

DIAGNOSTICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS  
FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE  
LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SENA, REFERENTE AL SISTEMA DE  
ESTÍMULOS EDUCATIVOS QUE LES OFRECE LA ENTIDAD

WILLIAM JAVIER DELGADO MONTOYA

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA  
FACULTAD DE POSGRADOS  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES – 25  
BOGOTÁ  
2017

DIAGNOSTICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS  
FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE  
LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SENA, REFERENTE AL SISTEMA DE  
ESTÍMULOS EDUCATIVOS QUE LES OFRECE LA ENTIDAD

WILLIAM JAVIER DELGADO MONTOYA

Trabajo de grado para obtener el título de  
Especialista en Gestión Humana de las Organizaciones

Asesora: SILVIA MATEUS Magister.

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA  
FACULTAD DE POSGRADOS  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES – 25  
BOGOTÁ  
2017

**Contenido**

Introducción.....	8
Descripción del problema .....	8
Justificación.....	10
Objetivos .....	13
Objetivo General .....	13
Objetivos Específicos.....	13
Antecedentes.....	13
Marco de Referencia.....	17
Marco Teórico .....	17
Teorías de Contenido.....	21
Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow.....	21
Teoría Bifactorial de Herzberg.....	22
Teorías de Proceso.....	24
Teoría de las Expectativas de Vroom.....	24
Teoría sobre la Fijación de metas de Locke.....	26
Marco Legal.....	30
Marco contextual.....	40
Categorías de estudio.....	44
Marco Metodológico.....	46
Tipos de estudio.....	46
Técnica de recolección de información y análisis.....	47
Procedimiento.....	48
Aspectos éticos.....	49
Confidencialidad y anonimato.....	49
Consentimiento informado.....	49
Resultados.....	50
Conclusiones y Recomendaciones.....	61
Referencias.....	65
Anexos.....	69

## **Dedicatoria**

Hoy, lejos de ser un final, es el inicio de la construcción de mis sueños, quiero dar mi sincera gratitud a quienes hicieron posible, esta etapa maravillosa y fundamental de mis metas.

A Dios Todopoderoso por estar siempre a mi lado, especialmente en los momentos más difíciles.

A mi esposa Clarisbel, que con su amor influye en mí para ser mejor cada día y permanecer constante en mis propósitos, sin ella no hubiese podido cumplir este gran sueño.

A mi madre Gloria Cecilia, que con su dedicación siempre ha querido verme en lo más alto de la cima, inculcándome el valor que tiene la vida y la humildad de cada ser humano.

A mis hijos David Santiago y Juan Felipe porque en ellos trascendió todo mi espíritu.

William Javier Delgado Montoya

## **Agradecimientos**

A la Universidad Piloto de Colombia, por ser la casa de estudios, donde adquirí conocimientos para la realización de mis metas.

A los funcionarios de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA, por su colaboración prestada para el desarrollo del Trabajo de Grado.

A todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron conmigo.

William Javier Delgado Montoya

## Resumen

La presente investigación consiste en diagnosticar el grado de satisfacción que tienen los funcionarios de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA, con respecto al sistema de estímulos educativos del Bienestar Social de la entidad, donde algunos profesionales y sus familiares, no han sido beneficiados con el programa de estímulos educativos del Bienestar Social que ofrece el SENA. La investigación presenta enfoque cuantitativo, transeccional descriptivo. La población total son 52 funcionarios del SENA. La muestra es de 10 colaboradores; el tipo de muestreo utilizado fue el de participantes voluntarios. Los resultados arrojan que los funcionarios han sido beneficiados con el estímulo educativo a través de estudios universitarios y de Postgrados. Sin embargo, un número significativo de funcionarios (50%) no han sido beneficiados.

**Palabras Clave:** Satisfacción, funcionarios, estímulos educativos, Bienestar Social, SENA.

### **Abstract**

This research is to identify the degree of satisfaction they have officials of the administrative direction and financial of the General direction of the SENA, with regard to the system of educational stimuli of the welfare of the entity, where some professionals and their families, have not benefited with the educational stimulus program of Social well-being that offers the SENA. The research presents quantitative approach, transectional descriptive. The total population is 52 officials of the Seine. The sample is of 10 collaborators; the type of sample used was that of voluntary participants. The results show that officials respondents have been benefited with educational stimulation through undergraduate and graduate programs. However, a significant number of officials (50%) do not have benefited.

**Keywords:** Satisfaction, officials, educational incentives, Social Welfare, SENA.

## **Introducción**

El proceso de aprendizaje es una experiencia individual para cada persona. El aprendizaje se realiza siempre que se modifica el comportamiento de un individuo; cuando piensa o actúa en forma diferente, cuando ha adquirido nuevos conocimientos o nuevas habilidades. (Martínez, 1998)

Teniendo en cuenta que lo que busca el bienestar laboral es propiciar la promoción y ejecución de acciones tendientes al desarrollo del potencial individual y colectivo, mediando entre los intereses de la empresa y de los trabajadores; se encarga de potenciar y capacitar a los trabajadores logrando su crecimiento tanto personal como laboral.

Con el presente trabajo, al establecer el nivel de satisfacción que tienen los funcionarios, se logra obtener unos resultados que permitirán hacer ajustes al programa de Estímulos Educativos, adecuándolos a las situaciones establecidas en el estudio, para de esta forma lograr aumentar en los servidores públicos de la institución un mayor sentido de pertenencia que los identifique aún más con la misión y la visión SENA, y redunde en un mejor desempeño de las funciones a su cargo, garantizando integralmente que la gestión institucional y los procesos de administración del talento humano estén en función del bienestar social y del desempeño eficiente y eficaz de los servidores públicos.

### **Descripción del Problema**

El Bienestar Social Laboral corresponde al nivel de satisfacción de las necesidades primordiales, culturales y económicas de manera individual como organizacional del trabajador dentro del entorno laboral, tomando los desafíos presentados por los cambios de la organización. En este sentido, es conveniente que la Gerencia y el área de Talento Humano planeen, desarrollen y evalúen los proyectos de Bienestar Social Laboral, con fines nobles que



deben hacer parte de la cultura corporativa y principio de su desempeño laboral, con la finalidad de optimizar las situaciones que beneficien el desarrollo integral del participante, en su entorno personal, profesional y social, satisfaciendo las necesidades de educación y salud principalmente.

Al respecto, con la presente investigación se busca establecer el grado de satisfacción que tienen los 52 funcionarios del SENA, que laboran en la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General de la entidad, referente al programa de estímulos educativos del Bienestar Social que les ofrece la institución; donde se seleccionan a 10 colaboradores de todas las profesiones sin ninguna restricción, mediante un estudio cualitativo de las opiniones de un segmento de los profesionales, para poder obtener unas conclusiones sobre el grado de satisfacción de los empleados referente a los estudios de pregrado o de posgrado.

De hecho, en el SENA, la Dirección General es la responsable de establecer lineamientos para el Programa de Bienestar Social e Incentivos para los Empleados Públicos de carrera administrativa y libre nombramiento y remoción; teniendo en cuenta esta característica y con base en la necesidad de conocer de manera directa la opinión de sus funcionarios, es precisamente allí donde se centra la investigación.

Por su parte, el SENA, apoyado en la normatividad nacional vigente y enmarcado en el desarrollo de los programas incluidos en el plan de bienestar, que se encuentra definido en la normatividad interna de la entidad, cuya ejecución debe ajustarse a lo establecido en la Resolución interna 0059 de 2013, "Por la cual se establecen lineamientos para el programa de Bienestar Social y el Sistema General de Estímulos para los Servidores Públicos del SENA", ofrece a sus funcionarios un apoyo económico que oscila entre el pago del 50% al 100% del valor de la matrícula por semestre de su carrera universitaria, según el costo de la misma.

En este sentido, las actividades planteadas por el programa de Bienestar del SENA se enmarcan dentro de dos grandes áreas, como lo establecen las directrices y lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP en la guía para la implementación de programas de Bienestar Social Laboral.

En concordancia con lo expuesto, la Dirección General del SENA, traza las políticas de bienestar de los funcionarios a la Dirección Administrativa y Financiera, a través de una labor individual y colectiva en la asignación y/o entrega de los estímulos educativos. Sin embargo, en la actualidad, se puede presentar la inconformidad de algunos funcionarios en cuanto al programa de estímulos educativos ofrecidos.

De acuerdo al análisis de la situación en la institución, los funcionarios no pueden estar a gusto, debido a causas que pudieran estar incidiendo en la adaptación a los grandes retos del entorno, donde algunos profesionales y sus familiares, no han sido beneficiados con el programa de estímulos educativos del Bienestar Social que ofrece el SENA. Esta situación puede conllevar a que los trabajadores de la institución no sean motivados para ejercer sus funciones de manera eficiente, repercutiendo en su desempeño a su cargo.

En efecto, buscando el cambio organizacional y teniendo en cuenta lo anterior, se establece la pregunta de investigación: ¿Cuál es el grado de satisfacción que tienen los funcionarios de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA, frente al sistema de estímulos educativos que les ofrece la entidad?

### **Justificación**

Investigar e indagar en el tema de Bienestar Social Laboral, significa un avance conceptual, teórico y una forma de abordar dicho campo desde un

punto de vista de calidad de vida. El Bienestar Social en la mayoría de los casos, está orientado a crear un ambiente positivo de trabajo, mediante el programa de estímulos educativos del Bienestar Social que ofrece el SENA, donde las relaciones laborales pueden desarrollarse de manera satisfactoria. En esa medida, es importante que el tema despierte interés e incursione en los funcionarios de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA, posibilitando nuevos esquemas y enfoques que aporten más información, más análisis del contexto y por ende, más realidad laboral ajustada a los ambientes de trabajo de las organizaciones en Colombia.

En cuanto al desarrollo de la temática de Bienestar Social Laboral está dado por las contribuciones de las profesiones de Trabajo Social, Psicología, Administración de Empresas y Economía, las cuales han aportado a la comprensión e interpretación del avance del mismo, desde la perspectiva de calidad de vida; así mismo, a entender la correlación entre lo económico y lo social, materializado en políticas, programas, proyectos, que influyen en el mejoramiento del clima organizacional. En este sentido, el bienestar social laboral es definido de la siguiente manera:

Es una acción de gran importancia que realizan las empresas con el propósito de proteger a los empleados de riesgos que podrían poner en peligro su seguridad e integridad laboral, este deberá manifestarse como un agente de satisfacción en el trabajo, ya que su efecto depende de la forma como la persona perciba, comprenda y valore positivamente cada tipo de beneficio. (Meroni, 2009; Párr. 4)

Al respecto, la planificación de un conjunto de prestaciones debe estar alineada con la estrategia general de retribuciones de la empresa; así mismo, dichas prestaciones también pueden ayudar al SENA a conservar y mantener a su personal en constante actualización, ya que estos beneficios los animan a quedarse y seguir ofreciendo todo su potencial profesional a la entidad.

Por esta razón, se propone como eje central de este trabajo investigativo, el análisis del grado de satisfacción del Programa de Estímulos Educativos del Bienestar Social que ofrece el SENA a los funcionarios de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General; donde se le da inicio a la misma con un diagnóstico de la situación actual a través de encuestas directas, con el objetivo de contextualizar el grado de satisfacción de los empleados de la entidad por dichas acciones.

Es de destacar que si se parte de la efectividad que ha tenido el tema de Bienestar Social Laboral, en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, la presente investigación se considera importante, por cuanto muestra alternativas de soluciones a través de un estudio que se enfoca en el sistema de estímulos educativos que ofrece la institución, con el fin de optimizar la gestión del talento humano.

En tal sentido, el desarrollo de la investigación será un aporte que permita minimizar la problemática existente y así contribuir con la calidad del entorno laboral que redunde en el beneficio de los funcionarios de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General. También posee relevancia porque las actividades se encuentran orientadas a generar espacios diferentes al laboral dentro de la empresa, siempre de la mano con los valores y objetivos estipulados en la filosofía organizacional, todo con el interés de promover la socialización de todos los colaboradores.

También dará soporte en lo teórico, porque la investigación aborda contenidos temáticos referentes a los estímulos a la calidad educativa, el aprendizaje y la motivación, permitiendo profundizar desde la experiencia, en variables que deben considerarse claves para el logro de los objetivos de la organización en general. En lo referente a los aportes metodológico, servirá de apoyo a otros estudios que realicen trabajos similares sobre el bienestar social

laboral. Además es coherente, porque es un tópico estrechamente ligado a la función gerencial, los estímulos educativos del bienestar social, tanto dentro de la institución SENA, como en su entorno, lo que permite cooperar con la institución y por ende, con la calidad de vida de los funcionarios en general.

En efecto, se destacan los estímulos educativos acorde a las políticas del Estado y las necesidades del país, la normativa legal, las limitaciones generales en la gestión de recursos humanos para un mayor aprovechamiento de los funcionarios de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, con el único propósito de alcanzar la eficiencia dentro de la institución SENA.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diagnosticar el grado de satisfacción que tienen los funcionarios de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA, con respecto al sistema de estímulos educativos del Bienestar Social de la entidad.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar la pertinencia del programa de estímulos educativos del bienestar social de funcionarios.
- Mostrar el porcentaje de participación de los funcionarios de la Dirección Administrativa y Financiera, frente al programa planteado por la entidad.
- Analizar el grado de satisfacción de los empleados con respecto al programa de estímulos educativos que ofrece la institución.

### **Antecedentes**

A continuación se presentan diversas referencias y antecedentes, entre los que se encuentran trabajos realizados en base a la satisfacción laboral y Bienestar Social Laboral como factor de motivación en las organizaciones, los cuales se destacan las siguientes:

A nivel internacional, Otero (2014) realizó una investigación titulada: “Análisis de la satisfacción laboral para la motivación del personal de la empresa VISAC S.A.”. Trabajo especial de grado presentado en la Universidad de Los Andes (Venezuela). Aquí se señala que la motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Cabe destacar que en VISAC los trabajadores no se sienten motivados para realizar con eficiencia sus actividades. En efecto, la satisfacción laboral está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, por ejemplo, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.

La investigación fue de tipo analítica, descriptiva y de campo. La población estuvo representada por los trabajadores de la empresa VISAC C.A., es decir, quince (15) personas y la muestra consistió en la misma población. Como instrumentos de recolección de datos se diseñó un cuestionario, con preguntas dicotómicas (Alternativas de respuesta Si – No) y con alternativas de selección; Los resultados reflejan que el talento humano de la empresa se sienten insatisfechos ante el trato dado por parte de la Gerencia; aquí no se motiva al personal y no se presenta la debida comunicación entre jefe-empleado. De igual modo el personal carece de capacitación constante (Ausencia total de programas académicos).

Ante esto, se concluye que los servicios prestados por la empresa deben ser óptimos y esenciales para alcanzar el éxito de la organización; para ello se

debe optimizar el desempeño de sus empleados para el beneficio del cliente. El impulso más intenso es la satisfacción laboral con base en las motivaciones que derivan de la satisfacción de las necesidades. Por ende, este antecedente sirve de base para la elaboración de las bases teóricas y el procedimiento metodológico de la investigación realizada.

Por otra parte, Flores, Díaz, Rodríguez, Páramo (2015) realizaron una investigación titulada “Evaluación Cuantitativa de la Satisfacción Laboral en Personal Directivo y Operativo de Empresas de Calzado y Cuero Usuarios del IMSS, como Modelo de Atención”. La finalidad de este estudio fue evaluar la satisfacción laboral del personal con giros distintos. Como materiales y métodos, el diseño del estudio fue transversal comparativo, teniendo como unidad de muestreo a los trabajadores de dos empresas: una de calzado y otra de cuero, ambas ubicadas en Guanajuato, México, y cuyos trabajadores están adscritos al IMSS como proceso de atención.

Para identificar el grado y tipo de satisfacción laboral en los trabajadores y directivos de dos empresas manufactureras, una de calzado ( $n = 51$ ) y otra de curtiduría ( $n = 24$ ), se aplicó una escala de satisfacción laboral. Estos trabajadores pertenecen al subsistema de salud adheridos al IMSS. La mayoría de los factores de satisfacción identificados en este estudio estuvieron relacionados con el contenido del trabajo y corresponden con características de las tareas (identidad, interés, variedad, significatividad).

Se concluyó que en cuanto a los factores de contexto de trabajo, llamados higiénicos, únicamente el factor ambiente social o relaciones interpersonales destacaron entre los más mencionados. Al evaluarse la satisfacción laboral general (de los dos grupos) se observa que existe una satisfacción general buena de acuerdo con el puntaje estandarizado. Este antecedente se relaciona con la presente investigación porque se analiza la satisfacción laboral;

asimismo, sirve de plataforma para la elaboración de las bases teóricas de la investigación realizada.

A nivel nacional, Sarmiento, Amarillo, Olmos y Murillo (2015) realizaron una investigación titulada: Propuesta de Plan De Bienestar Social Laboral para los empleados de la empresa Diagnostiyá Ltda. Desde un enfoque de gerencia social". Trabajo realizado en la Corporación Universitaria Minuto de Dios para optar el Título de Especialistas en Gerencia Social.

El proyecto pretendió conocer por medio de la investigación las necesidades de los empleados en la empresa Diagnostiyá Ltda. Las causas que conllevaron a que se limite su óptimo desarrollo socio-laboral, para generar estrategias que se acojan a la compañía y al empleado. Esto se buscó, entendiendo que un empleado estimulado y feliz dentro de su compañía va a tener más sentido de pertenecía, entrega con su trabajo y por ende con la organización. Dicho proyecto surgió con la intención de implementar un Plan de Bienestar Social Laboral en el área de Recursos Humanos, ya que este no existe en la empresa y tampoco ha sido propuesto. En este proyecto se tomaron en cuenta tres de los instrumentos conocidos por la gerencia social; 1. Planeación estratégica, 2. Redes y alianzas, 3. Gestión socio-ambiental, para llegar al análisis y la metodología del modelo Praxiológico y Marco teórico que orientó su proceso, entendiendo este como la manera de ordenar y enlazar los medios y los fines del proyecto.

Se concluyó que dentro de la propuesta de bienestar social laboral elaborada para la empresa Diagnostiyá Ltda., se evidencian propuestas de mejora como son el fortalecimiento en formación y capacitación para sus empleados, programas de motivación e incentivos, optimización de procesos internos y reducción de los impactos socio - ambientales que como finalidad pretenden mejorar el desarrollo de los procesos en las diferentes áreas de la organización.



Teniendo en cuenta que este es un tema muy particular, se han tomado estas referencias generales, para desde la experiencia de campo construir un documento base inicial que permita a la entidad acercarse para comprender mejor los requerimiento y/o solicitudes específicas de sus funcionarios en lo atinente a su solicitud referente al sistema de estímulos educativos que les ofrece la entidad de cara a lograr el verdadero cambio organizacional que demanda la actualidad institucional.

## **Marco de Referencia**

### **Marco Teórico**

Los estímulos educativos dispuestos por los lineamientos para el Programa de Bienestar Social e Incentivos para los Empleados Públicos de carrera administrativa y libre nombramiento y remoción del SENA, según Prada (2016, p.19), refieren que la educación hace parte del crecimiento personal de los empleados, el objetivo es brindar beneficios que aporten a desarrollo académico y profesional; está compuesto por las siguientes actividades: Otorgar cupo para programas técnicos y tecnólogos con el SENA; La organización subsidia cursos para crecimiento personal y desarrollo profesional; Capacitación de finanzas personales a cargo del personal de las entidades bancarias con las que se tengan convenios.

En este sentido, el estímulo educativo forma parte del manejo de bienestar institucional, dirigida al desarrollo intelectual, social o cultural, y que se otorga al trabajador sobresaliente en su desempeño laboral o que tenga una condición especial establecida por la directiva de la institución o empresa, que se brinda al individuo como apoyo a su formación integral y para facilitar su ingreso y permanencia en la educación superior. Algunos de esos beneficios para la empresa son los siguientes:

- Produce actitudes más positivas.

- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño.
- Crea una mejor imagen de la empresa.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa.

Al respecto, los estímulos a la calidad educativa son un reconocimiento que hace el Gobierno Nacional a las entidades territoriales certificadas en educación, y a los educadores oficiales y personal administrativo de los establecimientos educativos que hayan suscrito acuerdos de desempeño con el Ministerio de Educación Nacional, siempre que registren mejoras en el Índice de Calidad.

Cabe decir que la relación entre la educación, el aprendizaje y la motivación no había sido comprobada de manera experimental hasta inicios del siglo pasado. En referencia a esto, García (2013) reseña lo siguiente: “Thorndike aportó evidencias experimentales que avalaron este descubrimiento y hacia 1920 se reconoció la motivación como un concepto fundamental para la Educación y la Psicología. La motivación académica se ha estudiado desde diferentes enfoques” (p. 11). En este sentido, aquellos que han tenido más alcance son:

- Conductista. Se centra en las recompensas y los castigos que dirigen la conducta del estudiante.
- Cognitivista. Explican la influencia de las atribuciones, las percepciones de logro y la autoeficacia sobre la conducta hacia el estudio.
- Humanista. Detecta como reguladores de la motivación los motivos intrínsecos y el proyecto de vida.

Al respecto, los modelos motivacionales más recientes consideran la motivación académica como un constructo hipotético que explica el inicio, dirección y perseverancia de una conducta hacia una determinada meta académica centrado en el aprendizaje, el rendimiento y la valoración social. (De la Fuente, 2004)

Por otra parte, es de destacar que el bienestar laboral, desde la perspectiva del estado de bienestar, se concibe como una actividad organizada, cuyo objetivo es contribuir a la adaptación recíproca de los individuos y a su medio social, la cual incluye: aquellas leyes, programas, y servicios que aseguran o aumentan los requisitos necesarios para satisfacer necesidades sociales reconocidas como básicas para el bienestar de la población, teniendo en cuenta el logro del desarrollo integral del ser humano. (Hernández, Romero, Peña, 2017).

Se puede decir que el bienestar en las organizaciones nace en la década de los 30, a raíz de las crisis económicas y sociales, las cuales provocaron presiones y movimientos sociales, con el objeto de llamar la atención de los gobiernos de diversos países a nivel mundial, lo que vino a ser un factor determinante en la creación de organizaciones gubernamentales, en las que el gobierno pudiera realizar las intervenciones sociales necesarias; sin embargo, los programas y los servicios que se ofrecían no bastaron para satisfacer la demanda creciente de trabajadores.

De allí surgen los programas de bienestar, inicialmente dados por el gobierno a través de diversas instituciones que buscaban proteger, en primera instancia, a madres, niños y ancianos y a otras personas que por diversos motivos debieran gozar de esta protección. El bienestar social se puede definir como “un estado o situación de la sociedad en que sus miembros o integrantes logran satisfacer plena e integralmente sus necesidades biológicas y sociales, materiales y no materiales” (Camacaro, 2010, párr. 14).

En la historia del entorno laboral del ser humano, se ha evolucionado desde el punto en que solo se tenía en consideración la parte financiera. Para los directivos de las empresas era clave el desarrollo económico, posteriormente y con la llegada de la década de los 70, se dio inicio al movimiento del desarrollo organizacional, el cual tenía como fin, lograr el aumento de la eficacia en las organizaciones, incluyendo aspectos como un cambio en el modo de tratar a las personas. A partir de allí, las personas no serían tratadas más como objetos o máquinas sino como personas. Se habló de volverse un recurso para la organización y se creó el área de recursos humano. (Méndez, 2006; p.65).

Posteriormente, a partir de la década de los 70, se empezó a tocar de manera un poco más frecuente el término de calidad de vida, el cual fue mencionado por Louis Davisen en 1970, quien pretendía describir que las organizaciones debían promover de manera fundamental el bienestar y la salud de sus trabajadores, con el fin de darles un motivo para que cumplieran de una manera agradable y motivante sus labores. Uno de los conceptos que se han planteado en las últimas décadas es que, a todos, en cierto modo, nos gustaría vivir en un entorno tranquilo y saludable. Según refiere Schmidt en su obra literaria publicada en el 2003 *El bienestar social y la responsabilidad social individual*, donde las virtudes de ejecutar y tener como modelo a un bienestar colectivo se exponen.

Este concepto ha venido evolucionando y se ha convertido en parte esencial de las organizaciones que día a día buscan ofrecer más servicios complementarios, como lo son los servicios de asistencia, recreación, cultura, etc., extendiéndolos no solo al trabajador sino también a su familia. Estos aspectos constituyen un complemento a la remuneración económica y son ofrecidos para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, promoviendo su desarrollo integral. En efecto, las organizaciones comparten con el Estado, las responsabilidades de propender por el bienestar de la población, así como de

motivar la fuerza laboral; de acuerdo a lo anterior, en este marco teórico, el tema Bienestar laboral es el gran tema que abarca las categorías analizadas en la presente investigación, tales como la satisfacción laboral.

Para este proyecto de investigación se seleccionaron las teorías más relevantes, las cuales se van a dividir en dos: Teorías de Contenido y Teorías de Proceso.

*Las teorías de contenido* están centradas en la importancia de los factores de la personalidad humana puesto que estos determinan la forma de elaborar las tareas, la energía y el entusiasmo con la que se desarrollan. (García, 2012, p.12). Así consigue analizar las causas y los motivos que dirigen el comportamiento, ya que determinan que necesidades provocan el rendimiento de los colaboradores y que recompensas ayudan a satisfacerlas. Entre las teorías de contenido se pueden destacar las desarrolladas por los siguientes autores:

- Maslow: Teoría de la jerarquía de necesidades
- Herzberg: Teoría Bifactorial.

#### *Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow*

Abraham Maslow fue un psicólogo estadounidense conocido como uno de los fundadores y principales exponentes de la psicología humanista y en su obra “Una teoría sobre la motivación humana”, expone la motivación del ser humano como una serie de procesos continuos de búsqueda de la autorrealización. Muestra una pirámide, un modelo que plantea una jerarquía de las necesidades humanas, en la que la satisfacción de las necesidades más básicas da a lugar a la generación sucesiva de necesidades más altas. (Rodríguez & Bonilla, 2005, p. 7)

Es de destacar que Zamora (2008, p. 56), haciendo referencia a Robbins, refiere que la pirámide tiene cinco peldaños, así:

- *Fisiológicas*: Hambre, sed y las necesidades de abrigo, sexo y otras de carácter orgánico.
- *Seguridad*: Defensa y protección de daños físicos y emocionales.
- *Sociales*: Afecto, sensación de formar parte de un grupo, aceptación y amistad.
- *Estima*: Factores internos de estima, como el respeto por uno mismo, autonomía y realizaciones, así como los factores externos de estima como posición, reconocimiento y atención.
- *Autorrealización*: El impulso por convertirse en lo que uno es capaz de ser. Crecimiento, desarrollo del potencial propio y realización.

Es así que Maslow representó cinco jerarquías en una pirámide, partiendo de las necesidades fisiológicas que son la base hasta ascender a la cúspide donde se ubica la autorrealización, según esta teoría cada ser humano se encuentra en alguno de estos peldaños y para poder llegar a la autorrealización debería haber satisfecho las demás necesidades.

Esta teoría por ser tan simple de comprender, ha sido muy utilizada pero como fue una de las primeras teorías que habló sobre motivación tiene muchos detractores, sin embargo, es muy importante ya que ayuda entender de una forma más fácil como la satisfacción de las necesidades influyen directa o indirectamente en la motivación del ser humano.

### *La Teoría Bifactorial de Herzberg*

La Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg, afirma que la motivación se genera por la búsqueda de una satisfacción óptima de ciertas necesidades, estas producen satisfacción laboral, por lo que el autor menciona que existen

una serie de emociones o sensaciones dadas por la naturaleza animal, este instinto lleva al ser humano a evitar cualquier dolor causado por el medio ambiente, sumado a todos los móviles que adquirimos y que llegan a estar condicionados a las necesidades biológicas básicas. Por otro lado el conjunto de necesidades se refiere a esas características singulares del ser humano, la capacidad de logro, y por medio de ese logro el conseguir el desarrollo psicológico, los estímulos para este desarrollo son las tareas que lo inducen como por ejemplo en el contexto laboral la remuneración económica, la experiencia, el bienestar entre otras características que influyen en conseguir la meta en su área de trabajo. (Artunduaga, Carmona, Gómez, 2016, p.55).

Sin embargo, en la realidad laboral sigue siendo una preocupación para las organizaciones el desarrollo de la motivación intrínseca, se requiere revisar las creencias acerca de las personas en la sociedad industrial contemporánea, ya que, se tiende a pensar que la gente solo trabaja para lograr beneficios materiales representados en la remuneración económica por la realización de sus labores y en ese sentido es válida la direccionalidad señalada por Herzberg. (García, 2012, p13).

Los factores motivacionales según el autor son factores intrínsecos al trabajo los cuales son: la realización, el trabajo mismo, responsabilidad, cargas laborales y progreso o desarrollo. Por otra parte los factores que llevan a evitar la insatisfacción o factores de higiene son extrínsecos al trabajo que incluyen: la política y la administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, nivel laboral y seguridad vigentes en la organización. Frente a lo anterior el autor nos provee de ciertas premisas en la relación del colaborador con su empleador y a su vez con su cargo o funciones a desarrollar. (López, 2005, p56).

Para resumir y dejar claridad esta teoría bifactorial o de los dos factores de Frederick Herzberg establece los orígenes de la satisfacción e

insatisfacción en el trabajo por lo cual se ejemplifica de la siguiente manera: los factores Intrínsecos o Motivadores que en este caso aplicaría la relación entre el colaborador y su trabajo ya que aquí involucra la realización, el reconocimiento, la promoción, el trabajo inspirador y la responsabilidad.

Por otro lado se tienen los factores extrínsecos o higiénicos que están relacionados con la organización ya que son las políticas y administración de las mismas, estas intervienen en las relaciones interpersonales, salarios, supervisión, condiciones de trabajo entre otras características propias de la organización.

*Las Teorías de proceso* tratan de analizar el proceso de motivación que se desarrolla en el lugar de trabajo, este proceso de motivación estudiado desde las expectativas del trabajador, la finalidad que persigue y la justicia laboral. Destacan las teorías desarrolladas por los siguientes autores: (García, 2012, p.18)

- *Vroom*: Teoría de la expectativa
- *Locke*: Teoría sobre la Fijación de Metas.

#### *Teoría de las expectativas de Vroom*

Cuando se habla de expectativa se puede decir que es aquello que se considera más probable que suceda, es decir una suposición más o menos realista. Si la expectativa no se cumple, el sujeto experimentará una decepción. Por lo tanto, Chávez (2016), en referencia a Robbins, afirma que la expectativa está representada por la convicción que posee una persona que piensa que el esfuerzo depositado en su trabajo producirá un efecto deseado. Las expectativas son una propiedad innata en el ser humano y éste lo aplica primero en el plano personal y luego en la familia, en la sociedad, en las



organizaciones e instituciones de cualquier índole. (Robbins, 2004, p173 – 174).

La Teoría de las Expectativas fue escrita por Víctor Vroom, quien nació el 9 de agosto de 1932 en Montreal, Canadá y explica un modelo de motivación laboral que define a los individuos como seres pensantes, que tienen creencias, abrigan esperanzas y expectativas respecto a los sucesos futuros de sus vidas, se puede interpretar cuando por ejemplo un empleado es motivado para llevar a cabo un alto nivel de esfuerzo, que lo llevará a una buena evaluación de su desempeño y esta a su vez le podrá dar una recompensa organizacional como comprensión, interés, valoración personal, tiempo, respaldo, protección, bonificaciones, incrementos de salario o un ascenso, lo que le generará satisfacer sus metas personales. (Robbins, 2004, p173 – 174).

Esta teoría formulada alrededor de la década de los 60, establece que la motivación de las personas a hacer algo está determinada por el valor que otorguen al resultado de sus esfuerzos multiplicado por la certeza que tengan de que sus esfuerzos ayudarán al cumplimiento de una meta; ya que las personas toman decisiones a partir de lo que esperan como recompensa por el esfuerzo realizado. Es decir que la gente se sentirá motivada a realizar determinadas cosas a favor del cumplimiento de una meta si "está " convencido del valor de esta y si comprueba que sus acciones contribuirán efectivamente a alcanzarlas. (Robbins, 2004, p173 – 174).

En la actualidad, una de las explicaciones de la motivación aceptadas más ampliamente es la teoría de las expectativas de Víctor Vroom y se enfoca en tres relaciones:

*Relación esfuerzo – desempeño:* la probabilidad que percibe el individuo de que ejercer una cantidad determinada de esfuerzo llevará al desempeño.

*Relación desempeño – recompensa:* el grado hasta el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel determinado lo conducirá al logro de un resultado deseado.

*Relación recompensas – metas personales:* el grado hasta el cual las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo y lo atractivas que son esas posibles. (Robbins, 2004, p173 – 174).

Esta teoría parte del hecho que cada individuo en las empresas encuentra motivación en una combinación de factores diferentes, y sus reacciones no siempre son las esperadas, debido a que cada quien tiene una propia percepción sobre las situaciones en una organización, determinando así el nivel de motivación para cada quien. Es decir que las personas estarán motivadas, a medida que encuentren la posibilidad de obtener la recompensa que ellos consideran importante. (Marrugo & Meléndez, 2012, p75).

Para el autor Víctor Vroom, la satisfacción y el desempeño laboral establecen una relación negativa con la rotación del personal; es decir, los individuos estarán conformes con su trabajo siempre y cuando les permita obtener lo que desean, de tal forma que se desempeñen eficientemente con el fin de alcanzar la satisfacción de sus necesidades. Esto es porque si un individuo se siente cómodo en determinado puesto, y alcanza sus metas de manera satisfactoria, no sería una buena decisión, rotarlo, pues esto traería para él, la imposición de un nuevo objetivo, el de adaptarse al nuevo puesto, y partir de esto, lograr la satisfacción de sus necesidades. (Marrugo & Meléndez, 2012, p 75).

### *Teorías sobre la fijación de metas de Locke*

Actualmente el mercado empresarial es bastante competitivo y es necesario para las empresas crear nuevos desarrollos que permitan tener una ventaja e ir un paso más allá que las demás de su sector, utilizando los mismos recursos y reduciendo las deficiencias en todas las áreas de la compañía. Para ello las empresas fijan metas de corto y largo plazo reflejadas en su visión y misión empresarial las cuales deben ser adoptadas por todos los integrantes de la organización principalmente de sus colaboradores. Debido a lo anterior las organizaciones requieren colaboradores motivados que logren cumplir con las metas y objetivos propuestos.

A finales de la década de 1960 Edwin Locke propuso que las intenciones de trabajar por una meta son un motivador laboral importante. Es decir las metas indican a los colaboradores lo que tienen que hacer y cuanto esfuerzo hay que invertir (Robbins, 2004, p.166). Por esto es necesario que el colaborador esté comprometido con la realización de la meta organizacional y generalmente ésta no debe ser impuesta arbitrariamente sino que debe ser interiorizada por el empleado para que este le dé un valor y se motive a cumplirla cabalmente. Las metas son importantes en cualquier actividad, ya que motivan y guían nuestros actos y nos impulsan a dar el mejor rendimiento.

Las personas se desenvuelven mejor cuando se les da retroalimentación sobre su avance hacia las metas (Robbins, 2004, p.166) ya que los colaboradores pueden medir su propio progreso y verificar su desempeño, además para que la fijación de metas sea realmente útil estas deben ser: específicas, difíciles y desafiantes, pero posibles de lograr.

Un empleado desmotivado refleja un desgaste físico e intelectual, mal ambiente laboral, no genera nuevas ideas, no es creativo, no le da un valor

agregado a su labor diaria, no alcanza a explorar sus diversas habilidades, por ende nunca le irá a ofrecer nuevas oportunidades de mejora a sus funciones, lo cual conlleva un bajo rendimiento laboral y a conformarse con lo que aprendió a hacer y continuar en su rutina diaria.

Para minimizar la desmotivación de los colaboradores es importante la interacción personal, la comunicación y el entrenamiento ya que son factores decisivos para el buen desarrollo y cumplimiento de las metas. Un empleado capacitado y con buenas habilidades comunicativas puede lograr mayor rendimiento y si el jefe brinda a su subordinado un incentivo éste puede cambiar positivamente su manera de desarrollar su labor, obteniendo mayores resultados en su productividad; para ello la organización debe llevar a cabo controles para poder realizar los ajustes necesarios, así como una revisión final para comprobar la metas propuestas y cuales fueron alcanzadas.

Para que los colaboradores logren cumplir con las metas y objetivos propuestos por la organización es fundamental que el empleado sea consciente de la meta propuesta y que pueda retroalimentarse durante el proceso, adicionalmente éstas pueden ser motivadas por el mismo trabajador lo cual hará que mejore su desempeño y desarrolle una eficacia que le permita mejorar su productividad y le permita a la organización tener mejores resultados.

Una vez consultadas las teorías más relevantes para este proyecto de investigación se realizó la recopilación de las teorías motivacionales cronológicamente, desde la más antigua a la más reciente, entre las que se encuentran: teoría jerárquica de las necesidades de Maslow, teoría bifactorial de Herzberg, teoría de las expectativas de Vroom y la teoría sobre la fijación de metas de Locke.

En el proceso de investigación se seleccionaron las teorías más relacionadas con el objetivo del trabajo: la teoría jerárquica de las necesidades de Maslow que habla del concepto de la autorrealización, en la cual está inmersa la educación en punta de la pirámide, con todo el poder que ella tiene sobre el individuo en su crecimiento personal, el reconocimiento, la autonomía y la posibilidad de ascensos a nivel laboral.

La Teoría Bifactorial de Herzberg que se basa en la medición de los factores intrínsecos o motivacionales y factores extrínsecos o higiénicos; en esta, la educación juega un papel preponderante sobre las condiciones físicas del trabajo, su estabilidad en el cargo, las posibilidades de aumento salarial y cómo esto influye positivamente en su vida personal.

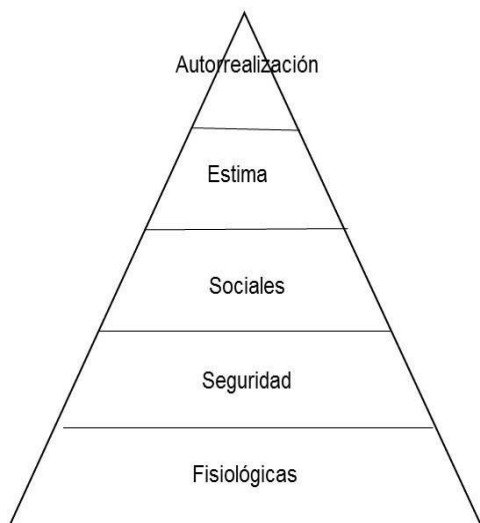
La Teoría de las Expectativas de Vroom permite ejemplarizar fielmente el punto central de la investigación Relación recompensas – metas personales y como a partir de allí, cada colaborador al lograr mejorar su formación eleva sus metas tanto profesionales como personales, brindando lo mejor para la empresa en cuanto su profesionalismo.

En las Teorías sobre la fijación de metas de Locke, permite aclarar la relación entre satisfacción laboral y el cumplimiento de metas propuestas por la organización; esta relación es directamente proporcional y cada vez mejora más, de acuerdo al grado de satisfacción cumplida por los colaboradores.

Finalmente los colaboradores al encontrar estos factores de satisfacción en la institución, serán parte integral de los procesos, las relaciones laborales y de trabajo en equipo mejorarán sustancialmente, la responsabilidad por el cargo aumentará y definitivamente, este empleado se volverá un agente participe, al estar alineado con las políticas administrativas y empresariales; todo lo anterior, se une a uno de los objetivos de la política de bienestar social en el SENA, en donde se manifiesta lo siguiente: *desarrollar programas encaminados*

a estimular la capacitación, el desarrollo personal, las habilidades y las aptitudes necesarias para su mejor desempeño en la entidad, pues vemos que la institución busca que los funcionarios estén con un alto grado de satisfacción laboral.

Jerarquía de las Necesidades de Maslow



Factores de Higiene-Motivación de Herzberg

Factores Higiénicos	El trabajo en sí. Responsabilidad. Progreso. Crecimiento.
	Realización. Reconocimiento. Posición.
Factores Motivacionales	Relaciones interpersonales. Supervisión. Colegas y subordinados. Supervisión técnica.
	Políticas administrativas y empresariales. Estabilidad en el cargo. Condiciones físicas de trabajo. Salario. Vida personal.

Figura 1. Comparación de teorías

## Marco Legal

### Normativa interna del SENA

Complementando las teorías mencionadas anteriormente, existe dentro de la entidad una serie de estímulos y beneficios para todos los servidores públicos, incluidos en el plan de bienestar y que se encuentran definidos en la normatividad interna de la entidad; en el capítulo I muestra los objetivos de la política de bienestar:

**ARTÍCULO 1. OBJETIVOS:** Son objetivos de la política de bienestar social en el SENA, los siguientes:

- Crear las condiciones favorables que permitan a los servidores públicos del SENA, un clima laboral adecuado para el trabajo, la integración y el desarrollo personal.
- Favorecer y propiciar los espacios adecuados para la expresión artística, deportiva, cultural y social, que coadyuven a mantener un adecuado clima laboral en la entidad.
- Integrar a los servidores públicos y su grupo familiar a través de los programas de bienestar social.
- Desarrollar programas encaminados a estimular la capacitación, el desarrollo personal, las habilidades y las aptitudes necesarias para su mejor desempeño en la entidad.
- Desarrollar actividades de capacitación para los servidores públicos que estén próximos a su retiro laboral, que contribuya a crear un nuevo proyecto de vida.

En el Capítulo IV, están todos los programas que ofrece el bienestar social del SENA

ARTÍCULO 8. PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL: Los servidores públicos de la entidad contarán con los siguientes programas de bienestar:

- *Actividades Deportivas:* en esta área se desarrollarán campeonatos internos, escuelas deportivas, entrenamientos, participación en campeonatos externos, festivales infantiles, intercambios entre regionales, celebración de juegos deportivos zonales y nacionales en las disciplinas de mayor dedicación. Para garantizar los entrenamientos deportivos, se deberá contar con entrenadores y suscribir convenios con Cajas de Compensación, que permitan el desarrollo de los programas descritos.
- *Actividades Recreativas:* Estos programas deberán desarrollarse con el fin de lograr una verdadera integración entre los servidores públicos de la

entidad y su bienestar general; las actividades recreativas pueden ser: caminatas ecológicas, ciclo paseos, campañas ecológicas, recorridos o paseos turísticos, campismo y vacaciones recreativas para los hijos de los servidores públicos menores de 15 años de edad.

- *Actividades artísticas y culturales:* Estos programas tienen como propósito incrementar las aptitudes artísticas e intelectuales de los servidores públicos de la entidad, en actividades como: teatro, tuna, danzas, coros, grupos musicales, chirimías, solistas, dueto, tríos, cuartetos, programa en las áreas manual y del hogar, concursos nacionales en fotografía, poesía, cuento, festival del cantante, encuentro nacional cultural, festival nacional de orquestas, programas culturales mensuales, cine club, pintura. En esta categoría se incluye la celebración del día de San Juan Bosco, día de la secretaría, día de la madre, día del padre, cumpleaños del SENA, día del conductor, día del instructor, día de la familia, y otros que las regionales consideren propios por hacer parte de su idiosincrasia.
- *Aguinaldo infantil:* está destinado a los hijos de los servidores públicos hasta los doce (12) años de edad; debe desarrollarse dentro de los quince (15) primeros días calendario del mes de diciembre de cada año.
- *Semana de la confraternidad:* Se desarrollará teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Resolución 00950 del 17 de mayo del 2012.
- *Actividades de gestión de beneficios:* Están dirigidos a los servidores públicos de la entidad, en las condiciones señaladas por la normatividad vigente, entre los cuales están los préstamos por calamidad doméstica, apoyo económico semestral para pregrado de hijos de empleados públicos y pensionados del SENA, apoyo a empleados públicos para programas de educación formal y el auxilio educativo para los hijos de los empleados públicos.
- *Subsidio Familiar:* Afiliación del servidor público y su grupo familiar a la caja de compensación familiar y trámite de la cuota monetaria.
- *Programa de preparación de pre pensionados para el retiro de la*



*entidad:* La Secretaría General elaborará el programa que será acogido por la Dirección general y por todas las Regionales, en el cual podrán participar los servidores públicos que se encuentran a tres (3) años de cumplir requisitos para pensión, indemnización sustitutiva o retiro forzoso. El programa que se estructure debe contribuir a la reorientación de proyecto de vida, en temas como: adopción de hábitos de vida saludable, pautas de convivencia familiar y reorganización de roles, alternativas para el uso del tiempo libre, economía familiar y manejo financiero, así como la transferencia de conocimientos en el marco del relevo generacional.

Sin embargo, para la investigación desarrollada en la presente investigación, nos centraremos en el apoyo para educación formal para empleados públicos de carrera administrativa y de libre nombramiento y remoción – Título II, capítulo II:

**ARTÍCULO 14. APOYO PARA EMPLEADOS PÚBLICOS EN PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO:** La Secretaría General por intermedio del Grupo de Formación y Desarrollo del Talento Humano como parte del Programa de Bienestar Social, adelantará una convocatoria semestral para que los empleados públicos del SENA de carrera administrativa y de libre nombramiento y remoción, se postulen para que el SENA les apoye en un porcentaje el valor de la matrícula del respectivo semestre, en un programa de pregrado o posgrado impartido por una institución de educación superior, de conformidad con lo establecido en el Sistema Nacional de Capacitación y Estímulos de que trata el Decreto No. 1567 de 1998.

**ARTÍCULO 15.** Para poder participar en la convocatoria semestral los empleados públicos del SENA deben cumplir las siguientes condiciones:

- Llevar por lo menos un (1) año de servicio continuo a la entidad en carrera administrativa o en un cargo de libre nombramiento y remoción.

- Acreditar nivel sobresaliente en la calificación de servicios correspondiente al último año de servicios.
- No deberán estar cursando más de un programa de pregrado, ni poseer título profesional cuando se pretenda obtener apoyo para optar por un programa de pregrado.

*PARÁGRAFO 1.* Para adelantar programas académicos en el exterior, adicionalmente deberán cumplirse los requisitos contenidos en la normatividad vigente y verificar que tanto el programa académico como la Universidad tengan el registro calificado de la entidad competente en el país de origen, o su equivalente.

*PARÁGRAFO 2.* La información suministrada por el empleado público durante su participación en la convocatoria semestral debe ser completa, exacta y verídica puesto que de comprobarse algún tipo de irregularidad en este sentido el empleado público no podrá volver a participar en la convocatoria durante un (1) año contado a partir del momento en que se evidencie el hecho y sin perjuicio de las demás acciones legales a las que hubiere lugar.

*ARTÍCULO 16.* El apoyo se pagará directamente por el SENA a la institución de educación superior y en todo caso cobijará al empleado público beneficiado con el porcentaje que le corresponda del valor de la matrícula del período correspondiente al programa de pregrado o posgrado, impartido por una institución de educación superior.

El programa académico apoyado deberá desarrollarse en horas no laborales y las excepciones serán autorizadas por el Coordinador del Grupo de Relaciones Laborales en la Dirección General o por el Coordinador del Grupo de Apoyo Administrativo Mixto en las Regionales y Centros, previo visto bueno del jefe inmediato. El Director General autorizará el respectivo

permiso para el caso de los Directores Regionales, y estos a su vez autorizarán los permisos para los Subdirectores de Centro.

ARTÍCULO 17. En caso de que se haga necesario aplicar un criterio de desempate para la adjudicación del apoyo para cursar estudios de pregrado o de posgrado para los empleados públicos, se dará aplicación a los siguientes factores de evaluación.

ARTÍCULO 18. El apoyo solo amparará un programa de pregrado; tratándose de posgrados no habrá tal restricción. Para volver aspirar a un nuevo apoyo en un programa de posgrado debe haber transcurrido mínimo un (1) año contado a partir de la fecha de grado del posgrado cubierto con el apoyo del SENA, salvo en los casos que el programa de postgrado sea prerrequisito de una segunda titulación superior, en el periodo inmediatamente posterior.

ARTÍCULO 19. El apoyo no podrá emplearse para cubrir el mismo periodo para el cual se había utilizado previamente; en caso de pérdida de semestre, cambio de carrera o de universidad, la matrícula debe ser asumida con recursos propios del empleado público. El apoyo no podrá utilizarse para conceptos distintos a la matrícula, tales como inscripción, seguros y carnetización, etc.

ARTÍCULO 20. El empleado público beneficiado con el apoyo está obligado a concluir el programa de pregrado o posgrado para el cual solicitó apoyo en el marco de la convocatoria del sistema general de estímulos. En caso de que decida cambiar de programa solo podrá aspirar nuevamente al apoyo ofrecido por la entidad a partir del periodo siguiente al que fue cubierto anteriormente por el SENA.

ARTÍCULO 21. Los porcentajes de la matrícula que se pueden cubrir con el apoyo para empleados públicos, es el siguiente, expresado en salarios mínimos legales mensuales vigentes:

*APOYO PARA PROGRAMAS DE PREGRADO*

Tabla 1

*Apoyo para Programas de Pregrado*

VALOR DE LA MATRICULA (smlmv**)	Porcentaje para el primer año académico	Porcentaje para el segundo año académico	Porcentaje para el tercer año académico	Porcentaje para el cuarto año académico	Porcentaje para el quinto año académico
De 1 a 5,99 smlmv	70%	80%	90%	92%	95%
De 6 a 10,99 smlmv	60%	70%	80%	82%	85%

Fuente: SENA

APOYO PARA PROGRAMA DE POSGRADO:

Tabla 2.

*Apoyo para Programa de Posgrado*

VALOR DE LA MATRICULA (smlmv**)	Porcentaje para el primer año académico	Porcentaje para el segundo año académico	Porcentaje para el tercer año académico	Porcentaje para el cuarto año académico
De 1 a 10,99 smlmv	80%	90%	92%	95%
De 11 a 20,99 smlmv	50%	60%	62%	65%
De 21 a 35,99 smlmv	30%	40%	42%	45%

Fuente: SENA

ARTÍCULO 22. El empleado público beneficiado con el apoyo deberá suscribir un acta en la que asume el compromiso de cursar todo el semestre. En caso de abandonar los estudios de pregrado o de posgrado, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente probados y aceptados por el respectivo Comité de Bienestar, el funcionario deberá reintegrar el monto total de lo

desembolsado por el SENA y sólo podrá aspirar nuevamente al apoyo un (1) año después de la fecha en que debía terminar el semestre que no culminó.

ARTÍCULO 23. El empleado público beneficiario del apoyo también se comprometerá por medio de un acta a prestar sus servicios a la entidad por un periodo mínimo de un (1) año contado a partir de la terminación de materias del último período académico apoyado. En el evento en que esto no se cumpla como consecuencia de un retiro voluntario o de una sanción disciplinaria, el beneficiario deberá reintegrar el monto desembolsado del último semestre, ciclo o periodo apoyado.

ARTÍCULO 24. CONTINUIDAD DEL APOYO: Los empleados que se encuentren adelantando un programa de educación formal, apoyado económicamente por el SENA, pueden continuar contando con dicho apoyo hasta la terminación del programa respectivo, siempre que presenten oportunamente los documentos solicitados en las convocatorias, presenten un promedio de 3.5 sobre 5.0 (o su escala equivalente) en el período inmediatamente anterior, y en caso de pérdida de materias, estas deben encontrarse niveladas en el momento de presentar el reporte de notas para acceder a la continuidad del apoyo (la nivelación de las materias en todo caso debe ser asumida con recursos propios del funcionario).

Decreto Ley 1567 de 1998: Crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del estado, precisando que los programas de Bienestar Social son procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su núcleo familiar. La norma define que el sistema de estímulos estará conformado por la interrelación y coherencia de políticas, planes, disposiciones legales y programas de Bienestar e incentivos que interactúan con el propósito de elevar los niveles de

eficacia satisfacción, desarrollo y Bienestar de los empleados del Estado en el desempeño de su labor.

Define en su artículo 20, lo relativo a estos programas así: “Bienestar social. Los programas de bienestar social deben organizarse a partir de las iniciativas de los servidores públicos como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora.”  
Compilado Decreto Único 1083 de 2015.

Ley 789 (2002), Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del código sustantivo de trabajo.

Ley Anual de Presupuesto (Ley 1110 del 27 de Diciembre de 2006): en su artículo 17, establece que los recursos destinados a programas de capacitación y bienestar social no pueden tener por objeto crear o incrementar salarios, bonificaciones, sobresueldos, primas, prestaciones sociales, remuneraciones extralegales o estímulos pecuniarios ocasionales que la ley no haya establecido para los servidores públicos, ni servir para otorgar beneficios directos en dinero o en especie. Los programas de bienestar social y capacitación, que autoricen las disposiciones legales, incluirán los elementos necesarios para llevarlos a cabo. Tendremos en cuenta las normas vigentes para la implementación de planes de Bienestar, Estímulos e Incentivos en las entidades del sector público, a saber:

- Decreto 614 de 1984: Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el País.

- Ley 100 de 1993: Crea el sistema de seguridad social integral, para la protección y servicios sociales a los habitantes del territorio nacional
- El decreto Ley 1567 de 1998, crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del estado, precisando que los programas de Bienestar Social son procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su núcleo familiar .
- El decreto 1225 de 2005 consagra en su artículo 70, que las entidades públicas podrán ofrecer a los empleados y sus familias los programas de protección y servicios sociales.
- La ley 909 del año 2004, en el párrafo único del artículo 36 alude: “Que con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los empleados en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales, las entidades deberán implementar de Bienestar e incentivos de acuerdo con las normas vigentes y las que desarrollen la presente ley”.
- Decreto 1227 de 2005: Reglamenta la Ley 909 de 2004, hace referencia que en la respectiva planta se deberán identificar los empleos que tengan la naturaleza de temporales. El estudio técnico deberá contar con el concepto previo favorable del Departamento Administrativo de la Función Pública.

La Ley 100 de 1993, que trata el tema de la Seguridad Social Integral, sirve de marco legal para apoyar una de las áreas de intervención a las que hace alusión el Decreto 1567/98, cual es el área de Protección y Servicios Sociales.

De igual modo, las Leyes 443 y 489 de 1998, en sus artículos 35 y 26 respectivamente, aluden al tema de Estímulos así: “Artículo 35. Estímulos. Los empleados de carrera administrativa cuyo desempeño laboral alcance niveles de excelencia, serán objeto de especiales estímulos, en los términos que

señalen las normas que desarrollen la presente Ley”. “Artículo 26. Estímulos a los servidores públicos. El Gobierno Nacional otorgará anualmente estímulos a los servidores públicos que se distingan por su eficiencia, creatividad y mérito en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida, con fundamento en la recomendación del Departamento Administrativo de la Función Pública y sin perjuicio de los estímulos previstos en otras disposiciones.

En este sentido, se presenta que el gobierno apunta al desarrollo de los colombianos por medio del decreto 1567 de 1998 con el cual se crea sistema nacional de capacitación, con el propósito común de generar en las entidades y en los empleados del Estado una mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la administración.

Para poder establecer cómo se rige y ejecuta el Sistema de Estímulos en las entidades estatales en Colombia, es preciso remitir a varios documentos importantes en este proceso, a saber: las Guías de Bienestar Social Laboral y de Cultura Organizacional del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP (2017, parr. 2), en la cual se plantean que la finalidad del sistema es construir una vida laboral que contribuya a la productividad y desarrollo personal, recompensar el desempeño efectivo de los servidores y crear condiciones favorables de trabajo, y que el cambio planificado implica una decisión consciente y positiva para producir una diferencia deseada, respectivamente.

### **Marco Contextual**

El Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA nació durante el gobierno de la junta militar, posterior a la renuncia del General Gustavo Rojas Pinilla, mediante el decreto-ley 118, del 21 de junio de 1957. La entidad tiene una estructura tripartita, en la cual participan trabajadores, empresarios y el Estado; durante su



fundación la iglesia católica fue fundamental por ser mediador entre las partes; su creador y primer director general fue Rodolfo Martínez Tono.

El SENA como organización de índole nacional pertenece al Ministerio del Trabajo, posee una Dirección General ubicada en la ciudad de Bogotá DC., cuenta con 33 Regionales, una por cada departamento más la ciudad de Bogotá que es tomada como la regional Distrito Capital por su gran infraestructura (cuenta con 15 centros de formación); adicionalmente la institución tiene 116 centros de formación en todo el país. La entidad ofrece programas de formación titulados y complementarios y su educación puede ser de forma presencial o virtual.

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

La visión del SENA para los próximos años es lograr ser reconocida por la efectividad de su gestión, sus aportes al empleo decente y a la generación de ingresos, impactando la productividad de las personas y de las empresas; que incidirán positivamente en el desarrollo de las regiones como contribución a una Colombia educada, equitativa y en paz.

El SENA tiene como valores institucionales:

- Convivencia pacífica
- Coherencia entre el pensar, el decir y el actuar
- Disciplina, dedicación y lealtad
- Promoción del emprendimiento y el empresarismo
- Responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente

Algunos de los objetivos estratégicos de la Institución son:

- Dar formación profesional integral a los trabajadores de todas las actividades económicas, y a quienes, sin serlo, requieran dicha formación, para aumentar por ese medio la productividad nacional y promover la expansión y el desarrollo económico y social armónico del país, bajo el concepto de equidad social redistributiva.
- Fortalecer los procesos de formación profesional integral que contribuyan al desarrollo comunitario a nivel urbano y rural, para su vinculación o promoción en actividades productivas de interés social y económico.
- Apropiar métodos, medios y estrategias dirigidos a la maximización de la cobertura y la calidad de la formación profesional integral.

Dentro de las funciones que cumple el SENA, se mencionan las siguientes:

- Impulsar la promoción social del trabajador, a través de su formación profesional integral, para hacer de él un ciudadano útil y responsable, poseedor de valores morales éticos, culturales y ecológicos.
- Velar por el mantenimiento de los mecanismos que aseguren el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con el contrato de aprendizaje.
- Organizar, desarrollar, administrar y ejecutar programas de formación profesional integral, en coordinación y en función de las necesidades sociales y del sector productivo.
- Crear y administrar un sistema de información sobre oferta y demanda laboral
- Asesorar al Ministerio del Trabajo en la realización de investigaciones sobre recursos humanos y en la elaboración y permanente actualización de la clasificación nacional de ocupaciones, que sirva de insumo a la planeación y elaboración de planes y programas de formación profesional integral.

- Asesorar al Ministerio de Educación Nacional en el diseño de los programas de educación media técnica, para articularlos con la formación profesional integral.

El organigrama de la Dirección General del SENA es:

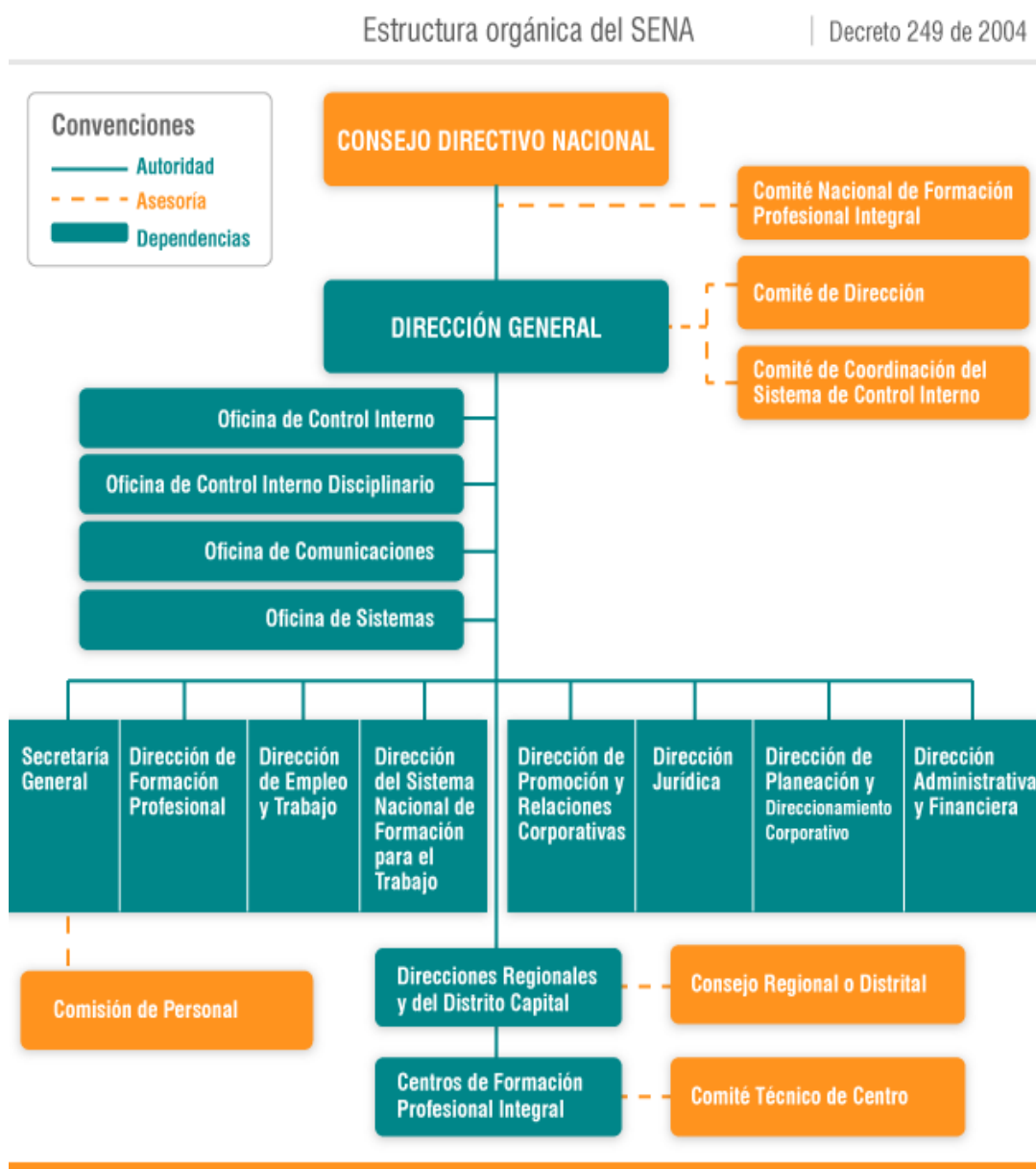


Figura 2. Organigrama de la Dirección General del SENA. Fuente: SENA (2017)

Los principales procesos que ofrece la entidad son:

- Brindar formación profesional integral
- La intermediación entre los aprendices y los empresarios, mediante el contrato de aprendizaje
- Ofrecer oportunidades laborales mediante la Agencia Pública de Empleo APE
- Mediante el Fondo Emprender lograr que las personas se vuelvan empresarias con el capital semilla que les ofrece
- Convenios interinstitucionales con algunas universidades para que sus egresados continúen con su profesionalización

El SENA a nivel nacional posee casi 42.000 puestos de trabajo, de los cuales 6900 cargos son de planta y 35.000 cargos son contratistas; sin embargo debido al tamaño de la entidad, para esta investigación se toma en cuenta la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en cuya dependencia se cuenta con 52 funcionarios, en el cual se llevará el proceso investigativo en la entidad.

### **Categorías de Estudio**

Existen varias categorías genéricas en el estudio, que depende de las metas u objetivos planteados. Para Strauss y Corbin (2002) resulta importante construir categorías lo suficientemente saturadas, densas y desarrolladas en términos de sus dimensiones y propiedades. Lo que garantiza, desde su perspectiva, el surgimiento un modelo teóricoexplicativo de gran envergadura. A través del procesamiento de la encuesta, se desprenden unidades de análisis; por lo tanto, en este apartado sólo se presentan las Categorías más significativas de la investigación:

- Vinculación laboral
- Estímulos educativos

- Programas de estímulos educativos
- Proceso de selección de la entidad
- Porcentaje económico
- Resolución 59 de 2016

Cabe destacar que para la construcción del sistema categorial se identifican tres momentos, coincidentes con los planteados por los teóricos de la investigación.

- Primer momento Exploración: coincide con los primeros meses de trabajo, las primeras búsquedas. La exploración permite entrar en contacto con el problema sobre el grado de satisfacción de los funcionarios de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA con respecto al sistema de estímulos educativos que les ofrece la entidad. Se caracteriza por la dificultad para elaborar los objetivos generales y específicos de la investigación. Se trabaja con percepciones, preguntas iniciales, datos imprecisos, que adquieren sentido en la medida en que la investigación avanza. La revisión documental, las conversaciones con expertos y el trabajo reflexivo se convierten en actividades básicas en este momento de la investigación.
- Segundo momento Focalización: coincide con la fase de consolidación del grupo de investigación. En este período permite la estructuración del proyecto. La focalización centra el problema de investigación sobre el grado de satisfacción de los funcionarios de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA con respecto al sistema de estímulos educativos que les ofrece la entidad y establece relaciones con el contexto. Permite agrupar, clasificar, dar cuenta de la trama de nexos y relaciones, concretar aspectos o dimensiones. En este segundo momento se amplía la discusión sobre el sistema categorial alcanzando un avance significativo al incluir y diferenciar las categorías de análisis sobre la vinculación laboral y los estímulos educativos.

- Tercer momento Profundización: Este momento pretende reconfigurar los significados de las prácticas académicas, interpretar, desligarse de la experiencia concreta que le dio sentido para construir nuevos conceptos, categorías, comprensiones. La profundización es muy importante para el grupo ya que se fortalece el debate teórico y emergen nuevas categorías de análisis: Programas de estímulos educativos, Proceso de selección de la entidad, Porcentaje económico y la Resolución 59 de 2016, Aquí, las categorías de análisis se dotan de significado teórico, lo que lleva a asumir acuerdos que tocan con posturas políticas y éticas en el desarrollo de la investigación.

## **Marco Metodológico**

### **Tipo de estudio**

Este proyecto de investigación es transeccional, puesto que se recolectaron datos en un solo momento; de igual modo, tiene un enfoque cuantitativo, basado en recoger, procesar y analizar datos numéricos sobre variables previamente determinadas. Al respecto, el producto de una investigación cuantitativa será un informe en el que se muestre una serie de datos clasificados que le dé una explicación, más allá de la que en sí mismos conllevan (Hernández, 2013). Aquí se estudia la relación entre las variables que han sido cuantificadas en las encuestas en cuanto al desarrollo de la investigación. Asimismo el estudio es descriptivo, ya que se pretende detallar el grado de satisfacción con respecto al programa de estímulos para educación formal del bienestar social, que den cuenta tanto de la percepción que algunos funcionarios conciben de este tema, como de aquellos elementos que influyen en la satisfacción.

## **Participantes**

### *Muestra y población*

La población total son 52 funcionarios del SENA, que laboran en la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General de la entidad. La muestra a seleccionar son 10 colaboradores; el tipo de muestreo utilizado fue el de participantes voluntarios que consisten en que las personas libremente deciden si quieren o no participar en la investigación. (Hernández, 2007, p. 396). Lo anterior debido a que la intención es escoger colaboradores de todas las profesiones sin ninguna restricción, pues, se quiere identificar la motivación frente a las actividades y/o los programas de forma global en la entidad.

### **Técnicas de recolección de información y análisis**

Esta técnica facilita conocer la realidad del problema de estudio por su fluidez para adquirir información, la misma suministra aproximación con los informantes, pronosticando su participación activa. Al respecto, cada tipo de investigación determina las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados. La técnica utilizada es la siguiente:

Aplicación de encuestas: Esta técnica emplea como herramienta el cuestionario que es el instrumento más utilizado para recolectar información de manera clara y precisa. Ante esto, Begoña (2010) dice: “es una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta y que permite conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas” (p. 67). El contenido de las preguntas del cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que se midan.

En efecto, para la presente investigación se utiliza como instrumento el cuestionario, el cual se compone de 8 ítems, todos tienen preguntas con 2 tipos de respuesta, abiertas y cerradas. La interpretación de la evaluación, se realiza mediante la escala de medición propuesta en cada una de las preguntas. El instrumento es sometido a juicio de dos expertos y se realiza igualmente una prueba piloto con 3 personas, que permitieron hacer más confiable su aplicación y resultado.

La información se recopila por medio de un cuestionario, que utiliza el investigador para recolectar datos sobre la realidad de un problema de investigación. Cabe resaltar, que esta técnica facilita conocer la realidad del problema de estudio por su fluidez para adquirir información, la misma proporciona acercamiento con los actores (Funcionarios), previendo su participación activa, de esta manera en combinación con la observación, la encuesta permite que los protagonistas manifiesten su realidad sin ningún tipo de presión. Al respecto, cada tipo de investigación determina las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados.

### **Procedimiento.**

Con base en la observación directa e información suministrada por la entidad, se determinó como tema de investigación “*El grado de satisfacción de los funcionarios de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA con respecto al sistema de estímulos educativos que les ofrece la entidad*”, buscando una herramienta que permita identificar factores de satisfacción presentes en la población objeto de la prueba.

La realización de la prueba se hizo en la primera semana del mes de mayo de 2017, el día objeto de la prueba, con el cuestionario impreso para el total de los 10 funcionarios, que voluntariamente decidieron participar, se les informó



todo lo relacionado con el desarrollo de la misma, de igual forma, se les entregó un consentimiento informado donde se especifica el objetivo de la investigación y se aclarará que es voluntario, el cual no traería efectos negativos para ninguno de ellos(as), pues es un proyecto con fines académicos.

Posteriormente, al recolectar la información se somete al análisis de la interpretación de los datos presentados en el instrumento, los cuales no pueden ser objeto de ninguna alteración, para así obtener un buen resultado de la investigación. Los datos se depositan en un formato elaborado, lo que facilita el análisis de los mismos y su interpretación.

Esta fase consiste en determinar los procedimientos para ordenar, analizar, comparar y presentar los resultados. Los datos se categorizan a través de la codificación, transformados en símbolos numéricos para ser tabulados, contados, presentadas en gráficos de tipo circular para su mejor comprensión y presentación, mediante el uso de Excel y Word.

## **Aspectos Éticos**

### **Confidencialidad y anonimato.**

Bajo estos conceptos se hizo énfasis en la protección y resguardo de la identidad de las personas que participan en la investigación y de la información revelada por ellos. Para tales efectos, en esta investigación se utilizan códigos alfanuméricos que identificaron a cada uno de los funcionarios.

### **Consentimiento informado.**

Toda investigación social provoca algún grado de tensión derivada de invitar a ciertas personas a una actividad que no es para su directo beneficio y en cuyo diseño no han estado involucradas, como afirma Meo (2010, p.7) si los sujetos de la investigación asumen como propios los fines de la investigación, entonces no están siendo usados por los investigadores. En otras palabras, al transformar a la investigación en su propio proyecto con los investigadores, las personas convocadas se transforman en participantes. (Ver anexo 1)

Para entender el porqué de la necesidad del consentimiento informado en investigación, se toma a Noreña (2012) quien reseña: “El uso del consentimiento informado responde a una ética kantiana donde los seres humanos deben ser tratados como un fin en sí mismos y nunca como un medio para conseguir algo.” (p. 270). Para este caso, a los funcionarios que conformaron la muestra se les solicitó la firma de un documento elaborado para los fines aquí descritos, en que consta que han dado su consentimiento para participar. (Ver anexo 1)

## **Resultados**

A continuación se presenta el proceso interpretativo analítico, que revela el tratamiento de los datos obtenidos. En este sentido, se presenta el proceso de elaboración reflexiva y colectiva de la investigación; su propósito es compartir, analizar las complicaciones metodológicas, teóricas, éticas e instrumentales que se han enfrentado y las formas como han sido asumidos, las decisiones tomadas, los argumentos que las avalan en relación al grado de satisfacción de los funcionarios de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA. En este sentido, el análisis de resultados se desarrolla cuantitativamente mediante gráficos de tipo circular para determinar porcentualmente el grado de satisfacción de los funcionarios.

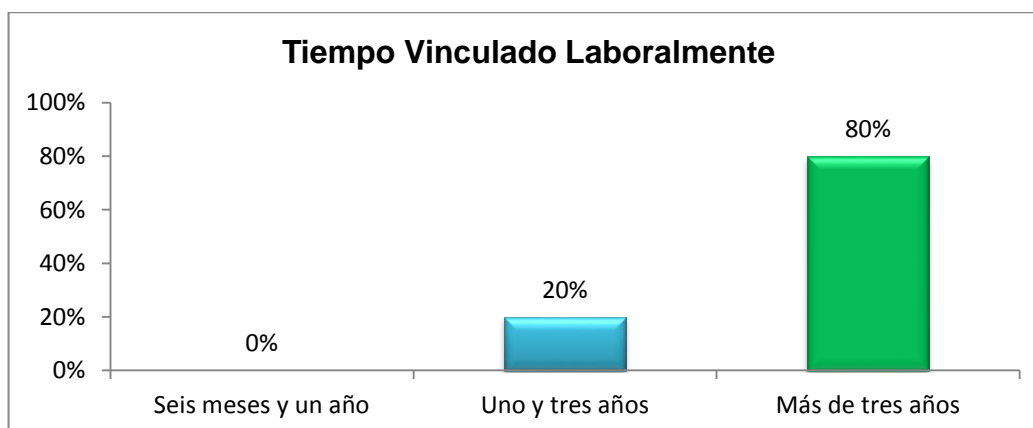
## 1. ¿Cuánto tiempo lleva vinculado laboralmente en el SENA?

Tabla 3.

*Tiempo vinculado laboralmente en el SENA.*

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A. Entre seis meses y un año	0	0%
B. Entre uno y tres años	2	20%
C. Más de tres años	8	80%
Total	10	100%

*Fuente: Delgado. 2017*



*Figura 3. Tiempo vinculado laboralmente en el SENA. Fuente: Delgado (2017)*

### **Análisis**

La gran mayoría de los funcionarios de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA encuestados (80%) llevan vinculado laboralmente en el SENA más de tres años. Solo una minoría (20%) tienen entre uno y tres años. Esto indica que es un personal fijo, con derecho a recibir estímulos a la calidad educativa, como un reconocimiento que hace el Gobierno Nacional al SENA, y al personal administrativo de los establecimientos educativos que hayan suscrito acuerdos de desempeño con el

Ministerio de Educación Nacional, siempre que registren mejoras en el Índice de Calidad.

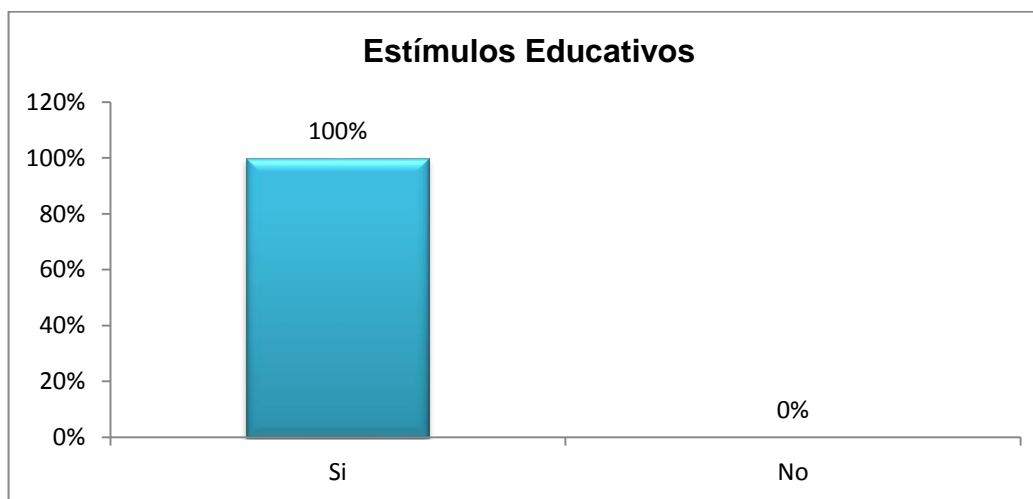
2. ¿Sabe usted que el SENA brinda estímulos a sus funcionarios para educación de manera directa y por convenios?

Tabla 4.

*Estímulos educativos.*

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
Total	10	100%

*Fuente: Delgado. 2017*



*Figura 4. Estímulos educativos. Fuente: Delgado (2017)*

## **Análisis**

Todos los funcionarios encuestados de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA (100%) tienen conocimiento de que el SENA les brinda estímulos para educación de manera directa y por convenios, según lo contemplado en la Resolución 0221 del 11 de febrero de

2013, donde se establece la calidad y protección de vida laboral y los servicios sociales (deportivos, recreativos, vacacionales, artísticos, culturales y de educación formal) dirigidos a los funcionarios y sus familias.

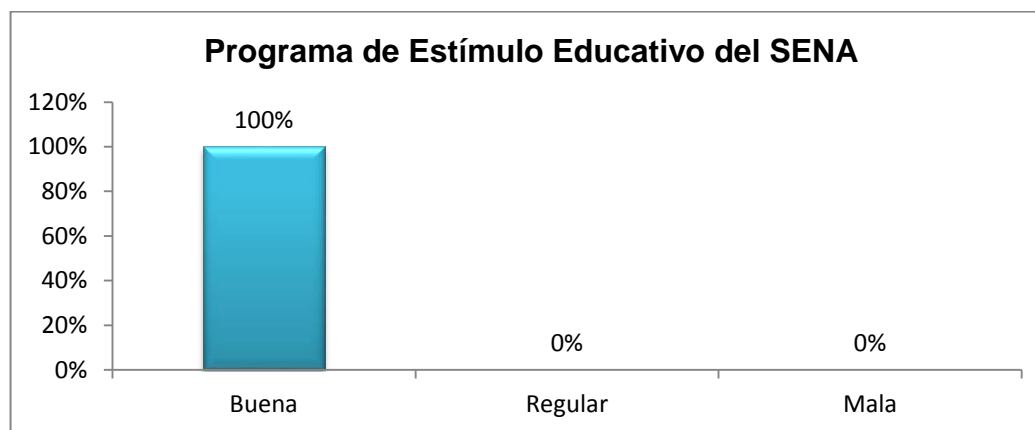
### 3. ¿Qué opinión tiene del programa de estímulo educativo del SENA?

Tabla 5.

*Programa de estímulo educativo del SENA.*

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A. Buena	10	100%
B. Regular	0	0%
C. Mala	0	0%
Total	10	100%

*Fuente: Delgado. 2017*



*Figura 5. Programa de estímulo educativo del SENA. Fuente: Delgado (2017)*

### **Análisis**

Todos los funcionarios encuestados de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA (100%) opinan que el programa de estímulo educativo del SENA es bueno. Cabe decir que mediante este programa se busca la calidad de vida del individuo, enalteciendo su dignidad y

la contribución al bienestar social, promoviendo una cultura organizacional que revele en sus servidores un sentido de pertenencia y motivación en la prestación de servicios de la institución.

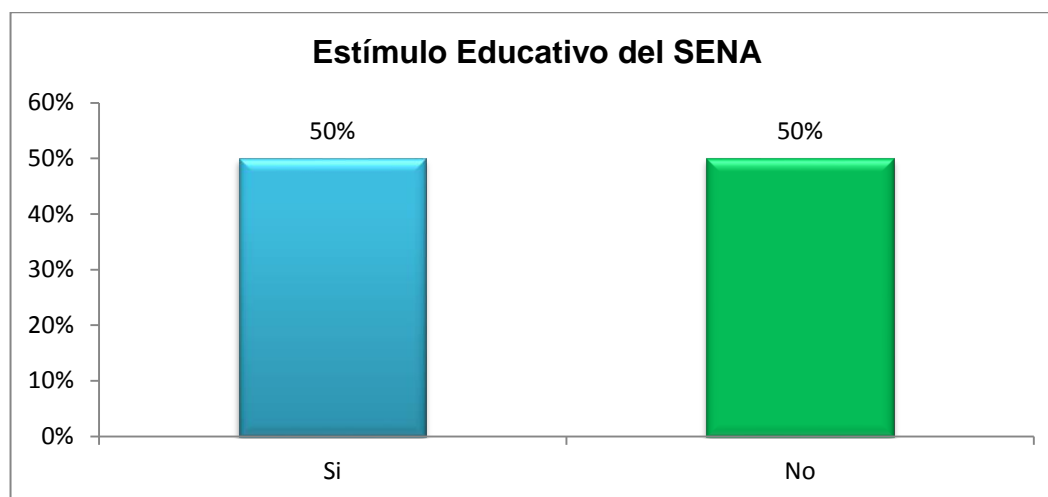
4. ¿Usted ha sido beneficiado con el estímulo educativo del SENA?

Tabla 6.

*Estímulo educativo del SENA.*

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A. SI	5	50%
B. NO	5	50%
Total	10	100%

*Fuente: Delgado. 2017*



*Figura 6. Estímulo educativo del SENA. Fuente: Delgado (2017)*

## **Análisis**

La mitad de los funcionarios encuestados de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA (50%) han sido beneficiados con el estímulo educativo a través de estudios universitarios y de Postgrados. Sin embargo, un número significativo de funcionarios (50%) no han sido

beneficiados. estos programas de estímulos conllevan a motivar el desempeño eficaz y el compromiso de los trabajadores.

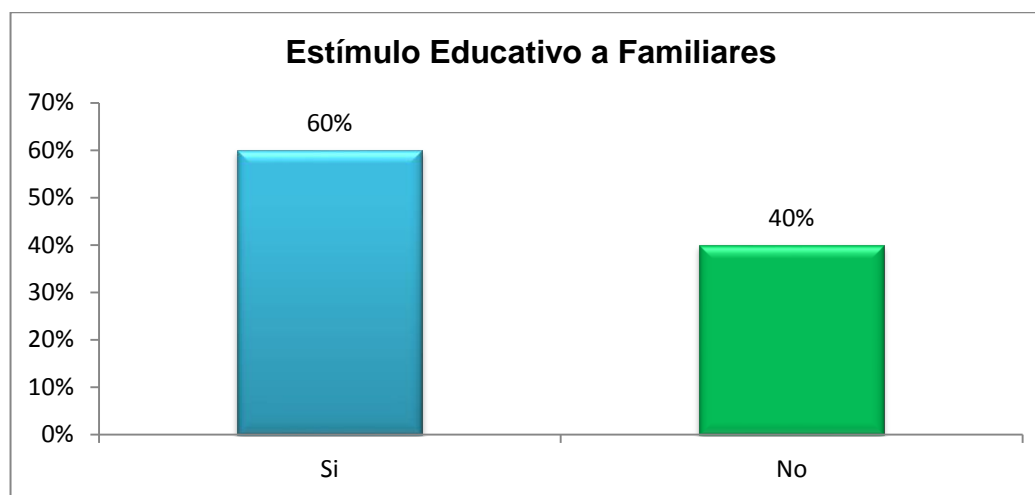
5. ¿Algún miembro de su núcleo familiar ha sido beneficiado con el estímulo educativo del SENA?

Tabla 7.

*Estímulo educativo a familiares de los funcionarios.*

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A. SI	6	60%
B. NO	4	40%
Total	10	100%

*Fuente: Delgado. 2017*



*Figura 7. Estímulo educativo a familiares de los funcionarios. Fuente: Delgado (2017)*

## **Análisis**

La mayoría de los funcionarios encuestados de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA (60%), refieren que sus hijos (as) han sido beneficiados con el estímulo educativo a través de estudios

universitarios. Sin embargo, un número significativo de funcionarios (40%) refieren que sus familiares no han sido beneficiados.

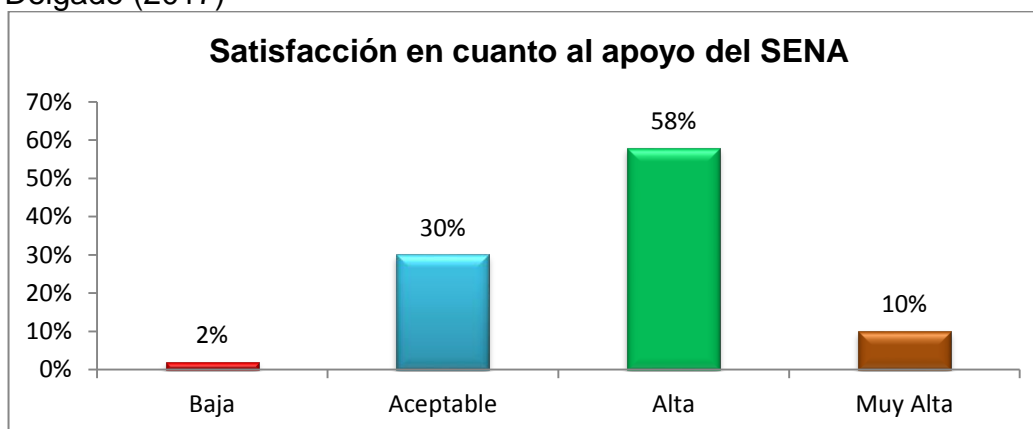
6. Califique el nivel de satisfacción del 1 al 5 sobre el apoyo del SENA a los funcionarios en cuanto al Sistema de Estímulos Educativos. Tenga en cuenta que: (1) Muy Baja (2) Baja (3) Aceptable (4) Alta y (5) Muy Alta.

Tabla 8.

*Satisfacción en cuanto al apoyo del SENA a los funcionarios.*

	1	2	3	4	5
A) Apoyo del SENA a los funcionarios para formación con convenios universitarios interinstitucionales en pregrados	-	-	4	6	1
B) Apoyo del SENA a los funcionarios para formación con convenios universitarios interinstitucionales en posgrados	-	-	4	5	1
C) Apoyo del SENA a los funcionarios para formación universitaria directa	-	-	4	5	1
D) Apoyo del SENA a los funcionarios para estudios de sus familiares (Hijos) en diferentes niveles de formación	-	1	-	7	1
<b>Total</b>	-	<b>1</b> (2%)	<b>12</b> (30%)	<b>23</b> (58%)	<b>4</b> (10%)

Figura 8. Satisfacción en cuanto al apoyo del SENA a los funcionarios. Fuente: Delgado (2017)



## Análisis



La tabla N° 8 muestra el nivel de satisfacción de los funcionarios en cuanto al apoyo del SENA, donde la mayoría (58%) considera Alta los aspectos A, B, C y D. Seguidamente, el 30% lo cataloga como Aceptable. Por otra parte, una minoría (10%) lo considera Muy Alta, y solo el 2% refiere que el punto D es Baja. Por lo tanto, se puede catalogar como aceptable y alta dicho proceso ante las opiniones emitidas. Sin embargo, es notorio que hay personal que está en desacuerdo ante estas opiniones, lo cual es necesario mejorar los aspectos que pueden perjudicar estas situaciones presentadas.

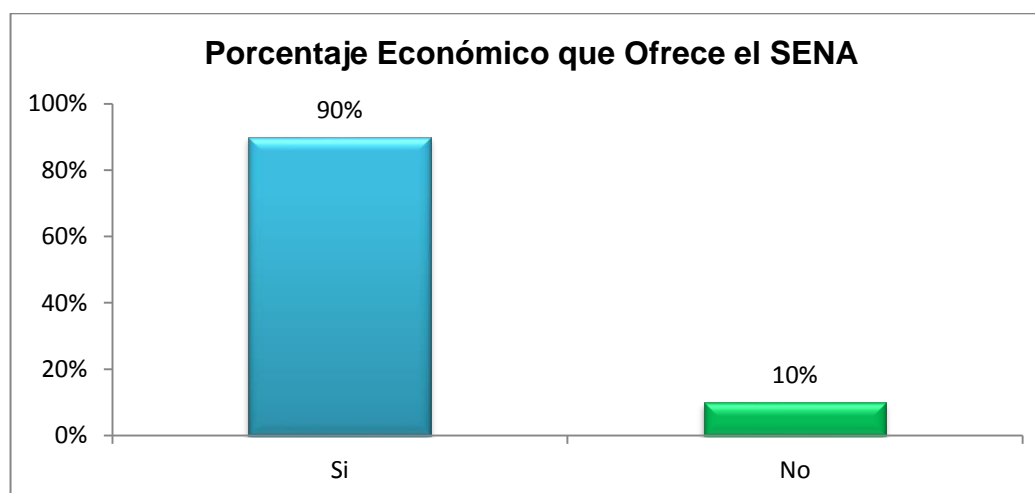
7. ¿Sería bueno saber si conoce el porcentaje económico que ofrece el SENA?

Tabla 9.

*Porcentaje económico que ofrece el SENA.*

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A. SI	9	90%
B. NO	1	10%
Total	10	100%

*Fuente: Delgado. 2017*



*Figura 9. Porcentaje económico que ofrece el SENA. Fuente: Delgado (2017)*

## **Análisis**

La gran mayoría de los funcionarios encuestados de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA (90%), refieren que es bueno conocer el porcentaje económico que ofrece el SENA. Solo una minoría (10%) opina que no, porque es más alto el costo de la formación a nivel privado. Al respecto, los funcionarios hacen referencia que el porcentaje económico asignado por la institución es justo de acuerdo con el salario, y hace más fácil conseguir las metas deseadas.

8. ¿Conoce usted que la RESOLUCION 59 DE 2016 que rige los estímulos en el SENA en su ARTÍCULO 56: DESERCIÓN DEL PROGRAMA DE PREGRADO Ó POSGRADO. Reza: “En caso de abandonar los estudios de pregrado o de posgrado, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente probados, el empleado público podrá aspirar nuevamente al apoyo un (1) año después de la fecha en que debía terminar el semestre que no culminó y deberá reintegrar el monto de lo desembolsado dependiendo del tiempo cursando, que toma la entidad por incumplir la obligación pactada en el acta de compromiso que se firma para poder acceder al estímulo educativo en la entidad? Frente a esta situación ¿Usted considera se debe modificar el tiempo de sanción?

Tabla 10.

*Modificación del tiempo de sanción.*

DATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A. SI	3	30%
B. NO	7	70%
Total	10	100%

*Fuente: Delgado. 2017*

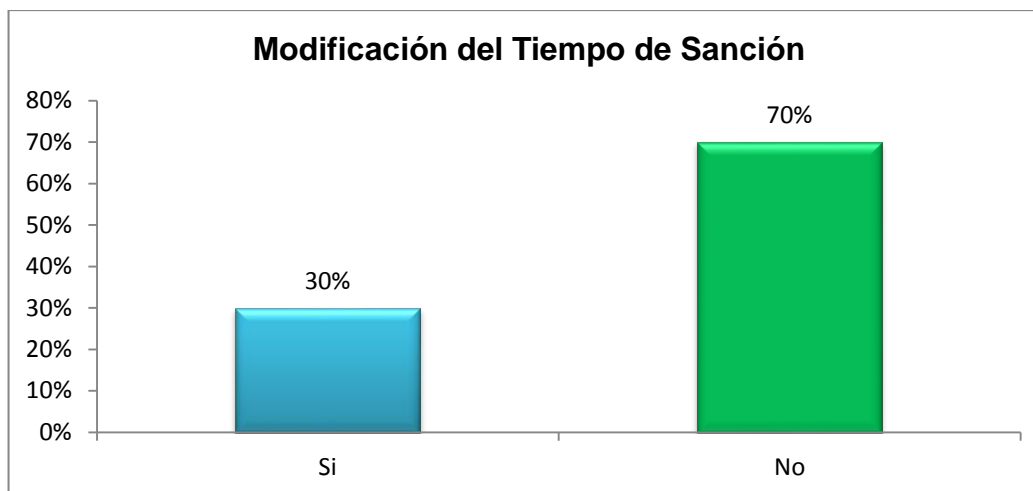


Figura 10. Modificación del tiempo de sanción. Fuente: Delgado (2017)

### Análisis

La mayoría de los funcionarios encuestados (70%), considera se debe modificar el tiempo de sanción de la RESOLUCION 59 DE 2016. Solo una minoría (30%) opina que no. Al respecto, los funcionarios hacen referencia que esto es importante para el cumplimiento los compromisos adquiridos.

### Principales Hallazgos

Mediante la investigación realizada, se evidencia que todos los funcionarios encuestados de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA, tienen conocimiento de que el SENA les brinda estímulos para educación de manera directa y por convenios, según lo contemplado en la Resolución 0221 del 11 de febrero de 2013. Así mismo, todos los funcionarios encuestados opinan que el programa de estímulo educativo del SENA es bueno.

Es de destacar que la mitad de los funcionarios encuestados de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA, han sido beneficiados con el estímulo educativo a través de estudios universitarios y de

Postgrados. Sin embargo, un número significativo de funcionarios, no han sido beneficiados. Estos programas de estímulos conllevan a motivar el desempeño eficaz y el compromiso de los trabajadores.

La mayoría de los funcionarios encuestados refieren que sus hijos (as) han sido beneficiados con el estímulo educativo a través de estudios universitarios. Sin embargo, un número significativo de funcionarios, refieren que sus familiares no han sido beneficiados. El nivel de satisfacción de los funcionarios en cuanto al proceso de selección de la entidad, donde la mayoría los cataloga como aceptable y alta dicho proceso ante las opiniones emitidas.

Por otra parte, la gran mayoría de los funcionarios encuestados de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA, refieren que es bueno conocer el porcentaje económico que ofrece el SENA. Solo una minoría opina que no, porque es más alto el costo de la formación a nivel privado. Al respecto, los funcionarios hacen referencia que el porcentaje económico asignado por la institución es justo de acuerdo con el salario, y hace más fácil conseguir las metas deseadas.

La mayoría de los funcionarios encuestados considera se debe modificar el tiempo de sanción de la RESOLUCION 59 DE 2016. Solo una minoría opina que no. Al respecto, los funcionarios hacen referencia que esto es importante para el cumplimiento los compromisos adquiridos.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

Una vez realizada la investigación, se presentan las siguientes conclusiones:

En referencia al objetivo número uno sobre identificar la pertinencia del programa de estímulos educativos del bienestar social de funcionarios, se presentó que el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA tiene la misión de ofrecer, ejecutar la formación profesional integral para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas, que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país. En este sentido, el programa de estímulos educativos del bienestar social permite demostrarle al funcionario lo importante que es para la organización, brindándole oportunidades para él y su familia en los aspectos de su vida.

Por otra parte, en cuanto al objetivo número dos sobre mostrar el porcentaje de participación de los funcionarios de la Dirección Administrativa y Financiera, frente al programa planteado por la entidad, se presentó que el 50% de los funcionarios han sido beneficiados con el estímulo educativo a través de estudios universitarios y de Postgrados. Sin embargo, un número significativo de funcionarios (50%) no han sido beneficiados.

Así mismo, el 60% de los funcionarios refieren que sus hijos (as) han sido beneficiados con el estímulo educativo a través de estudios universitarios. Sin embargo, un número significativo de funcionarios (40%) refieren que sus familiares no han sido beneficiados. Al respecto, el estímulo educativo no se ha cumplido en su totalidad para los funcionarios, lo cual es determinante hacia la búsqueda del progreso del ambiente laboral en la institución; con la finalidad de realzar la motivación, la productividad del talento humano, como seres integrales que se desarrollan en diversos entornos, por lo tanto, es importante que estos estímulos se orienten a la búsqueda de calidad de vida en de los funcionarios y sus familiares en general.

Por último, en lo relativo al objetivo número tres sobre analizar el grado de satisfacción de los empleados con respecto al programa de estímulos educativos que ofrece la institución, se presentó que la mayoría (58%)

considera Alta el apoyo de la entidad (funcionario) para formación con convenios universitarios interinstitucionales en pregrados; asimismo el apoyo de la entidad (funcionario) para formación con convenios universitarios interinstitucionales en posgrados; de igual modo el apoyo de la entidad (funcionario) para formación universitaria directa y el apoyo de la entidad para estudios de familiares (Hijos) en diferentes niveles de formación. Seguidamente, el 30% lo cataloga como Aceptable.

Por otra parte, una minoría (10%) lo considera Muy Alta, y solo el 2% refiere que el apoyo de la entidad (funcionario) para formación universitaria directa es Baja. Por lo tanto, se puede catalogar como aceptable y alta dicho proceso ante las opiniones emitidas. Sin embargo, es notorio que hay personal que está en desacuerdo ante estas opiniones, lo cual es necesario mejorar los aspectos que pueden perjudicar la selección.

### **Recomendaciones**

Es preciso que la institución SENA conozca y analicen muy bien los resultados de la encuesta, con el fin de aumentar la cantidad de beneficiados en cada convocatoria.

En referencia a la pertenencia social, es preciso un modelo que mejore la función y misión social de la institución SENA al brindar el conocimiento que se comparte, socializa en instituciones de educación superior al servicio del desarrollo social. Es necesario conocer los puntos críticos en el ámbito socioeconómico de la región, a fin de brindar la capacitación y formación del talento humano para la sociedad; todo ello a favor de los mecanismos de transferencia, y que dé respuesta a las necesidades de los integrantes de la sociedad.

Se recomienda, iniciar las mejoras con respecto al programa de estímulos educativos que ofrece la institución, enfocarse en la investigación al ser proceso misional crítico y una vez finalizado de acuerdo a tiempos establecidos, evaluar nuevamente la pertinencia, para determinar la eficiencia y eficacia de la implementación, y continuar con el mejoramiento continuo, para así garantizar la oferta de programas de calidad y el cumplimiento de la misión y visión formuladas en torno a dar respuesta a las necesidades de la región y transformación de la misma.

Los estímulos educativos deben proveer herramientas físicas, intelectuales y recreativas (entre otras) para el desarrollo integral de las personas, orientado al mejoramiento del clima organizacional, el desarrollo de la creatividad, productividad laboral y satisfacción personal, permitiendo a su vez, que sus aportes, acciones, responsabilidades estén encaminadas al cumplimiento de los objetivos y finalidades de la institución SENA.

Teniendo en cuenta que el SENA es una institución de índole nacional, y que el bienestar social se ofrece en las 33 regionales y en los 116 Centros de formación, es importante que se pueda incrementar el porcentaje del beneficio para los funcionarios de aquellas regiones apartadas (antiguos territorios nacionales), lo anterior debido a la falta de universidades y/o programas académicos acreditados por el Ministerio de Educación en la misma región donde laboran, requiriendo el desplazamiento a departamentos o ciudades vecinas.

La institución SENA puede alcanzar y mantener en alto la satisfacción en los funcionarios, ya que posee fortalezas que se derivan de la motivación; ésta, al actuar como fuerza impulsora de la conducta humana, es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la vida, pero cobra un especial valor en el trabajo ya que es en esta actividad que se ocupa gran parte de la existencia, por lo cual es necesario estar motivados para que no se convierta en una

actividad alienada y opresora; sino más bien en un medio que produzca satisfacción.

Con respecto a la sanción contenida en el *Artículo 56: deserción del programa de pregrado o posgrado*, se hace necesario analizar cada caso en particular, dando la posibilidad de excepciones a la regla; lo anterior debido a circunstancias que no ameriten el castigo propuesto inicialmente.

Es necesario darle mayor importancia a los programas e bienestar laboral con el fin de tener colaboradores motivados y con ello tener mayor productividad.

## REFERENCIAS

- Artunduaga M., Carmona V., Gómez N. (2016). *Estudio descriptivo comparativo de las motivaciones racionales, operativas y emocionales de los profesionales docentes para realizar su labor en las instituciones educativas Aspaen Gimnasio Yumaná de la Ciudad de Neiva y Colegio Colombo Británico del Municipio de Envigado*. Universidad de San Buenaventura. Medellín. Recuperado de [http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3601/1/Estudio\\_Motivacion\\_docentes\\_Artunduaga\\_2016%20\(1\).pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3601/1/Estudio_Motivacion_docentes_Artunduaga_2016%20(1).pdf)
- Begoña, D. (2010). *Métodos de investigación y diagnóstico en la educación*. Don Bosco. Artículo en Línea. Recuperado de <http://brayeban.aprenderapensar.net/files/2010/10/TECNICAS-DE-INVEST.pdf>
- Camacaro, P. (2010). *Aproximación a la calidad de vida en el trabajo a la organización castrense venezolana*. Grupo de investigación eumednet con el apoyo de Servicios Académicos Internacionales S.C. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Bienestar%20Social.htm>
- Chávez, L. (2016). *Modelo del comportamiento organizacional en la educación superior tecnológica, para los institutos tecnológicos descentralizados del*



*Estado de Michoacán.* Eumed. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2016/lcc/motivacion.htm>

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill.

Comisión Nacional del Servicio Civil. (2016). Acuerdo 432 del 03 de septiembre de 2013 (14/117/013) Recuperado de <https://www.cnsc.gov.co/index.php/255-de-2013-catastro-distrital>

De la Fuente, J. (2004). Perspectivas recientes en el estudio de la motivación: La Teoría de la Orientación del Meta. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 35-62. Recuperado de [http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/3/espanol/Art\\_3\\_26.pdf](http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/3/espanol/Art_3_26.pdf)

Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP (2017). Recuperado de <http://www.funcionpublica.gov.co/publicaciones>

Flores C, Díaz L, Luz V, Rodríguez P, Páramo D. (2015). *Evaluación Cuantitativa de la Satisfacción Laboral en Personal Directivo y Operativo de Empresas de Calzado y Cuero Usuarios del IMSS, como Modelo de Atención*. *Cienc Trab. Sep-Dic*; 17 [54]: 202-206). Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v17n54/art08.pdf>

Hernández, A. (2013). *La investigación cualitativa*. Madrid: Blogger. Recuperado de <http://alejandrattellezhdz.blogspot.com/>.

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2004). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw - Hill. Recuperado de <http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38911499/Sampieri.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1495269239&Signature=1wqs5e9oQYbh%2FABudu8UNG3tf5k%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DSampieri.pdf>

Hernández I., Romero C., Peña J. (2017). *Bienestar Laboral*. Universidad Francisco de Paula Santander. Norte de Santander. Recuperado de <https://es.slideshare.net/kbuenever/bienestar-labora-26952099>

Hernández, T. (2007). *Metodología de la investigación*. Madrid: Editorial Siglo XXI.

García, N. (2013). *La motivación académica*. Universidad de Almería. Recuperado de

<http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/2288/Trabajo.pdf?sequence=1>

García, V. (2012). *La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables*. Universidad de Valladolid. Segovia, España. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>

Guía de Bienestar Social Laboral del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Recuperado de (<http://www.dafp.gov.co/Documentos/bienestar.pdf>)

Guía de Cultura Organizacional del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Recuperado de (<http://www.dafp.gov.co/Documentos/culturaorganizacional.pdf>)

Guía de Calidad de Vida Laboral del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Recuperado de ([http://www.dafp.gov.co/Documentos/la%20calidad%20de%20vida%20laboral\\_instrumentos.pdf](http://www.dafp.gov.co/Documentos/la%20calidad%20de%20vida%20laboral_instrumentos.pdf))

Martínez, E. (1998). *Aprendizaje, Percepción y Comunicación*. Recuperado de <https://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0062percepcionaprendizaje.htm>

Maslow, A. H. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid: Ediciones Días de Santos.

Meo, A. (2010). *Consentimiento informado, anonimato y confidencialidad en investigación social*. Aposta, Revista de ciencias Sociales. Nº 44. Enero. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/41019784\\_Consentimiento\\_informado\\_anonimato\\_y\\_confidencialidad\\_en\\_investigacion\\_social](https://www.researchgate.net/publication/41019784_Consentimiento_informado_anonimato_y_confidencialidad_en_investigacion_social)

Meroni, L. (2016). *Bienestar Social Laboral*. Recuperado de [https://campus.ceipa.edu.co/contenido/bienestar\\_seguridad/modulo2/p\\_mole1.htm](https://campus.ceipa.edu.co/contenido/bienestar_seguridad/modulo2/p_mole1.htm)

Noreña, A. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Aquichan, Vol. 12 Nº 3. Recuperado de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/rt/printerFriendly/1824/html>

- Otero, H. (2014). *Análisis de la satisfacción laboral para la motivación del personal de la empresa VISAC S.A.* (Investigación no publicada). Universidad de Los Andes. Mérida. Venezuela.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2014). *Definición de Satisfacción*. Recuperado de <http://definicion.de/satisfaccion/>
- Prada, H. (2016). Programa de Bienestar Social e Incentivos para los Empleados Públicos de carrera administrativa y libre nombramiento y remoción del SENA. Recuperado de [http://normograma.sena.edu.co/docs/pdf/resolucion\\_sena\\_0059\\_2016.pdf](http://normograma.sena.edu.co/docs/pdf/resolucion_sena_0059_2016.pdf)
- Programa de Bienestar Social e Incentivos Para Empleados (2016). Ladoinsa. Bogotá. Recuperado de [https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_tienda\\_virtual/plan\\_de\\_beneficios\\_ladoinsa\\_0.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_tienda_virtual/plan_de_beneficios_ladoinsa_0.pdf)
- Ramos, K. (2013). *Incidencia de las frecuentes actividades organizacionales en las expectativas profesionales y personales del docente*. Universidad de Carabobo, Bárbula.
- Resolución SENA interna 0059 de 2013
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, L., Bonilla, E. (2005). *Más Allá del Dilema de los Métodos*. Bogotá: Norma - Universidad de los Andes.
- Rosillo Y., Velásquez R., Marrero C. (2012). *La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio*. Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 163, 2012. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/rvm.html>
- Sabino, C. (1996). *El proceso de investigación*. Caracas: Editorial Panapo
- Sarmiento D., Amarillo L., Olmos R., Murillo Y. (2015). *Propuesta de Plan De Bienestar Social Laboral para los empleados de la empresa Diagnostiya Ltda. Desde un enfoque de gerencia social*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bogotá. Recuperado de [http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/4557/TEGS\\_SarmientoDeisy\\_2015.pdf?sequence=1](http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/4557/TEGS_SarmientoDeisy_2015.pdf?sequence=1)

Strauss A. y Corbin J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Medellín, Colombia. Universidad de Antioquia.

Zalazar, R. (2016). *Introducción a la administración; paradigmas en las organizaciones*. Eumed. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1090/naturaleza.html>

Zamora, E. (2008). *Importancia de la motivación en las empresas*. Universidad Veracruzana. Recuperado de <http://es.calameo.com/read/0015010259a761f080458>

## Apéndices

### Anexo 1. Consentimiento informado

Estimado/a colaborador:

Usted ha sido invitado/a participar en la investigación “IDENTIFICACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SENA, REFERENTE AL SISTEMA DE ESTÍMULOS EDUCATIVOS QUE LES OFRECE LA ENTIDAD”, dirigido por profesionales. El objetivo de esta investigación es Identificar el grado de satisfacción que tienen los funcionarios de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, del SENA con respecto al sistema de estímulos educativos del Bienestar Social de la entidad, de cuyo universo global de 52 servidores públicos, tomaremos una muestra de 10 participantes para este trabajo.

Por medio de este documento le invitamos a participar en esta investigación académica teniendo en cuenta que usted hace parte del grupo objeto de estudio al ser funcionario de la Secretaría General del SENA.

Su participación es voluntaria, no involucra ningún daño o peligro para su trabajo, su salud física o mental, y consistirá en responder una encuesta con una duración aproximada de 10 a 15 minutos que se realizará en el lugar de labores.

Usted puede negarse a participar o dejar de participar total o parcialmente en cualquier momento del estudio sin que deba dar razones para ello ni recibir ningún tipo de sanción. Cabe destacar que la información obtenida en la investigación será **confidencial y anónima**, y será guardada por el investigador responsable en dependencias de la Universidad Piloto de Colombia y sólo se utilizará en los trabajos propios de este estudio.

Una vez finalizada la investigación, los participantes tendrán derecho a conocer los resultados del mismo, para lo que se realizarán presentaciones en el mismo establecimiento con los principales resultados a los participantes.

Su colaboración en esta investigación es muy importante, pues permitirá hacer más eficientes y efectivas las actividades tendientes a mejorar el sistema de estímulos educativos que les ofrece la entidad. Agradecemos desde ya su colaboración.

**Quedando claro los objetivos del estudio, las garantías de confidencialidad y la aclaración de la información, aceptó voluntariamente participar de la investigación, firmo la autorización.**

---

## Anexo 2. Encuesta de satisfacción

<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DIRECCIÓN GENERAL – SENA</b>	
<p>Estimado encuestado, la siguiente encuesta busca recoger información estrictamente académica, de carácter confidencial, con la cual se quiere lograr la “IDENTIFICACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SENA, REFERENTE AL SISTEMA DE ESTÍMULOS EDUCATIVOS QUE LES OFRECE LA ENTIDAD”, a través de los Funcionarios De La Dirección Administrativa Y Financiera. Es de gran importancia para nosotros conocer sus opiniones por lo tanto, le solicitamos dedique unos minutos a completar esta encuesta, de antemano agradecemos su amable colaboración.</p>	<p><b>CUESTIONARIO</b> N° _____</p> <p><b>GÉNERO</b> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p><b>1. ¿Cuánto tiempo lleva vinculado laboralmente en el SENA?</b></p> <p>A. <input type="checkbox"/> Entre seis meses y un año      B. Entre uno y tres años <input type="checkbox"/>      Más de tres años <input type="checkbox"/></p>	
<p><b>2. ¿Sabe usted que el SENA brinda estímulos a sus funcionarios para educación de manera directa y por convenios?</b></p> <p>A. SI <input type="checkbox"/>      B. NO <input type="checkbox"/></p>	
<p><b>3. ¿Qué opinión tiene del programa de estímulo educativo del SENA?</b></p> <p>A. Buena <input type="checkbox"/>      B. Regular <input type="checkbox"/>      C. Mala <input type="checkbox"/></p> <p>¿Por qué? _____</p>	
<p><b>4. ¿Usted ha sido beneficiado con el estímulo educativo del SENA?</b></p> <p>A. SI <input type="checkbox"/> Pase a C y continúe      <input type="checkbox"/> B. NO</p> <p><b>C. ¿Qué estudios ha adelantado con el apoyo del SENA?</b></p> <p>Secundaria <input type="checkbox"/>      Universitarios <input type="checkbox"/>      Postgrados <input type="checkbox"/></p>	
<p><b>5. ¿Algún miembro de su núcleo familiar ha sido beneficiado con el estímulo educativo del SENA?</b></p> <p>A. SI <input type="checkbox"/></p> <p>B. NO <input type="checkbox"/>      ¿Cuántas personas? <input type="checkbox"/>      ESPOSA (O) <input type="checkbox"/>      HIJO (A) <input type="checkbox"/></p> <p>¿Qué estudios ha(n) adelantado con el apoyo del SENA?</p> <p>Secundaria <input type="checkbox"/>      Universitarios <input type="checkbox"/>      Postgrados <input type="checkbox"/></p>	

**6. Califique el nivel de satisfacción del 1 al 5 sobre el apoyo del SENA a los funcionarios en cuanto al Sistema de Estímulos Educativos. Tenga en cuenta que: (1) Muy Baja (2) Baja (3) Aceptable (4) Alta y (5) Muy Alta.**

	1	2	3	4	5
Apoyo del SENA a los funcionarios para formación con convenios universitarios interinstitucionales en pregrados					
Apoyo del SENA a los funcionarios para formación con convenios universitarios interinstitucionales en posgrados					
Apoyo del SENA a los funcionarios para formación universitaria directa					
Apoyo del SENA a los funcionarios para estudios de familiares (Hijos) en diferentes niveles de formación					

**7. ¿Sería bueno saber si conoce el porcentaje económico que ofrece el SENA?**

A. SI

B. NO

¿Por qué?

---



---

**8. ¿Conoce usted que la RESOLUCION 59 DE 2016 que rige los estímulos en el SENA en su ARTÍCULO 56: DESERCIÓN DEL PROGRAMA DE PREGRADO Ó POSGRADO. Reza: "En caso de abandonar los estudios de pregrado o de posgrado, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente probados, el empleado público podrá aspirar nuevamente al apoyo un (1) año después de la fecha en que debía terminar el semestre que no culminó y deberá reintegrar el monto de lo desembolsado dependiendo del tiempo cursando, que toma la entidad por incumplir la obligación pactada en el acta de compromiso que se firma para poder acceder al estímulo educativo en la entidad? Frente a esta situación ¿Usted considera se debe modificar el tiempo de sanción?**

A. SI

Pase a C

B. NO

C. ¿Qué opinión le merece esta sanción?

---



---