción con la realidad. La sistematización consiste en recolectar todas las experiencias en los procesos educativos que producen nuevos conocimientos, que puedan ser reformulados, ajustados y comunicados, buscando que los involucrados aprendan de dicha experiencia. De tal forma que, los resultados, los acuerdos, los desacuerdos y las buenas prácticas sean compartidos con la intención de aplicarlos en nuevos procesos educativos.

Adicionalmente, profesionales en psicología como Pereira, Hidalgo y Jiménez contemplan en el estudio de su artículo “Adult Learning Processes in Non-Formal Education Contexts” [Procesos de aprendizaje en adultos en contextos de educación no formal] que para la comprensión de los procesos de aprendizaje en adultos requiere de considerar no solo el contexto en el que se educa sino las características personales de los aprendices (2018). Este estudio persigue analizar el modelo de Kolb (1984), un teórico de la educación estadounidense cuyos intereses y publicaciones se centran en el aprendizaje experiencial, el cambio individual y social, así como el desarrollo profesional, junto con la educación ejecutiva y profesional.

Así pues, en este artículo se puede resaltar el análisis de los procesos de aprendizaje en adultos en contextos no formales. Lo anterior porque los resultados obtenidos confirman que las formas de aprender para un adulto varían de acuerdo con las circunstancias laborales, sociales y de trayectoria personal.

Como cuarto y último referente, la estudiante Esperanza Martínez en su trabajo de grado presentado en año 2019 se logran destacar apartados como el siguiente:

“[s]i se logrará ver la capacitación dentro de la educación, se podrían resignificar los procesos de la capacitación al interior de las empresas, la cual no se va a desentender de su nicho de productividad, pero que quizás si pueda incluir otros elementos más desde lo social y desde lo humano que permitan el desarrollo personal de los sujetos” (Martínez, 2019)

Este trabajo deja esta interrogante abierta que incide en mi punto de partida para iniciar este trabajo de investigación.

El interés de esta investigación es poder conocer los modelos y estrategias de aprendizaje, dentro de la educación no formal, que actualmente se están implementando para educar adultos, y cómo se imparte esta educación dentro del campo laboral. En otras palabras, reconocer algunos de los elementos de la educación no formal, así como el aporte a la educación desde los modelos de aprendizaje para adultos, los que muchas veces no reciben un enfoque específico que se diferencie del aprendizaje en jóvenes.

Para este trabajo investigativo, se tomará tangencialmente la descripción previa por autores de la implementación de estrategias, aquel registro directo de experiencias de este modelo de formación y elementos que complementen la observación, análisis y los resultados.

1.4. Justificación

De acuerdo con el material bibliográfico a analizar para esta investigación, se logran evidenciar 4 ejes principales para la justificación. Para las empresas, este trabajo debería significar una evaluación de las estrategias de enseñanza desarrolladas en la formación laboral de sus empleados. Para los empleados, podría resultar en un mejoramiento de su proceso de aprendizaje con metodologías diseñadas para los empleados el contexto en el que se está desarrollando. Dentro del marco de la especialización, esta investigación brinda abiertamente una nueva perspectiva sobre los espacios de aprendizaje que existen y se aplican estrategias de enseñanza diferentes a la escuela y el modo tradicional. En cuanto al aspecto personal, el resultado de esta investigación será de utilizado para el diseño o aplicación de nuevas estrategias de enseñanza dentro de mi rol como entrenadora.

Analizar los efectos generados por programas de educación no formal impartidos por empresas a sus empleados permitirá observar en conjunto las diferentes variables que están inmersas dentro de estos programas de formación, para lograr determinar si hay un lineamiento para educación en adultos diferenciada de la educación para jóvenes, y si hay coherencia con el proceso de aprendizaje de estos sujetos. Las participaciones dialécticas desde la realidad de los empleados y sus interacciones sociales inmediatas permiten determinar las necesidades y resultados importantes generados de los procesos formativos. Esto puede ayudar a determinar si los programas cumplen con las expectativas de los actores dentro del ámbito laboral, por un lado, las que tiene el empleador como ente encargado de ofrecer los programas a sus empleados; así como la de los empleados quienes de manera voluntaria o por requerimiento laboral acceden a participar de los programas de formación.

En cuanto a los beneficiarios directos del presente estudio, se pueden relacionar tanto a las empresas empleadoras, como a los empleados que participan de los programas de formación complementaria en su ámbito laboral. En el caso particular de las empresas empleadoras, es a través de los resultados que puede tener dos alternativas de acción: en primer lugar, tomar los resultados positivos como buenas prácticas para seguir replicando en los siguientes programas de formación complementaria; en segundo lugar, corregir, ajustar y reestructurar todos aquellos factores que evidenciaron que sus estrategias de enseñanza no persiguen unos parámetros o estrategias que permitan una formación en adultos diferenciada a la formación en jóvenes.

En el caso de los empleados, surge la posibilidad que en los futuros programas de formación se beneficien con los cambios y ajustes correspondientes realizados, lo cual les pueda permitir obtener mejor resultados en su proceso de aprendizaje con metodología coherentes a su condición de adulto. En otros términos, los programas de formación complementaria deben tener un componente de mejoramiento continuo, con la preocupación de convertirse en un soporte compensatorio para posibilitar la actualización del conocimiento y el desarrollo de competencias para aquellas personas en las cuales la educación formal tuvo deficiencias (Sarramona, Vázquez, & Colom, 1998).

Cabe anotar que, también hay un beneficio personal de esta investigación, pues es una forma de articular la teoría con la práctica, al poder identificar las estrategias que puede usar en su trabajo como entrenadora en coherencia con los empleados receptores que son adultos y merecen de metodologías de enseñanza diferenciadas a las impartidas en jóvenes.

1.5 Objetivos

1.5.1. General

Analizar la implementación de estrategias de enseñanza dentro de una empresa de servicio al cliente para formar a sus empleados y su impacto.

1.5.2. Específicos

- Conocer la normatividad existente frente a la formación laboral impartida dentro de una empresa privada.
- Identificar las estrategias usadas dentro de la empresa analizada para formar a sus empleados y sus alcances
- Establecer el alcance de las estrategias usadas en su proceso de formación en los empleados de una empresa y el impacto dentro de su desarrollo laboral y personal.

Capítulo 2. Marco teórico

Para alcanzar los objetivos de esta investigación, se tendrán en cuenta los términos implicados en el tema. Para lo cual tenemos principalmente la educación entendiéndose desde la Ley 115 de 1994 en el artículo primero que la define como un proceso de formación permanente y donde la clasifica como formal, no formal e informal. En el año 2006 cambió el término de no formal por “Para el trabajo y desarrollo humano”, ahí es precisamente donde vamos a realizar el énfasis. También resulta importante aclarar el término de adulto, que para esta investigación lo estamos manejando dentro del concepto que se da en Colombia específicamente conforme a su edad, en este caso sería a partir de los 18 años. Directamente en la formación de adultos, tendremos en cuenta el concepto ofrecido por la UNESCO, donde nos indican que es un proceso de aprendizaje ya sea formal o no formal en el que se desarrollan las capacidades, enriquecen sus conocimientos y mejoras en sus competencias. (2009) Además, será necesario ahondar cómo ha sido esa formación laboral dentro de las empresas.

2.1. Educación

En nuestro país Colombia, la educación se consagró como un Derecho Constitucional que debe garantizar el Estado en el artículo 67, el cual indica:

“La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura”. Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 67. 7 de julio de 1991 (Colombia).

A su vez, a través de la Ley 115 de 1994 define a la educación como un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes. Así pues, cuando hablamos de educación en nuestro país ya no hacemos referencia de forma estricta a la formación que se da dentro de una escuela, tampoco al carácter público de la misma, y ni siquiera a los proyectos de crecimiento de la escolarización. La noción de educación actual ha perdido su aspecto particular para dar paso a un proyecto que abarca más y pide un esfuerzo de diferenciación desde el lenguaje.

Esta educación por su puesto tiene unas características y entre ellas la continuidad, que para este trabajo es la que más relevancia tendrá.

Se ha planteado que las interacciones entre las personas deben ser permanentes y constantes, lo que es aplicable a las acciones educativas, es decir, la educación busca de forma continua la mejora del sujeto (del adulto para este trabajo), porque no hay un término para alcanzar un grado de perfección establecido como fin educativo. Es por esto por lo que, la educación puede y debe abarcar todas las etapas de la vida y no debe circunscribirse solo a las etapas escolares. En últimas, el concepto de educación permanente llena conceptualmente esta característica de la educación, toda vez que plantea la necesidad constante de educar, dando como resultado nuevos ámbitos educativos como la educación de adultos, la educación de mayores, etc.

En resumen, el aprendizaje es uno de los objetivos de la educación traducido en un proceso que logra el estudiante de forma intencional y planificada; mientras que la enseñanza recae sobre el educador y se refiere al diseño y puesta en acción de la formación.

Se puede hacer referencia a tres divisiones de la educación, determinando, en primer lugar, a la educación informal como un proceso educativo que dura toda la vida donde las personas adquieren conocimiento, habilidades y actitudes mediante experiencias diarias relacionadas con el ámbito donde se desarrollan. En segundo lugar, la educación formal bien denominada como el sistema educativo el cual se caracteriza por ser institucionalizado, estipulado en diferentes grados con vínculos de prerrequisito unos con los otros. Por último, se hace referencia a la Educación No Formal como una actividad organizada fuera del marco del sistema oficial para facilitar el aprendizaje de subgrupos de una población específica.

2.2. Educación formal y no formal

En Colombia, la educación se clasifica en educación formal y en educación no formal. La primera clasificación corresponde a toda la que se genera en establecimientos aprobados que contiene una secuencia curricular progresiva en grados regulada por las normas de la Ley 115 del 1994, como Ley general de la educación; la Ley 30 de 1992, por la cual se organiza el servicio público de la educación superior; y el Decreto 1860 de 1994 del Ministerio de Educación Nacional, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales.

Con lo anterior, el sistema educativo formal del país se refiere a la educación institucionalizada, intencionada y planificada por organizaciones públicas y organismos privados acreditados. Por consiguiente, los programas de educación formal son

reconocidos por las autoridades nacionales pertinentes o instancias equivalentes, por ejemplo, cualquier otra institución que colabore con las autoridades nacionales o subnacionales de educación. La educación formal comprende esencialmente a la educación previa al ingreso de un mercado laboral. Como dato adicional, la educación vocacional, la educación para necesidades especiales y parte de la educación de adultos se reconocen como parte integral del sistema nacional de educación formal.

Por otro lado, respecto a la educación no formal se entiende que el término se relaciona a una perspectiva positiva por romper las barreras de la estructura administrativa de oficialidad y a veces obligatoriedad de la educación formal. Desde los años 60 se inserta este término en el país y en Latinoamérica a través de la educación para adultos, refiriéndose a un planteamiento más individual de educar con una aplicación de todo un sistema educativo desde una dinámica integral y social. Esta dinámica se articula con el informe realizado por la UNESCO en 1973 con título “Aprender a ser”, la cual establece sus bases de la práctica educativa como una función del desarrollo económico y social, así como también, se convierte en una función del crecimiento personal del individuo (D'Ambrosio, 2012).

En resumen, la educación no formal ingresa al mundo de la educación como una alternativa para llenar los vacíos que deja la educación tradicional, para que la sociedad sea más equitativa y justa. De esta manera, la educación no formal es aquella que acompaña a la población a construir procesos que garanticen su participación y una vida digna para todos. Es decir, una alternativa humanizante en donde los principales implicados son los que históricamente han sido excluidos y marginados en la sociedad. Lo anterior porque asumir la educación no formal es una manera de hacer educación desde las necesidades y expectativas de los sectores populares, con un alto contenido ético, que permita rechazar todo tipo de exclusión a partir de programas y proyectos educativos que conduzcan y conviertan a los sujetos en actores políticos, económicos, culturales y sociales.

En adición, el concepto de educación no formal también se puede expresar paralelamente en términos de educación recurrente, cuando se refiere como una educación para toda la vida. También como educación alternante, cuando hace referencia a la educación complementaria. Ambos términos están asociados a la temporalidad y secuencialidad, pero estos conceptos se han ido inclinando ante la fuerza del principio de la educación permanente; es por eso que la educación no formal tiene una serie de variantes donde se pueden encontrar la alfabetización, la formación para el trabajo, la formación

complementaria, la educación para adultos, y muchos más; no olvidando que, en últimas, su función es complementar la educación formal.

2.3. Educación en adultos.

En forma tradicional, se ha definido al adulto conforme a su edad; es decir, a toda persona que oscila entre dieciocho y setenta años. Sin embargo, en lo que respecta a esta investigación, se tendrá en cuenta definiciones de adulto de organismos internacionales tales como Unesco. Dicho órgano se ha pronunciado indicando que

“[p]or ‘educación de adultos’ se entiende el conjunto de procesos de aprendizaje, formal o no, gracias al cual las personas cuyo entorno social considera adultos desarrollan sus capacidades, enriquecen sus conocimientos y mejoran sus competencias técnicas o profesionales o las reorientan a fin de atender sus propias necesidades y las de la sociedad” (UNESCO, 1997).

Respecto a los educadores de este tipo de formación, es menester mencionar que se ha conformado un Consejo de Educación para Adultos para América Latina (con siglas CEAAL) conformado por educadores de adultos, activistas y colectivos de maestros. Un movimiento educativo que surge como respuesta a la imperiosa necesidad de afrontar la educación popular como emancipación y transformación social. Es por esto que, más allá de agrupar centros educativos y colectivos, se genera una postura crítica en torno a la educación para adultos, la alfabetización, el trabajo de grupos marginados y rurales. De esto último, es posible resaltar que las enseñanzas de los docentes no siempre van alineadas a técnicas y metodologías cerradas dentro de la experiencia de educar adultos.

2.4. Educación en el ámbito laboral

Para iniciar, es menester mencionar que dentro del ámbito laboral la educación no formal es la que ofrece la oportunidad de suplir o complementar conocimientos. La educación no formal en este caso es la idónea para formar en aspectos académicos y laborales como preparación para la validación de niveles propios de la educación formal incompleta; todo esto sin estar sujeta a grados o niveles certificados.

Inicialmente la educación no formal entra a regularse por las normativas mencionadas, la Ley 115 de 1994; el decreto 114 de 1996, por el cual se reglamenta la creación, organización y funcionamiento de programas e instituciones de educación no formal; el decreto 3011 de 1997, por el cual se establecen normas para el ofrecimiento de la educación de adultos y se dictan otras disposiciones. Desde el año 2006, en Colombia dejó

de denominarse Educación No Formal, como figuraba en la ley 115 de 1994 y, en particular, el decreto 114 de 1996, sino que en adelante (bajo la ley 1064 de 2006) se llamó Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, por la cual se dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano establecida como educación no formal en la Ley General de Educación. Su objetivo principal se basa en articular con la educación técnica, tecnología y profesional, de acuerdo con las demandas de la dinámica de los diferentes sectores económicos con elementos de pertinencia, flexibilidad y continuidad.

Desde organizaciones multinacionales como Unesco (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), se habla de la educación no formal como el medio idóneo para “aprender sin fronteras”. Lo anterior porque permite un desplazamiento pedagógico que involucra nuevos actores en la labor de educar en relación con ámbitos como los laborales y sociales. Sumado a esto, la ventaja de flexibilidad y duración de la educación no formal es lo que permite sea utilizada como herramienta para mejorar las habilidades dentro del ámbito laboral y procurar subir los desempeños.

En este tipo de educación, la denominación puede ser de Talleres o Cursos, o lo que se denomina capacitación laboral. Esta instrucción es un proceso de enseñanza en el que el educador elige determinados contenidos educativos para que el sujeto los aprenda con una finalidad determinada enfocadas en su lugar de trabajo o actividad a realizar. Este tipo de conocimiento le vale al sujeto para seguir indagando, al tiempo que lo puede utilizar para resolver situaciones problemáticas de su vida cotidiana.

Es un hecho, que la formación de personas adultas se encuentra altamente condicionada por la oferta y demanda de empleo existente. El hecho de vincular la formación al trabajo se hace cada vez mayor, por ello es necesario analizar y conocer de esta modalidad. Como vemos, la formación ocupacional no es el único modelo de formación de adultos, aunque presenta un lugar central en la educación de las personas adultas.

Para este trabajo, la formación laboral no puede entenderse como un modelo único de formación en adultos, pero sí la que mayormente se da y el principal objeto de estudio para esta investigación.

La formación ocupacional está inserta en la educación de adultos y ésta a su vez en la educación permanente. Dicha formación ocupacional también se considera como orientada al empleo, esta formación se focaliza en la preparación para una actividad laboral concreta,

su realización tiene lugar dentro del marco de la empresa u organización y también se puede realizar bajo la responsabilidad de otras administraciones públicas y privadas, asociaciones sin ánimo de lucro, sindicatos, etc. Así mismo, se encuentra a caballo entre la formación educativa propiamente dicha y el mundo laboral.

La función de la educación en el escenario laboral es capaz de subsistir a otras acciones educativas ante la complejidad del cambio social, cultural y laboral, en solitario. Se encuentra marcada en nuestra sociedad por la presencia de la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), junto al fenómeno de la globalización y la movilidad geográfica (inmigración) que desencadenan nuevas formas de trabajo (entre ellas el teletrabajo). Ello demanda la incorporación urgente de estrategias de formación innovadoras en el ámbito laboral propiamente dicho que incorporen procedimientos de trabajo acordes con el desarrollo de la tarea laboral. En últimas, la formación continuada en los escenarios organizativos constituye un elemento crucial para la optimización del sistema laboral.

Encontramos pertinente definir algunos conceptos específicos que se usaran a lo largo de este trabajo de investigación:

- Capacitación: Siliceo (2009) refiere que la capacitación es una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. La capacitación es el proceso en el que una empresa busca que sus empleados obtengan habilidades y destrezas necesarias para el desempeño en el cargo donde se impulsa el aprendizaje de sus colaboradores, a diferencia del entrenamiento que se imparte en conceptos específicos, herramientas y técnicas para las personas dentro de la organización, y así mejorar y medir actuación de procesos a lo largo de la empresa. La capacitación se da por los cambios provocados en el sector externo y que afectan directamente el interior de la empresa y que surge como consecuencia de la necesidad de preparar a sus trabajadores y adaptarse lo más rápido posible a los cambios sin perder de vista los objetivos, la misión y la visión de la organización.
- Entrenamiento: El entrenamiento es conocido como el proceso mediante el cual se le proporcionan medios a los empleados de la empresa para adquirir y desarrollar de forma más rápida conocimientos y habilidades; de esta manera trae consigo múltiples beneficios como preparar el personal para que pueda ejecutar de forma inmediata diferentes tareas. Se debe brindar a las personas en proporciones necesarias y enfatizar en los puntos específicos y necesarios para que el individuo

pueda desempeñar eficazmente su labor en el puesto de trabajo. El entrenamiento es un proceso en el que se perfeccionan las técnicas necesarias en el puesto de trabajo esto es después de haber tenido una inducción adecuada. "Las empresas que poseen sistemas de gestión de calidad realizan un mayor esfuerzo en la formación de sus empleados" (Danvila & Sastre, 2007, p. 14). El objetivo del entrenamiento es la preparación de las personas en actividades específicas de su trabajo en la organización; también permite que el trabajador después de haber sido vinculado a la empresa pueda actualizar sus conocimientos.

2.5 Plan de formación a empleados aplicado por la empresa objeto de estudio

Los Estándares Globales están estructurados en un ciclo de mejora continua PDCA. Basado en el método científico, PDCA se conoce como un sistema para desarrollar el pensamiento crítico. El ciclo PDCA es un ciclo continuo de planificación, realización, verificación y actuación.

Proporciona un enfoque simple y eficaz para resolver problemas y gestionar el cambio, y es útil para probar medidas de mejora a pequeña escala antes de actualizar los procedimientos y métodos de trabajo.

BEST T & D (formación y desarrollo) se ha creado para proporcionar un estándar mínimo claro de formación para todas las empresas de todo el grupo. Sigue un ciclo simple de 4 pasos: planificar, hacer, verificar, actuar.

1. Planificar

La etapa "planificar" se centra en los pasos preliminares para el desarrollo de la formación. En esta etapa, el equipo de capacitación acordará las acciones y confirmará el enfoque que adoptarán para satisfacer las necesidades de desarrollo. Tiene como objetivo:

- Ayudar al Departamento de Capacitación en el diseño, ejecución y medición del programa la formación. Proporcionar información sobre la utilización de los recursos de capacitación que se requerirán. Al analizar las necesidades, es importante diferenciar "Necesidades" de "Deseos". Una vez que el solicitante ha expresado las expectativas de la capacitación, la Capacitación y Desarrollo El departamento tendrá que convertir esos "deseos" generales en observables y medibles. resultados que luego se definen como "necesidades". Una necesidad es un "must have" que siempre tendrá un impacto directo en un objetivo de rendimiento (KPI).

1.1 Solicitudes de formación

Las solicitudes de formación se pueden generar internamente en el departamento de formación y desarrollo o pueden ser solicitadas por otro departamento o cliente de Teleperformance.

1.2 Análisis de necesidades de formación

Un análisis de necesidades de formación se describe generalmente como un proceso para identificar una brecha entre la situación actual y la deseada. La brecha podría basarse en cualquiera de las siguientes categorías:

- Problemas de desempeño
- Problemas de competencia y destreza
- Problemas de conocimiento

1.3 Esquema de la sesión de capacitación

El esquema de una sesión de capacitación proporciona un orden cronológico de una sesión de capacitación que detalla los objetivos de aprendizaje, los horarios de las actividades, los descansos y la duración aproximada de cada módulo de capacitación.

1.4 Pronóstico de entrenamiento

Pronostique de forma proactiva las capacitaciones para identificar los recursos y detallar el tipo de capacitación, la disponibilidad de los capacitadores, las instalaciones de capacitación, etc.

2. Hacer

La fase “Do” [hacer] se trata de que el Equipo de Capacitación impulse la calidad del contenido que produce o recibe de un cliente, la calidad de la entrega de la capacitación (en persona o virtualmente). Esta fase también ayuda a garantizar una oferta de formación clara y coherente que cumpla con las marcas de aprendizaje global de Teleperformance.

2.1 Contenido de entrenamiento

Para garantizar la calidad de la entrega; Antes de la entrega, el contenido de la capacitación se prueba, se revisa y, si es necesario, se mejora y se completan las sesiones de

Capacitación del capacitador. Se proporciona apoyo durante la entrega inicial de contenido y se completan las observaciones.

2.2 Administración de formación

Las clases de entrenamiento se registran en una plataforma interna llamada Life @ TP, manteniendo un registro de participantes, resultados de evaluaciones o pruebas, listas de verificación relacionadas con la organización de clases y control de versiones del material de formación.

2.3 Innovación

El contenido de la capacitación y la entrega de la capacitación incluyen el aprendizaje basado en juegos (gamificación) aplicado de manera efectiva y la tecnología se utiliza para mejorar la experiencia de aprendizaje.

2.4 Catalizador TP

El contenido creado fuera de otras marcas de aprendizaje para mejorar el rendimiento, aumentar la conciencia o el bienestar se comparte para su inclusión en el Repositorio de capacitación global.

2.5 Capacitación para el desarrollo profesional

Para garantizar que todos estén equipados con las habilidades necesarias para su función, se debe proporcionar formación en fundaciones a todos cuando comienzan una nueva función. Para impulsar las promociones internas dándoles a las personas las habilidades necesarias para asegurar las promociones, los cursos deben ofrecerse en función de las necesidades previstas de los roles.

3. Verificación

La fase de verificación es simple: mide la efectividad de la capacitación, impulsa las habilidades mínimas en el equipo de capacitación y la calidad de la entrega.

3.1 Medir la eficacia del entrenamiento

Medir la efectividad de la capacitación sigue siendo un componente clave de la capacitación y el seguimiento del progreso del plan de estudios, las evaluaciones, los comportamientos, los KPI (Key performance indicator [Indicador clave de rendimiento]) y son necesarios para garantizar que se cumplan todos los entregables.

- Asegurar que la capacitación produzca el impacto esperado definido inicialmente al realizar la ENT
- Mide el progreso de los KPI (Key performance indicator [Indicador clave de rendimiento]) como resultado de la mejora del rendimiento de los aprendices.
- Analiza la causa raíz del éxito o fracaso de una iniciativa de capacitación para detectar las mejores prácticas.

3.2 Habilidades mínimas

Es un proceso que se utiliza para establecer si las personas asignadas a una formación específica aún tienen las habilidades, el conocimiento y la aptitud para desempeñar sus funciones dentro de ese entorno.

4. Actuar

La fase Actuar asegura que el equipo de Capacitación tome las acciones necesarias relacionadas con los hallazgos en la fase de verificación. Esta fase también se centra en la necesidad de que el equipo de formación trabaje con otros departamentos del negocio y tenga una comunicación regular y abierta con ellos.

4.1 Revisión de contenido de capacitación

Para cumplir con el objetivo, el contenido de la capacitación debe revisarse cada seis meses con el cliente o los equipos internos, así como a intervalos más regulares si la capacitación no está teniendo el impacto deseado en un KPI.

4.2 Comunicación con otros departamentos

La capacitación debe tener relaciones sólidas con el reclutamiento, el control de calidad y las operaciones que celebren reuniones mensuales para revisar nuevas cohortes e identificar áreas de mejora.

4.3 Comunicación con el equipo de formación

Se debe realizar una reunión mensual entre un gerente de capacitación y sus capacitadores, así como sesiones trimestrales entre los gerentes de capacitación de la subsidiaria para compartir las mejores prácticas y resolver problemas urgentes.

Capítulo 3. Marco metodológico

Por su parte, la metodología cualitativa, entendido como el estudio de la gente a partir de lo que dicen y hacen las personas en el escenario social y cultural. El objetivo principal de la investigación cualitativa es proporcionar una descripción completa y detallada del tema de investigación. En general, la metodología cualitativa permite una primera etapa más explorativa, lo que, a lo largo de la investigación, permite conseguir una realidad más precisa. De otro lado, la investigación cuantitativa se basa en la medición numérica y en la estadística para establecer algunos resultados generados a partir de los programas de formación, utilizado para descubrir y refinar preguntas de investigación.

3.1. Paradigma

El paradigma que guiará esta investigación es el constructivismo entendiendo que es un sustento para la investigación cualitativa y posee las siguientes características: el primero, la realidad se construye socialmente desde diversas formas de percibirlas; el segundo, el saber se construye de forma social por los participantes en el proceso investigativo; el tercero, la investigación no es ajena a los valores del investigador; y cuarto, los resultados no pueden ser generalizados en forma ajena al contexto y el tiempo.

Ahora bien, aplicando lo anterior a esta investigación se puede inferir que estas características se afirman en esta investigación, toda vez que estará compuestas por diferentes percepciones de las estrategias de enseñanza, entre estas la del empleador como quien imparte la formación en el ámbito laboral, el empleado que participa en estos programas de formación y el investigador que por experiencia propia se relaciona con este tipo de formación en adultos dentro de su trabajo. A su vez, el resultado de esta investigación estará compuesta por las interacciones propias de los adultos que son protagonistas en este proceso investigativo. Así como una valoración por parte del investigador que por vivencia propia en su trabajo no es ajeno al tema de investigación. Y en últimas, los resultados de este trabajo tendrán en consideración el contexto laboral y académico que rodea a los implicados, dejando de lado conclusiones generalizadas que desconocen dichos elementos.

En conclusión, este trabajo de investigación se guiará por el paradigma del constructivismo porque no intenta controlar, predecir o transformar la realidad de la educación en adultos

dentro del ámbito laboral. Toda vez que no existen realidades únicas y determinadas, sino construcciones que responden a las percepciones individuales de los implicados en la investigación, lo que construye diversas necesidades o interpretaciones. La postura como investigador es de carácter subjetivista, donde existe una relación con el investigado y los demás actores implicados.

Desde el paradigma constructivista el diseño de teoría fundamentada es la principal herramienta que permite al investigador poder construir una teoría sustantiva que permita interpretar la subjetividad, ideología, percepción, constructos, discursos, etc. que construyen los individuos que se encuentran en el estudio (Creswell, 2014).

3.2. Propuesta Metodológica

Para esta investigación usaremos un enfoque cualitativo más dedicado a ver el contexto general y describir de forma muy analítica lo que estamos viendo el contexto de la empresa y centrándome en una teoría fundamentada ya que queremos establecer unas conclusiones a partir de una aplicación de instrumentos que en este caso será realizar una encuesta.

Enfoque Cualitativo: En lugar de comenzar con la hipótesis, teorías o nociones precisas que probar, la investigación cualitativa empieza con observaciones preliminares y culmina con hipótesis explicativas y una teoría fundamentada. (Creswell, 2007).

Teoría fundamentada: Se busca obtener teoría desde los datos recolectados en el proceso de investigación, buscando generar explicaciones inductivas de tipo crítico evitando caer en la preconcepción (Barrios, 2015)

La Teoría Fundamentada es un método de investigación cuyo soporte epistemológico radica en la vinculación entre un sujeto que busca la comprensión de un objeto a investigar mediante "las acciones y significaciones de los participantes de la investigación" (Charmaz, 2013). Lo anterior implica que el investigador "recoge, codifica y analiza datos en forma simultánea" (Soneira, 2006) mas no sucesiva. En ello radica la singularidad de la Teoría Fundamentada como un proceso metódico, sistemático e interpretativo, propio del paradigma cualitativo.

Dentro de esta investigación establecemos como ruta metodológica que inicia con una revisión documental del marco teórico y los lineamientos de la empresa que en este caso son bastante específicos como qué tipo de metodología se debería llevar para la formación

de estos empleados. Como instrumentos del método elegido usaremos una encuesta y la tabulación de esos resultados, información que será analizada y comparada con los primeros pasos, y al final procederemos con la escritura del documento.

Para la investigación sobre la educación no formal en adultos dentro del ámbito laboral, se usará la teoría fundamentada como una forma de construir hipótesis y proposiciones a partir de los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta. Lo anterior para intentar descubrir cuáles han sido las metodologías de aprendizaje principalmente usadas en la empresa objeto de estudio, para educar adultos en su lugar de trabajo. Además, de conocer cómo han sido esos lineamientos para educar en estos programas de educación y conocer cómo ha sido este proceso de aprendizaje.

Por consiguiente, la línea de investigación de este trabajo estará encaminado a entender los procesos educativos en adultos en relación con la metodología diferenciada que estos sujetos merecen. No es ajeno entonces, el analizar detalladamente los fenómenos generados por los programas de formación y la relación que puede existir entre tener o no metodologías dirigidas a adultos diferenciadas a las dirigidas a jóvenes.

Es por eso que al utilizar la Teoría Fundamentada, se busca obtener teoría desde los datos recolectados en el proceso de investigación, buscando generar explicaciones inductivas de tipo crítico evitando caer en la preconcepción y en la descripción (Barrios, 2015) En este caso, los resultados de las encuestas se convierten en elementos claves para realizar un análisis detallado de las diferentes variables que puedan para emitir conceptos al respecto de la influencia de los programas de formación en el ámbito laboral.

El trabajo investigativo consiste entonces, en realizar una lectura teórica de las metodologías existentes para educar adultos, como de las experiencias vividas por empleados que hacen parte de los programas de formación en su trabajo. Lo anterior contrastando con la realidad de la puesta en práctica de estas metodologías en los procesos formativos en adultos. Es decir, mediante la tabulación y el análisis de los resultados generados se pueden emitir los correspondientes conceptos que describen las metodologías actuales, mismos que servirán para dar propuestas de mejora o fortalecimiento de estos programas de formación, y que estos tengan un mayor enfoque en la diferenciación entre la educación en adultos y en jóvenes.

Entonces, la Teoría Fundamentada ayuda a dar los elementos, que permitan, a partir de una serie de problemas, encontrar la relación que existe entre el sujeto con su entorno;

además, cuáles de esos problemas requieren de explicación y solución, y para ello se deben descomponer sus elementos, buscando reconstruir el sistema y ajustar las causales que los generan (Curcio, 2002).

Con todo lo anterior, este trabajo de investigación tendrá un enfoque cualitativo. Al ser una investigación enmarcada dentro de la línea de educación, el enfoque cualitativo utilizado para descubrir y refinar preguntas de investigación y al basarse en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones y por su flexibilidad se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría.

3.3. Instrumento

- Encuesta

El instrumento utilizado para la recolección de la información (de las estrategias de formación dentro de las empresas privadas en los cuales participaron empleados de la misma organización) fue la encuesta, esto debido a la fácil sistematización de los datos de manera ordenada y la estandarización que se puede implementar en dicha información. Para esta investigación, la encuesta se convierte en el mejor método ajustado a los objetivos de la investigación para recolectar lo que las personas conocen y distinguen respecto a sus espacios de formación teniendo en cuenta sus puntos de vista, que nos permita un apropiado diagnóstico de sus realidades académicas.

La elaboración del esquema de la encuesta contó con la participación de un docente investigador, quien, por su labor de asesora en este trabajo de investigación, se pidió su concepto académico sobre el formulario para su correspondiente validación. Además, se replantearon los aspectos problemáticos con observaciones para mejorar la calidad de construcción del instrumento, buscando optimizar la búsqueda de información para la investigación y que los resultados pudieran contribuir a lograr los objetivos propuestos relacionados con la realidad de los procesos de formación dentro del ambiente laboral de la empresa en estudio. Para la validación, el instrumento tuvo en consideración de aspectos como: la relación del tema de investigación con las preguntas, la coherencia y claridad de las preguntas, que las preguntas estuvieran dirigidas a conocer la realidad de las experiencias educativas dentro de la empresa, y que el instrumento contara con una estructura y una finalidad clara. Es así como el primer esquema realizado contó con 15

preguntas sin categorización. Después, luego de corregir lo dispuesto la docente asesora, el formulario quedó en 20 preguntas con 2 categorías.

La encuesta para esta investigación se convierte en una forma apropiada para producir estadísticas, las cuales se logran a partir de la recolección de información extraída de la población determinada en un momento determinado, con unas características comunes, convirtiendo cada sujeto en una unidad de muestreo según unos parámetros especiales.

Estos resultados son utilizados para emitir juicios o tomar decisiones respecto a los procesos en revisión, lo que puede servir para mejorar los procesos de formación de la población sujeto de atención. Vale la pena aclarar que, cuando se habla de encuesta se refiere a todo el proceso de recolección de la información; mientras que el cuestionario o encuesta solo hace referencia al instrumento que contiene las preguntas, donde se agrupan variables que previamente se han considerado importantes para la investigación. Por ende, el lenguaje utilizado en el diseño de las preguntas es claro, identificando las preguntas que estén articuladas con los objetivos de la investigación, con una corta extensión y con una buena selección de variables.

- Población objetivo para la encuesta

La población determinada para esta investigación correspondió a 44 empleados de la empresa Teleperformance, mayores de edad, que se encuentran laborando en ciudades como Barranquilla, Bogotá y Medellín; los cuales han participado en al menos un programa de formación complementaria durante el tiempo que han laborado en la empresa, en cursos que han tenido una intensidad horaria entre 2 y más de 30 horas.

Tamaño y selección de la muestra

Teniendo en cuenta las limitantes en los recursos de tiempo, humano y económico, se tomó la decisión de utilizar el muestreo no probabilístico, seleccionando los encuestados a criterio del investigador de acuerdo con factores como accesibilidad y disponibilidad de tiempo de los empleados. Analizando la distribución porcentual del sexo de la población sujeto de la encuesta la cual era de 56,8% mujeres y el 43,2% hombres para la recolección de la información.

- Diseño de encuesta

Para la recolección de la información se elaboró una encuesta semiestructurada por medio de un formulario de carácter cuantitativo, de tipo nominal, desde el concepto cuantitativo se buscó también obtener un análisis cualitativo. Se realizó un esquema inicial en donde no se

contemplaron categorías con 15 preguntas, revisadas, analizadas y corregidas por el grupo de apoyo docente, quedando finalmente 2 categorías, para un total de 20 preguntas, de las cuales 4 (20%) fueron abiertas y 16 (80%) fueron cerradas. Lo anterior con el objetivo fundamental de recolectar información sobre aspectos de caracterización de los empleados y las condiciones en que fueron dados los procesos de formación dentro del espacio laboral, dando lugar a conocer subjetivamente de qué forma fueron percibidas las clases por ellos y en qué condiciones o estrategias.

La finalidad del diseño de las preguntas en cada categoría fue dar respuesta a cuáles habían sido los estándares y percepciones de los programas de formación en los que han participado dentro de la empresa impartidos por la misma compañía durante el tiempo que han laborado. Se revisó estar elaborada en un lenguaje claro y preciso, teniendo en cuenta el tipo de población y tratando de evitar las ambigüedades. Otro aspecto que tuvo en cuenta en el esquema de la encuesta fue para la aplicación personalizada, ya que se obtuvo los datos primarios a través de los canales de comunicación de la compañía tales como chats de grupos académicos autorizados desde la academia que ofrece las capacitaciones.

- Identificación de variables

Para poder determinar en qué condiciones se encontraban las estrategias de aprendizaje en los programas de formación dentro de la empresa Teleperformance y las percepciones de los empleados respecto a estos procesos de formación, se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Información personal: se realizaron preguntas sobre la edad, género, ciudad de trabajo y formación académica.
- Antecedentes: indicaban la experiencia laboral anterior a ingresar la compañía.
- Programas y temas: cuáles fueron los programas de formación complementaria en los que han participado los empleados.
- Metodología: se pretendía averiguar sobre el tipo de enseñanza, las metodologías utilizadas y la participación de los docentes en el proceso de formación.
- Resultados: se realizó una pregunta final con la intención de averiguar sobre los beneficios generados después del proceso de formación aplicados a su formación personal.
- Perspectiva crítica: los participantes a los programas de formación pudieron manifestar sus percepciones.

Capítulo 4. Análisis de datos

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados de la empresa Teleperformance S.A. que han formado parte de procesos de formación dentro de su espacio laboral durante el tiempo que han tenido laborando en la compañía. Se busca por medio del análisis de diversas variables identificar la opinión de los trabajadores respecto a los programas y cuáles han sido las estrategias usadas dentro de su proceso formativo.

La encuesta se dividió en dos (2) categorías de información así:

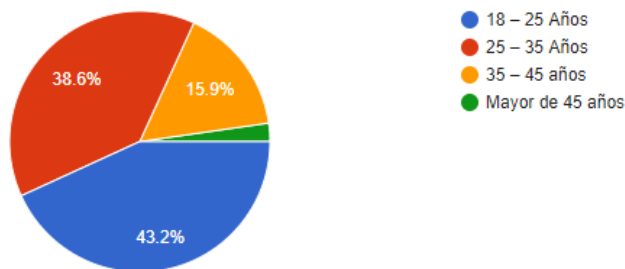
1. Información personal con un total de 8 preguntas.
2. Percepción de los programas de formación con un total de 12 preguntas.

Los resultados de las diferentes variables se describirán a continuación.

Información personal

Dentro de esta categoría se preguntó sobre la edad, género, ciudad donde labora, tiempo que ha laborado en la empresa, formación académica y experiencia laboral anterior al ingreso.

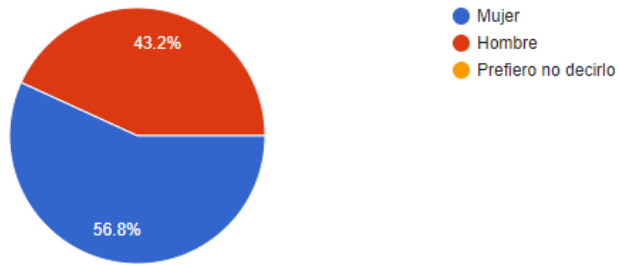
Figura 1. *Gráfico 1. Pregunta 1 Seleccione el rango de edad al que perteneces*



Fuente: Elaboración propia

Para indagar sobre la edad de los participantes, se realizó una agrupación por rangos como se describe a continuación: el rango de 18 a 25 años tuvo una participación del 43,2%; el rango de 25 a 35 tuvo una participación del 38,6%; el rango de edad de 35 a 45 años tuvo una participación de 15,9%; y los mayores de 45 años 2,3%. Se observa que el rango de edad con mayor participación es de 18 a 25 años, lo que nos muestra que hablamos de personas mayores de edad que se consideran para efectos de esta investigación como adultos.

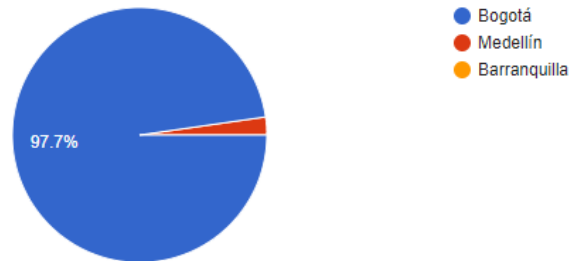
Figura 2. Gráfico 2. Pregunta 2 Género



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al sexo de los participantes de los programas de formación complementaria en el espacio laboral, el 56,8% pertenece al género de mujeres, mientras que el 43,2% corresponde a hombres. Se observa que los estudiantes de los programas de formación ofrecidos por la compañía a los empleados que han aceptado ser parte, en su mayoría, son mujeres; y entre los 18 y 25 años.

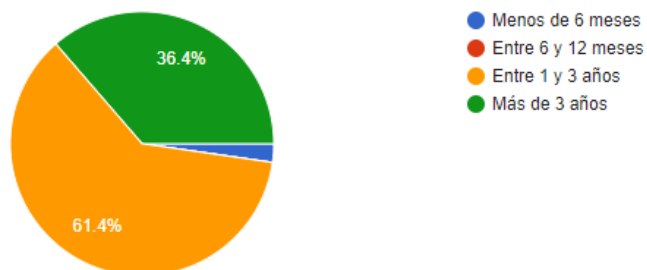
Figura 3. Gráfico 3. Pregunta 3 Escoja la ciudad desde donde trabaja actualmente



Fuente: Elaboración propia

La distribución de ciudades donde laboral los empleados que participaron en los programas de formación se describe así: Bogotá con el 97,7%; Medellín con el 2,3%; y Medellín con el 0%.

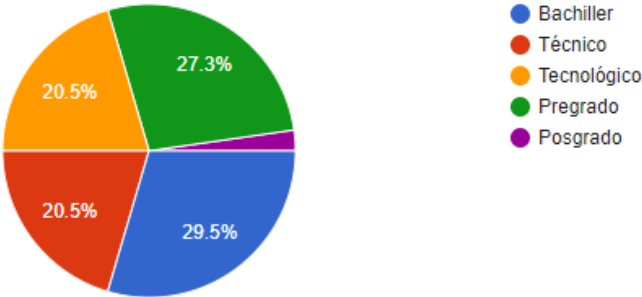
Figura 4. Gráfico 4. Pregunta 4 Tiempo laborado en la empresa actual



Fuente: Elaboración propia

Entre las distribuciones de tiempo establecidas para conocer el tiempo que llevan laborando los encuestados en la empresa, encontramos que: el mayor porcentaje corresponde al rango de tiempo entre 1 y 3 años, con un 61,4%; el segundo mayor porcentaje corresponde al rango de tiempo de 3 años o más, con un 36,4%; el rango de tiempo de menor porcentaje corresponde al rango de tiempo de 6 meses o menos, con un 2,3%; y por último, encontramos que ninguno de los encuestados lleva entre 6 y 12 meses.

Figura 5. Gráfico 5. Pregunta 5 Máximo nivel de formación académica alcanzado



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la formación académica de los empleados que participaron en los programas de formación complementaria, el 29,5% han alcanzado el título de bachiller, mientras que el 20,5% han alcanzado el nivel de técnico, el 20,5% tecnológico, el 27,3% han alcanzado el nivel de pregrado y el 2,3% restante ha alcanzado nivel posgrado. Se puede evidenciar que el nivel académico de los empleados es intermedio-alto, puesto que todo han superado el nivel de bachiller.

Figura 6. Gráfico 6. Pregunta 6 Título del último nivel educativo alcanzado



Fuente: Elaboración propia

A pesar de que la pregunta 6 era abierta, fue posible resumir las respuestas obtenidas en las categorías anteriores para facilidad de representación.

Figura 7. Gráfico 7. Pregunta 7 Escriba el título de pregrado obtenido

Título obtenido en el Pregrado	Licenciado en ciencias gerenciales
	Administradora de Empresas Turísticas y Hoteleras
	Profesional en relaciones económicas internacionales
	Profesional en Lenguas Modernas
	Profesional en negocios internacionales
	Ingeniera Ambiental
	Profesional en Lenguas Extranjeras y Negocios Internacionales
	Abogado / TSU Admón. ADUANAS
	Profesional en Negocios Internacionales
	Licenciatura en Educación con énfasis en Física y Matemáticas
	Diseñador industrial
	Administración deportiva

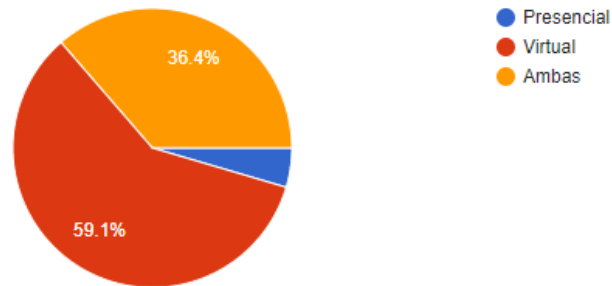
Fuente: Elaboración propia

De las preguntas abiertas 6, 7 y 8, fue posible con la información de la gráfica anterior determinar que:

Respecto a su perfil académico y profesional, logramos encontrar que mayormente son bachilleres, o profesionales en carreras relacionadas en su mayoría con negocios y administración de empresas siendo humanidades o ingenierías las carreras menos encontradas. Con respecto a su perfil profesional, un 40% afirma tener experiencia previa en servicio al cliente y labores afines.

Percepción de los programas de formación

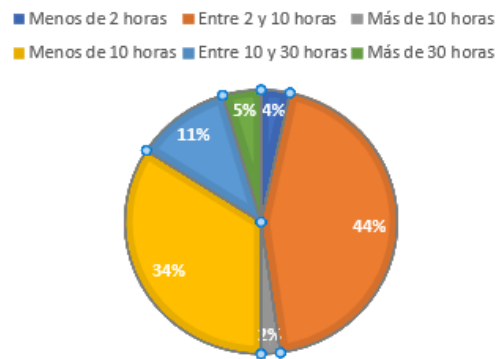
Figura 8. Gráfico 8. Pregunta 9 Modalidad de formación



Fuente: Elaboración propia

Respecto al tipo de formación que han recibido dentro de la empresa en la que laboran actualmente, tenemos que un porcentaje de 59,1% para la modalidad virtual contra un 4.5% para la modalidad presencial. El restante 36.4% lo ha hecho en una modalidad mixta.

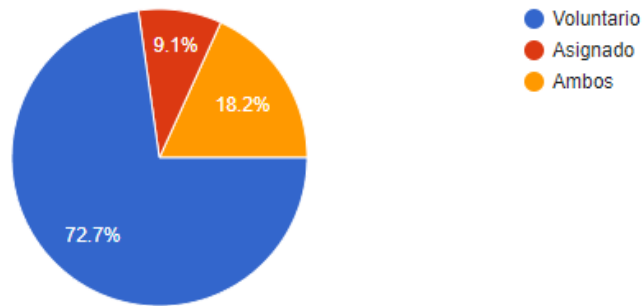
Figura 9. Gráfico 9. Pregunta 10 y 11 Intensidad horaria



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la intensidad horaria encontramos que el mayor porcentaje corresponde a un rango horario entre 2 y 10 horas con un 44% del total; el otro gran porcentaje corresponde a una intensidad horaria baja de menos de 10 horas correspondiente a un 34%; solo el 5% corresponde a la intensidad horaria más alta con más de 30 horas, contra el solo 4% que corresponde a la intensidad horaria más baja con menos de 2 horas. Dejando ver que entre 10 y 30 horas hay un porcentaje del 11% y un 2% para la intensidad horaria de más de 2 horas.

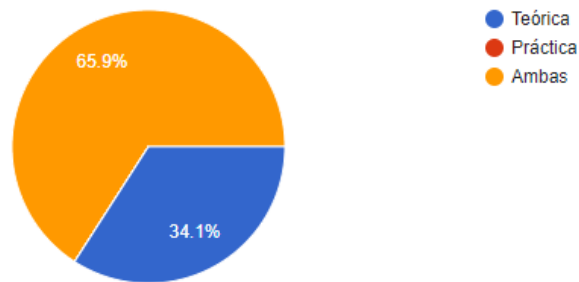
Figura 10. Gráfico 10. Pregunta 12 Modo de participación en los procesos formación



Fuente: Elaboración propia

El 72,7% de los encuestados respondieron que solo han participado voluntariamente en los programas de formación dentro de la empresa, mientras que solo el 9,1% manifiesta haber sido asignados a estos cursos. Un 18,2% ha debido su participación en los cursos por ambas razones, voluntariamente y asignados.

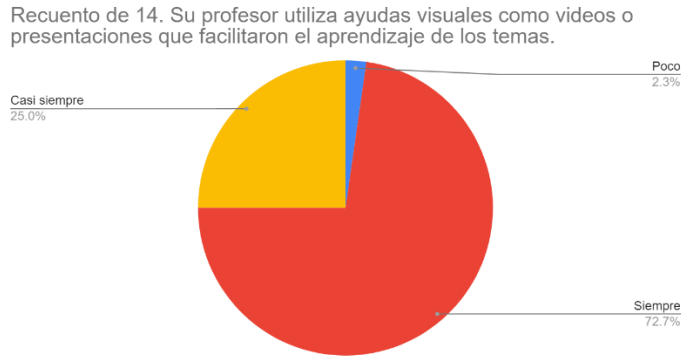
Figura 11. Gráfico 11. Pregunta 13 Tipo de enseñanza



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al tipo de enseñanza, el 65,9% de los empleados, partícipes de estos programas de formación, han considerado que en sus clases hubo una combinación entre enseñanza teórica y práctica, mientras que el 34,1% considera que fueron solo teóricas; ninguno de los encuestado opina que sus clases fueron solamente prácticas. De esto se puede inferir que la labor profesional de los docentes en este ámbito laboral ha promovido las relaciones conscientes entre el conocimiento académico con la vida cotidiana, lo que daría ventaja en los resultados académicos. Por lo anterior, dentro de sus prácticas educativas diarias en los programas de formación, los docentes utilizaron el recurso de combinar teoría y práctica como un mecanismo idóneo de metodologías para esta clase de cursos.

Figura 12. Gráfico 12. Pregunta 14



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la pregunta de si en el curso hubo ayudas visuales o presentaciones, el 72,7% de los participantes considera que en los cursos siempre se utilizaron, el 25% afirma que casi siempre hubo algún tipo de ayuda visual o presentaciones, y solo el 2,3% dice ser poco el uso de ayudas visuales. En este caso particular, es posible resaltar que los cursos sí han prestado gran importancia a este tipo de didácticas como una herramienta pedagógica que ayuda a comunicar y a matizar la información, convirtiéndose además en un soporte comunicativo que refuerza y facilita la asimilación del conocimiento.

Figura 13. Gráfico 13. Pregunta 15

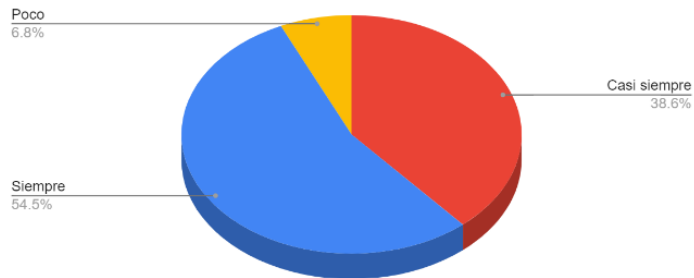


Fuente: Elaboración propia

En los programas de formación en los que los encuestados participaron dentro de la empresa, el 79,5% manifiesta que el profesor siempre ha presentado los objetivos a desarrollar dentro del entrenamiento, mientras que solo el 18,2% dice que casi siempre. Solo el 2,3% dicen que su profesor nunca ha presentado los objetivos del entrenamiento.

Figura 14. Gráfico 14. Pregunta 16

¿Se dieron espacios de exposiciones o debates sobre algún tema?

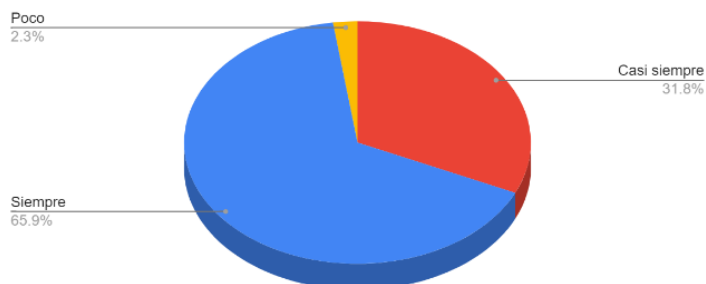


Fuente: Elaboración propia

Los espacios de debate se dieron mayormente en frecuencias de “Siempre” con un 54,5% y “Casi siempre” con un 38,6%. Solo un 6,8% manifiesta que muy poco se dio espacios de exposiciones o debates sobre algún temas dentro de los programas de formación en los que participaron. La participación en exposiciones por parte de los alumnos se toma también como una técnica didáctica que permite a los participantes de estos programas indagar sobre determinados temas, interpretarlos y comentarlos a sus compañeros como una estrategia para reforzar su conocimiento. Además, hablar en debates conlleva a un diálogo entre diferentes ideas y puntos de vista lo cual podría convertirse en un beneficio en los procesos de formación. Es importante que el 100% del grupo que haga parte de los programas de formación participe en debates y exposiciones, ya que esto podría garantizar mejores resultados.

Figura 15. Gráfico 15. Pregunta 17

¿Considera usted que en cada clase se tuvo en cuenta sus opiniones o la de sus compañeros?

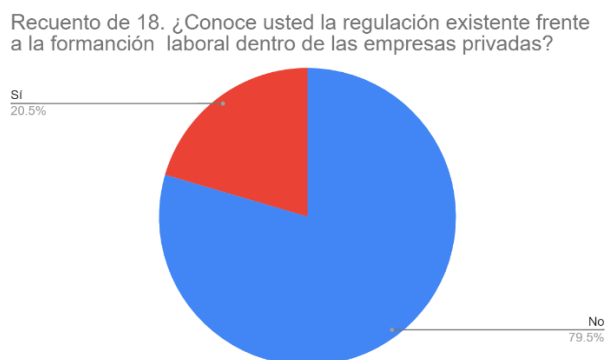


Fuente: Elaboración propia

Al igual que en los debates, fue mayor el porcentaje con un 65,9% de estudiantes que manifiesta que “Siempre” sus opiniones o las de sus compañeros fueron tomadas en cuenta. El 31,8% manifiesta que casi siempre es así y solo el 2,3% dice que muy poco se

tienen en cuenta estas participaciones durante los programas de formación. La opinión de los alumnos es muy importante en los procesos de educativos, en virtud de que pueden reforzar los aprendizajes del grupo en general.

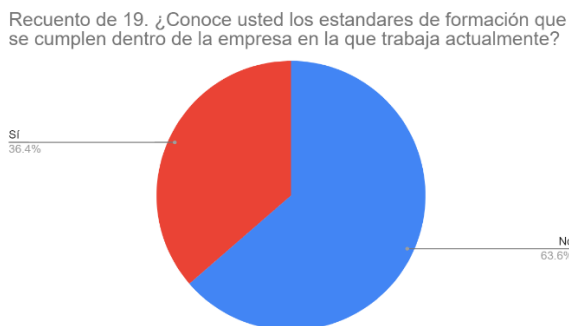
Figura 16. Gráfico 16. Pregunta 18



Fuente: Elaboración propia

Acercas del conocimiento de los empleados frente a las regulaciones existentes en la formación brindada dentro de un ambiente laboral, encontramos que un 79,5% de la población encuestada afirma no conocerla. Lo que indica que solo un 20,5% ha conocido información al respecto.

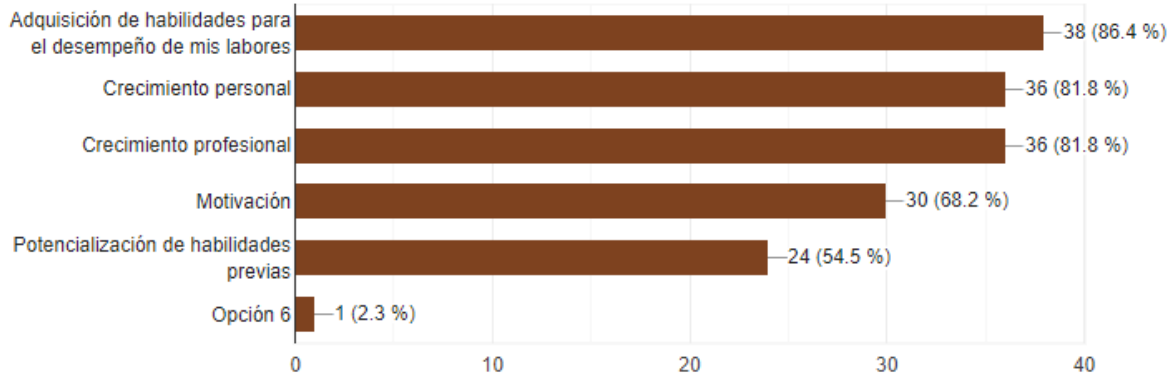
Figura 17. Gráfico 17. Pregunta 19



Fuente: Elaboración propia

Al igual que el desconocimiento de las regulaciones legales, con un 63,6% el mayor porcentaje en color azul corresponde a los estudiantes que NO conocen los estándares de formación que se deben cumplir dentro de la empresa en la que labora. Solo el 36,4% manifiesta que SÍ los conoce.

Figura 18. Gráfico 18. Pregunta 20



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, buscando conocer los resultados personales que los procesos de formación han traído a sus participantes, se preguntó de manera general sobre los beneficios, y se analizó que, según los encuestados, a la gran mayoría con un 86,4% los cursos le sirvieron para adquirir habilidades para el desempeño de sus labores, mientras que al 81,8% le sirvió para crecimiento personal y profesional, el 68,2% les sirvió como motivación, el 54,5% manifiesta que le ayudó a potenciar sus habilidades previas, y solo una persona correspondiente al 2,3% dice no tener beneficio alguno. En estos resultados se evidencia que los empleados han ido dando mayor interés a la funcionalidad de los programas de formación en su ámbito laboral ligado a beneficios personales y profesionales.

Capítulo 5. Discusión

En el presente apartado se presenta la discusión de los resultados de las 44 encuestas realizadas a los empleados de la empresa Teleperformance, los cuales hicieron o hacen parte de programas de formación ofrecidas por la compañía dentro de su espacio laboral. Se comprueba que los nuevos requerimientos laborales, además de las nuevas habilidades que deben ser adquiridas para el trabajo con tecnología y comunicaciones, es lo que lleva a que dichas compañías brinden nuevas opciones de educación hacia los empleados.

La labor de las empresas desde esta óptica, que ofertas alternativas educativas a sus empleados, tiene la finalidad de incluirlos en un proceso de formación no formal dentro de su ámbito laboral. Realizar propuestas formativas dentro trabajo no solo busca mejorar sus condiciones de empleabilidad sino de aplicar una formación que nutra el desarrollo de competencia ciudadanas, laborales generales y específicas.

Aunque los programas de formación se desarrollan es espacio laboral y por tratarse de educación no formal, no se puede perder el objetivo integral de formar para la sociedad, de tal forma que se puedan formar sujetos sociales activos capaces de formular sus propias demandas al sistema político participar activamente de las decisiones locales y de la sociedad en general (Mariño & Cendales, 2004). Por tal razón, resulta importante la implementación de una temática alineada a las realidades y el diario vivir, con lo cual se garantiza obtener buenos resultados en el proceso de aprendizaje, avance y surta efectos que mejore la calidad de vida de las personas.

Los programas de formación que ofrece la empresa privada Teleperformance a través de sus academias van dirigidos a sus empleados activos en cargos tanto administrativos como regulares que requieren o voluntariamente se acogieron a las alternativas de educación que ofrece la compañía. Al hacer referencia a estos programas de formación, se evidencia una mayor participación voluntaria porque no solo mejora sus conocimientos, se relaciona directamente con la actividad laboral que realizan a diario dentro de la empresa, bien sea desde su cargo administrativo o relacionado con la atención del cliente. Así lo confirma el hecho de que el 72,7% de los encuestados respondieron que han participado voluntariamente en los programas de formación dentro de la empresa, mientras que solo el 9,1% manifiesta haber participado por asignación.

Es menester mencionar que las actividades que realizan los empleados participantes de los programas de formación están relacionados con los temas expuestos dentro de los cursos,

lo que permite sacar mayor provecho de este proceso de aprendizaje, es decir, adicionalmente a lo que caracteriza la educación no formal en cuanto su flexibilidad, se encuentra también su adaptabilidad a los diferentes contextos dentro y fuera de una empresa, permitiendo ser dinámica en los diferentes programas puesto que se adaptan fácilmente a las diferentes realidades de los empleados. En otras palabras, uno de los elementos principales de la planificación pedagógica en la educación No formal es la consideración de necesidades y características específicas de los participantes.

Las modalidades en educación están relacionadas con diferentes formas como se abordan los procesos de enseñanza-aprendizaje (Palomero, 2006). Por esto, para un proceso educativo como el analizado en este trabajo es necesario que se combinen metodologías y escenarios con el fin de cumplir con los objetivos que sean planteados. En este caso, se evidenció en las encuestas que los programas de formación en los cuales participaron los empleados fueron casi en un 60% virtuales en los últimos dos años a raíz de la pandemia; tiempo en el cual, según la opinión del 65,9% de los encuestados, el tipo de enseñanza fue teórico-practico; además, se observó que hubo una alta participación en debates y exposiciones superando el 50% demostrando que las prácticas pedagógicas son promotoras de un constante diálogo entre los participantes y los facilitadores.

La Educación No Formal -y en este caso particular, la educación para adultos- ha sido estudiada solamente desde la práctica, pero en pocas ocasiones desde la crítica que permita un análisis profundo de las buenas prácticas didácticas, por lo cual no es usual encontrar investigaciones que especifiquen los recursos, materiales y metodologías de dichos programas (Gómez M., 2015).

Las personas después de la capacitación y de realizar su correspondiente función, no solo aplican y practican conocimientos aprendidos, sino también conocimientos que descubren y adquieren por medio de la experiencia al momento de interactuar en su puesto de trabajo.

Es importante integrar la estrategia de calidad a través de formación; los expertos dicen que la calidad empieza y termina con la formación. Cocheu (1992), ha propuesto un modelo de seis fases de formación, que incluye: la comprensión y el compromiso; sistemas de gestión de calidad; equipos de mejora; servicio al cliente; mejora de los procesos y métodos cuantitativos avanzados.

En conclusión, los procesos de formación ayudan a mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores en las organizaciones de hoy en día en búsqueda de mayor eficiencia,

calidad, además del servicio al cliente, dadas las diferentes exigencias y niveles de fiabilidad y calidad.

Capítulo 6. Aportes y conclusiones

6.1 Aportes

Para Teleperformance como empresa que imparte educación y formación dentro de su espacio laboral, le resulta importante cumplir con sus objetivos misionales propuestos que dieron origen a estos espacios de enseñanza. Sin embargo, sigue siendo un reto para empresas ofrecer continuamente programas de formación a sus empleados por entender que cada uno tiene características diferentes en el momento de aprender y necesidades específicas académicas que les impide formar parte activa del sistema productivo de la empresa. Es por esto por lo que resulta imperioso evaluar los resultados del presente estudio con el fin de realizar los cambios pertinentes, a partir de los aspectos positivos y negativos. En primer lugar, estos programas de formación complementaria son importantes para los empleados que participan ya sea por el crecimiento personal o laboral que esto les refleja al terminar sus procesos. En segundo lugar, se evidencia que hay un alto grado de satisfacción al aprender y mejorar habilidades que aplican a su diario vivir dentro y fuera de la empresa.

Por parte de los empleados, la motivación e interés por seguir construyendo conocimiento es parte fundamental de estos programas de formación porque logra dejar ver la necesidad de estos participantes de tomar parte en una formación académica como una herramienta que genera cambios en su vida. Como prueba de esto, los empleados que participaron en los programas de formación ofrecidos por Teleperformance, además de sentirse a gusto, se han sentido parte del desarrollo económico y estructural de la compañía porque el hecho de pertenecer a las alternativas de educación y culminar estos cursos los hace parte para mejorar los métodos de aprendizaje y enseñanza en los procesos de formación no formales.

Como buena práctica podemos resaltar la utilización de temas directamente relacionados con lo su labor todos los días, habilidades que pueden ser usadas dentro y fuera de la compañía. Una metodología que hace apropiar a sus empleados con su entorno directo y los involucra con la realidad, además de hacer más fácil y comprensible el proceso de formación. Aspectos positivos que deben replicarse en los procesos formativos siguientes. A su vez, es de resaltar la referencia en calidad que los empleados manifiestan al participar

voluntariamente en estos programas. Situación que va unida a las metodologías usadas que logran un alto grado de satisfacción al finalizar cada proceso, toda vez que se interesan por participar en otros más. Punto a favor de la compañía por permitir una alternativa de educación para sus empleados convirtiendo estos programas en un medio para mejorar en sus habilidades laborales y personales que les permitirá trascender hacia otros escenarios dentro y fuera de la compañía.

De otro lado, aunque se evidencian resultados positivos con estos programas de formación complementaria, también se revelan algunos aspectos que deben mejorar o reajustarse por parte de la compañía con el ánimo de seguir manteniendo los buenos resultados en el proceso de enseñanza-aprendizaje que hasta el momento ha obtenido. Algunos de los aspectos a mejorar son los siguientes:

- Aunque en un más del 60% manifestaron tener una metodología mixta entre teoría y práctica, es recomendable usarla en su totalidad en virtud del tipo de población y del tipo de actividades que los empleados participantes realizan a diario. Lo anterior porque se ha evidenciado que la metodología en mención ofrece muy buenos resultados en los procesos de formación, ya que la temática expuesta va directamente relacionada con un ejemplo práctico en la realidad.
- En lo referente a las estrategias pedagógicas de participación, como las exposiciones, los debates y opiniones, solo un 54% evidenció el uso de estas. Por tanto, se recomienda extender la aplicación y el uso constante de estos espacios, teniendo en cuenta que, a través de estos elementos, los empleados participantes de un programa de formación pueden expresar sus puntos de vista y contribuyen al desarrollo de habilidades comunicativas y argumentativas.
- Pese a que el uso de ayudas audiovisuales y herramientas TIC dentro de los programas de formación en la empresa son porcentajes altos, es importante mejorar la utilización de guías y materiales impresos. Estos últimos también son esenciales para que los participantes de esta formación complementaria logren mayor recordación de los temas. Aunque la justificante sea ofrecer casi el 60% de sus capacitaciones en modalidad virtual, se debe hacer también énfasis a la asignación de tareas y talleres presenciales. Lo anterior porque permiten un mayor involucramiento de los empleados en el proceso formativo al crear la necesidad de

aplicar los aprendido y profundizar en los temas aprendidos, es decir, como una vía a formar aprendices autodidactas.

- Respecto al trabajo docente, fue evidente en un mayor porcentaje que los docentes si presentan los objetivos de la clase y la formación va dirigida a cumplirlos. Sin embargo, se sugiere evaluar que este trabajo docente también esté alineado a los objetivos misionales de la empresa y sus academias de formación. De acuerdo con estos resultados, replicar las buenas prácticas y corregir los sesgos de los otros.
- Se debe realizar un análisis detallado de los horarios en que se ofrecen los programas de formación, para que el factor de disponibilidad de tiempo no sea un inconveniente para que más empleados puedan participar en los programas de formación. Lo anterior se debe a que un alto porcentaje de los encuestados denotaron interés por continuar siendo parte de las academias en los diferentes programas disponibles, situación que siendo positiva puede limitarse al no existir alternativas suficientes con flexibilidad de horarios. Esto último teniendo en cuenta que la compañía trabaja con una disposición de 24/7 que hace variable los turnos de trabajo de los empleados y consigo el tiempo disponible para ser parte de los cursos.
- Se sugiere evaluar los antecedentes académicos de los empleados antes de iniciar la participación en los programas de formación complementaria; aunque algunos cursos son de corta duración, no todos los empleados tienen el mismo nivel académico alcanzado que puede afectar en los resultados. Sin embargo, si los participantes cuentan con una nivelación correspondiente a lo reflejado en la evaluación, pueden mejorar su desempeño en el proceso de aprendizaje. Agregando que permitiría un conocimiento previo por parte de los docentes sobre las características de grupo y a su vez generar un plan metodológico adecuado.
- Se sugiere analizar la posibilidad de dar continuidad a los programas de formación por medio de profundizaciones de determinados temas. Lo anterior porque la mayoría de los empleados manifiestan interés por dar continuidad, pese a que la educación no formal no posee dicha característica.

- Por último, los programas de formación merecen un adecuado seguimiento al finalizar para conocer sus resultados, inmediatos y de largo plazo, sobre la aplicabilidad de lo aprendido en el diario vivir de los empleados. Lo que permitiría conocer si se han cumplido las expectativas de todas las partes que se involucran en el proceso de aprendizaje. A su vez, corregir las metodologías y la participación docentes en estos espacios de formación.

6.2 Conclusiones

La problemática sobre las estrategias de que se están aplicando en los espacios de formación no formales como los que se están dando en las empresas al capacitar a sus empleados, se debe a la necesidad de suplir un antecedente de formación incompleta respecto a los requerimientos que la compañía necesita tenga el empleado para realizar sus labores día a día. Situación que desencadena una serie de nuevos espacios no formales para educar como el ámbito laboral, al que acuden voluntariamente o no los empleados que quieren resolver el problema de formarse en determinadas disciplinas para desempeñarse en su trabajo.

Una de las maneras que se utiliza para intentar darle solución a esta problemática la realiza la empresa de servicio al cliente Teleperformance, la compañía objeto de estudio de este trabajo, que con varias estrategias brinda a sus empleados alternativas de formación. Mismas que se ofrecen a través de academias dentro de la empresa que dan una formación complementaria a sus trabajadores.

Los resultados generados en el proceso de formar complementariamente a los empleados de Teleperformance, principalmente en Bogotá, a través de academias de idiomas, confirma efectos muy positivos, pues los mismos empleados que han participado en estos programas expresan el deseo de continuar con los cursos, lo que es un aspecto importante para la compañía, ya que se corrobora que a través de la participación en los programas de formación han logrado transformar sus realidades desde el ámbito laboral hasta el ámbito personal con las nuevas habilidades aprendidas; siendo el ámbito laboral el de principal intersección con la empresa y los empleados. Si bien es cierto que ellos participan en estos programas que brinda la compañía con el objetivo principal de lograr mantener su empleo o incluso lograr un ascenso por su nuevo nivel de formación. Ambos aspectos dirigidos a mejorar su calidad de vida.

Ahora bien, de acuerdo a los objetivos planteados en esta investigación, encontramos que respecto al objetivo principal y general, sobre conocer la normatividad existente frente a la formación laboral impartida dentro de una empresa privada; logramos identificar que, aunque no hay normatividad específica sobre los procesos de formación que se aplican dentro de empresas privadas, la empresa que estamos analizando si tiene unos estándares

que regulan cada proceso formativo que se lleve dentro de ella a nivel mundial. Sin embargo, acerca del conocimiento de los empleados frente a las regulaciones existentes en la formación brindada dentro de un ambiente laboral, encontramos que un 79,5% de la población encuestada afirma no conocerla. Lo que indica que solo un 20,5% ha conocido información al respecto.

Respecto al segundo objetivo, sobre identificar las estrategias usadas dentro de la empresa analizada para formar a sus empleados y sus alcances, encontramos que un 60 % de los empleados indica no conocer las estrategias que se implementan. Sin embargo, teniendo en cuenta las respuestas obtenidas respecto a las modalidades y actividades dentro de las clases cumplen con estrategias como poner en conocimiento los objetivos de los programas de formación, un aprendizaje teórico y práctico en mayor porcentaje, brindar los espacios de debates y su opinión juega un papel importante.

Del tercer objetivo, sobre establecer el alcance de las estrategias usadas en su proceso de formación en los empleados de una empresa y el impacto dentro de su desarrollo laboral y personal: se puede establecer que los empleados encuentran en estos procesos de formación oportunidades de mejor para sus habilidades y crecimiento personal y profesional y a su vez una motivación para continuar dentro de la empresa.

Cabe resaltar que los procesos de formación dentro de la empresa Teleperformance tiene una serie de aspectos positivos como el de manejo de buenas metodologías, temáticas y la labor del docente. Es de resaltar el enfoque que perciben los empleados sobre los temas con su realidad diaria y los beneficios finales que ha traído para ellos los programas de formación. A pesar de no existir una legislación específica sobre las estrategias de aprendizaje que deben implementar las empresas privadas, la compañía que analizamos para esta investigación suple con su propio manual este lineamiento.

Hay que mencionar que los programas de formación complementaria dentro del ámbito laboral se han convertido en un camino nuevo para la transformación educativa. Teleperformance cumple con una importante labor dentro de la educación no formal, por el hecho de involucrar en sus programas a personas adultas que de una forma u otra tienen necesidades específicas dentro del aula. No está de más que se pueden presentar dificultades que se relacionen con deficiencias en la formación académica básica, lo que en algún momento puede dificultar el avance dentro de los programas. En general, para la empresa Teleperformance, los resultados de este estudio deben ser tomados como

positivos antes la posibilidad de poder reconocer la información faltante para impartir educación con adecuadas estrategias aprendizajes de acuerdo con el tipo de población que va dirigido, es decir, de acuerdo con el tipo de empresa que es. Además, sus empleados dejan claro que las estrategias hasta el momento establecidas han representado para su vida una mejoría y han podido obtener cambios en varios aspectos dentro y fuera de su ámbito laboral.

6.3 Limitaciones y dificultades de estudio

Una de las principales limitaciones del presente trabajo de investigación fue el tiempo destinado, razón por la cual, para cumplir con el cronograma establecido y los objetivos propuestos, solo se utilizó la encuesta como herramienta primaria de recolección de información. Esta limitación dejó de lado analizar los cambios de estrategias que se han establecido dentro de la empresa dentro de sus programas desde sus inicios y a través de qué factores han evaluado esos cambios, además de una interacción más extensa con los empleados. Esto último relacionado a las dificultades propias de la investigación, toda vez que en época de pandemia las interacciones son limitadas en la virtualidad y por su tiempo de labor no podían acceder todos a responder la encuesta. Se limitó el número de preguntas a las autorizadas para que los empleados participantes pudieran resolver sin intervenir en el tiempo de sus actividades laborales o no.

Aunque la percepción en general sobre los procesos de formación que ofrece la compañía es positiva por parte de sus empleados, toda vez que han obtenido beneficios laborales y personales con lo aprendido en los cursos, sus opiniones pueden estar sesgadas a la carga laboral y el ambiente de subordinación que permea los espacios de participación para manifestar opiniones negativas o positivas sobre los programas.

Por último, el limitado acceso a información oficial sobre los lineamientos propios de la empresa dentro de las academias. Dejando gran parte de las estrategias de aprendizaje establecidas en la información restringida y lejos del conocimiento público hasta de los mismos empleados.

9.4 Nuevas preguntas de investigación

Según la misión y visión de la compañía Teleperformance, las academias que se encargan de impartir los programas de formación complementaria demuestran lo importante que es enseñar directamente a sus empleados las habilidades que requieren para su labor dentro

de la misma empresa. En un margen de formación constante a sus empleados para mejorar es evidente que absorbe gran parte del tiempo de sus empleados que aún no sabemos si es dentro o fuera de sus horas laborales. Surgen entonces preguntas o cuestionamientos sobre la relación de las estrategias de aprendizaje en el ámbito laboral con el horario propiamente de labor, como las siguientes:

- ¿Hace parte de las estrategias de aprendizaje en los programas de formación dentro de una empresa privada tener en cuenta el tiempo que requiere dichas formaciones sumado al tiempo de labor?
- ¿Debe entenderse que dicha formación debe contar como tiempo laboral toda vez que dichos programas van dirigidos a enseñar habilidades propias de los requerimientos propios de la empresa?
- ¿Deben las empresas en general regirse por el mismo tipo de lineamientos legales para cumplir con una real misión de educar complementariamente a sus empleados?
- ¿Es suficiente la educación no formal impartida desde dentro de la empresa para entender que los empleados logran alcanzar otros niveles de preparación educativos?

Referencias

- Acero, C., Hidalgo, M. V. & Jiménez, L. (2018). *Procesos de aprendizaje adulto en contextos de educación no formal*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10554/37249>.
- Acero Pereira, C., Hidalgo, M. V., & Jiménez, L. (2018). Procesos de aprendizaje adulto en contextos de educación no formal. *Universitas Psychologica*, 17(2), 1-10. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy.17-2.paac>
- Gómez, M. (2015). Educación popular, alternativas pedagógicas y sistematización de experiencias. *Historias y horizontes. Praxis y saber*, 129-148.
- Mariño, G., & Cendales, L. (2004). Educación No Formal y educación popular: Hacia una pedagogía del diálogo cultural. Caracas: Federación Internacional de Fe y Alegría.
- Montero Espinoza, V. M. (2011). La Educación No Formal en América Latina. Un Análisis en Base a Los Paradigmas Económicos Y Sociales Predominantes. *Horizontes Educativos*, 16(1), 75–82.
- MORALES, M.: Aportes para la elaboración de propuestas de políticas educativas - Educación No Formal: Una Oportunidad para aprender (Vol. III). MEC – UNESCO, Montevideo, 2009.
- Navarro, A., & Roche, A. M. (2013). Investigación en educación: Los procesos de sistematización de experiencias educativas.
- Ortega, P., Torres, A., & Cendales, L. (2011). Entre trayectos y proyectos en la educación popular. Bogotá.
- Palomero, J. (2006). Metodologías de enseñanza y aprendizaje para el desarrollo de competencias para el profesorado universitario ante el espacio europeo de educación superior. *Revista Interuniversitaria de la formación del profesorado*. Vol. 20, 316-319.
- https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

Anexos

1: Cuerpo de la encuesta

Encuesta: Procesos de formación dentro de una empresa privada

Sección 1. Información Personal

1. Seleccione el rango de edad al que pertenece:

18 - 25 años 25 – 35 años 35 – 45 años Mayor de 45 años

2. Género

Mujer Hombre Prefiero no decirlo

3. Escoja la ciudad desde donde trabaja actualmente

Bogotá Medellín Barranquilla

4. Tiempo laborado en la empresa actual

Menos de 6 meses Entre 6 y 12 meses Entre 1 y 3 años Más de 3 años

5. Máximo nivel de formación académica alcanzado

Bachiller Técnico Tecnológico Pregrado Posgrado

6. Título del último nivel educativo alcanzado o N/A si no aplica: _____

7. Escriba el título de pregrado obtenido o N/A si no aplica: _____

8. Indique la última experiencia laboral que tuvo antes de ingresar a la empresa actual:

Sección 2. Percepción de los programas de formación

9. Elija la modalidad utilizada en los programas de formación en los cuales usted ha participado en esta empresa:

Presencial Virtual Ambas

10. Indique la intensidad horaria más baja que haya tenido en un programa de formación en esta entidad. (Semanalmente)

Menos de 2 horas Entre 2 y 10 horas Más de 10 horas

11. Indique la intensidad horaria más alta que haya tenido en un programa de formación en esta entidad. (Semanalmente)

Menos de 2 horas Entre 2 y 10 horas Más de 10 horas

12. Indique si su participación en los procesos formación dentro de la empresa han sido voluntarios o se le han asignado:

Voluntario Asignado Ambos

13. En los programas de formación en los cuales usted ha participado dentro de la empresa, la característica predominante presentada durante el entrenamiento fue:

Teórica Práctica Ambas

14. En las clases de los programas de formación a las que ha asistido dentro de la empresa, su profesor utiliza ayudas visuales como videos o presentaciones que facilitaron el aprendizaje de los temas.

Siempre Casi siempre Poco Nunca

15. En los programas de formación en los que usted participó dentro de la empresa, ¿el profesor presentó los objetivos a desarrollar dentro del entrenamiento?

Siempre Casi siempre Poco Nunca

16. En los programas de formación usted participó dentro de la empresa, ¿se dieron espacios de exposiciones o debates sobre algún tema?

Siempre Casi siempre Poco Nunca

17. En los programas de formación en los que usted participó dentro de la empresa ¿Considera usted que en cada clase se tuvo en cuenta sus opiniones o la de sus compañeros?

Siempre Casi siempre Poco Nunca

18. ¿Conoce usted la regulación existente frente a la formación laboral dentro de las empresas privadas?

Sí No

19. ¿Conoce usted los estándares de formación que se cumplen dentro de la empresa en la que trabaja actualmente?

Sí No

20. Considere que los procesos de formación a los que ha asistido dentro de la empresa le han ayudado a: Escoja todas las que apliquen

Adquisición de habilidades para el desempeño de mis labores Crecimiento personal

Crecimiento profesional Motivación Potencialización de habilidades previas

Fuente: Elaboración propia.

