

## **Percepción de los servicios de bienestar al aprendiz del centro de formación en actividad física y cultura SENA regional Bogotá**

Tatiana Garzón Sánchez<sup>1</sup>  
Nelson Ariel Niño García/Tutor<sup>2</sup>

### **Resumen**

El propósito de este trabajo corresponde en conocer la percepción que tienen los aprendices acerca del servicio que ofrece bienestar al aprendiz del servicio nacional de aprendizaje SENA de Kennedy sede Bogotá. Se realizó una encuesta en la cual se analizan variables importantes para entender las opiniones de la población y el nivel de satisfacción, constituyendo una valiosa fuente de información sobre los gustos y expectativas de los aprendices. La metodología desarrollada en el instrumento de recolección es descriptiva la cual incluye elementos que establecen la satisfacción estudiantil en temas de orientación académica, atención psicológica, orientación vocacional, formación extracurricular, apoyo económico, promoción de actividades recreo deportivas y culturales. Según los resultados el nivel de satisfacción en general es de 3.94% y también se hallaron aspectos específicos que establecen agrado, cumpliendo así los objetivos propuestos por la institución en el servicio que ofrecen.

*Palabras claves:* bienestar, percepción, satisfacción, calidad, aprendiz, programas, necesidades, servicio, herramientas.

## **Perception of the apprenticeship welfare services of the training center in physical activity and Culture SENA regional Bogotá**

### **Abstract**

The purpose of this work is to know learners' perception of the welfare service offered to the apprentice of the National Learning Service SENA of Kennedy headquarters in Bogotá. A survey was conducted in which important variables were analyzed to understand the opinions of the population and the level of satisfaction, providing a valuable source of information about the tastes and expectations of learners. The methodology developed in the collection instrument is descriptive, including elements that establish student satisfaction in academic orientation, psychological care, vocational orientations, extracurricular training, economic support, promotion of recreational sports, and cultural activities. According to the results, the overall level of satisfaction is 3.94% and specific aspects were found that set pleasure, thus fulfilling the objectives proposed by the institution in the service they offer.

*Keywords:* well-being, perception, satisfaction, quality, apprentice, programs, needs, service, tools.

---

<sup>1</sup> Tatiana Garzón Sánchez: Profesional en Cultura Física, Deporte y Recreación: Universidad Santo Tomas de Colombia. Correo electrónico: tatiana.garzon@ustabuca.edu.co

## Introducción

El concepto de bienestar es un concepto mixto en el que se combinan características de dos tipos diferentes: por un lado, características que aluden a circunstancias exteriores de la persona, tales como su posesión o acceso a ciertos bienes materiales o externos, por ejemplo, su riqueza, su poder, las comodidades con las que cuenta, el tiempo libre del que dispone, su acceso a servicios de salud y de educación y por otro lado, características que aluden a la posesión de ciertos estados internos de la persona o estados de ánimo considerados como valiosos, como por ejemplo, el placer, la felicidad, el contento, el sentimiento de dignidad, la esperanza y ,en general, todo aquello que resulta de la realización de deseos, anhelos y planes de vida personales.

La contribución de Amartya K. Sen en el concepto de bienestar se fundamenta en que “la característica esencial del bienestar es la capacidad para conseguir realizaciones valiosas”, esto es, se concibe “el bienestar en términos de vectores de realización y de la capacidad para conseguirlos”. El bienestar hay que relacionarlo, por tanto, no ya con la posesión de bienes sino con las realizaciones y la capacidad para llevar a cabo aquellas realizaciones (andar, ver, leer, estar sano o nutrido) que la persona desea libremente. (Amartya K. Sen, 1985, p. 34).

El objetivo de los funcionamientos como parte constitutiva de la teoría de las capacidades es la evaluación del bienestar. La evaluación del bienestar de una persona subraya la habilidad real para lograr funcionamientos valiosos como parte de la vida, diferenciándose de otras perspectivas que utilizan otras fuentes de información, como la utilidad; la opulencia absoluta o relativa de bienes que se expresa en el ingreso real o la riqueza; la evaluación de las libertades negativas, que se expresan a través de los derechos y las normas de no interferencia; las comparaciones de los medios de libertad, como los bienes primarios en la teoría de la justicia de Rawls, y la comparación en la adquisición de recursos, como una base de una igualdad justa que se expresa en el criterio de la igualdad de recursos de Dworkin.

Si se aplican las capacidades para evaluar el bienestar de una persona, lo que interesa es evaluarlo en términos de la habilidad real para lograr funcionamientos valiosos como parte de su vida. El conjunto de funcionamientos individuales constituye una parte indispensable y central de la base de evaluación, tanto para el individuo como para la evaluación de las instituciones sociales y las políticas públicas. Sen difiere profundamente del enfoque utilitarista para la evaluación del bienestar de los individuos, ya que este usa como fuente de información la utilidad personal que se centra en los placeres, la felicidad o el deseo de realización. (Amartya K. Sen, 1985, p. 50).

La percepción, concepto importante, según (1982, p.5), es una parte esencial de la conciencia, es la parte que consta de hechos intratables y, por tanto, constituye la realidad como es experimentada. Esta función de la percepción depende de la actividad de receptores que son afectados por procesos provenientes del mundo físico. La percepción puede entonces definirse como el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto. La percepción según (1982, p.18) es tanto una forma de pensamiento como una conducta inmediata. Esta definición convierte a la percepción en un sinónimo de la conciencia. Por último, las percepciones de los objetos y de los demás tienen significado; los diversos estímulos que se perciben pasan al interior de la mente a través de un tamiz cuya función primordial consiste en "interpretar" otorgándoles significado. (Moya, 1999, p. 49).

Por otra parte, el concepto de calidad y satisfacción que aportan dos autores complementan la investigación un “servicio de calidad” es aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan. Por ello las mejoras deben de basarse en un conocimiento del grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación de los servicios. Así determinar las debilidades. (Peralta, Surdez & García, 2020, p. 80). Y la satisfacción entendida como “un estado psicológico que resulta cuando la emoción subyacente a la confirmación de expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo” (Rial, 2007, p. 91).

El modelo emocional propuesto por Westbrook y Reilfy entiende la satisfacción como respuesta/reacción emocional, sentimientos y sensaciones, que una persona experimenta al momento de vivir una experiencia asociada a algo. Conceptualmente la satisfacción es definida como “un estado psicológico que resulta cuando la emoción subyacente a la confirmación de expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo” (Rial, 2007, p.91). Las organizaciones deben de velar principalmente por tener mejores niveles de satisfacción del cliente que sus competidores y así retener y aumentar su clientela.

El 2016 el Ministerio de educación nacional MEN crea una guía para las unidades de bienestar de las universidades, llamada Lineamientos de Políticas de Bienestar para Instituciones de Educación Superior, con el fin de impulsar y garantizar la formación integral (Ministerio de Educación Nacional, 2016, p. 55). Por otra parte, es importante entender que se considera aprendiz Sena a toda persona matriculada en los programas de formación profesional de la entidad, en cualquier tipo de formación: Titulada o Complementaria, desde las diferentes modalidades presencial, virtual o combinada y se reconoce con el perfil de libre pensador, con capacidad crítica, solidario, emprendedor creativo y líder, los aprendices están matriculados en programas tecnológicos.

Los programas de bienestar en las instituciones de educación superior brindan espacios para el aprovechamiento del tiempo libre, atendiendo las áreas de la salud, la cultura, el desarrollo humano y el deporte, también promueven la formación integral del estudiante, la inclusión educativa y su capacidad de asociar sus programas de formación con su proyecto de vida. Las instituciones diseñan estrategias que promuevan el reconocimiento de la diversidad cultural y el desarrollo físico, psicoafectivo, intelectual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo. Cada Institución de Educación Superior destinará por lo menos el dos por ciento (2%) de su presupuesto de funcionamiento para atender adecuadamente su propio bienestar.

La estrategia institucional del servicio nacional de aprendizaje SENA contribuye en la permanencia y el desempeño exitoso de los aprendices del centro de formación seguido de un proceso integral acompañado de programas que intervienen en el desarrollo físico, mental, social y emocional; es dirigido para todos los aprendices matriculados en formación titulada permitiendo el acceso de los interesados al servicio de bienestar al aprendiz.

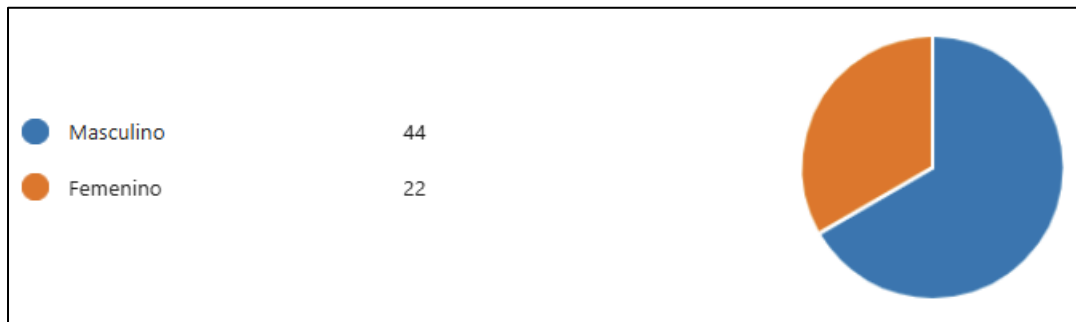
Este estudio surge de la necesidad de mejorar las herramientas que gestionan la calidad del servicio como también conocer los efectos de cada programa que se ejecuta y así se logra realizar una autoevaluación pertinente para ajustar, modificar, actualizar y reestructurar el servicio para que este acorde a las necesidades intereses y motivación de la población.

**Metodología de análisis y recolección de datos**

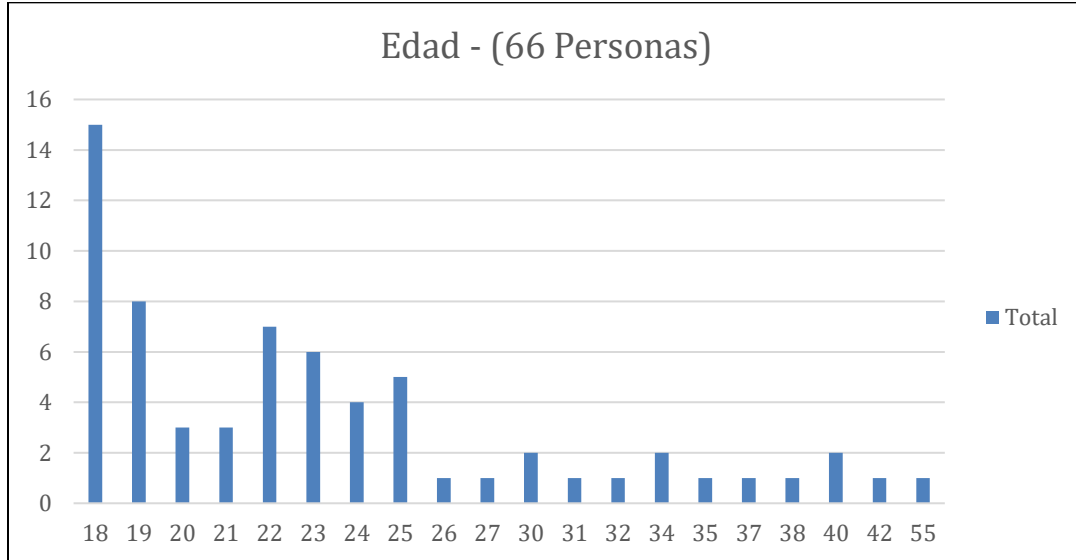
El tipo de estudio es descriptivo, se seleccionó la encuesta de opinión de escalamiento Tipo Likert la cual permite medir las actitudes de las personas, a partir de la calificación de las respuestas en una escala de valor basada en el acuerdo o no con una declaración, la cual exige que las frases o juicios expresan sólo una relación lógica (Hernández,2014, p. 338). La encuesta se aplicó en 66 aprendices 44 hombres y 22 mujeres, estudiantes del tecnólogo en actividad física y entrenamiento deportivo en las fases académicas actuales de, análisis con 25 participantes, planeación 29 participantes, ejecución 8 participantes y evaluación 4 participantes.

**Resultados**

**Figura 1. Sexo.**



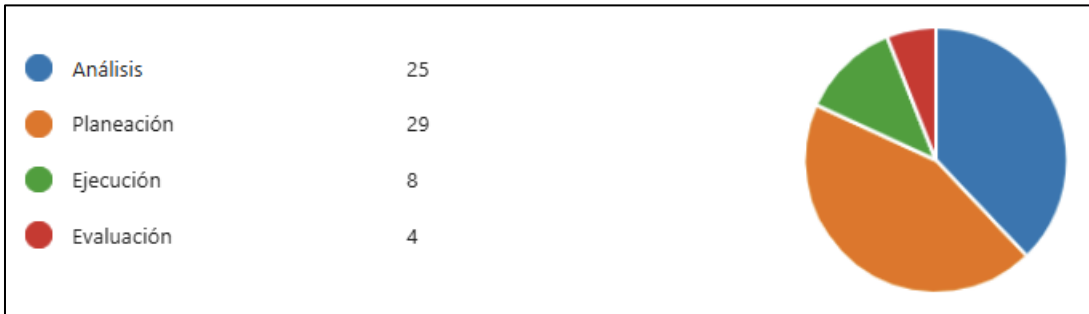
**Figura 2. Edad.**



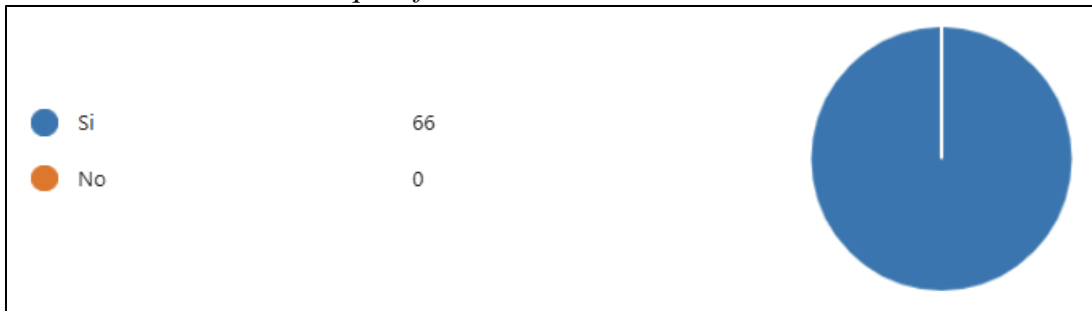
**Figura 3.** Programa que cursa.



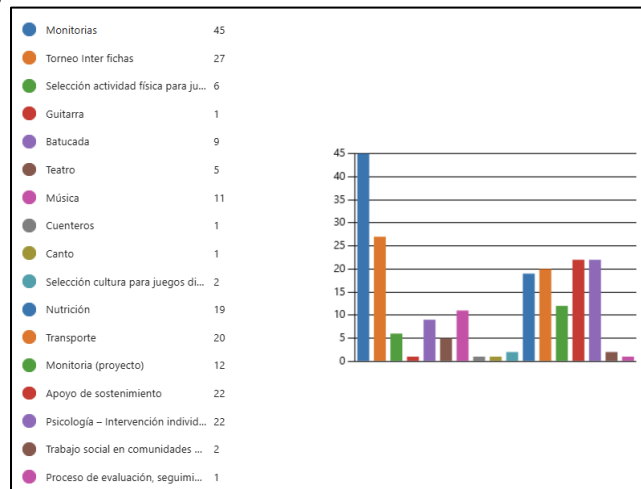
**Figura 4.** Fase académica.



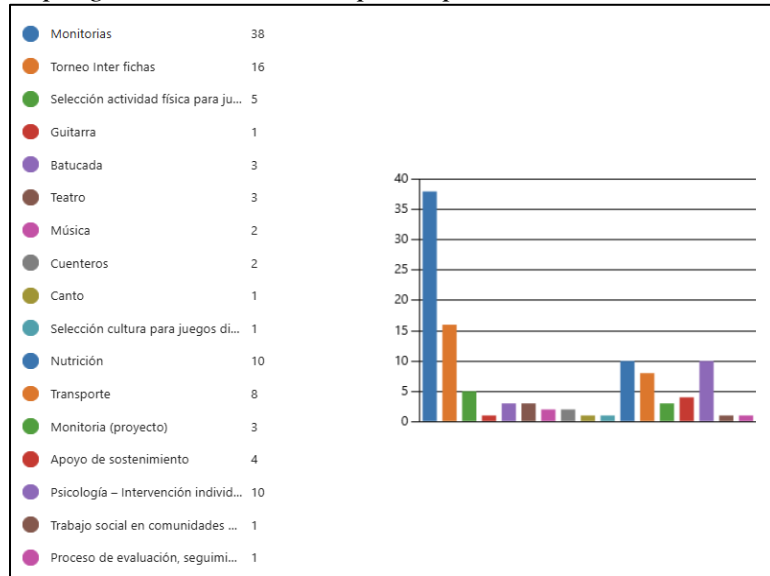
**Figura 5.** Ha utilizado los servicios que ofrece bienestar.



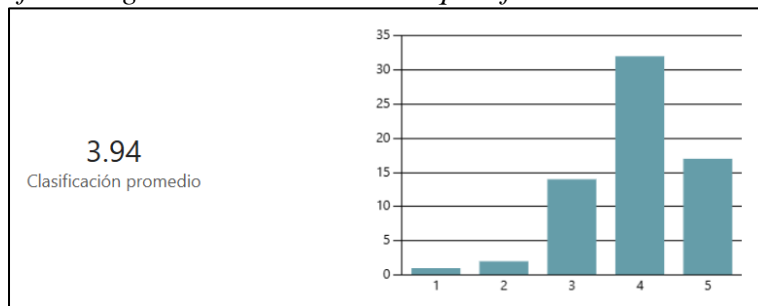
**Figura 6.** Cuál de los programas de bienestar conoce.



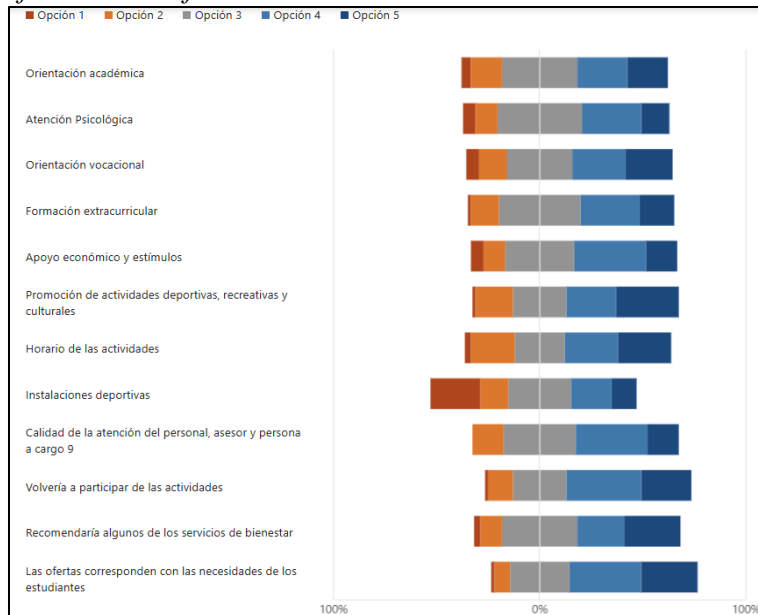
**Figura 7.** En cuál de los programas de bienestar participó.



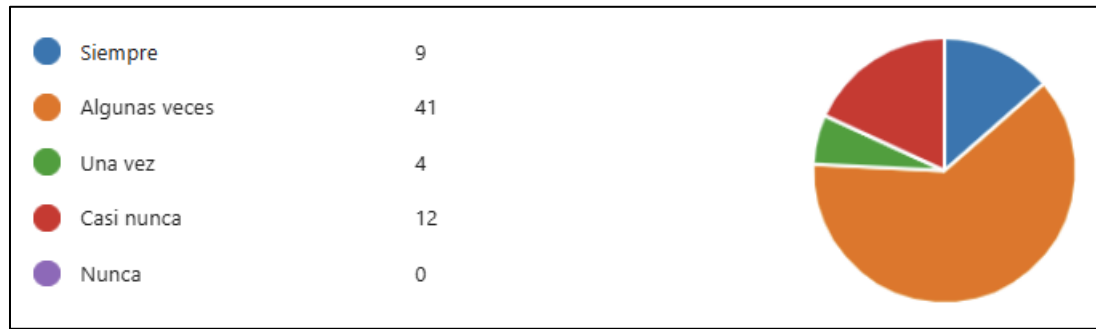
**Figura 8.** Nivel de satisfacción general de los servicios que ofrece bienestar.



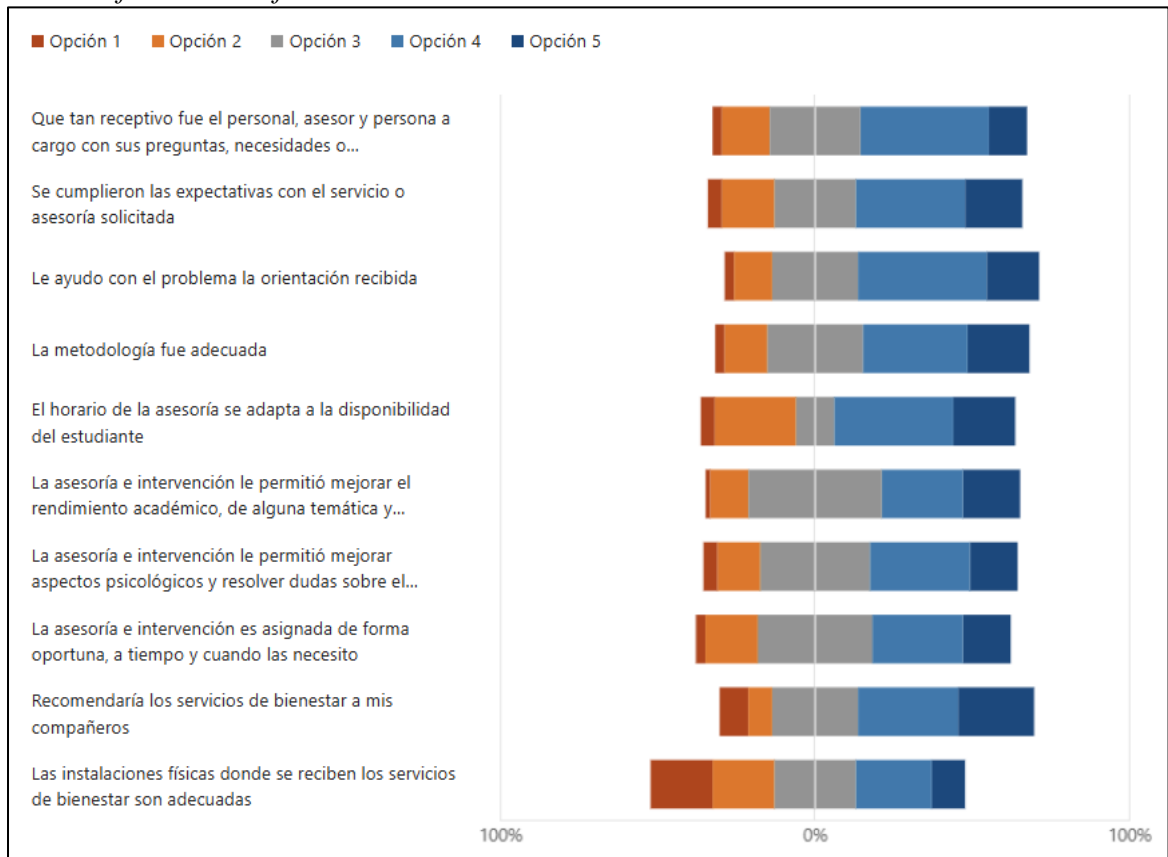
**Figura 9.** Nivel de satisfacción en diferentes servicios.



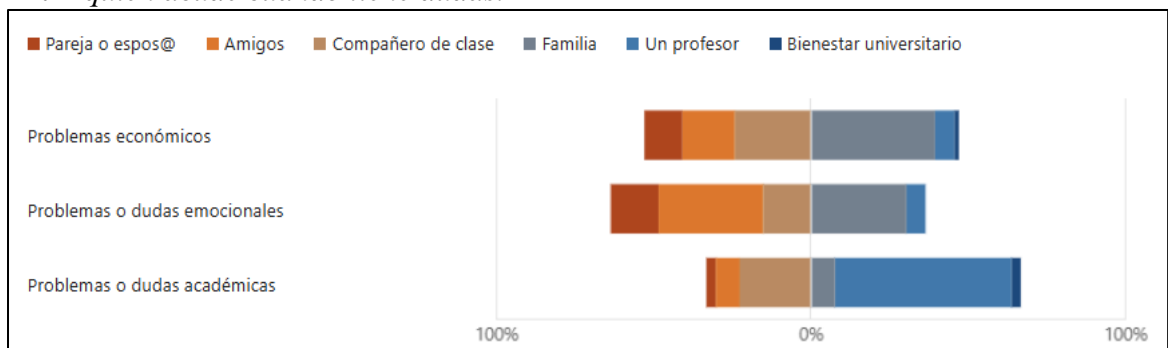
**Figura 10.** Frecuencia en la asistencia de los servicios de bienestar.



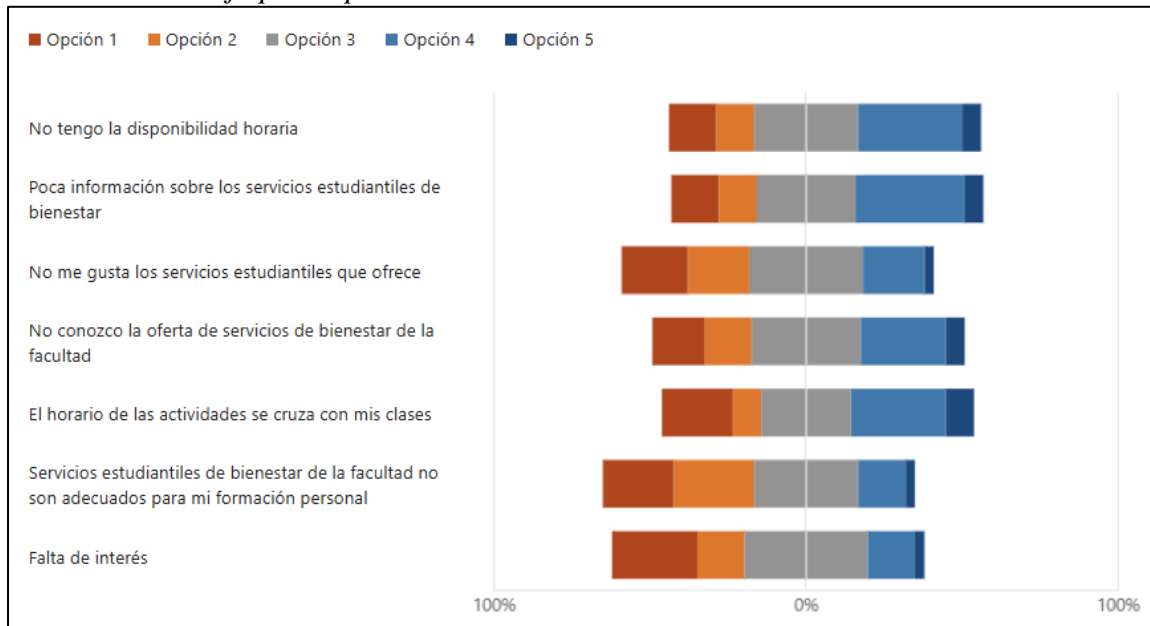
**Figura 11.** Satisfacción de afirmaciones acerca del servicio de bienestar.



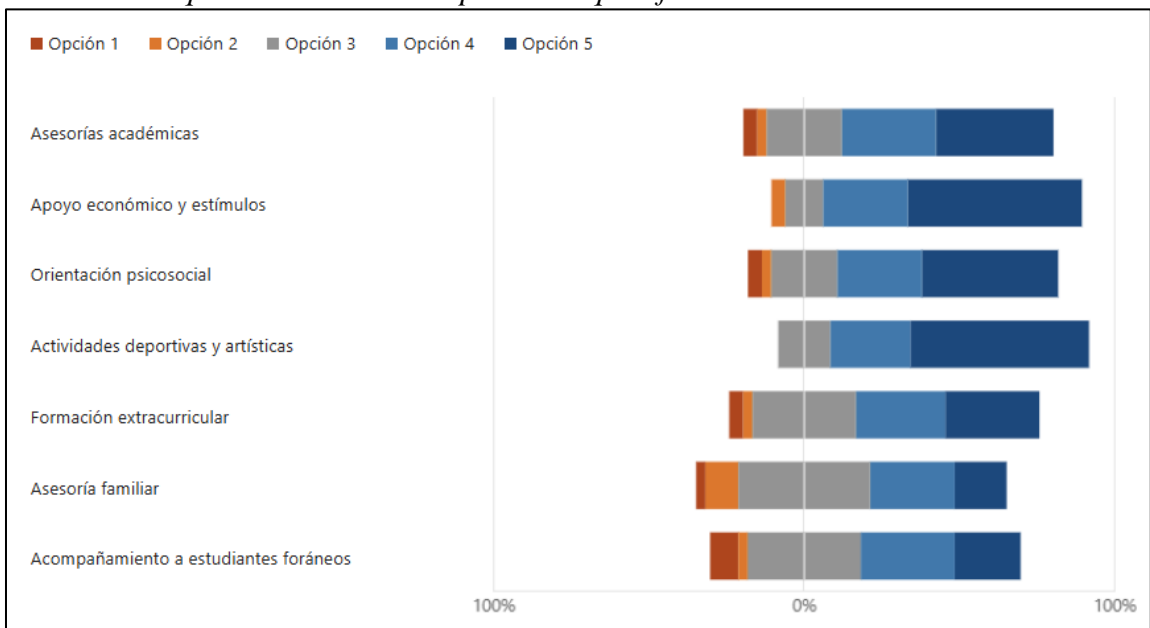
**Figura 12.** A quien acude cuando tiene dudas.



**Figura 13.** *Causas de baja participación en los servicios de bienestar.*



**Figura 14.** *Servicios que considera más importantes que ofrece bienestar.*



**Figura 15.** *Observaciones.*

Instalaciones no dan abasto para tantos usuarios los chicos hacían lo que podían para brindarnos el espacio.

Está muy bien organizado todo, pero los espacios de las monitorías no son las mejores

En general los resultados son positivos, son las apreciaciones que los aprendices tienen de los servicios que ofrece bienestar; ellos se sienten a gusto con diferentes actividades y también inconformes en otros aspectos; los aprendices dicen no conocer en su totalidad todas las actividades que ofrece bienestar y también exponen que la franja horaria les dificulta participar unido a la falta de interés para hacer parte de algún proceso que influya en su bienestar físico, emocional y social.

A continuación, se describen los resultados de los datos arrojados por la investigación. Fueron 66 participantes que estuvieron de acuerdo en la encuesta de investigación y en el tratamiento de datos, hubo 66 sí acepto de los cuales 44 son de sexo masculino y 22 de sexo femenino. La edad oscila entre los 18 y los 55 años siendo los de mayor participación los aprendices de 18 años con un total 18 encuestados y le siguen nueve encuestados con 19 años. Los participantes son del programa de actividad física con un 48% y entrenamiento deportivo con un 18% que corresponden a las fases de análisis y planeación con más participación; las cuatro fases corresponden a primero, segundo, tercero y cuarto trimestre del tecnólogo en actividad física y entrenamiento deportivo que tienen un tiempo estimado de 2 años de formación.

El servicio más utilizado por los aprendices son las monitorias y el torneo inter-fichas, el menos conocido es la guitarra, los cuenteros, el canto, el proceso de evaluación, seguimiento académico y disciplinario, el trabajo social en comunidades y la selección para juegos distritales.

También, el nivel promedio de satisfacción en los servicios que ofrece bienestar es 3.94% dando como resultado una valoración de satisfecho y resaltando los servicios de apoyo económico y estímulos, promoción de actividades deportivas, recreativas y culturales, afirmando que volvería a participar de las actividades y que las ofertas corresponden a las necesidades de los aprendices. El aspecto que marco gran diferencia en muy insatisfecho fueron las instalaciones deportivas.

La asistencia a las asesorías y actividades que ofrece bienestar está en un porcentaje del 41% como respuesta algunas veces y 9% siempre. En cuanto a quien acuden cuando tienen dudas o problemas a nivel económico los aprendices se sienten respaldados por el apoyo de bienestar al aprendiz mientras que en dudas o problemas en apoyo emocional acuden a familiares o amigos y en temas académicos acuden al profesor.

## **Discusión y conclusiones**

El método empleado fue acorde y los resultados son elementales desde la aplicación de la encuesta, la recolección de la información y el análisis, lo cual permitió hallar el nivel de satisfacción, el conocimiento, e interés por el servicio institucional en diferentes aspectos para apoyar los procesos formativos y su vida en general.

En el trabajo Propuesta metodológica para medir la satisfacción estudiantil sobre los servicios estudiantiles de Bienestar Universitario de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia, sede Medellín arrojaron aspectos que concluyen (Flórez & Montes, 2015, p. 13) “el alto desconocimiento de los programas, ubicación y la falta de participación en asuntos de la oficina de bienestar indica la poca apropiación que tienen los estudiantes de las garantías y beneficios que bienestar estudiantil puede brindarles”. Finalmente, varios informes de práctica coinciden en atribuirle la baja participación a las dinámicas del

contexto, como el movimiento universitario y sus diferentes mecanismos de presión: las asambleas y paros, que se han vuelto constantes a través del tiempo y que interrumpe. El análisis de estos informes es la fuente más cercana a una memoria y proceso de evaluación de los programas de la FCEN, dado que, esta unidad, por lo general, ha llevado los procesos sin registros. Debido al acompañamiento de los practicantes, se ha podido realizar cierta sistematización, ordenamiento y recuperación de la información. Estos datos muestran similitud en cuanto al desconocimiento de los servicios que ofrece bienestar al aprendiz del SENA Kennedy sede Bogotá.

Otro dato que arrojo el estudio de Medellín son los procesos de evaluación particulares de Bienestar Universitario de la Universidad de Antioquia poco consultan sobre la satisfacción estudiantil respecto al contenido de los programas. Los mencionados informes de prácticas académicas han sugerido que es necesario incorporar evaluaciones serias de los programas, incluyendo indicadores que den cuenta de las necesidades, actitudes y demandas de los estudiantes, y sobre esta información reformular los servicios. Igualmente es un tema para trabajar desde bienestar al aprendiz SENA para mejorar la calidad del servicio como indicador de evaluación.

Por ello, este estudio creo un instrumento metodológico que se puede desarrollar en la institución y es una herramienta necesaria y valiosa para llevar una evaluación permanente del nivel de satisfacción de los estudiantes sobre los programas de bienestar al aprendiz y así evidenciar diferentes dificultades y necesidades de los servicios para mejorar los niveles de participación por medio de una oferta que aumente los niveles de satisfacción estudiantil.

Como conclusión sobre la percepción de los servicios ofrecidos por bienestar al aprendiz del SENA centro de actividad física y cultura, se da cumplimiento al objetivo en el cual los aprendices se sienten satisfechos con los servicios que ofrece bienestar.

## Referencias

Agudelo Moscoso, L. A. (2019). Informe final de práctica profesional II y III: proyecto de intervención social: ruta de acompañamiento integral. Programa ciencia sin fronteras. Unidad de bienestar universitario Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia.

Sen, A. (1985) *Commodities and Capabilities*. Amsterdam: North-Holland. (Reimpreso en Delhi, Oxford University Press, 1999).

Valdés, M. (1991). Dos aspectos en el concepto de bienestar.

Castilla, C. A. A. (2006). Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. *Horizontes pedagógicos*, 8(1), 1.