



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
FACULTAD DE EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN DIFERENCIAL
PROGRAMA DE SEGUNDA TITULACIÓN
EDUCACIÓN DIFERENCIAL
CON MENCIÓN EN TRSATORNOS ESPECÍFICOS DEL LENGUAJE

**ARTICULACIÓN DE HABILIDADES SOCIOLABORALES EN
ESTUDIANTES DE PRIMERO A CUARTO DE EDUCACIÓN MEDIA
TÉCNICO PROFESIONAL**

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN EDUCACIÓN

AUTORES/AS: LILIANA CABEZA

CAMILA RIBÉ

CAMILA ROJAS

PROFESOR/A GUÍA: ETHEL TRENGOVE

Diciembre 2019

AUTORIZACIÓN: Diciembre 2019, Liliana Cabeza, Camila Ribé y Camila Rojas

Se autoriza la reproducción total o parcial de este material, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, siempre que se haga la referencia bibliográfica que acredite el presente trabajo y su autor.

A nuestros estudiantes el motor principal de esta investigación, con esto pretendemos contribuir en la disminución de barreras y al éxito personal de cada uno y una de ustedes.

AGRADECIMIENTOS

“En este punto no queda más que agradecer, a mi familia, mis amigas y amigos, por su amor incondicional, ya que ellos siempre fueron el pilar fundamental para lograr esta gran meta, darles las gracias por estar a mi lado de mil maneras, por ayudarme siempre que pudieron y que fue necesario, por alentarme, aguantar mi humor y mis tiempos, por entender que muchas veces fueron dejados a un lado, pero solo porque era necesario.

Por otra parte, a mis dos compañeras, por recorrer este camino conmigo, que tuvo sus altos y bajos, pero lo logramos sin importar cual difícil haya sido.

¡Infinitas gracias!

Camila Ribé Vergara.

Familia, amigas, amigos, personas especiales en mi vida, no son nada más y nada menos que un conjunto de carnaval; Seres queridos que se suponen benefactores de importancia inimaginable en mis circunstancias de humana. No podría sentirme más dichosa de la confianza puesta en cada proceso.

Este nuevo logro es en gran parte gracias a ustedes; He logrado cumplir esta etapa con éxito, un proyecto que en un principio podría parecer una tarea titánica e interminable. Quisiera dedicar esta investigación de tesis a ustedes amados y amadas inconmensurables.

Muchas gracias por todo el amor, aguante y paciencia. “Sin ustedes nada, con ustedes todo”.

(Camila Rojas Céspedes)

Índice

2	INTRODUCCIÓN	9
3	Planteamiento del Problema	10
3.1	Antecedentes teóricos y empíricos	10
3.2	Pregunta de Investigación.....	16
3.3	Objetivos General y específicos:.....	16
3.4	Justificación e importancia.....	17
3.5	Supuestos y limitaciones.....	20
4	Marco Teórico Referencial.....	21
4.1	Ley de inclusión laboral.....	21
4.2	Decreto Educación Media Técnico Profesional.....	21
4.3	Habilidades Sociolaborales	22
4.4	Proceso de Práctica	24
4.5	Inserción laboral.....	30
4.6	Propuesta de articulación entre espacio educativo y espacio de práctica	31
4.7	Protocolo de Actuación.....	32
5	Marco Metodológico	33
5.1	Paradigma, enfoque del estudio, nivel de profundidad y fundamentación diseño	33
5.2	Contexto y escenarios de estudio	35
5.3	Sujetos de Estudio	37
5.4	Técnicas e Instrumentos de Recogida de Información	37
5.5	Aspectos Éticos y Criterios de Rigurosidad del Estudio de Caso	38
5.6	Métodos y Análisis de la información.....	39
5.7	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	45
6	Conclusiones/Reflexiones Finales.....	51
7	Referencias Bibliográficas	55
8	Anexos.....	57
8.1	Anexos protocolo	57
8.2	Planes de desempeño por especialidad.....	63

Listado de Siglas:

UFP: Unidad de formación profesional

EMTP: Educación media técnico profesional

TP: Técnico Profesional

INSUCO: Instituto Superior de Comercio

RRHH: Recursos humanos

ADM: Administración

RESUMEN

La Educación Media Técnico Profesional posee el desafío de desarrollar estudiantes preparados para ser parte del mundo productivo del país. Hoy los empleadores buscan profesionales que demuestren habilidades Sociolaborales – cualidades personales que los transforman en colaboradores más adaptables, más proactivos, más resilientes y más responsables. El objetivo de dicha investigación es Elaborar un Protocolo de Actuación que articule las Habilidades Sociolaborales que se deben desarrollar en los estudiantes de Enseñanza Media del Instituto Superior de Comercio Francisco Araya Bennett con las necesarias para realizar un proceso de práctica profesional e/o inserción laboral. El cual pretende abrir el debate en torno a la infusión de habilidades Sociolaborales en el currículo del Instituto Superior de Comercio Francisco Araya Bennett y su impacto en la futura inserción laboral de los egresados. La metodología utilizada consistió en el análisis documental y estudio de caso confrontada con los puntos de vista de las autoras. El aporte dice relación a la necesidad de infundir las habilidades sociolaborales en el currículo e implementar estrategias metodológicas y evaluativas que mejoren las propuestas educativas. Se concluye con una matriz de triangulación la cual permite un análisis de la investigación realizada.

Palabras clave: Habilidades sociolaborales, inserción laboral, práctica profesional, articulación, protocolo de articulación, inclusión laboral.

Abstract:

Professional Technical High School has the challenge of developing students prepared to be part of the productive world of the country. Today employers are looking for professionals who demonstrate Socio-labor skills - personal qualities that transform them into more adaptable, more proactive, more resilient and more responsible employees. The objective of this research is to Develop an Action Protocol that articulates the Socio-Labor Skills that must be developed in the Middle School students of the Francisco Araya Bennett Higher Institute of Commerce with those necessary to carry out a professional practice process and / or labor insertion. Which aims to open the debate around the infusion of Socio-labor skills in the curriculum of the Francisco Araya Bennett Higher Institute of Commerce and its impact on the future employment of graduates. The methodology used consisted of documentary analysis and case study confronted with the views of the authors. The contribution is related to the need to instill socio-labor skills in the curriculum and implement methodological and

evaluative strategies that improve educational proposals. It concludes with a triangulation matrix which allows an analysis of the research carried out.

Keywords: Socio-labor skills, labor insertion, professional practice, articulation, articulation protocol, labor inclusion

1 INTRODUCCIÓN

La institución nace el 29 de abril de 1903 bajo el Decreto n° 2210, llamado Instituto Comercial de Valparaíso, tercero del país y primero de la región. Creado, originalmente, para satisfacer las necesidades técnicas en las áreas de comercio de la ciudad. Actualmente cuenta con cinco especialidades: Administración con mención en recursos humanos, Administración con mención en logística, Programación, Servicio de turismo y Contabilidad.

En esta investigación se problematiza entorno a las Habilidades Sociolabores y como estas influyen en el proceso de práctica profesional y la inserción laboral al egresar de la enseñanza media. Ya que según (Vera, 2016) Hoy más que nunca, la industria demanda profesionales altamente efectivos, que sean capaces de armonizar coherentemente sus conocimientos técnicos con sus habilidades sociolaborales para la resolución de problemas.

El objetivo es elaborar un Protocolo de Actuación que articule las Habilidades Sociolaborales que se deben desarrollar en los estudiantes de Enseñanza Media del Instituto Superior de Comercio Francisco Araya Bennett con las necesarias para realizar un proceso de práctica profesional e/o inserción laboral.

La metodología utilizada consistió en el análisis documental y estudio de caso con la cual se busca implementar un proceso de articulación entre las habilidades sociolaborales que los y las estudiantes de primero a cuarto medio del instituto deben desarrollar de acuerdo con el perfil de cada especialidad y las que necesitan según el perfil de cada empresa, entendiendo lo fundamental que es desarrollar este tipo de articulaciones como una herramienta de relevancia para el proceso de práctica profesional y éxito laboral para toda la comunidad educativa, esto implica a todos y todas las estudiantes presentes en el Programa de Integración Escolar (PIE) ya que estos sin distinción de diagnóstico se están formando en educación TP y desarrollando competencias específicas de cada especialidad.

2 Planteamiento del Problema

2.1 Antecedentes teóricos y empíricos

La presente investigación busca poder generar un protocolo de articulación entre el desarrollo de habilidades sociolaborales que se potencia en los estudiantes de primero a cuarto medio del Instituto Superior de Comercio Francisco Araya Bennett (INSUCO) y los perfiles de contratación que esperan las empresas que se encuentran en convenio con el Liceo para el proceso de práctica laboral, y con dicha información poder aportar con mejoras a la propuesta formativa del INSUCO acorde a la proyección de las posibles demandas laborales para la contratación de egresados.

Por lo anterior, es necesario determinar las habilidades socio laborales que son relevantes de desarrollar para cumplir con el perfil laboral solicitado por las diversas empresas y según cada una de las cinco especialidades que se imparten en el establecimiento, por tanto, se pretende explicitar algunas directrices al respecto en cuanto a la formación Técnico Profesional (en adelante TP) que entrega el Instituto y las características de los perfiles de contratación, basado es dichas habilidades

Las habilidades sociolaborales se refieren a las habilidades blandas, que son aquellas capacidades particulares que podrían mejorar el desempeño laboral, facilitar la movilidad interna, catapultar la carrera profesional y/o predecir el éxito laboral (Vera, 2016). También se las conocen con términos tales como, competencias para el siglo XXI, competencias para la empleabilidad, habilidades genéricas, habilidades socioemocionales, competencias nucleares, habilidades sociolaborales, habilidades relacionales, habilidades transversales o habilidades no cognitivas. Independientemente de su denominación, el hecho es que estas capacidades incluyen habilidades sociales e interpersonales o meta-competencias, es decir, capacidades para trabajar en ambientes diversos, y transferir los aprendizajes de un campo a otro. (Vera, 2016)

Lo definición señalada, permite identificar la importancia de desarrollar habilidades sociolaborales para que los y las estudiantes tengan trayectorias satisfactorias en los procesos de práctica, ya que no solo son relevante las tradicionales habilidades duras (conocimientos técnicos o disciplinares), sino que, complementariamente, se debe impulsar en los futuros profesionales un conjunto de habilidades blandas (herramientas para la empleabilidad), que los prepare para un desempeño exitoso en el mundo del trabajo. Este desarrollo permite cumplir con uno de los objetivos de la educación media TP, ya que según el Informe completo del Estudio de la Educación Técnico Profesional realizado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en el año 2013, “El objetivo que establece la educación media técnico profesional en Chile es promover transiciones exitosas hacia el mercado laboral por medio de la formación de competencias laborales en un determinado campo educacional o especialidad” (Larrañaga, Cabezas, Dussailant, 2013 pág. 1)

Además, el mundo del trabajo actual demanda competencias genéricas o transversales, tales como, comunicación efectiva, liderazgo, trabajo en equipo, proactividad, autonomía, toma de decisiones y resolución de problemas que, entre otras, son los atributos que determinan positivamente el desempeño individual (Fallows & Steven, 2000). Estas se pueden reconocer en el siguiente cuadro adaptado de la investigación “Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior:

clave para el desarrollo de capital humano avanzado” de año 2016. El objetivo de dicha investigación es abrir el debate en torno a la infusión de habilidades blandas en el currículo de las Instituciones de Educación Superior (IES) y su impacto en la futura inserción laboral de los egresados. Esto dice relación con las demandas del mercado laboral y el énfasis que actualmente se está dando al desarrollo de dichas habilidades socioemocionales.

Tabla de importancia de habilidades blandas según la percepción de las empresas. Donde se otorgó puntuación desde 1 como conducta que no es importante a 5 como una muy importante obteniendo los siguientes promedios al respecto.

Cuadro 1:

Habilidades	Puntaje de 1 a 5
Honestidad/integridad	4,62
Comunicación efectiva	4,54
Pensamiento crítico	4,51
Trabajo en equipo	4,49
Habilidades interpersonales	4,37
Motivación	4,37
Flexibilidad/adaptabilidad	4,33
Pensamiento creativo	4,18
Habilidades organizativas	4,17
Conocimientos técnicos	3,92

Fuente: Adaptado de Aasheim, li, & Williams, (2009)

De acuerdo con la tabla se puede concluir que se les otorga mayor relevancia a conductas sociolaborales relacionadas con honestidad/ integridad, comunicación efectiva, pensamiento crítico, trabajo en equipo, habilidades interpersonales, motivación, flexibilidad/adaptabilidad, pensamiento creativo, habilidades organizativa y la menor relevancia la obtiene el conocimiento técnico de la especialidad, con ello se puede inferir que las habilidades blandas están por sobre aquellas habilidades específicas de la labor a realizar.

El Instituto Superior de Comercio Francisco Araya Bennett (INSUCO) cuenta con cinco especialidades; Contabilidad, Servicio de turismo, Programación, Administración con mención en recursos humanos y Administración con mención en logística. Cada una de estas posee un plan de desempeño en donde se identifican competencias de empleabilidad o habilidades blandas las cuales son evaluadas por las empresas en donde los y las estudiantes realizan el proceso de práctica dual, alternancia o profesional según corresponda.

El establecimiento en el propósito de preparar a los estudiantes para su proceso de Práctica y futura inserción laboral, ha determinado que se deben cumplir una serie de indicadores del área de

competencias de empleabilidad que son los siguientes: disposición para realizar las tareas asignadas, prolijidad en su trabajo, respeto por su entorno de trabajo, capacidad para trabajar en equipo, responsabilidad en relación con los horarios establecidos, respeto de normas de seguridad propia y ajena, evidenciar manejo de conflictos laborales, exteriorizar tolerancia a la frustración frente a situaciones adversas, despliegue de iniciativa para solucionar problemas. Estas conductas son registradas con los siguientes criterios de evaluación: N/O (No observado); I (Insuficiente); S (Suficiente); B (Bueno); E (Excelente). Los cuales se detallan de la siguiente forma:

Cuadro 2:

COMPETENCIAS DE EMPLEABILIDAD	N/O (No observado)	I (Insuficiente)	S (Suficiente)	B (Bueno)	E (Excelente)
Disposición para realizar las tareas asignadas	No aplica	No presenta disposición para realizar tareas asignadas.	En ocasiones presenta disposición para realizar tareas asignadas.	Presenta disposición para realizar tareas asignadas.	Presenta disposición para realizar tareas asignadas y las realiza con total éxito.
Prolijidad en su trabajo	No aplica	No posee prolijidad en su trabajo.	Requiere que sea solicitada la prolijidad en su trabajo.	En ocasiones posee prolijidad en su trabajo.	Posee prolijidad en su trabajo, es ordenada/o.
Respeto por su entorno de trabajo	No aplica	No respeta su entorno de trabajo.	En ocasiones respeta su entorno de trabajo.	Respeto su entorno de trabajo.	Respeto su entorno de trabajo, es amable y cordial con sus pares.
Capacidad para trabajar en equipo	No aplica	No posee capacidad para trabajar en equipo.	Cuando se le solicita trabajar en equipo.	En ocasiones posee capacidad para trabajar en equipo de forma autónoma.	Organiza y planifica el trabajo en equipo con pares y superiores.
Responsabilidad en relación con los horarios establecidos	No aplica	Es impuntual todos los días.	En ocasiones es impuntual y	En ocasiones es impuntual, pero avisa	Es puntual todos los días, obteniendo

			no avisa el motivo.	con anticipación.	100% de asistencia.
Respeto de normas de seguridad propia y ajena	No aplica	No respeta normas de seguridad propia y ajena.	En ocasiones respeta normas de seguridad propia y ajena.	Se debe solicitar respetar normas de seguridad propia y ajena.	Respeto constantemente normas de seguridad propia y ajena.
Evidenciar manejo de conflictos laborales	No aplica	No maneja acciones de resolución de conflicto.	En ocasiones maneja acciones de resolución de conflicto.	Maneja acciones de resolución de conflicto con clientes.	Maneja acciones de resolución de conflicto con clientes y pares.
Exteriorizar tolerancia a la frustración frente a situaciones adversas	No aplica	No exterioriza tolerancia a la frustración frente a situaciones adversas.	En ocasiones exterioriza tolerancia a la frustración frente a situaciones adversas.	Se solicita que informe sobre frustración frente a situaciones adversas y lo hace de manera adecuada.	Siempre exterioriza tolerancia a la frustración frente a situaciones adversas.
Despliegue de iniciativa para solucionar problemas	No aplica	No despliega iniciativas para solucionar problemas.	En ocasiones despliega iniciativas para solucionar problemas.	Presenta iniciativa para solucionar problemas.	Despliega iniciativas para solucionar problemas.

Fuente: Informe de unidad de Formación Profesional INSUCO, 2018.

En el siguiente gráfico se presenta la cantidad de estudiantes que obtuvieron el criterio de excelente en las habilidades evaluadas. El universo total fue de 261 estudiantes titulados del año 2017 entre las cinco especialidades ya mencionadas, y como se puede apreciar, ninguno de los resultados contempla a la totalidad de estudiantes con criterio de Excelente en ninguno de los indicadores descritos.

Cuadro 3:



- 1 Disposición para realizar las tareas asignadas
- 2 Prolijidad en su trabajo
- 3 Respeto por su entorno de trabajo
- 4 Capacidad para trabajar en equipo
- 5 Responsabilidad en relación con los horarios establecidos
- 6 Respeto de normas de seguridad propia y ajena
- 7 Evidenciar manejo de conflictos laborales
- 8 Exteriorizar tolerancia a la frustración frente a situaciones adversas
- 9 Despliegue de iniciativa para solucionar problemas

Fuente: Informe de unidad de Formación Profesional INSUCO, (2018).

En el cuadro 3 se logra identificar el déficit de habilidades sociolaborales de los egresados 2017 de INSUCO, principalmente las referidas a desplegar iniciativa para solucionar problemas, respeto por su entorno de trabajo, evidencia manejo de conflictos, capacidad para trabajar en equipo, lo que pudiera afectar el proceso de práctica y la mantención en un futuro puesto laboral. Es por esto que la presente investigación busca poder generar una articulación entre el desarrollo de habilidades sociolaborales que se deben potenciar en los y las estudiantes de primero a cuarto medio del INSUCO y las demandas laborales, ya que según la investigación “Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado” de Fernando Vera en el año 2016 las siete habilidades blandas o sociolaborales más compartidas por el mundo laboral son las siguiente: comunicación efectiva, pensamiento crítico, resolución de problemas, trabajo en equipo, aprendizaje permanente, emprendimiento y liderazgo.

HABILIDADES BLANDAS MÁS CONSENSUADAS	DEFINICIÓN
Comunicación efectiva	- Capacidad para emitir ideas de manera clara y efectiva, ya sea en forma oral o escrita.
Pensamiento crítico y resolución de problemas	- Capacidad para identificar y analizar problemas en situaciones difíciles.
Trabajo en equipo	- Capacidad para interactuar y trabajar efectivamente con otros
Aprendizaje permanente	- Aprender a formarse de manera autónoma y a lo largo de toda la vida.
Emprendimiento	- Capacidad para identificar oportunidades de trabajo/negocios
Liderazgo	- Capacidad para influir en los demás.

Fuente: Basado en Pahauri & Yada (2012).

El foco de dicha articulación es incrementar las oportunidades de participación e inclusión de todos los y las estudiantes, ya que, sin distinción de algún diagnóstico o necesidad educativa especial, se pretende que el desarrollo responda a la totalidad de los y las estudiantes de Educación Media Técnico Profesional (en adelante EMTP), para garantizar que todos puedan llevar a cabo sus procesos de práctica respondiendo a las competencias de empleabilidad ya conocidas.

Es preciso mencionar que durante el proceso de desarrollo todos los y las estudiantes pertenecientes al Proyecto de Integración Escolar (PIE) o con algún diagnóstico precisarán de herramientas de adecuación para lograr su proceso, por tanto, se pretende explicitar en el protocolo al respecto con el fin proyectar la disminución de barreras al momento de enfrentar el proceso de práctica profesional, obteniendo resultados satisfactorios tanto para las empresas como para los y las estudiantes egresados del INSUCO.

Para llevar a cabo esta articulación, es necesario involucrar a los diferentes contextos que rodean al estudiante; tutores, docentes técnico profesional, centros de práctica, etc. y con esto responder a la misión y visión del instituto, por tanto, la importancia de trabajar dicha articulación es relevante para todos los integrantes de la comunidad educativa, asimismo para la comunidad empresarial y la sociedad en general.

Debido a todo lo ya señalado y a la importancia de realizar este estudio es que surge la siguiente interrogante

2.2 Pregunta de Investigación

¿De qué manera se pueden articular las Habilidades Sociolaborales que se deben desarrollar en los estudiantes de Enseñanza Media del Instituto Superior de Comercio Francisco Araya Bennett con las requeridas en el proceso de práctica profesional e/o inserción laboral?

2.3 Objetivos General y específicos:

Objetivo general:

Elaborar un Protocolo de Actuación que articule las Habilidades Sociolaborales que se deben desarrollar en los estudiantes de Enseñanza Media del Instituto Superior de Comercio Francisco Araya Bennett con las necesarias para realizar un proceso de práctica profesional e/o inserción laboral.

Objetivos específicos:

1. Identificar Habilidades socio laborales que se trabaja con los estudiantes de educación media del instituto Superior Francisco Araya Bennett para llevar a cabo sus procesos de práctica.
2. Describir las Habilidades socio laborales según el perfil de contratación de al menos 5 empresas (1 por especialidad) en convenio de prácticas con la institución.
3. Generar protocolos de actuación, adaptados a los contextos reales de trabajo de acuerdo con cada especialidad elegida por los y las estudiantes.

2.4 Justificación e importancia

Dentro del establecimiento en el que se realiza la investigación se identifica un déficit de habilidades sociolaborales evidenciadas en el cuadro 2, el que genera consecuencias negativas en el abordaje óptimo de los diferentes tipos de prácticas (duales, alternancia, temprana y profesional) y el término del proceso académico técnico de nivel medio, ya que los y las jóvenes, no logran establecer vínculos estables con las empresas, pues no responden a las necesidades de éstas. Esto es observable en los porcentajes de titulación del año 2015 al 2017.

2015

ESPECIALIDAD	EGRESADOS	PRÁCTICAS TERMINADAS	PRÁCTICAS SIN REALIZAR	% TOTAL REALIZADAS
ADMINISTRACIÓN	105	91	14	81.08
CONTABILIDAD	113	83	30	74.3
SECRETARIADO	28	28	0	100
SERV. DE TURISMO	29	26	2	89.6
VENTAS	31	22	9	70.9
CONTABILIDAD(VESPERTINO)	14	4	10	28.6
TOTAL	320	254	66	80.0

2016

ESPECIALIDAD	EGRESADOS	PRÁCTICAS TERMINADAS	PRÁCTICAS SIN REALIZAR	% TOTAL REALIZADAS
ADMINISTRACIÓN	101	83	18	82.17
CONTABILIDAD	112	76	36	67.85
SECRETARIADO	34	34	0	100
SERV. DE TURISMO	30	24	6	76.43
VENTAS	24	21	3	87.5
CONTABILIDAD(VESPERTINO)	13	9	4	69.2
TOTAL	314	245	67	80.52

2017

ESPECIALIDAD	EGRESADOS	PRÁCTICAS TERMINADAS	PRÁCTICAS SIN REALIZAR	% TOTAL REALIZADAS
ADMINISTRACIÓN	131	112	18	86.2
CONTABILIDAD	104	79	24	76.9
SECRETARIADO	26	26	-	100
SERV. DE TURISMO	17	12	5	70.5
VENTAS	28	22	6	78.5
CONTABILIDAD(VESPERTINO)	15	10	5	66.6
TOTAL	321	261	60	81.3

Fuente: Informe de Unidad de Formación Profesional INSUCO, 2018

Esta situación se transforma en una problemática, ya que el INSUCO ofrece un modelo de EMTP a los y las jóvenes matriculados, quienes están interesados en el desarrollo de una especialidad y en adquirir las competencias necesarias para ingresar al mundo laboral y/o proyectar una carrera técnica de nivel superior, y en las tablas observadas con anterioridad es posible observar que existe un 20% de estudiantes egresados desde el año 2015 al 2017 que no realiza el proceso de práctica profesional, la Unidad de Formación Profesional área encargada del proceso de prácticas dentro del establecimiento menciona que del porcentaje de estudiantes sin realizar prácticas, éstos señalan como algunos de los motivos: “no se encuentran preparados para realizar la práctica por falta de competencias sociolaborales”, “inadecuada interacción entre pares y superiores”, “tener dificultades en adecuación de contexto”. “no existen estrategias de adecuación de acceso y entrega de instrucciones en caso de diagnósticos físicos y cognitivos”. (UFP, 2019)

Cabe señalar que según las presunciones realizadas por el Informe completo del Estudio de la Educación Técnico Profesional de Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – Chile, esta modalidad de enseñanza podría representar una puerta de acceso expedita al mercado laboral por parte de quienes tienen una necesidad más urgente de generar ingresos monetarios. También podría ser el caso que una parte de las familias de bajos recursos tengan bajas expectativas respecto de las oportunidades que les ofrece el sistema educacional para continuar estudios superiores, por lo cual preferirían la opción que les ofrece mejores perspectivas de inserción laboral al egreso de la enseñanza media. (2016)

Pero si las empresas a las que acceden los y las jóvenes en su proceso de práctica y/o como egresados, señalan la insatisfacción en su preparación, habría que cuestionarse ¿Qué barreras están presentes en

la preparación de los y las jóvenes que limita su desempeño en dichas empresas? ¿Es coherente la preparación que ofrece el Liceo con las demandas laborales que exige el mercado?

En consecuencia, se busca implementar un proceso de articulación entre las habilidades sociolaborales que los y las estudiantes de primero a cuarto medio del instituto deben desarrollar de acuerdo con el perfil de cada especialidad y las que necesitan según el perfil de cada empresa acorde a dicha especialidad, entendiendo lo fundamental que es desarrollar este tipo de articulaciones como una herramienta de relevancia para el proceso de práctica profesional y éxito laboral para toda la comunidad educativa, esto implica a todos y todas las estudiantes presentes en el Programa de Integración Escolar (PIE) ya que estos sin distinción de diagnóstico se están formando en educación TP y desarrollando competencias específicas de cada especialidad. En relación con lo mencionado y respondiendo a la diversidad inserta en la comunidad educativa, es importante identificar las leyes que respaldan a los estudiantes en términos de inclusión laboral.

La ley 21.015 de “Inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral” nace para efectuar mejoras a la Ley de 20.442, “Igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad”, cuya vigencia surge en el año 2010, donde entrega lineamientos y normativas en los ámbitos de educación, reinserción laboral, accesibilidad a la información, entorno físico y transporte. Su objetivo es; “asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad” (Ley 20.442, 2010, artículo 1).

De acuerdo con el ámbito educativo el sistema chileno brinda a sus estudiantes de enseñanza media la modalidad Técnico Profesional (TP), entregándoles una especialidad que facilite su inserción al mundo laboral, lo anterior, además de fomentar la participación de los jóvenes con algún tipo de discapacidad es fundamental para el desarrollo integral del estudiante, así también como para el contexto y el espacio en el cual será partícipe. Por consiguiente, las empresas de 100 o más trabajadores deberán contratar o mantener contratados, según corresponda, al menos el 1% de personas con discapacidad o que sean asignatarias de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional, en relación con el total de sus trabajadores. (Ley n°. 21.015, 2017, capítulo 3).

Sin embargo, esta ley no responde a estudiantes en Situación de Discapacidad en formación en las instituciones de EMTP o en proceso de prácticas duales, alternancia o profesionales, dejándolos sin respaldo para poder concluir de forma satisfactoria la certificación técnica de nivel medio en la especialidad que hayan estudiado en el establecimiento técnico profesional.

Actualmente, el establecimiento cuenta con 52 convenios empresariales, sin embargo, no se ha identificado cuál es el perfil de estudiantes que ellos desean captar. Para esto se espera levantar un Protocolo de Actuación que permitirá articular la comunidad educativa con la empresarial a partir de las habilidades que se considera atingentes de desarrollar para el mundo laboral, incluyendo a los estudiantes con Necesidades Educativas Especiales (NEE) que forman parte del Programa de Integración Escolar (PIE).

2.5 Supuestos y limitaciones

Durante el desarrollo de la investigación, el equipo podría encontrar con limitaciones tales como:

- No poder conocer los perfiles laborales de todas las empresas que forman parte del convenio.
- No cubrir las 5 especialidades con el protocolo de articulación.

Así como también el equipo de investigadoras considera ciertos supuestos que se esperan corroborar al finalizar el estudio.

Los jóvenes no están preparados para responder a las necesidades de las empresas debido a:

- Que el instituto no trabaje el desarrollo de habilidades sociolaborales.
- La no articulación con las empresas de cada especialidad.
- La falta de adecuaciones de planes de desempeño de cada especialidad.

3 Marco Teórico Referencial

El siguiente capítulo abordará temáticas propias de la Enseñanza Media Técnico Profesional en Chile, la cual tiene como objetivo ofrecer alternativas a todos los y las jóvenes en el acercamiento al mundo laboral. Por esto es preciso conocer las normativas legales que favorecen y permiten el cumplimiento de la integración laboral de cada joven proveniente de dichos establecimientos.

3.1 Ley de inclusión laboral

El 1º de abril del 2019 entró en vigor la nueva Ley de Inclusión Laboral Ley 21.015, la cual incentiva la contratación de personas con discapacidad al mundo laboral. La Ley establece una reserva de empleos del 1% para personas con discapacidad en empresas y en organismos del Estado que tengan 100 o más empleados. El proyecto hace hincapié en el respeto de la dignidad, la autonomía individual, la no discriminación, la participación plena en la sociedad, y la igualdad de oportunidades. Esto permite que los y las estudiantes del liceo con discapacidad tengan mayores posibilidades de insertarse en el mundo laboral cuando ya se encuentren titulados. Sin embargo, esta ley no responde a estudiantes en Situación de Discapacidad en proceso de formación en establecimientos de EMTP los cuales deben cumplir con el proceso de práctica, dejándolos sin respaldo para poder concluir de forma satisfactoria la certificación técnica de nivel medio en la especialidad que hayan estudiado.

Identificar las leyes que faciliten los procesos de inserción al espacio laboral, respetando la diversidad es relevante debido a que uno de los objetivos de la educación media técnico profesional es que exista una trayectoria laboral al terminar las prácticas.

3.2 Decreto Educación Media Técnico Profesional

El instituto superior de comercio Francisco Araya Bennett se rige por el Decreto N° 452/2013, Bases Curriculares para la Enseñanza Media Técnico Profesional y, Planes y Programas de Estudio (Decreto N° 954/2015) el cual señala que la Educación Media, de acuerdo con la Ley General de Educación, es el nivel que tiene por finalidad procurar que cada estudiante expanda y profundice su formación general y desarrolle los conocimientos, habilidades y actitudes que le permiten ejercer una ciudadanía activa para integrarse a la sociedad. (PEI, 2019)

En los dos últimos años de este nivel educativo, se consideran espacios de diversificación curricular que, en el caso de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional, ofrecen a los y las estudiantes oportunidades para desarrollar aprendizajes en una determinada especialidad y que les permiten obtener el título de técnico de nivel medio. En este contexto, además de poder continuar estudios superiores, tienen la posibilidad de acceder a una primera experiencia laboral remunerada, considerando sus intereses, aptitudes y disposiciones vocacionales, que los y las prepara en forma efectiva para el trabajo.

Es necesario tener presente que esta preparación laboral inicial se construye articulando el dominio de los aprendizajes propios de la especialidad con aquellos comprendidos en los Objetivos de Aprendizaje Genéricos y en los objetivos y contenidos de la formación general de la educación media. Esta

articulación implica el desafío de concebir el proceso de enseñanza como un trabajo interdisciplinario para el desarrollo de las competencias de cada estudiante. Por tanto, es la totalidad de la experiencia en la enseñanza media, es decir, la formación general junto con la formación diferenciada la que permite alcanzar las competencias necesarias para desempeñarse y prosperar en el medio laboral. A la vez, es el conjunto de esta experiencia el que proporciona las habilidades para el aprendizaje permanente mediante la capacitación, la experiencia laboral o la educación superior. (PEI INSUCO, 2019).

A través del Decreto N° 452 del año 2013. En las Bases Curriculares de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional de la educación media se definió, para cada especialidad, un contexto laboral y un conjunto de Objetivos de Aprendizaje que deben ser logrados al final de los dos años. Estos objetivos configuran el perfil de egreso, que expresa lo mínimo y fundamental que debe aprender cada estudiante del país que curse una especialidad, correspondiente a los Planes y Programas de estudio, Decreto 954 del año 2015. Se trata de un lineamiento de las capacidades que las instituciones educativas se comprometen a desarrollar en sus estudiantes, que contemplan dos categorías de Objetivos de Aprendizaje: la primera alude a las competencias técnicas propias de la especialidad o de la mención y la segunda se refiere a los Objetivos de Aprendizaje Genéricos de la formación técnico-profesional. Estos últimos son comunes a todas las especialidades, ya que son competencias necesarias para desempeñarse en el área técnica, independiente del sector económico. Sin embargo, no se especifica un trabajo centrado en las habilidades sociolaborales en los contenidos, resaltando la relevancia que poseen para el desempeño satisfactorio de prácticas profesionales o/e inserción laboral.

3.3 Habilidades Sociolaborales

Las habilidades sociolaborales se definen como, “un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones”. (Dongil y Cano, 2014, pág. 2).

Desde el año 2001, el INSUCO cuenta con la modalidad de aprendizaje dual, esta experiencia permite que los y las estudiantes se transformen en aprendices en contextos reales de trabajo. Este proceso ha permitido contar con una retroalimentación de habilidades específicas y sociolaborales de los y las estudiantes por parte de las empresas, quienes expresan según la Unidad de Formación Profesional (UFP), departamento encargado de las prácticas duales y profesionales del INSUCO, que los y las jóvenes de tercero y cuarto medio carecen de habilidades sociolaborales enfatizando en la responsabilidad, puntualidad, disposición al trabajo, proactividad e interacción entre pares y esto afecta directamente a su proceso de aprendizaje y proyección laboral. (Informe Unidad de Formación Profesional, 2018)

Actualmente el establecimiento no ofrece formación en cualificaciones laborales y habilidades personales y hoy más que nunca, la industria demanda profesionales altamente efectivos, que sean capaces de armonizar coherentemente sus conocimientos técnicos con sus habilidades sociolaborales. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), este nuevo escenario demanda profesionales capaces de adaptarse al cambio, de generar soluciones creativas, y de asumir nuevos desafíos (OCDE, 2011). Esto implica que el establecimiento adquiera un compromiso para rediseñar su currículo, analizando y reinterpretando la demanda empresarial, ya que la más urgente

necesidad parecen ser la preparación en habilidades sociolaborales para ser transferidas en contextos laborales, debido a que se identifica en los planes de desempeño de las prácticas realizadas el año 2017 que los y las estudiantes del INSUCO no logran desempeñarse de forma óptima en las habilidades de empleabilidad, lo cual se pudo observar en el cuadro 3 expuesto en el capítulo número 1.

Estas evaluaciones ponen de manifiesto que el mercado laboral ha evolucionado hacia una dinámica interpersonal que sencillamente no puede ignorarse. Sin lugar a duda, la industria busca profesionales efectivos, proactivos y resilientes, que puedan complementar estratégicamente sus conocimientos técnicos con sus habilidades sociolaborales. Entre estas perspectivas, las habilidades son actualmente muy valoradas por los empleadores, ya que se reconoce que están directamente ligadas al alto rendimiento y, por ende, son esenciales para lograr los resultados que busca una compañía.

Es por esto por lo que se hace relevante la articulación de habilidades sociolaborales entre la industria y el establecimiento pues ellas añaden valor y ventaja competitiva a quienes se integran a la fuerza laboral, debido a que los perfiles de egreso de los y las estudiantes del instituto solo se centran en las competencias técnicas como podemos identificar en el siguiente cuadro.

ESPECIALIDAD	PERFIL DE EGRESO
Administración Mención Logística	El técnico de nivel medio egresado de la especialidad de Administración mención Logística, tiene las condiciones y está preparado para cumplir sus funciones en secciones operativas de abastecimiento, almacenaje, control de inventarios, producción y distribución en empresas pequeñas, medianas y grandes, del sector privado y del sector público, tales como empresas de retail, supermercados, empresas productivas, de transporte, de carga y de operaciones portuarias, entre otras.
Administración Mención Recursos Humanos	Dado que la administración de los recursos humanos es una función ineludible en todo lugar de trabajo, el egresado de esta especialidad y mención cuenta con las competencias para desempeñarse en todo tipo de empresas privadas y organismos públicos que cuenten con cierto número de trabajadores, incorporándose a los departamentos de personal, relaciones industriales o recursos humanos.
Contabilidad	El técnico de nivel medio egresado de la especialidad Contabilidad puede desempeñarse en toda clase de empresas privadas y organismos públicos, especialmente en aquellas secciones o departamentos relacionados con Finanzas y Contabilidad. Puede también desempeñarse en forma independiente.
Servicio de turismo	Puede desempeñarse en forma independiente y en forma dependiente en empresas que entregan servicios en el ámbito turístico, como agencias de viajes, oficinas de información, oficinas públicas de turismo, museos, líneas aéreas, aeropuertos, hoteles, entre otras, asumiendo funciones en la elaboración de circuitos turísticos, entrega de información al turista, conducción y animación de grupos de turistas, atención de agencia de viajes, recreación y animación, entre otras.

Programación	Todo tipo de empresas y organizaciones, públicas y privadas, que operen con plataformas informáticas y requieran del diseño, desarrollo, implementación y evaluación de software y sistemas de información. Empresas de programación, comercialización y servicio técnico de software. Emprendimiento propio en el ámbito de la consultoría informática o en el desarrollo de software. Productos Esperados Programas y aplicaciones informáticos; soporte a usuarios; desarrollo y mantención de sitios web. Mantención y configuración de equipos. Administración de bases de datos.
--------------	--

Fuente: Proyecto Educativo Institucional, 2019.

3.4 Proceso de Práctica

Dentro del instituto existen 5 especialidades como se ha mencionado en párrafos anteriores. Cada una tiene distintos tipos de proceso de práctica. Estos se dividen de acuerdo con el proyecto educativo que presenta cada establecimiento, en el caso del INSUCO es de la siguiente manera:

ESPECIALIDAD – MODALIDAD DE PRÁCTICA	CURSOS
Administración Mención Logística – Tradicional	3°C – 3°D – 3°G – 4°C – 4°D – 4°G
Administración Mención Recursos Humanos - Tradicional	3°F - 4°F
Administración Mención Recursos Humanos - Dual	3°E – 4°G
Contabilidad – Tradicional	3°B – 4°B
Contabilidad – Dual	3°A – 4°A
Servicio de turismo – Dual Alternancia parcial	3°J – 4°J
Programación – Tradicional	3°H – 3°I - 4°H – 4°I

¿Pero qué significa cada uno de estos procesos?

Modalidad Tradicional: Son aquellos cursos que cumplen con todas las asignaturas del plan general y módulos de especialidad dentro del espacio educativo y al egresar de cuarto medio se encuentran preparados para realizar la práctica profesional. Esto quiere decir que durante el proceso formativo no interactúan en actividades prácticas con el mundo empresarial.

Modalidad Dual: el decreto supremo N° 452, de 2013, del Ministerio de Educación, que establece las Bases Curriculares para la Educación Media Formación Diferenciada Técnico-Profesional y los decretos que aprueban el Plan y los Programas de Estudio para la Formación Diferenciada Técnico-Profesional de Educación Media y la resolución N°1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, señala en el artículo primero que la “formación profesional dual: Es una estrategia de aprendizaje, que alterna el aprendizaje en el establecimiento educacional con otro u otros lugares de aprendizaje, como lo son

las empresas, corporaciones, fundaciones u organismos públicos, teniendo como marco el perfil de egreso de las Bases Curriculares, los Planes y los Programas de Estudios de la Formación Diferenciada Técnico Profesional.” Teniendo como finalidad mejorar los aprendizajes técnicos significativos de los/as estudiantes, para desarrollar sus capacidades para la vida, el trabajo y/o la continuidad de estudios.

Modalidad dual alternancia parcial: El decreto supremo N° 452, de 2013, del Ministerio de Educación, señala que esta modalidad de aprendizaje se alterna en una proporción del programa de la especialidad, pudiendo abarcar: algunos módulos de los últimos dos años del nivel de enseñanza media; todos o algunos módulos en el último año de la Formación Diferenciada Técnico Profesional.

Sin embargo, aunque los y las estudiantes hayan tenido procesos formativos dentro de su desarrollo académico deben cumplir como requisito obligatorio con la práctica profesional para obtener el título Técnico de nivel medio.

Según el Manual para Estudiante en Práctica profesional del Ministerio de Educación en el año 2009. Señala que la práctica profesional es una actividad que realizan los estudiantes de EMTP en una empresa como una parte de su proceso formativo; en este periodo el practicante deberá realizar según el artículo 4 del decreto 2516 exento del año 2017: una duración mínima de 360 horas y máxima de 540 horas. Para los estudiantes de formación dual la práctica profesional tendrá una duración mínima de 180 horas y máxima de 360 horas.

La práctica tiene como propósito que el estudiante asimile experiencias del campo profesional, las cuales no se entregan en el proceso escolarizado de formación; es aquí donde el practicante pone en ejercicio, diversos contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales adquiridos durante su formación en un establecimiento de EMTP.

El proceso de práctica profesional se puede iniciar cuando el/la estudiante ha egresado de 4° año de Enseñanza Media Técnico-Profesional y cuenta con un cupo en la empresa donde la realizará. Este trámite debe ser gestionado por el liceo, para ello, el/la director/a, envía una carta a la empresa solicitando un puesto de práctica relacionado con las áreas de competencia asociadas a la especialidad estudiada. A su vez, la empresa formaliza la aceptación mediante una carta/convenio dirigida al director/a del liceo. Con estos dos antecedentes el estudiante en práctica puede matricularse e iniciar la elaboración del Plan de Práctica.

El Plan de Práctica es un documento que entrega información del liceo y de la empresa en la que se realizará la práctica, además define las áreas de competencia y las tareas que desarrollará el estudiante en práctica, las que deberán estar relacionadas con el perfil de egreso de la especialidad estudiada en el liceo. Este documento deberá ser firmado y consensuado por el maestro guía de la empresa, el profesor tutor del liceo y por el estudiante en práctica.

Para esto se presentan los objetivos de aprendizaje de los y las estudiantes por especialidad, la cual permite determinar las tareas a realizar en la empresa.

ESPECIALIDAD	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	HORAS DE PRÁCTICA
Administración Mención Logística	<ul style="list-style-type: none"> ● Controlar la entrada y salida de productos, revisando el stock disponible y confirmando la recepción y despacho de manera computacional y/o manual, utilizando instrumentos de registro apropiados y la normativa vigente. ● Controlar las operaciones de almacenamiento y manejo de existencias de acuerdo con métodos establecidos, detectando el estado cualitativo y cuantitativo de los productos, asignando ubicaciones y sistemas de localización inmediata, de manera manual y digital. ● Cubicar los productos, materiales e insumos que requieren almacenaje y los espacios de bodegaje, para lograr una disposición eficiente de los primeros y la optimización de los segundos. ● Informar y comunicar datos de almacenaje y de entrada y salida de productos, mediante diversos sistemas, tales como radiofrecuencia y computación. ● Prevenir riesgos de accidentes laborales, mediante la aplicación de normas básicas de seguridad en zonas de almacenamiento y distribución, y el reconocimiento de la rotulación internacional de sustancias peligrosas. 	Mínimo: 360 hrs. Máximo: 540 hrs.
Administración Mención Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar llenado y tramitación de contratos de trabajo, remuneraciones y finiquito, de acuerdo con la legislación vigente y a las normas internacionales de contabilidad (NIC). ● Calcular remuneraciones y finiquitos, obligaciones tributarias y previsionales del personal de una empresa, de acuerdo a los contratos de trabajo, la legislación vigente y las NIC. ● Ingresar, archivar y presentar información sobre bienestar y desarrollo de las personas, ascensos, promociones, transferencias, capacitación, desempeños, evaluaciones, entre otros, para la toma de decisiones de las jefaturas. ● Ejecutar tareas sistemáticas de descripción de cargos, de reclutamiento e inducción básica de personal, de acuerdo a las necesidades de una empresa, a los procedimientos establecidos y a la normativa vigente. 	Curso Tradicional: Mínimo: 360 hrs. Máximo: 540 hrs. Curso Dual: Mínimo: 180 hrs. Máximo: 360 hrs.

Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Leer y utilizar información contable sobre la marcha de la empresa, de acuerdo a las normas internacionales de contabilidad y a la legislación tributaria vigente. ● Procesar información contable sobre la marcha de la empresa, utilizando los sistemas contables de uso frecuente en las empresas y los correspondientes software de la especialidad: cuadrar registros de auxiliares, estructurar plan de cuentas, realizar los asientos de apertura, preparar los análisis de cuentas, participar en la elaboración de balances, efectuar controles de existencia, manejo de efectivo, arqueos de caja, pago de facturas, control de inventarios, control de activo fijo y corrección monetaria, considerando las normas internacionales de contabilidad (NIC) y de información financiera (NIIF). ● Realizar llenado, tramitación y registro de documentación contable, nacional e internacional, de materias tributarias de una empresa, de acuerdo con la legislación vigente y a las normas internacionales de contabilidad, utilizando los formularios apropiados. ● Registrar hechos económicos u operaciones de comercio nacional e internacional, ordenados cronológicamente, en libros y sistemas contables, elaborando los asientos de ajuste y saldos contables correspondientes de una empresa. ● Comunicar y presentar información contable básica para usos internos de la empresa, considerando técnicas y formatos establecidos de presentación de la información. ● Organizar y ordenar el lugar de trabajo, de acuerdo con técnicas y procedimientos que permitan disponer y recuperar información y/u objetos de manera oportuna para el desarrollo de las tareas. ● Atender a clientes internos y externos de la empresa, de acuerdo con sus necesidades y demandas, aplicando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y escrita, en forma presencial o a distancia, vía teléfono, fax, correo electrónico u otro medio. 	Curso Tradicional: Mínimo: 360 hrs. Máximo: 540 hrs. Curso Dual: Mínimo: 180 hrs. Máximo: 360 hrs.
Servicio de turismo	<ul style="list-style-type: none"> ● Tomar reservas de distintos tipos de servicios y programas turísticos a nivel nacional, ingresando los datos en sistemas digitales, de acuerdo con los requerimientos del turista, a la normativa legal y a los estándares de calidad vigentes. 	Curso Tradicional: Mínimo: 360 hrs. Máximo: 540 hrs.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Atender a los turistas de acuerdo con sus necesidades, deseos y demandas, aplicando un trato amable y técnicas de comunicación efectiva, interactuando en idioma inglés básico cuando fuese necesario, orientando e informando de manera clara y precisa sobre los servicios turísticos. ● Orientar e informar al turista sobre atractivos turísticos de la zona, seleccionando información relevante sobre aspectos históricos, culturales, geográficos, económicos, de contingencia, sociales, flora y fauna, de acuerdo a las necesidades, deseos y demandas del turista, a los requerimientos sanitarios, disposiciones legales vigentes, medidas de protección del ambiente y del patrimonio nacional según corresponda respetando los protocolos existentes y utilizando técnicas de comunicación efectiva en español e inglés. ● Conducir grupos de turistas a través de las rutas establecidas y en distintos entornos, usando técnicas de comunicación efectiva en inglés o español, la tecnología, implementos y equipos de seguridad, de acuerdo con el tipo de programa, con un trato respetuoso, amable y acorde a las características de cada grupo, aplicando normas de cuidado del medio ambiente, de seguridad y prevención de riesgos. ● Manejar situaciones imprevistas, tales como asistir al turista en caso de pérdidas o robo, enfermedad o accidente, extravío, descontrol conductual por motivos diversos, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos, resguardando la seguridad individual y del grupo y utilizando técnicas de comunicación efectiva en inglés y español. ● Elaborar propuestas de programas turísticos básicos, de acuerdo con los contextos locales, a los atractivos existentes y a las características de los turistas a quienes se orienta, e incorporando información relevante (costos, accesos, transportes, alojamientos, servicios de alimentación, actividades posibles de realizar, entre otros), considerando las normativas y regulaciones vigentes. ● Comunicarse en inglés básico con los turistas, atendiendo sus necesidades y requerimientos. 	<p>Curso Dual:</p> <p>Mínimo: 180 hrs.</p> <p>Máximo: 360 hrs.</p>
Programación	<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollar programas y rutinas de baja y mediana complejidad que involucren estructuras y bases de datos de acuerdo con los requerimientos de la empresa. 	<p>Mínimo: 360 hrs.</p> <p>Máximo: 540 hrs.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● Instalar sistemas de información manufacturados, para obtener la información necesaria de acuerdo con los requerimientos de la empresa. ● Desarrollar aplicaciones y rutinas para el mantenimiento y la actualización de bases de datos de acuerdo con los requerimientos de la empresa. ● Construir aplicaciones computacionales basadas en programación orientada a objetos, de manera de cumplir con las exigencias técnicas y de los usuarios. ● Desarrollar aplicaciones web acordes a los requerimientos y utilizando los lenguajes de programación disponibles en el mercado, permitiendo la administración y publicación de información en internet. ● Implementar planes de mantención preventiva y correctiva de software, de manera de fomentar su productividad. ● Dar soporte técnico a usuarios de un sistema computacional en forma local o remota, cumpliendo con las exigencias técnicas y de los usuarios. ● Instalar y actualizar elementos de hardware y software en una organización, con el fin de potenciar el rendimiento y/o corregir errores típicos. ● Instalar y configurar sistemas operativos en computadores personales con el fin de incorporarlos a una red LAN, cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad establecidos. ● Instalar software de productividad y programas utilitarios en un equipo personal, de acuerdo con los requerimientos de los usuarios. 	
--	---	--

Fuente: Proyecto Educativo Institucional, 2019

En síntesis, en el proceso de práctica profesional interactúan distintos actores, cada uno de ellos con responsabilidades específicas: El profesor tutor orienta, supervisa, elabora y pone a disposición los documentos del proceso de práctica y titulación.

El maestro colaborador del centro de práctica, guía orienta y evalúa el desempeño del estudiante en práctica dentro de la empresa. El estudiante en práctica pone en juego todas las capacidades y competencias adquiridas durante el proceso formativo en el liceo, con el fin de desarrollar nuevos conocimientos y destrezas propias del campo laboral. La práctica que realizan los estudiantes que egresan de Enseñanza Media Técnico Profesional, está regulada también por el decreto 130/ 2016.

El Decreto 130 del año 2016, además reglamenta el proceso conducente a la obtención del título de Técnico de Nivel Medio. Este decreto establece un conjunto de normas y funciones que deben cumplir

los distintos responsables del proceso de práctica profesional. El o la estudiante que realiza la práctica profesional está en condiciones de recibir su certificación e incorporarse al mundo laboral.

3.5 Inserción laboral

La inserción laboral es un proceso integral en el que intervienen distintos factores para su realización, desde las características que presentan las personas y las oportunidades que ofrece el mercado laboral originándose un encuentro efectivo entre la empleabilidad y la ocupabilidad, Bisquerra (1992).

Este proceso integral se encuentra estrechamente ligado a las habilidades, competencias e intereses que tienen las personas (jóvenes y adultos) frente una oferta laboral, es entonces cuando surge la empleabilidad, siendo esta la capacidad que posee toda persona para concretar una oferta laboral; “insertarse laboralmente”. Otra definición describe la empleabilidad como “la oportunidad del trabajador a acceder a un empleo que cumpla con sus expectativas, con su formación y con su trayectoria profesional”, (Orgemer 2002 p.65).

Por otra parte, la ocupabilidad hace referencia a la posibilidad de inserción dependiendo de las oportunidades en el mundo laboral. En resumen, la empleabilidad está enfocada en la persona y su aprendizaje y la ocupabilidad está enfocada al contexto (Blanco, 2005, p. 207).

En el año 1903 se funda el establecimiento INSUCO, en la comuna de Valparaíso, el cual tiene como plan educativo la formación de educación media Técnico Profesional especializando a sus estudiantes en el área de contabilidad. En el año 1960 se integra la carrera de secretariado contable y comercio exterior, luego en 1999 se implementa la carrera de administración, secretariado y ventas, estas dos últimas fueron impartidas hasta el año 2016, en donde se integra la carrera de programación, servicio de turismo y se realiza la división de administración en dos menciones; logística y recursos humanos. El Proyecto de Mejora Educativa (PME) manifiesta que el Instituto fue creado para satisfacer las necesidades técnicas en las áreas de comercio de la ciudad, por su importancia en el área de negocios comerciales, considerando que Valparaíso es el puerto principal de Chile.

Durante todos estos años las necesidades técnicas han ido en evolución y el requerimiento de habilidades es cada vez mayor. Ya que el foco es buscar el equilibrio entre los conocimientos técnicos específicos de una especialidad y las habilidades blandas desarrolladas en cada estudiante. Según el “Manual de apoyo a la trayectoria educativa para estudiantes de 3º y 4º año de Educación Media Técnico-Profesional” del Ministerio de educación del año 2017

Para conseguir un buen trabajo y mantenerse en él, tu formación en la especialidad considera el aprendizaje de competencias de empleabilidad, dimensión de la vida laboral de las personas que se refiere a la capacidad para obtener un trabajo, mantenerse y progresar en él. Algunas competencias de empleabilidad son similares a las competencias genéricas de la EMTP, como el trabajo en equipo, la iniciativa, las habilidades de comunicación, el dominio de las TIC y la

resolución de problemas. Otras competencias de empleabilidad corresponden a la capacidad de aprender a aprender, de planificar y gestionar proyectos, y la efectividad personal. (Lucero y Carrasco, 2017 pág. 27)

3.6 Propuesta de articulación entre espacio educativo y espacio de práctica

Se propone articular con el mundo empresarial público y privado, principalmente con las empresas con un convenio de desarrollo de prácticas con el establecimiento educacional. Este proceso se debe realizar con una rúbrica de habilidades sociolaborales, en donde quede en evidencia lo que el mundo laboral solicita para que los y las estudiantes del INSUCO obtengan un desarrollo satisfactorio en su proceso de práctica y así puedan proyectar una trayectoria laboral.

La rúbrica expone las siguientes habilidades sociolaborales las cuales se dividen en aquellas que tienen relación con uno mismo, relación con los demás y relación con la tarea estas son propuestas por la Fundación FORGE la cual prepara a jóvenes pertenecientes a familias de bajos recursos económicos para que puedan insertarse con éxito en el mercado laboral formal.

RELACIÓN CON UNO MISMO	
Presencia	<ul style="list-style-type: none"> - Prolijidad - Higiene - Vestimenta - Postura
Capacidad de autocrítica / fortalezas y aspectos de mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce fortalezas - Reconoce Aspectos de mejora - Muestra voluntad para mejorar y aprender
RELACIÓN CON LOS DEMÁS	
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Respetuoso y cordial en sus conversaciones - Pregunta cuando no entiende - Adecua su vocabulario al contexto - Lenguaje no verbal - Escucha - Respeta turnos del habla - Le gusta recibir y busca feedback/ retroalimentación - Claridad y fluidez - Seguridad en sí mismo - Dice lo que piensa de manera espontánea
Trabajo en equipo / empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Trabaja con los demás comprendiendo que el logro implica hacerlo con otros - Confía en las capacidades de sus compañeros - Contribuye con ideas, energía y deseo de lograr resultados como equipo - Reconoce lo que es importante para el otro

	- Facilita, con su conversación, el vínculo con otro
RELACIÓN CON LA TAREA	
Orientación de resultados / autonomía	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza y planifica - Controla el tiempo - Realiza las tareas y los productos para entregar - Se equivoca y corrige con el objetivo de superarse - Se motiva con los resultados y logros - Es autónomo - Determinación
Esfuerzo y perseverancia	<ul style="list-style-type: none"> - Se esfuerza por superarse - Es perseverante
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Genera confianza con sus acciones - Asiste a clases - Es puntual - Finaliza el bachillerato/ secundaria

Fuente: adaptación de perfil de egreso fundación FORGE 2019

Estas actitudes y conductas se valoran y registran con los indicadores de: No logrado, Logrado, Bien logrado y Logrado con excelencia. Lo que el INSUCO espera, es que el mundo empresarial por medio del uso de la rúbrica evalúe a cada estudiante en práctica, la cual permita establecer el orden prioritario de habilidades sociolaborales a desarrollar en cada estudiante y permita realizar la construcción de un perfil de egreso de habilidades sociolaborales para cada especialidad.

3.7 Protocolo de Actuación

El Protocolo es el documento mediante el cual, se orienta y dirige la ejecución de la investigación, en él se materializa la etapa del planeamiento de la investigación y servirá de guía en las etapas sucesivas del trabajo, por lo que debe ser lo más claro, concreto y completo posible. (González 2010, p. 389)

Para llevar a cabo un protocolo es necesario determinar: ¿Qué se investiga?, ¿Por qué y para qué es necesaria la investigación?, ¿Cómo, ¿cuándo, ¿dónde, con qué y con quienes realizará el estudio?

La estructura que este debe presentar es la siguiente según González, (2017) Título, Resumen, Introducción, Objetivos, Métodos, Recursos, Cronograma, Referencias bibliográficas, Anexos, es decir una estructura clara, que oriente en los procesos que se deben llevar a cabo. En el caso de este protocolo las investigadoras proponen tres apartados:

- Propósitos y conceptualización
- Identificación
- Valoración del proceso

Cada apartado contiene elementos de precisión que serían aplicados en el año 2020 y a partir de esos resultados y análisis, podrían implementarse ajustes o mejoras pertinentes.

En esta investigación se plantea una rúbrica dentro de este protocolo de articulación con el mundo empresarial para poder reconocer las necesidades que estas poseen desde las habilidades sociolaborales y así establecer un perfil de egreso en los y las estudiantes en formación EMTP y así obtener procesos satisfactorios de práctica profesional e inserción laboral.

Cabe señalar que este documento o protocolo según la “Guía descriptiva para la elaboración de protocolos de investigación” no tiene la intención de contradecir opiniones vertidas por otros expertos en el tema, sino presentar una opción que oriente en la elaboración de proyectos. (Ortiz-García, p. 540).

4 Marco Metodológico

4.1 Paradigma, enfoque del estudio, nivel de profundidad y fundamentación diseño

El presente capítulo dará a conocer los procedimientos que guiarán la investigación presentando el paradigma y enfoque, así también los métodos de recogida de información finalizando con el tipo de análisis.

La investigación se desarrolla con un enfoque cualitativo ya que pretende analizar los datos a través de indagaciones. Según Pérez Serrano el “objetivo que pretende el análisis de datos cualitativos es la búsqueda de tendencias, tipologías, regularidades o patrones y la obtención de datos únicos de carácter ideográfico”. (Pérez Serrano, 2007, p. 104). A su vez también se presentan aspectos cuantitativos para el análisis de información, este paradigma permitiría tras la posterior indagación de los perfiles de contratación que esperan las empresas, generar protocolos de acción en el establecimiento, más precisos a las necesidades que los estudiantes pueden tener en los espacios de práctica.

La investigación busca obtener información de variadas fuentes, como: Perfiles de egreso de especialidades del establecimiento, perfiles de contratación de las empresas a través de distintas revisiones realizadas por el equipo de tesis, plan de desempeño y evaluación en proceso de práctica profesional.

La investigación cualitativa plantea que observadores competentes y cualificados pueden informar con objetividad, claridad y precisión acerca de sus propias observaciones del mundo social, así como de las experiencias de los demás. Por lo tanto, los Investigadores se aproximan a un sujeto real, un individuo real, que está presente en el mundo y que puede en cierta medida ofrecernos información sobre sus propias experiencias, opiniones, valores...etc. por medio de un conjunto de técnicas o métodos como las entrevistas, las historias de vida, el estudio de caso o el análisis documental, el investigador puede fundir sus observaciones con las observaciones aportadas por los otros. (Rodríguez, 1999 p. 62).

De acuerdo con lo planteado, en esta investigación se utiliza principalmente el estudio de caso y análisis documental en un contexto estructural y situacional, como son el establecimiento y los espacios de práctica profesional en donde se busca identificar el sistema de relaciones y la dinámica que existe

entre las habilidades sociolaborales y el desarrollo satisfactorio de los procesos de práctica e/o inserción laboral.

Alcance del estudio

La investigación es de tipo exploratoria y descriptiva por las siguientes razones:

Es exploratoria, debido a que el tema ha sido poco estudiado y busca acercarse a la realidad de estudio como aporte al conocimiento. El contenido sobre desarrollo de habilidades sociolaborales en EMTP es escasa y no se ha identificado la relevancia que estas poseen en el proceso de inserción laboral. “Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.” (Hernández, 2010 p. 79). Es por esto por lo que se plantea llevar a cabo una investigación en este contexto particular, para así indagar y establecer prioridades en estudios futuros.

Por otra parte, la investigación tiene rasgos de tipo descriptiva porque pretende especificar las habilidades sociolaborales que se potencian y/o desarrollan en el establecimiento y cuales se deben potenciar en los y las estudiantes. La utilidad de un estudio descriptivo está dada, por que muestran con precisión la dimensión de un fenómeno estudiado. Según Hernández Sampieri “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, 2010 p. 80).

Diseño del estudio

En relación con el diseño de investigación esta se enmarca en un estudio de caso, según Yin (1989:23) considera el método de estudio de caso apropiado para temas que se consideran prácticamente nuevos.

En esta investigación se ha descubierto que existe material acotado con el contenido de habilidades Sociolaborales en Educación Media Técnico Profesional y como éstas se deben articular con el mundo empresarial, con la metodología del estudio de caso se ha podido identificar la importancia de estas y cómo influyen en la inserción al mundo laboral, entregando así, una exploración inicial a un proceso de articulación entre el establecimiento técnico profesional y las empresas. En este sentido, Chetty (1996) indica que el método de estudio de caso es una metodología rigurosa que juega un papel importante en la investigación, por lo que no debería ser utilizado meramente como la exploración inicial de un fenómeno determinado.

Respecto a su propósito Martínez en 2006 indica que las investigaciones realizadas a través del método de estudio de caso pueden ser: descriptivas, si lo que se pretende es identificar y describir los distintos factores que ejercen influencia en el fenómeno estudiado, y exploratorias, si a través de las mismas se pretende conseguir un acercamiento entre las teorías inscritas en el marco teórico y la realidad objeto de estudio.

Es así como en este documento se describen las habilidades sociolaborales y cómo según diversas teorías planteadas en el marco teórico promueven el desarrollo éxito de la inserción laboral en la primera experiencia de práctica técnico profesional.

4.2 Contexto y escenarios de estudio

El escenario de estudio es una institución que nace el 29 de abril de 1903 bajo el Decreto n° 2210, llamado Instituto Comercial de Valparaíso, tercero del país y primero de la región. Sus inicios se remontan al palacio de la familia Lyon, ubicado en la calle Condell, en pleno centro comercial de la ciudad Patrimonial. Su primer director fue don Francisco Araya Bennett quien creó las especialidades de Secretariado y Ventas. Acuñó el lema "NON SCHOLAE SED VITAE DISCIMUS" (no aprendemos para la escuela, sino para la vida). La Comunidad porteña en agradecimiento por su gestión solicita al senado de la República incorporar el nombre de don Francisco Araya Bennett a esta prestigiosa casa de estudios. Creado, originalmente, para satisfacer las necesidades técnicas en las áreas de comercio de la ciudad, ya que, en ese entonces, Valparaíso era una importante zona de negocios comerciales. En sus inicios dictó las especialidades de contabilidad, ventas y secretariado. Las y los egresados recibían el título con las tres especialidades. Hoy en día, sus horizontes se han ampliado, al igual que la ciudad. Hoy Valparaíso, además de ser una ciudad puerto, se ha transformado en un Patrimonio de la Humanidad, por ende, turística; generando una nueva oferta de trabajo para la comuna, y desde el año 2001 imparte la especialidad servicios de turismo en absoluta sintonía con el desarrollo histórico de la ciudad. El año 2016, de conformidad a lo establecido en el Decreto 452/2013 que crea las Nuevas Bases Curriculares para la Educación T. P. y el Decreto 954/2015 que aprueba los Planes y Programas de Estudio, se crea la especialidad de Programación que surge como una necesidad de dar respuestas a nuevo requerimiento de la sociedad para fortalecer el mundo de la informática. (PEI, 2019.)

Nombre de la institución: Liceo Comercial Francisco Araya Bennett de Valparaíso

Dependencia: Corporación Municipal de Valparaíso

Ubicación: El establecimiento se encuentra en el sector Almendral, en Avenida Argentina que constituye la vía de acceso a la ciudad de Valparaíso. La dirección es Av. Argentina 747, Valparaíso.

Matrícula: 973 estudiantes

Niveles: Enseñanza media Técnico Profesional, desde primero a cuarto medio. Las carreras que imparten son: Administración en recursos humanos, Administración en logística, contabilidad, programación y servicio de turismo en modalidad diurna y contabilidad en educación nocturna.

Del Proyecto Educativo

Misión

Ser una institución educativa de carácter Técnico Profesional que rescate y releve el valor y la tradición de la Educación Pública, inspirada en principios y valores humanistas, así como también en una mirada crítica y constructora de la realidad que valore el desarrollo personal desde una perspectiva de bienestar bio-psico-social, así como también la formación profesional acorde a los desafíos de la sociedad en la que se inserta, reconociéndose como un espacio educativo que camina hacia el desarrollo de políticas y prácticas inclusivas.

Visión

Formar y potenciar el desarrollo de técnicos de nivel inicial, competentes y capaces de insertarse, aportar y enriquecer los ámbitos laborales en los que participan, tanto desde los conocimientos de

especialidad como del desarrollo personal y la práctica de valores tales como: honradez, responsabilidad, perseverancia y solidaridad; estimulando el desarrollo del liderazgo, la valoración de la diversidad, así como también una mirada crítica y transformadora de su realidad local.

Sellos Educativos

A.- Formación integral de las y los estudiantes.

Que abarque todas las dimensiones del ser humano (físico, cognitivo, emocional y valórico), desde una perspectiva laica, fomentando la capacidad crítica, la reflexividad y el respeto por el entorno.

B.- Escuela Inclusiva.

Comprendida desde un enfoque para el trabajo con la diversidad de las y los estudiantes, a través de distintas metodologías de enseñanza y un protocolo de convivencia actualizado.

C.- Identidad y pertenencia.

El establecimiento desarrolla estrategias para promover la identidad técnico profesional de la institución, así como también provee distintas instancias de formación ciudadana y extraprogramáticas que promueven el sentido de pertenencia de las y los estudiantes, así como también del conjunto de la comunidad educativa.

D.- Formación en salud y medio ambiente.

Se promueve la responsabilidad y conciencia crítica respecto al cuidado de la salud y el medio ambiente de manera transversal, tanto en el currículum escolar, como a través de instancias de formación con estudiantes y apoderados.

E.- Formación ciudadana y participación con la comunidad educativa y el entorno geográfico.

Incorporación de la formación ciudadana en el currículum escolar y apertura de instancias de participación con organizaciones tanto al interior como fuera de la comunidad educativa, promoviendo el compromiso con la comuna.

En cuanto al Programa de Integración o Inclusión Escolar (PIE):

El establecimiento cuenta con Programa de Integración Escolar (PIE) desde el año 2015 y este posee el siguiente funcionamiento; los y las educadoras diferenciales poseen 40 horas de trabajo semanal, las cuales se distribuyen en 3 cursos cada una, ingresando al aula a las clases de lenguaje y matemática, además realiza articulación semanal con los docentes de las asignaturas ya mencionadas para abordar estrategias y adecuaciones para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje de los y las estudiantes beneficiados del programa de integración escolar. Sin embargo, aún no se establecen procesos formales de co-docencia en torno a la planificación.

Recursos profesionales:

- 13 educadores Diferenciales
- 1 coordinadora PIE (Educadora Diferencial)
- 1 trabajadora social
- 1 psicólogo

- Fortalecimiento equipo PIE con fondo SEP:
- 1 psicóloga
- 1 trabajador social

Materiales disponibles para la atención a la diversidad:

- Aula de recursos

4.3 Sujetos de Estudio

Estudiantes de primero a cuarto medio del Instituto Superior de Comercio Francisco Araya Bennett, quienes en su mayoría (70% aproximadamente) provienen de escuelas básicas de Valparaíso, pertenecientes al sector municipalizado, el 30% restante registra su origen en el sector particular subvencionado. Dichos estudiantes provienen de diferentes sectores de la comuna y también de otros entornos, como: Viña del Mar, Casablanca, Quilpué, Villa Alemana y Limache. Además, existe una diversidad de estudiantes extranjeros mayoritariamente de Venezuela, Haití, Colombia y Cuba.

En general, los estudiantes que han pasado por el liceo registran un alto Índice de Vulnerabilidad Escolar, el cual se puede evidenciar en la siguiente tabla, proporcionada por el Proyecto Educativo Institucional, pág.12:

Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
%	70.17	70.20	64.30	66.36	70.91	74.90	76.31	78.2	79.6	83	82

De acuerdo con los antecedentes entregados por el trabajador social del establecimiento, los grupos familiares se caracterizan principalmente por ser familias monoparentales y compuestas. Estas son de un nivel socioeconómico bajo y se desempeñan en el área comercial y productivo obrero de la ciudad.

4.4 Técnicas e Instrumentos de Recogida de Información

Las técnicas utilizadas en esta investigación para la recogida de información son la revisión bibliográfica y análisis documental. Según (Vilanova, 2011 pag.10) la revisión bibliográfica tiene como objetivo principal realizar una investigación documental, es decir, recopilar información ya existente sobre un tema o problema. Puedes obtener esta información de diversas fuentes como, por ejemplo, revistas, artículos científicos, libros, material archivado y otros trabajos académicos. Esta investigación documental proporciona una visión sobre el estado del tema o problema elegido en la actualidad.

En cuando al análisis documental este se define por Castillo, 2006 como un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo. El análisis documental es una operación intelectual que da lugar a un subproducto o documento secundario que actúa como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el usuario que solicita

información. El calificativo de intelectual se debe a que el documentalista debe realizar un proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos y luego sintetizarlo.

En el análisis documental se produce un triple proceso:

- Un proceso de comunicación, ya que posibilita y permite la recuperación de información para transmitirla.
- Un proceso de transformación, en el que un documento primario sometido a las operaciones de análisis se convierte en otro documento secundario de más fácil acceso y difusión.
- Un proceso analítico-sintético, porque la información es estudiada, interpretada y sintetizada minuciosamente para dar lugar a un nuevo documento que lo representa de modo abreviado pero preciso. (Castillo, 2004-2005 pág.1)

4.5 Aspectos Éticos y Criterios de Rigurosidad del Estudio de Caso

En relación con los aspectos éticos de la investigación, primero se debe exponer el principio de fiabilidad y validez del Estudio de caso, para lograr esto es que se sustenta en diversas etapas para consolidar el proceso de recopilación y levantamiento de información. A su vez establecer objetivos claros permite un lineamiento del proceso a seguir, este proceso proporciona orden y estructura para cada acción a realizar. La Palabra proceso; describe la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial (RAE, real academia española). Refiriéndose a la acción continuada que, en el caso de la investigación científica, cubre todas las fases, etapas y pasos implicados en la labor propia del investigador encaminada a obtener su objetivo.

Para llevar a cabo toda investigación este debe ceñirse por etapas, iniciando por la delimitación del problema, culminado por la presentación de lo observado. El siguiente modelo es propuesto Sergio Gómez Bastar, puntuando los pasos de la investigación en el siguiente orden:

- Delimitar el problema
- Establecer marco teórico
- Objetivos de trabajo.
- Supuestos, se formulan, las hipótesis.
- Variables de la investigación, independientes y dependientes.
- Especificar la población/selecciona la muestra.
- Aplicación de procedimientos (instrumentos)
- Recopilan los datos obtenidos
- Responder a las preguntas de la investigación y verificar las hipótesis.
- Presentación de observaciones: presentación de los resultados de la investigación.

(Noreña, Alcaraz, Guillermo, Rebolledo - 2012, pág.264)

4.6 Métodos y Análisis de la información

El análisis de la información se realizará por medio de la triangulación de datos esta se refiere al uso de varios métodos, de fuentes de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno (Okuda – Gómez, 2005), la cual cumple con el objetivo de validar la información recopilada y lograr describir profundamente las técnicas y enfoques utilizados. En este caso los datos que se triangulan provienen de distintas fuentes: competencias de empleabilidad, rúbrica de perfil de egresos, literatura, normativa.

Para realizar la triangulación de datos (Okuda – Gómez, 2005) “es necesario que los métodos utilizados durante la observación o interpretación del fenómeno sean de corte cualitativo para que éstos sean equiparables”. Esta triangulación consiste en la verificación y comparación de la información obtenida en diferentes momentos de la investigación. (Pág. 120)

Matriz de datos según objetivo 1

Identificar Habilidades socio laborales que se trabaja con los estudiantes de educación media del instituto Superior Francisco Araya Bennett para llevar a cabo sus procesos de práctica.				
Habilidades blandas: capacidades que permiten mejorar el desempeño laboral para transferir los aprendizajes de un campo a otro. (Vera, 2016) Como, por ejemplo:	Habilidades de empleabilidad: la empleabilidad hace referencia al conjunto de competencias que una persona posee, que le permiten acceder a un empleo y mantenerlo, satisfaciendo sus necesidades profesionales, económicas, de promoción y de desarrollo. (Suárez, 2016) Algunas habilidades de empleabilidad son:	Perfil de egreso: Constituye el elemento referencial y guía para la construcción del plan de estudios, se expresa en competencias que describen lo que el egresado será capaz de realizar al término del programa educativo y señala los conocimientos, habilidades, actitudes y valores involucrados en los desempeños propios de su especialidad. Comprende las competencias genéricas y las técnicas, así como sus unidades o elementos. (Informe UFP INSUCO, 2018)	Habilidades sociolaborales del INSUCO Dentro del plan de desempeño de evaluación de prácticas se destacan indicadores de empleabilidad: Disposición para realizar las tareas asignadas. Prolijidad en su trabajo. Respeto por su entorno de trabajo. Capacidad para trabajar en equipo.	
<ul style="list-style-type: none"> • Buena comunicación • Buena organización • Trabajo en equipo • Puntualidad • Pensamiento crítico • Sociable • Ser creativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconocimiento • Motivación hacia el aprendizaje permanente 			

	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad y adaptación al cambio • Iniciativa y autonomía • Competencias digitales • Planificación, organización y gestión del tiempo • Capacidad para analizar el contexto laboral • Habilidades sociales 	<p>De acuerdo con lo anterior se detallan las características de cada perfil de egreso de las especialidades.</p> <p>Contabilidad: la o el egresado de la especialidad puede desempeñarse en toda clase de empresas privadas y organismos públicos, especialmente en aquellas secciones o departamentos relacionados con Finanzas y Contabilidad.</p> <p>Programación: El o la egresada se encuentra preparado para desempeñarse en soporte a usuarios; desarrollo y mantención de sitios web. Mantención y configuración de equipos. Administración de bases de datos.</p> <p>Adm. con mención en RRHH: la o el egresado de esta especialidad y mención cuenta con las competencias para desempeñarse en todo tipo de empresas privadas y organismos públicos que cuenten con cierto número de trabajadores.</p> <p>Adm. con mención en logística: los y las estudiantes tienen las condiciones y está preparado para cumplir sus</p>	<p>Responsabilidad en relación con los horarios establecidos.</p> <p>Respeto de normas de seguridad propia y ajena.</p> <p>Evidenciar manejo de conflictos laborales.</p> <p>Exteriorizar tolerancia a la frustración frente a situaciones adversas.</p> <p>Despliegue de iniciativa para solucionar problemas.</p> <p>(Plan de desempeño de práctica 2019)</p>
--	--	--	---

		<p>funciones en secciones operativas de abastecimiento, almacenaje, control de inventarios, etc. en empresas comerciales, puertos, supermercados.</p> <p>Servicio de turismo: el egresado puede realizar funciones en la elaboración de circuitos turísticos, entrega de información al turista, conducción y animación de grupos de turistas, atención de agencia de viajes, recreación y animación, entre otras.</p>	
--	--	---	--

Matriz de datos según Objetivo 2

Describir las Habilidades socio laborales según el perfil de contratación de al menos 5 empresas (1 por especialidad) en convenio de prácticas con la institución.					
Perfil Empresa FIXA Contabilidad	Perfil Empresa ANSALDO Adm. con mención en Recursos Humanos	Perfil Empresa TECNO RED Adm. con mención en Logística	Perfil Empresa INTEGRITI Programación	Perfil Empresa CASACLUB HOSTEL Servicio de turismo	Síntesis de Requerimientos para empleabilidad
La o el contador debe tener por naturaleza una gran afinidad por los números y tener una pequeña pasión por los sistemas de la tecnología de la	Para el puesto de Administración en recursos humanos se requiere que la persona posea conocimientos en recursos humanos, gestión del tiempo, que	En el área de logística se requiere un trabajador que: Prevea y satisfaga las necesidades de la	En el ámbito de programación se requieren postulantes con disposición al aprendizaje, capacidad para trabajar en equipo y Resiliencia,	Se requiere guía de Turismo capacitado, de acuerdo con las actividades que se desarrollan en nuestro hostel,	Se desprende de los perfiles de cada especialidad los siguientes requerimientos de empleabilidad: Flexibilidad,

<p>información. Asimismo, debe ser una persona con gran capacidad de interpretación y de análisis, debido a que tendrá que definir conclusiones en los informes financieros que serán de mucha utilidad para la toma de decisiones gerenciales.</p> <p>El contador trabaja constantemente en equipo porque dirige los temas de análisis, proyección y revisión de estados contables y presupuestos. Además, de trabajar con otras áreas, ya que la contabilidad se relaciona con cada unidad dependiente de la empresa.</p>	<p>sea una persona motivada, comunicativa e innovadora.</p>	<p>empresa relacionadas con la producción.</p> <p>Controlar el almacenaje, transporte y distribución.</p> <p>Supervisar el transporte.</p> <p>Reducir costes y tiempos.</p> <p>Coordinar la cadena de suministro.</p> <p>Garantizar la calidad del servicio.</p> <p>Organizar el trabajo de su equipo.</p> <p>Otras capacidades muy deseables es la habilidad para reaccionar rápidamente ante cualquier contratiempo, las dotes de mando y, sobre todo, la capacidad de organización, distribución y control.</p>	<p>para nosotros un aspecto clave es que los desarrolladores aguanten los fracasos y sean pacientes cuando no se encuentra la línea de código adecuada, al final encuentran cuál es la mejor solución. Así mismo debe conocer varios frameworks.</p>	<p>como informar, motivar, orientar, guiar y asistir a visitantes y turistas, poniendo en valor y resguardando el patrimonio cultural y natural y utilizando en caso necesario una lengua extranjera.</p>	<p>adecuación al contexto, habilidades comunicativas, motivación, resiliencia, disposición al aprendizaje, innovación, gestión del tiempo, resolución de problemas, liderazgo, seguridad. Además, de los conocimientos propios de cada especialidad.</p>
---	---	--	--	---	--

--	--	--	--	--	--

Matriz de Triangulación

Objetivo Específico 3: Generar protocolos de actuación, adaptados a los contextos reales de trabajo de acuerdo con cada especialidad elegida por los y las estudiantes.				
Habilidades sociolaborales del INSUCO	Requerimientos para empleabilidad (Empresas)	Dimensiones para empleabilidad según fundación FOGE, 2019.	Conclusiones preliminares	Puntos clave del protocolo
<p>Disposición para realizar las tareas asignadas.</p> <p>Prolijidad en su trabajo.</p> <p>Respeto por su entorno de trabajo.</p> <p>Capacidad para trabajar en equipo.</p> <p>Responsabilidad en relación con los horarios establecidos.</p> <p>Respeto de normas de seguridad propia y ajena.</p>	<p>Se desprende de los perfiles de cada especialidad los siguientes requerimientos de empleabilidad: Flexibilidad, adecuación al contexto, habilidades comunicativas, motivación, resiliencia, disposición al aprendizaje, innovación, gestión del tiempo, resolución de problemas, liderazgo, seguridad. Además, de los conocimientos propios de cada especialidad.</p>	<p>Las dimensiones de empleabilidad son las siguientes:</p> <p>RELACIÓN CON UNO MISMO</p> <p>Presencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prolijidad - Higiene - Vestimenta - Postura <p>Capacidad de autocrítica / fortalezas y aspectos de mejora</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconoce fortalezas <p>RELACIÓN CON LOS DEMÁS</p> <p>Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pregunta cuando no entiende. - Adecua su vocabulario al contexto - Lenguaje no verbal. - Escucha 	<p>INSUCO debe incorporar las habilidades socio laborales como un eje principal de desarrollo es sus estudiantes.</p> <p>Fortalecer la vinculación entre el establecimiento y centros de práctica con el fin de aportar al proceso de los estudiantes.</p> <p>Potenciar herramientas y estrategias para el desarrollo del proceso de práctica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se deben establecer condiciones de postulación a la práctica profesional, tales como: haber egresado de cuarto medio, disposición de tiempo para cumplir con el mínimo de horas establecidas (360 horas) - Explicitar conductas mínimas consensuadas entre el establecimiento y el espacio de práctica. Como, por ejemplo: adecuación al contexto laboral, motivación, resiliencia, liderazgo y presencia. - Delimitar las conductas que serán potenciadas y

<p>Evidenciar manejo de conflictos laborales.</p> <p>Exteriorizar tolerancia a la frustración frente a situaciones adversas.</p> <p>Despliegue de iniciativa para solucionar problemas.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Respeta turnos del habla - Le gusta recibir y busca feedback/ retroalimentación - Claridad y fluidez <p>Trabajo en equipo / empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabaja con los demás comprendiendo que el logro implica hacerlo con otros - Contribuye con ideas, energía y deseo de lograr resultados como equipo. <p>RELACIÓN CON LA TAREA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orientación de resultados / autonomía - Esfuerzo y perseverancia - Responsabilidad 	<p>profesional para cumplir con las necesidades sociolaborales que las empresas demandan.</p>	<p>desarrolladas por la formación TP.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mencionar conductas que exige la empresa dentro de sus perfiles de contratación; Flexibilidad, adecuación al contexto, habilidades comunicativas, motivación, resiliencia, disposición al aprendizaje, innovación, gestión del tiempo, resolución de problemas, liderazgo, seguridad. Además, de los conocimientos propios de cada especialidad. - Articulación entre el espacio de práctica y el departamento de unidad de formación profesional del establecimiento. - Articulación entre unidad de formación profesional y los docentes técnicos profesional.
---	--	--	---	--

Finalizado en análisis con la detección de los aspectos que INSUCO debe considerar y los puntos mínimos que debe contener un protocolo, es que el equipo de investigadoras realiza la siguiente propuesta.

4.7 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

A continuación, se presenta el Protocolo creado por las investigadoras y que cuenta con tres apartados importantes:

- Propósitos y conceptualización
- Identificación
- Valoración del proceso

Cada apartado contiene elementos de precisión que serían aplicados en el año 2020 y a partir de esos resultados y análisis, podrían implementarse ajustes o mejoras pertinentes.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN INSUCO 2020

I.- PROPÓSITOS Y CONCEPTUALIZACIÓN

Resumen

Las habilidades sociolaborales se han establecido como una de las necesidades principales que tienen las empresas al momento de contratar a su personal, ya que se constituyen como un potenciador para la empresa. Es por esto, que este protocolo tiene como objetivo establecer un modelo de actuación que articule las Habilidades Sociolaborales por medio de la descripción de indicadores, donde debe existir intercambio de información entre la empresa, la institución educativa y el practicante, con el fin de generar nuevos conocimientos y aprendizajes, potenciar las experiencias permitiendo establecer procesos de prácticas integradoras, así como las mejoras necesarias de realizar.

Introducción

Las habilidades sociolaborales se definen como, “un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones”. (Dongil y Cano, 2014, pág. 2). Estas son relevantes por lo cual se pretende trabajar entre INSUCO y las empresas que cuentan con convenio un proceso de articulación entre las habilidades sociolaborales que los y las estudiantes de primero a cuarto medio deben desarrollar de acuerdo con el perfil de cada especialidad y las que necesitan según el perfil de cada empresa acorde a dicha especialidad, entendiendo lo fundamental que es desarrollar este tipo de articulaciones como una herramienta de relevancia para el proceso de práctica profesional, posible inserción y éxito laboral para toda la comunidad educativa.

Objetivos

Articular las Habilidades Sociolaborales que se deben desarrollar en los y las estudiantes de Enseñanza Media del Instituto Superior de Comercio Francisco Araya Bennett con las necesarias para realizar un proceso de práctica profesional e/o inserción laboral.

Objetivos específicos

- Delimitar las habilidades sociolaborales requeridas por cada especialidad para su adecuada inserción en el proceso de práctica o vida laboral.
- Desarrollar un perfil de habilidades sociolaborales de los y las estudiantes del Instituto Superior de Comercio Francisco Araya Bennett.

II. IDENTIFICACIÓN

En este punto se debe identificar a todos los y las participantes de la articulación y sus roles. Los cuales se mencionan a continuación:

Datos de la empresa	<ul style="list-style-type: none">▪ Nombre de la empresa u organización que ofrece los cupos de aprendizaje.▪ RUT de la empresa.▪ Giro comercial.▪ Dirección, teléfono y correo electrónico.▪ Representante legal.▪ Nombre y cargo de persona de contacto y coordinación.▪ Secciones relacionadas con la especialidad y cupos comprometidos.▪ Número de trabajadores.▪ Identificación y cualificación del/la Maestro/a Guía incluyendo certificado de antecedentes.
Datos del estudiante	<ul style="list-style-type: none">▪ Nombre del estudiante.▪ Fecha de nacimiento.▪ RUT.▪ Dirección.▪ Contacto.
Plan de desempeño	El establecimiento educacional realizará el análisis curricular de todos los módulos que se imparten en el Plan de Estudio, determinando los aprendizajes a tratar en el liceo y en la empresa u organización, incluyendo los criterios de evaluación y los objetivos de aprendizaje genéricos.
Maestro(a) tutor:	Es un/a docente técnico/a de la especialidad, que pertenece al establecimiento educacional, con horas de contrato y funciones definidas responsable de realizar las tutorías a los/as estudiantes aprendices. Al efecto, sus funciones serán: <ul style="list-style-type: none">▪ Desarrollar en el liceo actividades, quincenales, de "análisis de la experiencia en la empresa, organización o entidad productiva", orientado a mejorar la integración entre lo teórico y lo práctico, como una forma de retroalimentación a sus estudiantes.▪ Apoyar pedagógicamente al/la Maestro/a Guía de la empresa u organización, en referencia a la instrucción y evaluación de los estudiantes aprendices.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supervisar al/la estudiante aprendiz en su lugar de trabajo, como mínimo una vez al mes, y verificar el desarrollo del Plan de desempeño dejando constancia de ello en de Informe de Visita a la empresa, documento que se mantendrá en el establecimiento educacional. ▪ Recopilar información de las empresas u organizaciones participantes para la actualización curricular de la especialidad: innovación curricular, actualización de los procesos productivos, otros. ▪ Controlar la asistencia de los aprendices en la empresa u organización, evaluarlos y calificarlos. ▪ Desempeñar la función de coordinación entre el establecimiento educacional y la empresa, organización o entidad productiva y, cuando sea necesario, de interlocutor entre sus estudiantes aprendices y el/la Maestro/a Guía. ▪ Elaborar informe a los profesores jefes para comunicar a padres y apoderados sobre el proceso de aprendizaje de los/as estudiantes aprendices en la empresa u organización. ▪ Velar que en las empresas se respete la legislación referida al trabajo de menores.
Maestro(a) guía	<p>Es un/a trabajador/a o empleado/a de la empresa u organización que puede estar situado en cualquier nivel o área de la organización, pero que por ser experto en su especialidad o por su nivel educacional y condiciones personales, tiene un liderazgo en su nivel y se le considera, por una parte, capaz de enseñar labores concretas a los aprendices y, por otra, ser una persona idónea para constituirse en guía de los jóvenes dentro de la organización. Sus funciones serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar, junto al Profesor/a Tutor/a, el Plan de Rotación por los distintos puestos de trabajo, secciones o departamentos de la empresa u organización conforme al Plan de Aprendizaje entregado por el Establecimiento Educacional. ▪ Conducir y guiar el aprendizaje práctico durante los días que el estudiante aprendiz asiste a la empresa u organización y revisar periódicamente el Cuaderno Dual. ▪ Designar a los trabajadores responsables del estudiante aprendiz, en cada puesto de trabajo, considerando el plan de rotación. ▪ Velar por el cumplimiento del plan de desempeño de cada estudiante aprendiz o profesional. ▪ Velar por la integridad física, salud laboral, síquica y moral del estudiante aprendiz, incluidas su libertad personal y de conciencia; no pudiendo ser objeto de tratos degradantes o vejatorios, como de connotación sexual ▪ Instruir y supervisar al estudiante aprendiz en el cumplimiento de las normas de la empresa u organización. ▪ Entregar información al/la Profesor/a Tutor/a del desempeño del estudiante aprendiz en la empresa u organización.
Estudiante aprendiz	<p>Aquel estudiante que cursa los dos últimos años del nivel de educación media en un establecimiento educacional, el que imparte alguna de las especialidades de formación diferenciada técnico profesional y que se encuentra adscrito a un proyecto de formación profesional dual.</p>

Practicante profesional	Aquel estudiante egresado de cuarto medio, el cual aprobó todas las asignaturas y módulos de la EMTP.	
Cantidad de horas	Práctica Dual:	450 horas.
	Práctica Profesional:	360 horas.
Momentos de evaluación	Se solicita realizar 3 momentos de evaluación Inicial: Supervisar el cumplimiento de las habilidades sociolaborales solicitadas por el espacio de práctica. Desarrollo: supervisar los avances y o mejoras del o la estudiante dentro del espacio de practica en relación con sus habilidades sociolaborales. Final: evaluación de plan de desempeño de practica por parte de la empresa	

III. VALORACIÓN DEL PROCESO

1. Organización y gestión

El establecimiento debe implementar la articulación con los centros de práctica por medio de una entrevista inicial en donde se delimitan las habilidades sociolaborales relevantes según las características de empleabilidad que estás posean. En donde el establecimiento debe presentar la rúbrica de habilidades sociolaborales en el caso de que estas no las presenten dentro de sus perfiles de empleabilidad y así conocer los requisitos para iniciar el proceso de práctica profesional o dual según corresponda. Además, establecer las fechas de retroalimentación y evaluación del cumplimiento de las habilidades sociolaborales por parte de los y las estudiantes del establecimiento.

La propuesta de retroalimentación es la siguiente:

Proceso de práctica profesional (360 horas)

- Momento 1: previo al inicio de la práctica delimitar habilidades sociolaborales que los y las estudiantes deben poseer para ingresar a la empresa.

Momento 2: Evaluación 1 al cumplir 100 horas de práctica. Tener una entrevista de retroalimentación donde él o la maestra guía evalúen por medio de la rúbrica el cumplimiento de las habilidades seleccionadas al inicio de este proceso.

Momento 3: luego de la evaluación del momento 2 retroalimentar al estudiante por parte del maestro tutor del establecimiento, con el objetivo de conseguir mejoras en el caso de ser necesario.

Momento 4: evaluar los avances del o la estudiante en práctica al momento de cumplir 250 horas de práctica por medio de supervisión en la empresa por parte del maestro(a) tutor del establecimiento.

Momento 5: Evaluación final con plan de desempeño de práctica profesional por parte del maestro guía de la empresa.

Proceso de práctica Dual (450 horas)

- Momento 1: previo al inicio de la práctica delimitar habilidades sociolaborales que los y las estudiantes deben poseer para ingresar a la empresa.

Momento 2: Evaluación 1 al cumplir 150 horas de práctica. Tener una entrevista de retroalimentación donde él o la maestra guía evalúen por medio de la rúbrica el cumplimiento de las habilidades seleccionadas al inicio de este proceso.

Momento 3: luego de la evaluación del momento 2 retroalimentar al estudiante por parte del maestro tutor del establecimiento, con el objetivo de conseguir mejoras en el caso de ser necesario.

Momento 4: evaluar los avances del o la estudiante en práctica al momento de cumplir 350 horas de práctica por medio de supervisión en la empresa por parte del maestro(a) tutor del establecimiento.

Momento 5: Evaluación final con plan de desempeño de práctica profesional por parte del maestro guía de la empresa.

Detección de implementación

El establecimiento debe incorporar y/o aumentar los objetivos de desarrollo de habilidades sociolaborales dentro del plan de estudios anual de cada programa por medio de un trabajo pedagógico entre la Unidad de Formación Profesional y docentes técnico profesional. Dentro de este proceso es relevante registrar los problemas que se pudiesen presentar para su desarrollo y así establecer planes de mejora y desde este trabajo obtener como producto un perfil de habilidades sociolaborales por especialidad.

Recursos

Para llevar a cabo este proceso de articulación se deben contemplar los siguientes recursos

- Profesionales capacitados en el área de habilidades sociolaborales e intermediación laboral (Educatora diferencial, terapeuta ocupacional, docentes técnicos profesionales)
- Recursos económicos de movilización para convocatorias de reuniones entre el establecimiento y el mundo empresarial
- Material digital de habilidades sociolaborales.
- Acta de reunión

Cronograma

Práctica Dual:

Identificar habilidades sociolaborales implementadas dentro del establecimiento.	Marzo 2020
Concertar reuniones de articulación entre el establecimiento y empresas	Marzo 2020
Delimitar Habilidades Sociolaborales relevantes para el mundo empresarial por cada especialidad.	Abril 2020
Realizar reunión de articulación entre departamento de unidad de formación profesional y docentes técnico profesional.	Abril 2020
Realizar modelo de implementación de habilidades sociolaborales en el currículo educativo.	Abril 2020
Realizar plan de supervisión y monitoreo de habilidades sociolaborales entre establecimiento y empresas.	Junio Agosto Octubre 2020
Realizar evaluación de habilidades sociolaborales	Agosto 2020
Realizar plan de mejora	Septiembre

	2020
Implementar plan de mejora	Octubre 2020
Realizar perfil de habilidades sociolaborales por especialidad.	Diciembre 2020
Realizar adecuación de plan de desempeño incluyendo habilidades sociolaborales como indicadores de evaluación.	Marzo 2020

Práctica profesional:

Concertar reuniones de articulación entre el establecimiento y empresas	Marzo 2020
Delimitar Habilidades Sociolaborales relevantes para el mundo empresarial por cada especialidad.	Abril 2020
Realizar reunión de articulación entre departamento de unidad de formación profesional y docentes técnico profesional.	Abril 2020
Entrenamiento de habilidades sociolaborales en el aula	Mayo a octubre 2020
Realizar plan de supervisión y monitoreo de habilidades sociolaborales entre establecimiento y empresas.	Noviembre Diciembre 2020 Enero 2021
Realizar plan de mejora	Marzo 2021
Realizar perfil de habilidades sociolaborales por especialidad.	Marzo 2021
Realizar adecuación de plan de desempeño incluyendo habilidades sociolaborales como indicadores de evaluación.	Marzo 2021

5 Conclusiones/Reflexiones Finales

La presente investigación propuso indagar en el desarrollo de las habilidades sociolaborales en estudiantes de EMTP como parte del currículo del establecimiento y cómo desempeñan dichas habilidades en su proceso de prácticas profesional. Además, se incluyen limitaciones y supuestos dentro del proceso investigativo:

En relación con el objetivo número 1: Identificar Habilidades sociolaborales que se trabaja con los estudiantes de educación media del Instituto Superior Francisco Araya Bennett para llevar a cabo sus procesos de práctica.

El establecimiento incorpora dentro de sus planes de desempeño de práctica competencias de empleabilidad, Disposición para realizar las tareas asignadas, prolijidad en su trabajo, respeto por su entorno de trabajo, capacidad para trabajar en equipo, responsabilidad en relación con los horarios restablecidos, respeto de normas de seguridad propia y ajena, evidenciar manejo de conflictos laborales, exteriorizar tolerancia a la frustración frente a situaciones adversas, despliegue de iniciativa para solucionar problemas. las cuales están relaciones con el ámbito sociolaboral. Sin embargo, estas no se explicitan dentro del proceso formativo y perfiles de egreso de los y las estudiantes, por lo cual se concluye que:

- El no desarrollo de habilidades sociolaborales perjudica el desempeño de los y las estudiantes en el ámbito laboral, lo cual se evidencia en los índices de titulación.
- Las habilidades sociolaborales se deben incorporar al curriculum de forma explícita desde primero a cuarto medio. Puesto que necesita preparar a los estudiantes para una participación activa en el mundo del trabajo. Hoy los empleadores buscan profesionales que demuestren habilidades sociolaborales – cualidades personales que los transforman en colaboradores más adaptables, proactivos, resilientes y responsables. (Vera, 2011)
- Establecer plan de articulación entre empresas y establecimiento, como proceso de retroalimentación y evaluación del desarrollo de habilidades sociolaborales. La industria demanda profesionales altamente efectivos, que sean capaces de armonizar coherentemente sus conocimientos técnicos con sus habilidades sociolaborales.
- Crear un perfil de egreso contemplando las habilidades sociolaborales y específicas de cada especialidad. la Comisión Nacional de Acreditación de Chile (CNA-Chile) enfatiza la necesidad de que los planes de estudio incluyan el desarrollo de competencias transversales o genéricas, tales como, comunicación oral y escrita, pensamiento crítico, solución de problemas, desarrollo de relaciones interpersonales, autoaprendizaje e iniciativa personal, trabajo en equipo y uso de tecnologías de información (CNACHile, 2015).

El objetivo número 2: Describir las Habilidades Sociolaborales según el perfil de contratación de al menos 5 empresas (1 por especialidad) en convenio de prácticas con la institución.

- Las empresas contemplan dentro de sus descripciones de perfil de contratación habilidades sociolaborales. En el caso de FIXA destaca que el contador debe poseer capacidad para trabajar en equipo, AGUNSA menciona la motivación, comunicación e innovación. TECNO RED indica la capacidad de reacción a contratiempo, liderazgo, capacidad de organización, distribución y control del tiempo. INTEGRITI la destaca la resiliencia.
- Realzan la importancia de las habilidades sociolaborales por sobre las técnicas específicas de cada especialidad en cada descripción del perfil de empleabilidad.
- Dentro de los perfiles de contratación se destacan como habilidades sociolaborales la flexibilidad, adecuación al contexto, habilidades comunicativas, motivación, resiliencia, disposición al aprendizaje, innovación, gestión del tiempo, resolución de problemas, liderazgo, seguridad. Además, de los conocimientos propios de cada especialidad.

Por último, en relación con el objetivo número 3: Generar protocolos de actuación, adaptados a los contextos reales de trabajo de acuerdo con cada especialidad elegida por los y las estudiantes.

- La estructura del protocolo se encuentra formada por tres apartados: Propósitos y conceptualización, Identificación, Valoración del proceso. Cada apartado contiene elementos de precisión que serían aplicados en el año 2020 y a partir de esos resultados y análisis, podrían implementarse ajustes o mejoras pertinentes.
- Dentro de la investigación se realiza una propuesta de protocolo de actuación de articulación entre las empresas y el espacio educativo la cual tiene como objetivo delimitar las habilidades sociolaborales prioritarias para el empresariado y así insertar dichas habilidades en el programa educativo de primero a cuarto medio. Este protocolo tendrá instancias de evaluación durante todo el proceso, para así implementar las mejoras pertinentes.
- Luego de implementar y valorar el protocolo de actuación el año de 2020 se incita obtener como producto del protocolo, un perfil de egreso por cada especialidad que contemple las habilidades sociolaborales de los y las estudiantes.

En cuento a las Limitaciones y supuestos

Limitaciones:

1. No poder conocer los perfiles laborales de todas las empresas que forman parte del convenio.
 - fue posible conocer 1 perfil por cada especialidad, en cual se destacan la presencia de habilidades sociolaborales.

- Durante el año 2020 se espera obtener más perfiles de empleabilidad realizando la aplicación de la rúbrica de habilidades sociolaborales en aquellas empresas que posee convenio el establecimiento.
2. No cubrir las 5 especialidades con el protocolo de articulación
 - Se presenta un protocolo general para las cinco especialidades.
 - Al finalizar la aplicación y evaluación del año 2020 se podrá determinar la necesidad de crear un protocolo de articulación por cada especialidad.

Supuestos:

1. Que el instituto no trabaje el desarrollo de habilidades sociolaborales.
 - En la actualidad el establecimiento no trabaja de manera explícita las habilidades sociolaborales. Por lo cual el uso del protocolo dejará en evidencia las debilidades de forma específica, lo cual permitirá tomar decisiones pedagógicas al respecto.
2. La no articulación con las empresas de cada especialidad.
 - Dentro de la investigación existe vinculación con las empresas para reconocer perfil de contratación, no así para aplicar el protocolo de articulación.
 - Se pretende que el uso de este protocolo fortalezca los procesos de vinculación entre el establecimiento y los espacios de práctica.
3. La falta de adecuaciones de planes de desempeño de cada especialidad.
 - No se lleva cabo la adecuación de planes de desempeño, este se hará según los resultados del protocolo en el año 2020.

Las investigadoras cumplen el objetivo de esta investigación creando un protocolo de articulación, el cual contempla tres apartados: Propósitos y conceptualización, Identificación y Valoración del proceso. En este se pretende ser lo más concretas posibles para fortalecer los procesos de vinculación con las empresas y así los y las estudiantes cumplan con los perfiles de empleabilidad para cada una de las necesidades del empresariado. Establecer este punto inicial de investigación y proponer un protocolo de articulación de habilidades sociolaborales como estrategia que permita mejorar las habilidades de sus egresados se transforma en una oportunidad para el Instituto Superior de Comercio Francisco Araya Bennett.

De acuerdo con la evidencia, las habilidades sociolaborales se ven cada vez más necesarias en la formación media técnica profesional, pues ellas añaden valor y ventaja competitiva a quienes se integran al mundo laboral. Apostar por el desarrollo y potenciación de habilidades sociolaborales dentro del plan educativo de primero a cuarto medio como complemento de las tradicionales habilidades duras (conocimientos técnicos o disciplinares), permite asegurar que los y las estudiantes

cuenten con oportunidades de desarrollar trayectorias de vida permanente, acorde a sus expectativas y capacidades, en coherencia con las necesidades de desarrollo laboral del país.

El uso de este material proyecta obtener diferentes resultados en su desarrollo. Tales como:

- La inserción de nuevas prácticas pedagógicas en relación con el desarrollo de habilidades sociolaborales de los y las estudiantes dentro de la propuesta educativa del establecimiento.
- Evaluar la importancia de las habilidades sociolaborales y como estas impactan en el éxito de la práctica y desarrollo laboral luego de implementar el protocolo durante el año 2020.
- Realizar adecuaciones en los Planes de Desempeño de práctica de acuerdo con las necesidades de cada estudiante y espacio de práctica.
- Establecer un diálogo contante entre el establecimiento y los diferentes espacios de práctica.

Para el equipo de investigadoras se hace relevante el protocolo luego del análisis documental, revisión de normativa y bibliográfica que el establecimiento realice la aplicación del instrumento entiendo que con esta estrategia se pretende contribuir al desarrollo personal, profesional y laboral de los y las estudiantes del establecimiento. En donde el objetivo sea formar sujetos con las habilidades necesarias para ser innovadoras, creativas, resilientes, con disposición al aprendizaje, etc. Y así obtener como resultado prácticas profesionales satisfactorias y amplitud de oportunidades para los y las educando.

6 Referencias Bibliográficas

- Aasheim CH. Shropshire J (2010) Knowledge and Skill Requirements for Entry-Level IT Workers: A Longitudinal Study; Journal of Information Systems Education, Vol. 23 Department of Information Technology, Georgia Southern University.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2013) - Decreto Supremo N° 452 Bases Curriculares para la Educación Media Formación Diferenciada Técnico- Profesional.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2015) - Plan y Programa de Estudios para 3° y 4° año Medio de Formación Diferenciada Técnico- Profesional.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2007) - Normas Básicas del Proceso de Titulación de los Alumnos y Alumnas de Enseñanza Media Técnico Profesional.
- Dirección del Trabajo (2018) - Ley de Inclusión Laboral (Ley N°21.015)
- Donguil E. Cano A. (2014) Habilidades Sociales, pagina 1.
- Elinor M Gómez M. (abril 2004) Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso; ACIMED [online]. 2004, vol.12, n.2, Ciudad de la Habana.
- Gómez S. (2012) Metodología de la Investigación; Red tercer milenio, Estado de México
- Hernández S. (2010): Metodología de la investigación. 5° Edición. Editorial, Mc Graw Hill. México.
- Larrañaga O. Cabezas G. Dussailant F. (junio 2013), Informe completo del Estudio de la Educación Técnico Profesional; Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – Chile, Área de Reducción de la Pobreza y la Desigualdad.
- Material elaborado por el Ministerio de Educación con la colaboración del Centro de Innovación en Educación de la Fundación Chile. (2017) Manual de apoyo a la trayectoria educativa para de 3º y 4º año de Educación Media Técnico-Profesional, Imprenta A. Molina Flores S.A. Santiago.
- Martínez P. (2006): El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica.
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia (SENADIS) (2010) - Ley que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad (Ley N°20.422)
- Ministerio de Educación (MINEDUC) (2009) Manual para estudiantes en Práctica Profesional - Educación Media Técnico Profesional.
- Ortiz J. (2006): Guía descriptiva para la elaboración de protocolos de investigación.

- Pelayo M. (2012): Capital Social y Competencias Profesionales. (Cita Orgemer 2002 p.65)
- Pérez, G. (2002): Investigación cualitativa, Retos e interrogantes. Tomo II técnicas y análisis de datos. Editorial, La Muralla. Madrid, España.
- Rodríguez G. & otros. (1999): Metodología de la investigación cualitativa. 2º Edición. Editorial, Ediciones ALJIBE. Málaga, España.
- Suárez B. Empleabilidad: análisis del concepto; Revista de Investigación en Educación, nº 14 (1) Centro de Apoyo Psicopedagógico y Educativo (CAPE), Universidad de Murcia.
- Vera. F (agosto 2016) Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado; Revista akademèia, volumen 7 número 1 páginas 53 a 73, Universidad de Aconcagua.
- Weller J. (marzo 2006) Inserción laboral de jóvenes: Expectativas, demanda laboral y trayectorias, Boletín redEtis nº 5, versión preliminar presentada en el Seminario Taller Regional “Estrategias educativas y formativas para la inclusión social y productiva”, México D.F.

7 Anexos

7.1 Anexos protocolo

Fuente: Adaptación de rúbrica de habilidades sociolaborales de fundación FORGE, 2019

RELACIÓN CON UNO MISMO		No logrado		Logrado	Bien logrado	Logrado con excelencia	
		-	+				
PRESENCIA	Prolijidad	No le importa ser cuidadoso en su aspecto.	Intenta ser cuidadoso en su aspecto, pero no lo logra.	La mayoría de las veces se le ve más cuidadosa en su aspecto.	Siempre se le ve cuidadoso en su aspecto.	Siempre se le ve impecable.	
	Higiene	No le importa estar limpio. Se le ve descuidado en su imagen general.	Intenta estar limpio, pero no lo logra. Se le ve descuidado en su imagen.	La mayoría de las veces se le ve limpio, aunque cada tanto descuida o su pelo, o las uñas o se ve transpirado.	Se le ve siempre limpio.	Se le ve siempre limpio y perfumado.	
	Vestimenta	No trae el uniforme. No sé preocupa por justificar si no lo trae. (en algunos países desafían a sus facilitadores llevando piercing a clase) No logra internalizar la importancia de la imagen y la presencia para acceder a un buen tiempo.	Intenta asistir con su uniforme, pero muchas veces le faltan elementos o el mismo no está en buen estado.	Cumple con el uniforme, aunque en ocasiones olvida algún elemento o, en algunos países, no se saca el piercing antes de entrar a la sala.	Cumple siempre con el uniforme.	Su uniforme se ve siempre correcto. Demuestra que sabe cómo debe ser su presencia en un entorno laboral.	
	Postura	No le importa su postura, no la corrige, a veces desafía al facilitador con la misma.	Intenta mejorar su postura, pero se ve desalineado o desgastado o encorvado.	La mayoría de las veces tiene buena postura corporal.	Siempre tiene buena postura corporal.	Su postura es impecable.	

CAPACIDAD DE AUTOCRÍTICA / FORTALEZAS Y ASPECTOS DE MEJORA	Reconoce Fortalezas	Se lo ve engreído, pronuncia muchas fortalezas con seguridad	Le cuesta decir o pensar para que cosa es bueno	Logra pronunciarlas, pero se apoya en el discurso del facilitador	Las reconoce	Las reconoce y puede dar ejemplos que las justifican
	Reconoce Aspectos de mejora	No encuentra debilidades o aspectos de mejora	Le cuesta decir o pensar que cosa debe mejorar o tiene la autoestima baja y dice hacer todo mal	Logra pronunciarlos, pero se apoya en el discurso del facilitador	Los reconoce	Los reconoce y puede expresar que debería comenzar a hacer para mejorarlos o que está haciendo para lograrlo
	Muestra Voluntad para mejorar y aprende	No ve lo que no sabe, cree saber todo	Se muestra temeroso e inseguro ante el aprendizaje o la mejora	En general muestra voluntad	Tiene voluntad, reconoce pensamientos que obstaculizan el desarrollo de mejores prácticas y los trabaja	Pone voluntad, aprende y corrige ágilmente. Entiende que el error es parte del aprendizaje.

RELACIÓN CON LOS DEMÁS		No logrado		Logrado	Bien logrado	Logrado con excelencia
		-	+			
COMUNICACIÓN	Respetuoso y cordial en sus conversaciones	Es contestatario, está a la defensiva, no tiene buenas formas. Su comunicación con otros genera inconveniente o conflictos	Intenta, pero su timidez e inseguridad no se lo permiten	Es respetuoso en sus interacciones, a veces tímido para ser cordial	Es respetuoso y cordial en sus interacciones	Es respetuoso, cordial y hábil para manejar sus interacciones
	Pregunta cuando no entiende	Pregunta de mala forma o de manera desafiante	Es el facilitador el que descubre por su actitud que no entendió	Se anima con esfuerzo a preguntar lo que no comprende. Por lo general lo hace de forma individual	Pregunta lo que no comprende, no se siente expuesto al hacerlo	Pregunta siempre de forma pertinente con el fin de lograr el aprendizaje a los objetivos
	Adecua su vocabulario al contexto	Vocabulario informal e inadecuado y no intenta mejorarlo	Se siente inseguro y con escaso vocabulario para expresarse	Adecua su vocabulario, aunque a veces sea escaso	Adecua su vocabulario, puede expresar fluidamente sus ideas	Tiene un vocabulario amplio y es asertivo en sus comentarios
	Lenguaje no verbal	No muestra coherencia entre su discurso y lenguaje	Muestra coherencia entre su discurso y	Usa su cuerpo y sus gestos para acompañar su	Usa su cuerpo y sus gestos para acompañar su	Usa su cuerpo y sus gestos para acompañar su

		no verbal. O la muestra, pero de forma negativa. Suele hacer gestos de desaprobación.	lenguaje no verbal, pero es muy introvertido	discurso, casi siempre sostiene la mirada	discurso, siempre sostiene su mirada	discurso, siempre sostiene la mirada y su lenguaje y actitud corporal transmiten entusiasmo y energía vital.
	Escucha	No escucha	Intenta escuchar, pero no asimila lo que le dicen porque siente que no va a poder	Escucha con cierta sumisión	Escucha atento	Escucha y en su intención se comprende que acepta lo que le dicen
	Respeto turnos del habla	No respeta turnos del habla, siempre cree tener la razón y la última palabra	No percibe que tiene un turno para hablar. Valida más lo que los otros tienen para decir, que sus propias opciones. Solo escucha	Respeto turnos de habla, suele dejar hablar más a los otros. A veces valida más lo que otros tienen para decir, que sus propias opiniones	Respeto turnos del habla, escuchando opiniones y propuestas de los otros y aportando las propias	Respeto turnos de habla, escuchando opciones y propuestas de los otros y aportando las propias Media en el grupo para que se escuchen entre todos

RELACIÓN CON LOS DEMÁS		No logrado		Logrado	Bien logrado	Logrado con excelencia
		-	+			
COMUNICACIÓN	Le gusta recibir y busca feedback/retroalimentación	No le gusta recibir feedback/retroalimentación, cuando se le marcan aspectos de mejora se siente atacado y reacciona a la defensiva. Cuando se le marcan fortalezas mira descreído o con desconfianza.	Recibe feedback/retroalimentación de forma respetuosa a veces sumisa, busca aprobación	Recibe feedback/retroalimentación de forma respetuosa a veces sumisa, busca aprobación	Le gusta recibir y beedback/retroalimentación	Le gusta recibir y busca feedback/retroalimentación. Se esfuerza por mostrar que comprendió la retroalimentación
	Claridad y fluidez	Intenta expresarse con claridad, pero no lo logra, su lenguaje es confuso o no logra	No se esfuerza por expresar sus ideas con claridad, casi nunca habla y	Expresa sus ideas y casi siempre deja entender	Expresa sus ideas con claridad, se deja entender con facilidad	Expresa sus ideas con claridad y fluidez, se entiende

		desarrollar una idea de forma clara	cuando le preguntan algo se queda callado			perfectamente lo que quiere transmitir
	Seguridad en sí mismo	Intenta comunicarse con seguridad, pero su tono de voz es muy bajo	No se arriesgan ni se esfuerza por ganar seguridad en sí mismo	Casi siempre transmite seguridad en sí mismo al comunicarse	Transmite seguridad en sí mismo al comunicarse	Transmite mucha seguridad en sí mismo al comunicarse siendo un modelo para todos sus compañeros
	Dice lo que piensa de manera espontánea	Dice lo que piensa provocando, y de mala forma	No se anima a decir lo que piensa, suele contestar no sé	Dice lo que piensa cuando se lo preguntan	Dice lo que piensa con espíritu participativo	Reflexiona, genera opinión y la comparte

RELACIÓN CON LA TAREA		No logrado		Logrado	Bien logrado	Logrado con excelencia
		-	+			
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS / AUTONOMÍA	Organiza y planifica	No se organiza, ni planifica, siempre la culpa de no hacerlo la tiene una circunstancia externa u otros	No logra organizarse y planifica para cumplir con las tareas o proyectos. Suele prestar dificultades frente a una entrega, aunque reconoce su falta para organizarse	La mayoría de las veces organiza y planifica, pero con ayuda del facilitador	Siempre organiza y planifica	Tiene variedad de técnicas y recursos para planificar y organizarse
	Controla el tiempo	No logra realizar las actividades en el tiempo estimado, siempre la culpa de no hacerlo la tiene una circunstancia externa u otros	No logra realizar las actividades en el tiempo estimado. Suele presentar deificados frente a una entrega, aunque reconoce su falta para organizarse	La mayoría de las veces realiza las actividades en el tiempo estimado	Siempre realiza las actividades en el tiempo estimado	Siempre realiza las actividades en el tiempo estimado

Realiza las tareas y los productos para entregar	No logra realizar las tareas y los productos a presentar, siempre la culpa de no hacerlo la tiene una circunstancia externa u otros	No logra realizar las tareas y los productos a presentar. Suele presentar dificultades frente a una entrega, aunque reconoce su falta para organizarse	Realiza las tareas y los productos para entregar. A veces entrega con atraso	Realiza las tareas y los productos para entregar. Entrega a tiempo.	Realiza tareas y los productos para entregar. Entrega a su tiempo. Sus productos son de calidad
Se equivoca y corrige con el objetivo de superarse	Se enoja con la corrección, percibe que quien corrige se equivoca	No parece motivarse con los resultados, su autoestima no le permiten creer que los logros se pueden alcanzar	Cuando se equivoca, corrige. A veces demora en corregir, se queda un tiempo en el obstáculo	Cuando se equivoca, corrige con facilidad	Cuando se equivocan, corrige con facilidad. Comprometido, busca más práctica para superarse
Se motiva con los resultados y logros	Desvaloriza cualquier gesto de felicitación ante el logro, se muestra desconfiado o cree que es una tontería	No parece motivarse con los resultados, su autoestima no le permiten creer que los logros se pueden alcanzar	Se motiva con los resultados y logros, aunque a veces sigue inseguro de sí mismo, o sin energía para la siguiente tarea	Se motiva con los resultados y logros	Se motiva con los resultados y logros y tiene ganas de comenzar con el siguiente desafío
Es autónomo	No resuelve, muestra desinterés, no es autónomo	No es autónomo, necesita de la insistencia del facilitador de manera constante	Resuelve, pero aun demanda bastante a su facilitador para sentirse más seguro.	Resuelve de manera autónoma, contando con la guía del facilitador en los momentos pautados	Resuelve con soltura, contando con la guía del facilitador en los momentos pautados. Se arriesga, innova y crea
Determinación	Suele quejarse ante todas las tareas a realizar	Se lo ve desganado, introvertido	La mayoría de las veces muestra determinación y energía	Siempre muestra determinación y energía	Muestra determinación y sabe claramente lo que quiere lograr en la vida. Demuestra que sus actividades están

							orientadas alcanzar sus metas	
--	--	--	--	--	--	--	-------------------------------	--

7.2 Planes de desempeño por especialidad

Fuente: documentos de evaluación de Unidad de Formación profesional, 2019

PLAN DE PRÁCTICA - ESPECIALIDAD DE: PROGRAMACION

Criterios de Evaluación: N/O (No observado); I (Insuficiente); S (Suficiente); B (Bueno); E (Excelente)

I		N/O	I	S	B	E
PROGRAMACIÓN						
	Entrevista y registra los requerimientos planteados por un usuario en relación a un problema que requiere de programación simple.					
	Ordena los pasos que constituyen el algoritmo secuencial, selectivo y/o repetitivos, con las instrucciones y operaciones necesarias para dar solución efectiva a un problema en un mínimo de pasos, respetando reglas generales de los algoritmos.					
	Selecciona el lenguaje de programación apropiado en función del área de aplicación y recursos disponibles, considerando normas de licenciamiento.					
	Ejecuta un programa simple, utilizando los procedimientos y recursos de hardware y software que aseguren su correcto funcionamiento.					
	Utiliza la herramienta de depuración de un entorno de desarrollo, para revisar la codificación de clases programadas.					
	Revisa y corrige las variables, del programa desarrollado para la solución de un caso, indagando en las funciones internas de acuerdo a protocolos de revisión.					
BASES DE DATOS						
	Selecciona software y herramientas informáticas adecuadas al tipo de manipulación de datos, entorno de diagramación gráfica y programación, considerando diseño, codificación y tipo de consulta entre otros, considerando estándar de la industria					
	Determina los datos necesarios, para una base de información simple requerida por un usuario, y los ordena representativamente en una tabla,					

siguiendo una estructura común de atributos y valores, utilizando asistentes, herramientas gráficas y lenguajes de definición y control de datos					
Programa aplicación que administra datos, usando los recursos de un lenguaje de manipulación de datos según sintaxis, restricciones y requisitos de la lógica de negocios y de información.					
APLICACIONES WEB					
Integra elementos de estilo a una página web, usando un lenguaje estándar de la industria, logrando una presentación de calidad, según estándares.					
Construye funciones e integra elementos de interactividad y validación, usando lenguaje actualizado para enlaces en ámbito web, asegurando su integridad y calidad de funcionamiento de acuerdo a estándares de la industria.					
Publica información de aplicación web disponible para los usuarios de internet, considerando recursos de alojamiento y disponibilidad.					
Chequea el correcto funcionamiento de una aplicación web tipo con herramientas de tecnología abierta, según reglas del lenguaje, presentando alternativas de solución ante casos de excepción.					
SISTEMAS OPERATIVOS					
Instala y configura sistemas operativos en una estación local, de acuerdo a la arquitectura del equipo y necesidad del cliente, siguiendo protocolos específicos.					
Administra comandos del sistema operativo para configurar y optimizar el funcionamiento de los componentes principales y auxiliares de hardware, según manuales.					
SOPORTE A USUARIOS					
Instala software de productividad específica, para facilitar y optimizar el rendimiento de trabajo de un usuario en actividad particular de trabajo, por ejemplo, diseño, fotografía u otros, respetando protocolos y licencias de instalación.					
Recaba información de problemas frecuentes en equipos de computación, de acuerdo a la formalidad del caso y los relaciona con					

orígenes conocidos, atribuibles tanto al software como al usuario y que afectan directamente la productividad en el puesto de trabajo.					
Ejecuta procedimientos de corrección de problemas comunes, de acuerdo a protocolos estudiados, documentando e informando resultados al solicitante.					
Asiste a usuarios localmente, en la operación física del equipo computacional en su puesto de trabajo, chequeando y diagnosticando fallas de hardware en base a protocolo definido, seleccionando y utilizando los instrumentos y herramientas necesarios.					
INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS					
Ensambla los componentes internos de hardware para estación de trabajo local de escritorio, de acuerdo al uso final del equipo, siguiendo instrucciones del manual de fábrica y considerando aspectos de seguridad y estándares de la industria.					
Configura la BIOS del sistema para dejar operativo el equipo y permitir el correcto reconocimiento de sus componentes, siguiendo e interpretando adecuadamente las instrucciones del manual de la tarjeta madre.					
Reemplaza dispositivos antiguos o dañados, considerando procesos tecnológicos actualizados y procedimiento de instalación específicos para potenciar el rendimiento de la estación, respetando medidas de seguridad en el trabajo.					
Instala y conecta los componentes principales de apoyo periférico, (docking, teclado externo, monitor externo, impresora, lector biométrico, lector de barras, dispositivo de almacenamiento auxiliar externo) en equipos portátiles, para un usuario móvil, según indicaciones del fabricante.					
REDES					
Instala y conecta dispositivos de hardware asociados a la red, de acuerdo a estándares, utilizando herramientas e instrumentos que permitan seguridad en la operación.					
Conecta cables y dispositivos apropiados a las topologías de red, en una organización con computadores constituidos en red simple, de acuerdo a normas establecidas y haciendo uso de herramientas adecuadas.					

Fija los elementos (canalizaciones, mástiles, soportes, bandejas, regletas, etc.), y materiales que cumplan con los requisitos técnicos y funcionales de una instalación para equipos de telecomunicaciones de voz, datos y/o video, de acuerdo a los requerimientos del proyecto.					
Conecta cables (cobre/fibra óptica/ coaxial) de una instalación de telecomunicaciones, de acuerdo a los procedimientos y las especificaciones técnicas del fabricante, cumpliendo con los parámetros de calidad y de seguridad vigentes.					

Criterios de Evaluación: N/O (No observado); I (Insuficiente); S (Suficiente); B (Bueno); E (Excelente).

COMPETENCIAS DE EMPLEABILIDAD	N/O	I	S	B	E
Disposición para realizar las tareas asignadas					
Prolijidad en su trabajo					
Respeto por su entorno de trabajo					
Capacidad para trabajar en equipo					
Responsabilidad en relación con los horarios establecidos					
Respeto normas de seguridad propia y ajena					
Evidencia manejo de conflictos laborales					
Exterioriza tolerancia a la frustración frente a situaciones adversas					
Despliega iniciativa para solucionar problemas					

PLAN DE DESEMPEÑO - ESPECIALIDAD DE: SERVICIOS DE TURISMO

Criterios de Evaluación: N/O (No observado); I (Insuficiente); S (Suficiente); B (Bueno); E (Excelente)

El o la alumno/a, deben realizar, al menos, el 50%+1 de las tareas.

I		N/O	I	S	B	E
1.	Resuelve demandas o necesidades de los clientes de manera oportuna y directa, teniendo en cuenta los servicios disponibles, y en idioma inglés cuando sea necesario.					
2.	Orienta e informa a los clientes sobre ofertas turísticas, de manera oportuna, clara y veraz, según las necesidades y en idioma inglés, si fuese necesario					
3.	Ofrece paquetes turísticos o información turística, para una o más personas, de acuerdo a los intereses y motivaciones de viaje y al tipo de cliente					
4.	Informa al turista sobre aspectos territoriales del destino turístico: configuración geográfica, climática, flora, fauna y sus principales atractivos, de acuerdo al tipo de turista y a los requerimientos planteados					
5.	Responde consultas, aclara dudas o profundiza explicaciones ante la demanda de los turistas integrantes del grupo, utilizando un lenguaje y un tono de voz adecuado					
6.	Utiliza mapas geográficos en la entrega de información, proponiendo rutas turísticas, de acuerdo a las necesidades y características del cliente, considerando factores de tiempo, clima y medios de transporte.					
7.	Informa al turista sobre aspectos históricos, sociales, culturales y económicos del destino seleccionado, de acuerdo al tipo de turista y a los requerimientos planteados					
8.	Relata a los turistas aspectos históricos, sociales, culturales y económicos del destino seleccionado, utilizando técnicas de comunicación efectivas					
9.	Asiste al cliente en situaciones como pérdida de documentos, robo, enfermedad o accidentes eventuales durante el recorrido, entre otras, cautelando la correcta entrega del servicio turístico pactado					
10.	Maneja y controla situaciones con clientes difíciles, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos					

11	Responde y ofrece información relacionada con los destinos turísticos, tarifas, tipos de cambio, medios de transporte y trayectos según las necesidades del cliente en idioma inglés					
12	Selecciona técnicas de guiado apropiadas al tipo de programa turístico y al tipo de cliente para una óptima prestación del servicio					
13	Utiliza un lenguaje acorde al cliente o al grupo de clientes, para una correcta entrega del servicio turístico, de acuerdo a los estándares exigidos por la industria turística					
14	Organiza distintas actividades de animación turística según el tipo de cliente, previniendo problemas y riesgos en las distintas alternativas					
15	Registra de manera computacional o manual la solicitud de reserva de los clientes, asegurándose que la información registrada sea la correcta					
16	Ingres a clientes, realizando el check in, utilizando los formatos digitales o manuales de registro existentes en el establecimiento, de acuerdo a protocolos establecidos y al tipo de contrato con el cliente					
17	Asigna las habitaciones según lo indicado por reservas, de acuerdo a los requerimientos del cliente y la disponibilidad existente					
18	Informa al cliente el costo de su estadía y las diferentes formas de pago, siguiendo las políticas de la empresa y respetando la normativa vigente					
19	Registra detalladamente la información de los consumos realizados por huéspedes en los distintos departamentos, para el cierre de la cuenta					
20	Presenta al huésped su estado de cuenta con el detalle de los distintos consumos realizados durante su estadía en el establecimiento, en el formato definido por el hotel y por la normativa tributaria correspondiente					
21	Señala las condiciones y modalidades de pago y de exención tributaria, si corresponde, según la nacionalidad del huésped.					
22	Maneja procedimientos de limpieza de habitaciones y áreas públicas, según los estándares establecidos y normativas de higiene					
23	Controla la reposición de los productos y limpieza del mini bar, respetando los procedimientos establecidos por la empresa					
24	Elabora un informe de reposición de los productos del mini bar, de acuerdo a la documentación utilizada					

25	Reconoce y describe tipos de programas turísticos, de acuerdo a la industria, ya sea rural, ecológica, negocios, deportiva, salud, religiosa, cultural, enológica, intereses especiales, playera, urbana, etc., identificando sus principales servicios.					
26	Ingresa y completa los datos del cliente, para gestionar su servicio turístico solicitado, manejando la información con confidencialidad y prolijidad para no incurrir en errores					
27	Solicita y asigna servicios especiales, de acuerdo a los requerimientos manifestados por el cliente, en la plataforma del software de reservas					
28	Maneja distintas modalidades de pago para los servicios contratados por internet, a través de transferencias on-line, pago con tarjetas de crédito, u otras					
29	Aplica estrategias para enfrentar imprevistos y resolver conflictos, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos, resguardando la seguridad individual y del grupo					
30	Cautela la correcta comprensión de lo transmitido antes de avanzar con la descripción siguiente, consultando a los turistas si quedó claro o si hay preguntas					

COMPETENCIAS DE EMPLEABILIDAD					
Disposición para realizar las tareas asignadas					
Prolijidad en su trabajo					
Respeto por su entorno de trabajo					
Capacidad para trabajar en equipo					
Responsabilidad en relación con los horarios establecidos					
Respeto normas de seguridad propia y ajena					
Evidencia manejo de conflictos laborales					
Exterioriza tolerancia a la frustración frente a situaciones adversas					
Despliega iniciativa para solucionar problemas					

PLAN DE PRÁCTICA

ESPECIALIDAD ADMINISTRACIÓN MENCIÓN LOGÍSTICA

Criterios de Evaluación: N/O (No observado); I (Insuficiente); S (Suficiente); B (Bueno); E (Excelente)

El o la alumno/a, deben realizar, al menos, el 50% + 1 de las tareas.

N°	TAREAS	N/O	I	S	B	E
1.-	Determina el equipo de trabajo necesario para la implementación de las tareas considerando los recursos disponibles y orientaciones de sus superiores.					
2.-	Selecciona la información clave para elaborar reporte de avances y/o retrasos del programa operativo, según instrucciones de superiores.					
3.-	Monitorea y registra el proceso de resolución a problemas y/o reclamos de clientes, de acuerdo a pautas y estándares establecidos para ello.					
4.-	Sistematiza reclamos y demandas para prevenir posibles causas de conflictos futuros con los clientes, utilizando medios y formatos especiales para ello.					
5.-	Responde a las necesidades de los clientes internos de acuerdo a los protocolos establecidos, utilizando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y/o escrita adecuadas.					
6.-	Sistematiza necesidades y demandas de clientes internos, para buscar soluciones a situaciones que generan retrasos o conflictos, utilizando formatos y técnicas de comunicación pertinentes.					
7.-	Sistematiza necesidades y demandas de clientes internos, para buscar soluciones a situaciones que generan retrasos o conflictos, utilizando formatos definidos.					
8.-	Construye categorías y ordena documentos, formularios, portafolios y otros, en forma manual y digital para su utilización en forma oportuna, siguiendo instrucciones de su jefatura.					
9.-	Verifica la información de los documentos recibidos con el ingreso físico de productos, según normativa.					
10.-	Registra oportunamente las entradas de productos utilizando los documentos de recepción disponibles, según indicaciones de jefatura y la normativa vigente.					
11.-	Ingresa los productos al sistema de clasificación, codificación y/o archivo, de acuerdo a instrucciones de superiores y normativa vigente.					
12.-	Registra oportunamente en los documentos de respaldo establecidos las salidas de productos, según indicaciones de jefatura y la normativa vigente.					
13.-	Ingresa las salidas de productos al sistema de clasificación, codificación y/o archivo establecido por la legislación vigente.					
14.-	Organiza y chequea los documentos de respaldo de entrada y salida de mercaderías, para la revisión de stock de existencias según indicaciones de superiores.					
15.-	Verifica los stocks de mercaderías establecidos en los sistemas de información con los documentos de entrada y salida de productos, según requerimientos					
16.-	Organiza internamente el almacén o bodega implementada para el almacenamiento de las mercaderías, según indicaciones de jefatura.					
17.-	Maneja la documentación asociada al proceso de almacenamiento utilizando aplicaciones informáticas disponibles, según la normativa vigente.					

18.-	Maneja la documentación asociada al control de inventarios utilizando aplicaciones informáticas disponibles según los requerimientos de jefatura.					
19.-	Coteja la información de los documentos recibidos con el ingreso y salida físico de productos, según la normativa vigente.					
20.-	Maneja software específico de gestión de bodega para la optimización de las actividades operativas, según instrucciones de jefatura.					
21.-	Entrega reportes periódicos de almacenaje de productos, insumos y materiales proporcionados por los sistemas de radiofrecuencia y el software existentes, según las indicaciones de jefatura.					
22.-	Determina y monitorea el uso de elementos de protección personal a utilizar en bodega para la prevención de accidentes laborales, conforme a las normas de seguridad vigente.					
23.-	Aplica las formas de rotulación (rombos de seguridad) de productos para su almacenaje cumpliendo las normas de seguridad.					

COMPETENCIAS DE EMPLEABILIDAD						
		N/O	I	S	B	E
Disposición para realizar las tareas asignadas						
Prolijidad en su trabajo						
Respeto por su entorno de trabajo						
Capacidad para trabajar en equipo						
Responsabilidad en relación con los horarios establecidos						
Respeto normas de seguridad propia y ajena						
Evidencia manejo de conflictos laborales						
Exterioriza tolerancia a la frustración frente a situaciones adversas						
Despliega iniciativa para solucionar problemas						

PLAN DE PRÁCTICA - ESPECIALIDAD DE ADMINISTRACION MENCIÓN RECURSOS HUMANOS

Criterios de Evaluación: N/O (No observado); I (Insuficiente); S (Suficiente); B (Bueno); E (Excelente)
El o la alumno/a, deben realizar, al menos, el 50%+1 de las tareas.

1	AREA ADMINISTRATIVA DE DESEMPEÑO Y TAREAS					
1.1	Determina el equipo de trabajo necesario para la implementación de las tareas considerando los recursos disponibles y orientaciones de sus superiores.	N/O	I	S	B	E
1.2	Selecciona la información claves para elaborar reporte de avances y/o retrasos del programa operativo, según instrucciones de superiores.					
1.3	Monitorea y registra el proceso de resolución a problemas y/o reclamos de clientes, de acuerdo a pautas y estándares establecidos para ello.					
1.4	Sistematiza reclamos y demandas para prevenir posibles causas de conflictos futuros con los clientes, utilizando relaciones públicas, de relaciones públicas, de comunicación oral y/o escrita adecuadas.					
1.5	Responde a las necesidades y demandas de clientes internos, para buscar soluciones a situaciones que generen retrasos o conflictos, utilizando formatos y técnicas de comunicación pertinentes.					
1.6	Sistematiza necesidades y demandas de cliente internos, para buscar soluciones a situaciones que generan retrasos o conflictos, utilizando formatos definidos.					
1.7	Maneja tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.					
1.8	Construye categorías y ordena documentos, formularios, portafolios y otros, en forma manual y digital para su utilización en forma oportuna, siguiendo instrucciones de su jefatura.					
1.9	Confecciona documentación interna y externa según modelos oficiales y establecidos por la empresa.					
1.10	Organiza y ordena el lugar de trabajo, para disponer oportunamente de información y/o materiales respetando los protocolos establecidos por la jefatura.					
2.	ÁREAS DE DESEMPEÑO Y TAREAS MENCIÓN RECURSOS HUMANOS					
2.1	Ordena y organiza los documentos de las y los trabajadores, según la clasificación definida por la empresa, considerando la legislación vigente e instrucciones de superiores.					
2.2	Confecciona o completa y tramita documentos laborales; contratos de trabajo, finiquitos, licencias médicas y otros relacionados con las remuneraciones del personal, respetando las instrucciones de la jefatura y la legislación vigente.					
2.3	Elabora manual y computacionalmente las liquidaciones de remuneraciones y gestiona su pago.					
2.4	Elabora y tramita documentos de aviso de término de relación laboral, calculando los distintos conceptos que correspondan en					

	indemnizaciones y vacaciones proporcionales, según las causales establecidas en la normativa legal.					
2.5	Comunica beneficios e informaciones relativas al personal, tales como: comité paritario, bienestar, beneficios de instituciones de salud, cajas de compensación y convenios.					
2.6	Informar a los trabajadores sobre beneficios que otorga el área de bienestar, ya sea en evaluaciones de desempeño, capacitaciones, bonos, etc.					
2.7	Presenta y tramita formularios y/o documentos de acuerdo con las normativas exigidas, en las instituciones y en los plazos definidos.					
2.8	Apoya la planificación (reclutamiento y selección), estructuración de la incorporación y la salida de los y las trabajadoras de la empresa.					

COMPETENCIAS DE EMPLEABILIDAD

Disposición para realizar las tareas asignadas				
Prolijidad en su trabajo				
Respeto por su entorno de trabajo				
Capacidad para trabajar en equipo				
Responsabilidad en relación con los horarios establecidos				
Respeto normas de seguridad propia y ajena				
Evidencia manejo de conflictos laborales				
Exterioriza tolerancia a la frustración frente a situaciones adversas				
Despliega iniciativa para solucionar problemas				

PAUTA DE EVALUACIÓN PRÁCTICA PROFESIONAL ESPECIALIDAD DE CONTABILIDAD

Criterios de Evaluación: N/O (No observado); I (Insuficiente); S (Suficiente); B (Bueno); E (Excelente)
El o la alumno/a, deben realizar, al menos, el 60% de las tareas.

N°	Tareas	N/O	I	S	B	E
1	Aplica las normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas, la legislación tributaria vigente y/o las NIC y NIIF, en el desarrollo de sus tareas.					
2	Lee, utiliza y procesa la información contable de las operaciones de la empresa utilizando los sistemas contables de uso frecuente y/o el correspondiente <i>software</i> .					
3	Utiliza el plan de cuentas establecido en la empresa y lo actualiza si es necesario.					
4	Registra los hechos económicos u operaciones de comercio nacional y/o internacional, en los libros y sistemas contables.					
5	Cuadra registros de Libros Auxiliares.					
6	Efectúa manejo de efectivo, arqueos de caja, pago de facturas.					

7	Controla inventarios (distintos tipos y/o clasificación).					
8	Participa en el proceso de elaboración de los balances.					
9	Realiza llenado, tramitación y registro de información contable con instituciones relacionadas, utilizando los formularios correspondientes.					
10	Comunica y presenta información contable básica para uso interno de la empresa, considerando las técnicas y formatos establecidos.					
11	Organiza y ordena el lugar de trabajo, de acuerdo con técnicas y procedimientos que permitan disponer y recuperar información y/u objetos de manera oportuna para el desarrollo de las tareas.					
12	Atiende a clientes internos y externos de la empresa, de acuerdo a sus necesidades y demandas.					
13	Aplica técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y escrita, en forma presencial o a distancia, vía teléfono, fax, correo electrónico u otro medio.					

Competencias De Empleabilidad	N/O	I	S	B	E
Utiliza registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.					
Trabaja eficazmente en equipo, coordinando acciones con otra in situ o a distancia.					
Realiza las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad.					
Busca alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las tareas y/o funciones.					
Trata con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades.					
Maneja tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo.					
Emprende iniciativas útiles en los lugares de trabajo y/o tareas asignadas en una perspectiva de formación permanente.					
Previene situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, según las normas establecidas.					
Utiliza eficientemente los insumos en los procesos productivos que realiza.					