



**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.**

Jineth Tatiana Palacio Prado

Trabajo de grado presentado para optar al título de Socióloga

Tutor

Mauricio Alejandro Orrego Escobar, Magíster (MSc) en Educación y Desarrollo Humano

Universidad de Antioquia  
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas  
Sociología  
Medellín, Antioquia, Colombia  
2022

<b>Cita</b>	(Palacio Prado, 2022)
<b>Referencia</b>	Palacio Prado, J.T. (2022). <i>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</i> [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
<b>Estilo APA 7 (2020)</b>	



Centro de Investigaciones Sociales y Humanas (CISH).



CRAI María Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

**Rector:** John Jairo Arboleda Céspedes.

**Decano/Director:** Jhon Mario Muñoz Lopera.

**Jefe departamento:** Marco Antonio Vélez Vélez.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## **Agradecimientos**

Quiero agradecer a mis padres y hermanos, quienes siempre creyeron en mis capacidades y me acompañaron y alentaron en este difícil proceso de formación académica. A ellos debo todo lo que hoy he logrado.

También quiero agradecer a mi asesor, por compartir su conocimiento, pero sobre todo por su paciencia, comprensión y acompañamiento.

Finalmente, y no menos importante, agradezco a mis profesores, compañeros y amigos que fueron partícipes de este proceso, gracias por siempre animarme a continuar.

A todos ellos muchas gracias

## Tabla de contenido

Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción .....	10
1. Planteamiento del problema.....	13
1.1. Justificación.....	16
1.2. Objetivos.....	18
2. Contexto de la oficina de Bienestar Universitario de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia. ....	19
2.1. Institucionalización del Bienestar Universitario en Colombia.....	19
2.2. Marco normativo de la coordinación de Bienestar de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales .....	21
2.3. Características de la población estudiantil de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales .....	27
3. Diseño de investigación para el estudio de satisfacción estudiantil sobre los servicios de Bienestar Universitario .....	28
3.1. Marco conceptual de la satisfacción .....	28
3.2. Propuesta metodológica para la construcción y aplicación del instrumento de medición .....	31
3.3. Encuesta de satisfacción estudiantil con los servicios de Bienestar Universitario Facultad Ciencias Exactas y Naturales .....	40
4. Conclusiones .....	48
Referencias.....	50

## Lista de tablas

<b>Tabla 1</b> Muestra estratificada de estudiantes de la FCEN de la U de A, Sede Medellín, según programa académico.....	34
<b>Tabla 2</b> Selección aleatorio número total de elementos a definir .....	35

## Lista de figuras

<b>Figura 1</b> Ubicación de la dirección de las actitudes.....	38
---	----

## **Siglas y abreviaturas**

<b>CESU</b>	Consejo de Educación Superior Universitaria
<b>FCEN</b>	Facultad Ciencias Exactas y Naturales
<b>ICFES</b>	Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior
<b>MEN</b>	Ministerio de Educación Nacional
<b>PAS</b>	Pares Académicos Solidarios
<b>PAP</b>	Plan de Acompañamiento Permanente
<b>UdeA</b>	Universidad de Antioquia

---

## Resumen

Este trabajo corresponde a un informe de práctica, que desde la reflexión sociológica organizacional, aporta herramientas teórico-metodológicas aplicadas a la sistematización de la satisfacción de necesidades de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales (año 2019), relacionadas específicamente con los servicios de la Unidad de Bienestar. Se toman cuatro categorías de análisis: Expectativas, necesidades cubiertas, valoración del servicio o experiencia y recomendación o imagen. El diseño metodológico desarrollado es descriptivo/correlacional, con enfoque cuantitativo de diseño *no experimental transeccional correlacional*. Se hallaron elementos relacionales que establecen una ruptura entre la satisfacción desde las subjetividades estudiantiles y la subjetividad institucional, que en su objetivación práctica no cumple los objetivos misionales de Bienestar.

*Palabras clave:* Bienestar Universitario, satisfacción estudiantil, expectativas, necesidades cubiertas, experiencia, imagen.

### **Abstract**

This investigation is the result of an internship report, that from the point of view of the organizational sociology, give theoretical and methodological tools, applied to the needs satisfaction systematization in case of students of the school of exact and natural science (year 2009), regarding the Welfare Unity services. It takes four analytics categories: Expectations, needs covered, services assessment or experience and recommendation or image. The methodological design is correlational/descriptive, with a quantitative approach, non-experimental transactional correlational. It was found relational elements that establish a break between the satisfaction of the student subjectivities and the institutional subjectivity, that in the practice does not accomplish with the objectives of Welfare Unity.

*Keywords:* University Welfare, Student satisfaction, expectations, needs covered, experience, image.

---

## Introducción

El presente informe es resultado de un ejercicio exploratorio y descriptivo de investigación documental<sup>1</sup> motivado por una serie de preguntas que se fueron complejizando y puliendo en el desarrollo de la práctica profesional en la Unidad de Bienestar de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales – en adelante FCEN- durante el año 2019. Es un documento estructurado sistemática y lógica de presentación/reformulación, deconstrucción de la información recolectada, que permitirá la construcción de un anteproyecto más elaborado, un marco conceptual y metodológico y un instrumento para el trabajo de campo.

A partir de la experiencia y la lectura de diferentes informes de práctica desarrollados allí, se identifica una preocupación generalizada por los bajos niveles de participación de los estudiantes en los diferentes programas que ha ofertado la coordinación de Bienestar de la FCEN. Además, los informes de práctica sugirieron tener en cuenta los niveles de satisfacción o percepción de calidad de los estudiantes como elemento clave de la calidad en los procesos, su reestructuración y la actualización de los servicios de Bienestar de la FCEN. En diferentes investigaciones, en el ámbito de la administración sobre procesos de calidad de los servicios, especialmente en la literatura sobre la satisfacción de los servicios educativos, que la calidad es considerada una consecuencia de la satisfacción (estudiantil).

Las variables de medición de la calidad y la satisfacción han sido tema de largo debate académico y por ello encontramos gran cantidad de esquemas de análisis e intentos por desarrollar una escala de medición de la calidad educativa, la satisfacción educativa o estudiantil y sobre la calidad de los servicios del Bienestar estudiantil universitario. Un modelo

---

<sup>1</sup> La investigación documental se ha definido como “una estrategia metodológica de obtención de información” a través de un método de lecturas (Valles, 1999, p.119); Sin embargo, una definición más completa es entenderla como una “serie de métodos y técnicas de búsqueda, procesamiento y almacenamiento de la información contenida en los documentos, en primera instancia, y luego proceder a la presentación sistemática, coherente y suficientemente argumentada de nueva información en un documento científico. De este modo, no debe entenderse ni agotarse la investigación documental como la simple búsqueda de documentos relativos a un tema. (Tacana, 1993, p.94, citado por Valles, 1999). Además, se usó con instrumento de recolección de información una matriz de revisión bibliográfica que permitió establecer regularidades, tendencias y diferenciaciones de los contenidos de los textos.

---

clásico es la encuesta estudiantil de Cadena, Mejías, Vega y Vásquez. (2015), la cual diferentes instituciones de educación superior han adaptado para evaluar la calidad de sus servicios.

En la Universidad de Antioquia, ni en la FCEN, el sistema de evaluación incluye la satisfacción estudiantil, ni categorías que nos permita conocer sus expectativas, necesidades o experiencia de los estudiantes, al menos no en la preponderancia que los estudios han dado a estas categorías. Lo que nos lleva a considerar, como hipótesis, que el desinterés por conocer estas dimensiones de los servicios de la Unidad de Bienestar Universitario de la Universidad de Antioquia puede llevar a la desconexión de la oferta con las necesidades de la población estudiantil, y con ello un desinterés por la misma.

Con el fin de conocer estas dimensiones de los servicios de Bienestar Universitario se propuso desarrollar un instrumento de medición de la satisfacción sobre los servicios estudiantiles de Bienestar Universitario de la FCEN a partir de la información recolectada en la matriz de revisión bibliográfica<sup>2</sup>. En los siguientes capítulos, se presenta los resultados de la sistematización de la lectura bibliográfica: el punto de referencia conceptual y metodológico de la propuesta de investigación, que sustenta la construcción de la encuesta de satisfacción estudiantil sobre Bienestar Universitario.

Este Instrumento que podría arrojar información de utilidad para ampliar la discusión sobre las posibles causas o hechos correlacionales que están implicados en la baja participación estudiantil de los servicios de Bienestar de la FCEN, pero también se puede constituir en una valiosa fuente de información sobre los gustos y expectativas de los estudiantes.

En el primer capítulo se expone el planteamiento del problema y su relación con el desarrollo histórico de la oficina de Bienestar de la FCEN; en el segundo capítulo se desarrolla

---

<sup>2</sup> Las categorías de Satisfacción estudiantil y Bienestar universitario fueron la ecuación de búsqueda que se usó para filtrar la información de las bases de datos consultadas; Scielo, Dialnet, Redalyc Google Académico, Biblioteca y repositorio digital de la Universidad de Antioquia y Biblioteca de la Universidad Nacional, entre otros repositorios de instituciones de educación superior. Lo que permitió identificar gran cantidad de documentos, al depurarlos se consolidó la matriz de análisis bibliográfico con cuarenta documentos que se identificaron como valiosos para el estudio.

un breve contexto de la oficina de Bienestar de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia; En el capítulo tercero, se desarrolla el marco conceptual de la satisfacción estudiantil y la metodología que sustenta el instrumento de medición propuesto. Como conclusión se realiza una reflexión sobre la práctica en la Unidad de Bienestar de la FCEN y la encuesta de satisfacción, así mismo, a partir de la experiencia en la práctica, se hallaron elementos relacionales que establecen una ruptura entre la satisfacción desde las subjetividades estudiantiles y la subjetividad institucional, que en su objetivación práctica no cumple los objetivos misionales de Bienestar.

## 1. Planteamiento del problema

La Unidad de Bienestar de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia ofertaba varios programas como: Ciencia Sin Fronteras, Ciencia en Familia, Ciencia en Movimiento, Ciencia sin Límites, Ciencia sin Estrés, PAS (Programa de Pares Académicos), Estudiantes Mentores, Docentes Consejeros. Estos programas componen parte del Plan de Acompañamiento Permanente (PAP), que ha orientado el desarrollo de los servicios estudiantiles de la oficina de bienestar de la facultad desde su creación en el año 2010.

Diferentes informes de practicantes, de los pregrados de Trabajo Social y Sociología, evidenciaron que los programas han tenido serias dificultades respecto a la participación estudiantil, convocatoria y sistematización del proceso (Cardona, 2016; Agudelo, 2019; Giraldo, 2018; De los Ríos, 2019)<sup>3</sup>.

En la revisión bibliográfica se encontraron diferentes intentos por explicar la baja participación, por ejemplo, como consecuencia del aumento de estudiantes catalogados como foráneos que ingresan a la facultad. Actualmente, alrededor del 30% de los estudiantes de la facultad son foráneos; estos estudiantes tienen mayores marcos de vulnerabilidad por sus escasas redes de apoyo en la ciudad (Cardona, 2016); por otro lado, Agudelo (2019) sentencian que hay baja participación porque “no hay suficientes tutorías para atender a la demanda de estudiantes de toda la facultad” (p.24). Flórez y Montes (2015) concluyen que: “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

---

<sup>3</sup> 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.

las actividades académicas y los calendarios. (Agudelo, Cardona y Gutiérrez, 2019; Giraldo, 2018; De los Ríos, 2019).

La Dirección de Bienestar de la Universidad de Antioquia tiene un Sistema de Gestión de Calidad, pero este, según Agudelo, Cardona y Gutiérrez (2019), no aporta elementos para identificar las preferencias de los estudiantes en temas deportivos, por ejemplo. Igualmente, se puede deducir que el sistema no sistematizó información respecto a las expectativas, experiencias y valoraciones de los estudiantes sobre temas artísticos y culturales y de formación, por lo que la estructuración de la oferta no se realizó en función de la satisfacción estudiantil. La agenda de servicios se construyó con base a otros criterios de gestión de la calidad, por ejemplo, la permanencia estudiantil, o como concluyen en el estudio de Montoya, Urrego y Páez (2014), al no sistematizar la información sobre las necesidades de la comunidad estudiantil, las decisiones obedecen a la lógica institucional, en línea vertical -desde directivas hasta llegar a los estudiantes. De esta manera, la lógica institucional representa una subjetividad que no interactúa con las subjetividades que reciben el servicio, clasificando la población estudiantil, desde su vulnerabilidad para garantizar la permanencia estudiantil (ver encuesta de coordinadores de Bienestar, Montoya, Urrego y Páez, (2014), enfocada a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes con promedios y notas bajas. Esta lógica tiende a desconocer múltiples subjetividades y sus reales necesidades, que podrían trascender hacia el Ser del estudiante.

Las universidades cada vez están construyendo sistemas de gestión de la calidad enfocados a la satisfacción de sus usuarios, generalmente se realizan desde un enfoque de mercado<sup>4</sup>, esto quiere decir que cada vez se está construyendo un modelo de medición de la calidad sobre la satisfacción de los estudiantes con respecto a diferentes factores que intervienen en la prestación de los servicios académicos<sup>5</sup>. Para este enfoque la calidad se entiende como el posicionamiento de la

---

<sup>4</sup> En el mercado de servicios los usuarios le dan mayor importancia a la calidad del servicio; ya no se trata de vender un producto, sino de satisfacer una necesidad. Esto ha contribuido a que las empresas se orienten hacia la búsqueda de la satisfacción de las expectativas de los clientes como forma de sostener su ventaja competitiva en un mercado (Peralta, Surdez y García. (2020).

<sup>5</sup> Un “servicio de calidad” es aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan. Por ello las mejoras deben 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 y García. 2020).

marca ante la competencia por sus altos niveles de satisfacción que se reflejan en fidelización del cliente, recomendaciones o imagen positiva del producto ante los competidores y que garantiza niveles altos y constantes de uso de los servicios, en otras palabras, la satisfacción representa hoy una ventaja competitiva en el mercado.

Pero como se mencionó, hasta ahora 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. (Cardona, 2016; Agudelo, 2019; Giraldo, 2018; De los Ríos, 2019).

A través de los estudios cuantitativos podemos abordar en gran cantidad la evaluación de la satisfacción de los estudiantes sobre los programas de Bienestar de la FCEN, incluyendo las expectativas, experiencias y valoraciones de estos. Por medio de la encuesta de satisfacción estudiantil, que aportaría información de la percepción de los estudiantes sobre los programas de Bienestar Universitario de la FCEN.

Por ello, este estudio se propone crear un instrumento metodológico que posibilite incluir en la lógica institucional, la evaluación permanente del nivel de satisfacción de los estudiantes sobre los programas de la Unidad de Bienestar universitario de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia.

---

## 1.1. Justificación

La baja participación de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de los servicios de bienestar se ha ido constituyendo en una constante durante los últimos años, lo que comienza a ser alarmante y pone en duda la justificación misma de los programas ofertados. El vacío de información respecto a los niveles de satisfacción implica una invisibilización del estudiantado a la hora de evaluar el desempeño de la oficina de bienestar y sus servicios, profundizando la brecha entre las expectativas y las necesidades que tiene el estamento estudiantil con la oficina de bienestar; también, implica que la oficinas de bienestar universitario a pesar de tener un diseño institucional medianamente integral y moderno se ve opacado por una mala estructuración de los servicios y focalización de los programas, muchas veces, por la ausencia de información y métodos e instrumentos para tales fines.

Vemos que la oficina de Bienestar Universitario de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales carece de un sistema de gestión de la información, que es fundamental en las lógicas institucionales y burocráticas de las universidades modernas en el marco de las sociedades de la información. Por esto es importante diseñar un instrumento de recolección de información integral que pueda constituirse en fuente de información institucional que permita hacer seguimiento, evaluaciones y sobre las que se construya la nueva carta de servicios estudiantiles de la oficina de bienestar de la Facultad.

Este estudio surge de la necesidad de crear una propuesta de instrumento de recolección de información que permita medir los niveles de satisfacción de los estudiantes sobre los servicios estudiantiles de la oficina de bienestar de la FCEN, por medio de una encuesta aplicada a una muestra probabilística estratificada, que permite generalizar los resultados a todos los segmentos poblacionales definidos en los estratos. También evidencia el alcance de diferentes problemas particulares de los servicios de bienestar en la FCEN y proyectar sobre los datos las mejores formas de prevenirlos o solucionarlos, cómo mejorar los niveles de participación por medio de una oferta que aumente los niveles de satisfacción estudiantil. Además, este instrumento se constituye en fuente para investigaciones con niveles de profundidad más avanzados como los diseños explicativos y/o correlacionales sobre la satisfacción estudiantil en las universidades públicas.

---

Estudiar el problema de la satisfacción de los servicios de Bienestar desde cuatro dimensiones de análisis: 1). Expectativas; 2). Necesidades cubiertas; 3). Valoración de la experiencia y 4). Recomendación o imagen del servicio. Estas variables pueden considerarse como los indicadores empíricos sobre los que se mide el nivel de satisfacción de un servicio<sup>6</sup>, junto con un indicador clave en los estudios de satisfacción educativa, la imagen institucional que retraducen la recomendación.

A pesar del desarrollo bibliográfico es difícil encontrar propuestas enfocadas a llenar el vacío informativo y metodológico sobre los procesos de evaluación de calidad de los servicios de la oficina de Bienestar Universitario de la FCEN, por ello resalta la pertinencia de la presente propuesta de investigación al establecer un modelo de encuesta con la intención de ser un instrumento integrado al sistema de información general de la facultad y la dirección de bienestar universitario, lo que permitirá sustraer de esta encuesta los indicadores de buenas prácticas de calidad de los servicios, realizar un proceso de reestructuración interna a partir de indicadores empíricos, superando los diseños de servicios basados en presupuestos subjetivos de directivos y docentes.

---

<sup>6</sup> 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, J. 2007, p.91).

## **1.2. Objetivos**

### **Objetivo general**

Crear un instrumento para medir el nivel de satisfacción estudiantil sobre los servicios de Bienestar Universitario de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, por medio de un estudio cuantitativo que permita aportar información al proceso de evaluación de calidad desde la perspectiva estudiantil.

### **Objetivos específicos**

- Establecer el diseño metodológico de la propuesta de investigación que permita definir y desplegar el instrumento para medir la satisfacción estudiantil sobre los servicios de Bienestar Universitario de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia.
- Construir una sistematización de variables, sobre un esquema conceptual previamente definido, para proporcionar los contenidos del instrumento de medición de la satisfacción estudiantil de los servicios de bienestar universitario de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales

## **2. Contexto de la oficina de Bienestar Universitario de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia.**

### **2.1. Institucionalización del Bienestar Universitario en Colombia**

Es por medio del Decreto 80 de 1980 del Ministerio de Educación Nacional -MEN- que se define el programa de bienestar como un conjunto de actividades orientadas al desarrollo integral de los estudiantes y se establece mediante el Artículo 162, que mínimo el 2% de los ingresos de las instituciones de Educación Superior, deben ser destinados al desarrollo e implementación de los servicios ofertados por Bienestar Universitario (Ministerio de Educación Nacional, 1980, p.25).

Posteriormente, con la Ley 30 de 1992, por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior, se reglamentan, dictan y se ratifican disposiciones acerca de Bienestar Universitario, mediante tres artículos:

**Artículo 117:** Las Instituciones de Educación Superior deben adelantar programas de bienestar entendidos como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo”.

El Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), determinará las políticas de bienestar universitario. Igualmente, creará un fondo de bienestar universitario con recursos del Presupuesto Nacional y de los entes territoriales que puedan hacer aportes.

El Fondo señalado anteriormente será administrado por el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES).

**Artículo 118:** 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 universitario.

**Artículo 119:** Las instituciones de Educación Superior garantizarán campos y escenarios deportivos, con el propósito de facilitar el desarrollo de estas actividades en forma permanente. (Congreso de Colombia, 1992, p.23).

---

Luego, el Consejo de Educación Superior Universitaria – CESU - saca el acuerdo 03 del 21 de Diciembre de 1995 mediante el cual, se define la política de Bienestar Universitario y la orientación de sus programas, donde se especifica en el artículo 1 y artículo 6, que estos deben de cubrir la totalidad de la comunidad universitaria, entre otras cosas, como las áreas obligatorias del programa: salud, cultura, desarrollo humano, promoción socioeconómica, recreación y deporte (Consejo de Educación Superior Universitaria, 1995, p.432); ya para el año 2010, nuevamente el MEN, crea el Decreto 1295 donde se establece en el numeral 6.5, “la organización de un modelo de bienestar universitario estructurado para facilitar la resolución de las necesidades insatisfechas en los términos de la ley y de acuerdo a los lineamientos adoptados por el Consejo Nacional de Educación Superior – CESU”. (Ministerio de Educación Nacional, 2010, p.7), con el propósito de brindar las condiciones óptimas para el acompañamiento integral de quienes hacen parte de la comunidad universitaria.

Finalmente, en el 2016 el 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).

## **2.2. Marco normativo de la coordinación de Bienestar de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales**

En el año 2000 la Universidad de Antioquia crea el Acuerdo Superior N° 173 donde define su política de bienestar interna, creando una dirección central y coordinaciones de bienestar por cada unidad académica en sus diferentes sedes, además define el bienestar como las acciones orientadas a la formación integral de la comunidad universitaria. Así mismo, se fijan sus objetivos:

**Artículo 5: Objetivo General.** Contribuir a la formación integral de las personas mediante la ejecución de programas que mejoren sus condiciones y generen procesos de cambios institucionales, colectivos e individuales, y que se integren en la vida académica, laboral y personal.

### **Artículo 6. Objetivos específicos:**

- a. Fortalecer la integración del trabajo y del estudio con los proyectos de vida.
- b. Fomentar, entre los miembros de la comunidad universitaria, los valores de convivencia, respeto, solidaridad y vínculos de pertenencia a la vida institucional.
- c. Establecer programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, con el fin de mejorar la calidad de vida personal, colectiva e institucional.
- d. Estimular el desarrollo de sólidos procesos de integración entre los individuos, grupos y organizaciones que forman parte de la comunidad universitaria.
- e. Colaborar en la orientación vocacional y profesional de las personas que conforman la comunidad universitaria.
- f. Prestar apoyo a los grupos académicos, artísticos, culturales, deportivos y de crecimiento humano, para consolidar procesos de integración.

g. Estructurar un plan de acción con la finalidad de desarrollar los programas de bienestar, mediante un trabajo conjunto con las diferentes dependencias de la Institución, en el campo del deporte, la salud, la cultura y el crecimiento humano (Sistema de Bienestar Universitario, 2015, p.4-5).

Las coordinaciones de cada facultad se irían creando paulatinamente durante la década. Dentro de las modalidades del Bienestar Universitario, se encuentra Bienestar estudiantil “Conformado por programas y proyectos en salud física y mental, deportivos y culturales, con énfasis en lo preventivo; se orientan a estimular el desarrollo científico y sociocultural, y forman a los estudiantes, en el ámbito académico, en una dimensión integral y de proyección social” (Sistema de Bienestar Universitario, 2015, p.5). Asimismo, la unidad de Bienestar se articula al departamento de Desarrollo Humano adscrito a la Dirección de Bienestar Universitario.

La unidad de Bienestar se encuentra supeditada dentro del Plan de Desarrollo de la Universidad 2017-2027, al tema estratégico 2: ciclos de vida de la comunidad universitaria, en términos de acceso a la educación superior, la permanencia y la culminación exitosa del proceso de formación. Asimismo, sus acciones se enmarcan bajo el objetivo estratégico 1, que consiste en “contribuir a la formación integral de los estudiantes como aporte de la Universidad a la sociedad” (Plan de Desarrollo 2017- 2027 Universidad de Antioquia, p.52) mediante la implementación de estrategias orientadas hacia la mejora de la calidad académica, el desarrollo de las potencialidades académicas, científicas, deportivas, culturales y sociales, y el acompañamiento permanente. Todo ello dirigido a la promoción de la inclusión, la integración y la diversidad de los estudiantes para el fomento del buen vivir de la comunidad universitaria.

En el año 2010 se crea la coordinación de Bienestar de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales -FCEN-. La constitución de esta unidad está atravesada por la construcción del Plan de Acompañamiento Permanente -PAP- del 2010,<sup>7</sup> elaborado por una comisión de docentes tutores que buscaban crear una serie de programas enfocados a combatir la deserción y promover la

---

<sup>7</sup> Sus líneas de acción eran: Formación de tutores, Tutorías académicas, Tutoría de psico-orientación, Tutorías de vulnerabilidad académica y Escuela de Padres.

permanencia, acompañando a los estudiantes con debilidades académicas de primer nivel o en periodo de prueba, a partir de la estrategia de tutorías académicas y de psicorientación. La centralidad de la permanencia se debe a que un estudio mostró que la FCEN presentaba los mayores porcentajes de deserción temprana (primeros niveles), para el año 2002 con un promedio del 27,1%, uno de los más altos de la universidad, además de verse reforzada porque la permanencia hace parte de las obligaciones misionales que le ha designado la universidad como directriz institucional a esta oficina.

El objetivo del PAP era “Generar procesos de acompañamiento, orientación y asesoría permanente a los estudiantes de la FCEN que contribuyan a su formación integral, su bienestar académico y psico-social y su permanencia en la Universidad de Antioquia”. (Agudelo, 2019,p.13). “La propuesta que planteó este equipo docente se convirtió en una parte fundamental de la tarea que hasta ahora se lleva a cabo en la unidad de bienestar” (p.13). Veamos.

En el año 2012 la coordinación de la unidad vincula los practicantes de carreras como trabajo social y sociología que aportaron al desarrollo práctico del PAP; para el 2013 se crea foráneos, para estudiantes y se comienzan los encuentros con los padres de familia, que luego se institucionalizará como Exactamente Familia (Agudelo, 2019).

Durante el 2014 se abre de tiempo completo una oficina de bienestar en la facultad donde funcionara la coordinación; Foráneos pasa a llamarse qué nota estar en Medellín, se institucionaliza el programa de Exactamente Familia para promover el acompañamiento familiar, al considerarse parte fundamental del ciclo vital y un favor clave de la permanencia estudiantil y se abre el consultorio Psicológico como una zona de psicorientación. Se produce un préstamo de implementos deportivos, se consolida el voluntariado para dar comienzo al programa Pares Académicos Solidarios – PAS-, se vinculan los docentes al programa de docentes consejeros y estudiantes mentores, como programas de acompañamiento social.

Durante el 2015 la coordinación de Bienestar Universitario de la facultad comienza a desarrollar las inducciones y en 2016 se crea la ludoteca que tiene actividades especiales cada 15 días.

La FCEN por medio de bienestar ha buscado potenciar las condiciones necesarias previas, durante el proceso y en el hogar para que los estudiantes se adapten a las exigencias y forma de desarrollo académico de la facultad. No necesariamente son programas complementarios a la formación, pero buscan crear habilidades de manejo de presión y de la soledad, desempeño académico que facilite su éxito académico.

Este plan de tutorías PAP se institucionaliza paulatinamente durante la segunda década del 2000 para el cumplimiento de los objetivos y lineamientos establecidos por la Universidad de Antioquia como institución de Educación Superior, desde la unidad de bienestar se adelantan bajo dos líneas estratégicas que son Desarrollo Humano y Permanencia, hasta llegar a consolidarse firmemente en los siguientes programas<sup>8</sup>:

- **PAS<sup>9</sup> -Pares Académicos Solidarios-**: Se puede definir como el acompañamiento voluntario de los estudiantes de niveles avanzados sobre materias a estudiantes de primer nivel que han identificado dificultades académicas. (Agudelo, 2019, p.22). Su objetivo es fortalecer la permanencia por medio del acompañamiento académico. Los practicantes de trabajo social que acompañan la dirección de este programa se enfocan en articular o reclutar los voluntarios, conectar los estudiantes con los tutores estudiantes y fortalecer los medios y habilidades para las tutorías. El principal problema con este programa son los bajos niveles de participación dado que no “no hay suficientes tutorías para atender a la demanda de estudiantes de toda la facultad” (p.24).
- **Estudiantes mentores:**<sup>10</sup> Consiste en un voluntariado de estudiantes para acompañar a los nuevos estudiantes de la facultad en su adaptación a la vida universitaria desde lo social y relacional. Se realizan charlas, talleres, mentorías y recorridos. Los problemas del programa están relacionados con su baja participación y que su direccionamiento quedó supeditado a los tiempos y aportes de los practicantes lo que dificulta las convocatorias.

---

<sup>8</sup> También se han creado otros programas como la inducción virtual, ciencia sin Ex3, Bienestar tiene ciencia en sus regiones, que se han caracterizado por su fugacidad en el tiempo (Agudelo,2019).

<sup>9</sup> Comienza desde el 2014 con la coordinación de Maryory Muñoz (Agudelo,2019).

<sup>10</sup> Inició en 2016.

- **Ciencia sin fronteras:**<sup>11</sup> acompañamiento especial mensual dirigido a estudiantes foráneos de primer semestre, es decir, que provienen de otros municipios diferentes al Valle de Aburrá. Desde su creación se ha caracterizado por bajos niveles de participación. Generalmente los estudiantes foráneos se enfrentan a precarias redes de apoyo económico y emocional. Actualmente, alrededor del 30% de los estudiantes de la facultad son foráneos.
- **Ciencia en familia:**<sup>12</sup> En este programa se realizan talleres mensuales, con la familia de los estudiantes de primer semestre, encaminados al abordaje de temas relacionados con la adaptación a la vida universitaria de sus hijos, comunicación asertiva, hábitos de vida saludable y técnicas de estudio. El objetivo central es vincular al núcleo familiar en el proceso educativo como una red de apoyo vital en la formación de los estudiantes. El programa tiene problemas de baja participación, solo el 10% en promedio de los invitados asisten a los encuentros.
- **Docentes Consejeros:**<sup>13</sup> Espacio de acompañamiento de docentes a estudiantes que presentan alguna situación que puede convertirse en factor de riesgo para su permanencia en la universidad (periodo de prueba, foráneos) donde se abordan aspectos normativos de la universidad, y asuntos relacionados con el ser. Buscando que los docentes se interesen en el desarrollo personal-profesional de sus estudiantes.
- **Desarrollo humano:** Programa de acompañamiento a nivel de Universidad que tiene como fin aportar al proceso formativo de los estudiantes, mediante estrategias que garantizan algunas necesidades básicas como alimentación, subsidio de transporte y convenios de apoyo económico (Fondo EPM y cooperativas).
- **Ciencia sin Límites:** tiene como objetivo construir de manera colectiva acciones que

---

<sup>11</sup> Comenzó en 2013. En 2018 cambia de nombre de Qué nota estar en la UdeA a Ciencia sin fronteras.

<sup>12</sup> Este programa comienza en 2010, llamando Exactamente Familia.

<sup>13</sup> Fue creado en 2010.

beneficien a los estudiantes con discapacidad dentro de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, en articulación con el programa UdeA Diversa, especialmente con la iniciativa Soy Capaz, la cual se encuentra inscrita en la perspectiva de Educación Inclusiva y sus acciones se orientan “al acceso, la permanencia y graduación de sus estudiantes con discapacidad, a través de estrategias de acompañamiento y formación a personas con discapacidad” (Soy Capaz, s.f). Ahora bien, el programa Ciencia sin límites aún se encuentra en proceso de estructuración, motivo por el cual, en un primer momento se procedió con la identificación de los estudiantes con discapacidad a través de las bases de datos suministradas a UdeA Diversa por parte de admisiones y registro.

Algunos de estos programas como Ciencia en Familia, Ciencia sin Límites y Ciencia sin Fronteras están dirigidos a responder necesidades de una población en particular. Por otra parte, se encuentran los que tienen mayor cobertura, puesto que, están dirigidos a todos los estudiantes de la facultad y se orientan hacia el fomento y promoción de la salud, la cultura, el deporte, y de la formación académica, tal como: Ciencia sin Estrés, Ciencia sin Moldes, Ciencia en Movimiento, Ciencia en Contacto y Ciencia en Esencia.

En la facultad se han desarrollado múltiples propuestas y programas, la gran mayoría tiene problemas por sus bajos niveles de asistencia, voluntad institucional y continuidad. Como el laboratorio de orientación vocacional que se desiste por baja asistencia, el programa de ciencia entre regiones, se han frenado sus acciones desde el 2017, que nota estar en Medellín que se suspendió en 2016-2 y luego se retoma.

La Coordinación de Bienestar de la FCEN funcionaba con profesionales en formación de trabajo social, sociología, y pago de servicio social de fondos condonables lo que hace que los cambios sean constantes, la dedicación de tiempo sea reducida y exista baja motivación entre el personal, pues se considera algo transitorio, además los programas no contaban con un proceso de sistematización; el registro existente se reduce a los informes de prácticas de los estudiantes. De esta forma es como se ha consolidado la funcionalidad de los servicios estudiantiles de la unidad de bienestar de la FCEN

### **2.3. Características de la población estudiantil de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales**

La Facultad de Ciencias Exactas y Naturales -FCEN- ofrece los programas de Estadística, Matemática, Astronomía, Biología, Física, Química y Tecnología en química, además de 10 posgrados y cuenta con 50 grupos de investigación. Hoy es una de las facultades más grandes de la universidad. Tiene 2.010 estudiantes matriculados en todas las sedes, de los cuales 1.153 son de género masculino y 857 del género femenino; la mayoría de los estudiantes son jóvenes entre 14 y 28 años y el 18% del total de estudiantes son menores de 18 años. El 9% son de estrato 1, el 36,3% de estrato 2, el 38% de estrato 3, el 6,2% de estrato 4, 2% son de estrato 5 y el 0,54% de estrato 6 (Vicedecanato FCEN, 2019).

El 35% de los estudiantes provienen de municipios diferentes al valle de Aburrá; 43 estudiantes pertenecen a grupos étnicos: 25 se consideran afrocolombianos/negros y 18 estudiantes indígenas (Vicedecanato FCEN, 2019).

Para la sede Medellín hay 351 estudiantes matriculados para el año 2019, el 22,5% son del programa de Química, 18,5% de Matemáticas, cerca del 20% de física, 11,6% de Estadística, 10,5% de Biología y 16,8% son del programa de astronomía (Vicedecanato FCEN, 2019).

Los estudiantes en promedio son de clase media, tienden a ser más jóvenes cada semestre, además, hay una predominancia masculina de la población estudiantil de esta facultad (Vicedecanato FCEN, 2019).

### **3. Diseño de investigación para el estudio de satisfacción estudiantil sobre los servicios de Bienestar Universitario**

#### **3.1. Marco conceptual de la satisfacción**

La satisfacción estudiantil hace parte de los estudios de la satisfacción que a su vez son parte de la rama de la administración. Desde la cual la satisfacción ha sido frecuentemente definida como un indicador de calidad de un producto o servicio, o en otros términos, indicio de éxito comercial de las empresas<sup>14</sup>. Este paradigma economicista de la satisfacción ha tenido aplicación como modelo a diferentes campos. En el caso particular de la educación la encontramos como satisfacción académica, satisfacción estudiantil y satisfacción universitaria. En la cual la educación es considerada un servicio ofertado por una institución (empresa y/u organización), y los estudiantes son clientes (Ray, 1998). Mercado educativo en el que se debe buscar la calidad para mejorar su competencia, y esta mejoría es medida a partir de la satisfacción de los consumidores, en este caso los estudiantes.

#### ***Sobre la satisfacción:***

La satisfacción es un concepto asociado a las actitudes, necesidades, motivaciones y procesos lógicos y cognitivos. Generalmente se describe como un estado mental, un marco de valoración en relación a..., producto de diferentes factores, que determinan los instrumentos de medición y las preguntas. Algunas definiciones que frecuentemente se encuentran, por ejemplo, como un estado mental, “es una apreciación valorativa de algo” (Veenhoven, 1994, p.4), en un momento dado, entendida como un servicio o experiencia que cumple las expectativas previstas. Aunque existen otras definiciones, que para tener una lectura detallada de ellas se recomienda leer el trabajo de Rial (2007). La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos: tesis doctoral. Donde nos plantea la síntesis de dos modelos o paradigmas de

---

<sup>14</sup> Para Evans y Lindsay (1999, citados por Rial, 2007) las organizaciones deben de velar principalmente por tener mejores niveles de satisfacción del cliente que sus competidores y así retener y aumentar su clientela.

la satisfacción que predominan en la literatura y sirven de paraguas de muchas definiciones: El modelo explicativo emocional y el cognitivo.

El modelo cognitivo de Oliver, que es el enfoque más generalizado en el campo, consiste en entender la satisfacción como un proceso lógico de comparación entre expectativas y valoración de la experiencia, o sea, como proceso evolutivo subyacente.<sup>15</sup>(Rial, 2007,p.90)

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).

Esta definición que proporciona el doctor Rial (2007) desde el modelo emocional, permite vincular integralmente los aspectos importantes del modelo cognitivo como son las expectativas y la experiencia como proceso evaluativo influenciado por los sentimientos previos y posteriores a la experiencia de confirmación o negación de tales expectativas y percepción de resolución de sus necesidades.

### ***Satisfacción estudiantil:***

Una investigación “clásica” para la literatura sobre la satisfacción estudiantil fue la de Mejías y Martínez (2009), la cual crea un instrumento de medición ampliamente utilizado por varios autores, el cual define la satisfacción estudiantil como “la percepción que tienen los estudiantes del grado en que se han cumplido sus requisitos” (p.29). Por otro lado, Gento y Vivas (2003) la definen como “la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y

---

<sup>15</sup> “Estos modelos proponen que los sujetos procesan racionalmente la situación compra/venta, a partir de lo que se genera la satisfacción o insatisfacción. El paradigma de la inconformidad de expectativas sostiene que dicho procesamiento se basa en la comparación entre las expectativas y el rendimiento del servicio.” (Rial, 2007, p.90).

experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas” (p.20).

Gran parte de los investigadores del campo ha dedicado a establecer la definición de la satisfacción estudiantil con relación a los factores o dimensiones que la componen y las cuales son necesarias medir para identificar los niveles de satisfacción, al respecto, encontramos trabajos como Robbins (2004, Citado por Sandoval, Surdez y Domínguez, 2016) para quien la satisfacción académica involucra a todos los actores de la vida universitaria, y se determina a partir de factores como:

1. Sistema de recompensas adecuado (salario y políticas de ascenso que tiene la organización, percepción de justicia y comparación social).
2. Trabajo desafiante: tipo de funciones y satisfacción con el puesto
3. Condiciones laborales favorables (bienestar personal y clima organizacional)
4. Compañeros de trabajo solidarios y empáticos (comportamiento del jefe e interacción social)
5. Compatibilidad entre la personalidad y el puesto (equilibrio entre habilidad y demandas del puesto)

Los trabajos de Flores (2005, Citado por Rial, J.2007) quien indica que la satisfacción es el producto de la eficacia de la institución de factores tales como: los cursos que se imparten, las interacciones con los profesores y compañeros, las formas de evaluación y las condiciones físicas en las que se encuentra la Universidad y su entorno. Para Bullón (2007) el grado de satisfacción de los estudiantes se establece midiendo factores subjetivos como expectativas sobre las necesidades formativas, el proceso de educación que reciben y sobre la universidad en general (p.710, citado por Sandoval, Surdez y Domínguez, 2016). En Chadwick y Ward (1987, citados por Sánchez, 2018) la satisfacción estudiantil fue tratada como la voluntad de recomendar la universidad y se mide a partir de las variables usadas por los estudiantes para evaluar su proceso académico

Se podría proponer como síntesis que en general los estudios de la satisfacción estudiantil básicamente la abordan desde tres aspectos: 1). calidad percibida o como la percepción de apoyo académico (infraestructura, conocimientos, evaluación, calidad de los conocimientos); 2). Valor

Percibido: como también autopercepción del logro personal (experiencia de aprendizaje, expectativas cubiertas, valoración de lo aprendido); 3). Imagen de la institución o el servicio (razones por las que ingresa y recomendaciones).

### 3.2. Propuesta metodológica para la construcción y aplicación del instrumento de medición

Desarrollar una investigación de tipo descriptivo/correlacional de enfoque cuantitativo, con un diseño<sup>16</sup> *no experimental*<sup>17</sup> *transeccional correlacional*. Para ello se usa la encuesta de opinión aplicada a una muestra probabilística estratificada, por cada instituto de la facultad (en promedio son alrededor de 184 estudiantes). Expliquemos esto.

Hoy el enfoque cuantitativo<sup>18</sup> se entienden como un proceso de medición que consiste en **“el proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos”** (Carmines y Zeller, 1991, citados por Hernández,2014), Encontrar la expresión numérica de las variables, la correspondencia entre el mundo teórico y el mundo real, que permite clasificar, estandarizar y cuantificar las características de un objeto/sujeto de estudio<sup>19</sup>. “(...) el interés se sitúa en el concepto subyacente no observable que se representa por medio de la respuesta. Así, los registros del instrumento de medición representan valores visibles de conceptos abstractos.” (Hernández, 2014, p.199). El interés de este enfoque es porque permite construir variables medibles, lo que se le

---

<sup>16</sup> “El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema (Wentz, 2014; McLaren, 2014; Creswell, 2013a, Hernández, et al., 2013 y Kalaian, 2008)”. (Hernández, 2014, p.128). Que se usa, en términos cuantitativos, para comprobar la certeza de las hipótesis o si no se tiene una, esto permite aportar evidencia sobre el problema de investigación.

<sup>17</sup> Los diseños no experimentales se pueden clasificar en transeccionales y longitudinales, su diferencia radica en la referencia temporal de la recolección de datos. El primero solo los recolecta en un momento dado y sobre esa fotografía realiza el análisis y relación de variables, mientras que el longitudinal la información se recolecta en varios puntos o momentos de un rango temporal.

<sup>18</sup> Esta investigación comprende los estudios cuantitativos no como parte de esa contradicción incomparable entre número y cualidades, ni como el viejo debate entre ciencias exactas y ciencias sociales, ni mucho menos supone una división según objetos propios de cada enfoque, sino como la expresión numérica de variables de un objeto, como unidad de medición.

<sup>19</sup> “Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente (Grinnell, Williams y Unrau, 2009). En términos cuantitativos: capturo verdaderamente la “realidad” que deseo capturar. *Bostwick y Kyte (2005) lo señalan de la siguiente forma: la función de la medición es establecer una correspondencia entre el “mundo real” y el “mundo conceptual”*. El primero provee evidencia empírica, el segundo proporciona modelos teóricos para encontrar sentido a ese segmento del mundo real que estamos tratando de describir” (Hernández, 2014, p.199).

conoce como *constructo*<sup>20</sup>, un atributo que existe en relación con un conjunto de elementos/dimensiones y debe ser inferido del instrumento de medición.

El constructo de la investigación es el nivel de Satisfacción estudiantil sobre los servicios de Bienestar Universitario, la cual se evidenciará sobre cuatro dimensiones: 1). Expectativas; 2). Necesidades cubiertas; 3). Valoración de la experiencia y 4). Recomendación o imagen del servicio. Para construir el instrumento de medición se realizó una operacionalización de variables, esto es, el paso de una variable teórica a indicadores empíricos (Solis, 2013, Citado por Hernández,2014). Opera frecuentemente pasando de las variables a componentes/dimensiones, luego a indicadores y finalmente a ítems reactivos o categorías (opciones de respuesta y valor).

Es no experimental porque no se manipulan intencionalmente variables (independientes) para crear efectos en otras variables (Dependientes); “En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (Hernández,2014, p.153). Esto le da su carácter preponderantemente empírico y temporal.

Es Transeccional porque “*Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado*” (Hernández,2014, p.154). Recoge los datos y se hace el análisis de variables en un solo momento, una buena analogía es la fotografía, es la captura de un instante en el transcurrir del tiempo de esas vidas, paisajes u objetos.

Es correlacional porque establece diferencias de grupos o relaciones. El interés de la investigación es identificar la satisfacción estudiantil y luego relacionarla con las variables socioeconómicas (estrato y condición de residencia) y perfil académico (programa y nivel) de los estudiantes. Como menciona Hernández (2014) los estudios correlacionales “en primer lugar, son descriptivos de variables individuales, pero luego van más allá de las descripciones y establecen relaciones. (p. 158). Así, se describen los elementos (estrato, condiciones de residencia, programa y

---

<sup>20</sup> **Un constructo es una variable medida** y tiene lugar dentro de una hipótesis, teoría o modelo teórico. Es un atributo que no existe aislado sino en relación con otros y debe ser inferido de la evidencia que tenemos en nuestras manos y que proviene de las puntuaciones del instrumento aplicado. (Hernández, 2014).

nivel o semestre cursado) de forma individual. Posteriormente, se relaciona la satisfacción estudiantil y programa y nivel (con el fin de analizar si los niveles de satisfacción son similar o diferente entre las distintas ocupaciones y tiempo cursado) y la satisfacción estudiantil y el nivel socioeconómico (para evaluar diferencias por este nivel). De este modo, primero se describe y luego se correlaciona.

La pregunta de investigación tiene como unidad de análisis la *muestra probabilística estratificada*<sup>21</sup> de estudiantes activos, según el programa que cursan en la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la universidad de Antioquia, sede Medellín, sin distinción de edad, género y nivel académico. Lo que implica comparar los resultados entre segmentos, grupos o nichos de la población. Si la muestra es aleatoria simple, resultará muy difícil determinar qué elementos o casos de tales grupos serán seleccionados. Lo que impide efectuar las comparaciones; “Entonces es cuando preferimos obtener una muestra probabilística estratificada” (Hernández, 2014, p.180-181). Dividimos a la población en segmentos/categorías o estratos que son relevantes para el estudio y se selecciona una muestra probabilística para cada estrato con base a la muestra de toda la población. Veamos.

El Cálculo de Muestra probabilística se hizo con Población (N), Tamaño de muestra (n), establecer el error máximo aceptable, el porcentaje estimado de la muestra y el nivel de confianza:

1. Tamaño del universo: 351 Estudiantes
2. Error máximo aceptable de 1% a 5%<sup>22</sup>. Se escogió 5% 3-
3. Porcentaje estimado de la muestra: 50%
4. Nivel deseado de confianza: 95%

---

<sup>21</sup> Para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo representativo estadísticamente de la población de interés (que poseen las características seleccionadas) sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población. (Hernández, 2014, p.175).

<sup>22</sup> Esto quiere decir que de 100 respuestas 1 puede ser error, o de 100 respuestas 5 error.

El resultado que nos proporciona este cálculo es un tamaño de la muestra de 184 (número de estudiantes que necesitamos encuestar para tener representados a los 700 estudiantes matriculados, con 95% de confianza y 5% de error máximo).

**Tabla N°1**

*Muestra estratificada de estudiantes de la FCEN de la U de A, Sede Medellín, según programa académico.*

<b>PROGRAMA</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>MUESTRA</b>
<i>Química</i>	<i>79</i>	<i>42</i>
<i>Matemáticas</i>	<i>65</i>	<i>34</i>
<i>Física</i>	<i>70</i>	<i>37</i>
<i>Estadística</i>	<i>41</i>	<i>21</i>
<i>Biología</i>	<i>37</i>	<i>19</i>
<i>Astronomía</i>	<i>59</i>	<i>31</i>
<b>TOTAL</b>	<b>351</b>	<b>184</b>

Fuente. Elaboración propia (2021).

El método que usamos para elegir los elementos muestrales fue por medio de una selección aleatoria con un programa que nos permite definir el número total de elementos y el número de elementos que debe seleccionar aleatoriamente.

**Tabla N° 2***Selección aleatorio número total de elementos a definir.*

<b>PROGRAMA</b>	<b>SELECCIÓN DE ELEMENTOS MUESTRALES</b>
<b>Química</b>	47, 78, 65, 13, 25, 70, 24, 28, 33, 48, 69, 3, 44, 75, 51, 53, 9, 7, 66, 63, 15, 32, 58, 73, 12, 43, 37, 14, 19, 38, 42, 1, 50, 64, 34, 29, 31, 10, 21, 6, 16, 8.
<b>Matemáticas</b>	52, 54, 62, 18, 12, 33 29, 25, 50, 40, 58, 39, 45, 31, 5, 10, 57, 26, 36, 30, 11, 6, 42, 16, 51, 23, 55, 35, 17, 65, 53, 63, 32, 56.
<b>Física</b>	26, 37, 9, 8, 32, 55, 53, 20, 56, 22, 34, 11, 14, 27, 57, 4, 64, 65, 60, 29, 62, 41, 24, 12, 16, 1, 7, 69, 25, 51, 68, 49, 67, 61, 3, 43, 40.
<b>Estadística</b>	18, 6, 27, 5, 30, 3, 34, 36, 20, 17, 26, 38, 9, 2, 11, 40, 37, 16, 32, 12, 21.
<b>Biología</b>	24, 37, 20, 7, 30, 1, 9, 15, 6, 25, 21, 34, 27, 36, 3, 16, 11, 22, 29.
<b>Astronomía</b>	9, 59, 53, 50, 42, 3, 1, 40, 51, 27, 47, 15, 33, 11, 44, 55, 57, 7, 46, 8, 37, 14, 20, 43, 5, 2, 26, 48, 28, 12, 52.

Fuente. Elaboración propia (2021).

***El instrumento de medición:***

Los estudios de la satisfacción generalmente son con enfoque cuantitativos y modelos estadísticos. Algunos de los más usados en la literatura analizada son:

1. *Modelo SERVQUAL o SERVPERF*
2. *Modelo MUSA* (análisis multi-criterio de la satisfacción)
3. *Modelo ECSI* (Índice europeo de satisfacción del cliente) que se mide a partir de siete variables:
  - Calidad percibida del producto
  - valor percibido
  - satisfacción del cliente
  - lealtad
  - imagen
  - Quejas
4. *Modelo SSI* (Índice europeo de satisfacción de estudiantes inspirado en el ECSI) donde la satisfacción deriva de:
  - Calidad percibida
  - Valor percibido
  - Expectativas del estudiante
  - Imagen de la institución
5. *Modelo SINELDIN'S 5Q'S*: la suma de las 5Q representa la calidad total y está la satisfacción estudiantil
  - Q1: Calidad del objeto (razones para elegir la universidad)
  - Q2: Calidad del proceso (como se entrega: material, lecturas, exámenes, evaluación, pedagogía, recursos)
  - Q3: Calidad de la infraestructura: mide los recursos básicos necesarios para ofertar el servicio (Recursos financieros y humanos)
  - Q4: Calidad de la interacción y la comunicación entre el personal y los estudiantes

- Q5: Calidad de la atmósfera: mide la confianza, seguridad, proyección y posicionamiento de la institución

El instrumento de recolección de información debe ser uno que permita medir las valoraciones, su dirección (positivas, negativas) e intensidad (alta o baja), de los estudiantes, Por esto se seleccionó la encuesta de opinión de escalamiento Tipo Likert, en formato batería<sup>23</sup>, la cual presupone que podemos medir las actitudes<sup>24</sup> 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 escala de Likert asume que la fuerza e intensidad de la experiencia es lineal, por lo tanto, va desde un totalmente de acuerdo a un totalmente desacuerdo.

Aquí, el concepto de escala de medición puede definirse como: “sucesión ordenada de valores distintos de una misma cualidad” (Real Academia Española, 2001, p. 949). Es un patrón, conjunto, medida o estimación regular de acuerdo con algún estándar o tasa, respecto de una variable (Carmines y Woods, 2003, citados por Hernández,2014).

La Escala Likert presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala<sup>25</sup>. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. Las afirmaciones califican al objeto de actitud que se está midiendo.

“Un aspecto muy importante de la escala de Likert es que asume que los ítems o las afirmaciones miden la actitud hacia un único concepto subyacente. En el caso de que

---

<sup>23</sup> Las baterías de afirmaciones se deben de dividir entre afirmaciones negativas y positivas porque su puntuación varía.

<sup>24</sup> “La Actitud es una predisposición aprendida para responder coherentemente de una manera favorable o desfavorable ante un objeto, ser vivo, actividad, concepto, persona o símbolo (Kassin,Fein y Markus, 2013; Devine y Plant, 2013; Oskamp y Schultz, 2009; y Fishbein y Ajzen, 1975). (Hernandez,2014, p..238). Los métodos más conocidos para medir por escalas las variables que constituyen actitudes son: el método de escalamiento de Likert, el diferencial semántico y la escala de Guttman.

<sup>25</sup> Generalmente son cinco. Las categorías son: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

se miden actitudes hacia varios objetos, deberá incluirse una escala por objeto, porque, aunque se presenten conjuntamente, se califican por separado. En cada escala de Likert se considera que todos los ítems tienen igual peso” (Hernández,2014, p.244).

Para establecer las puntuaciones de la escala se establece se define de acuerdo al número de ítems o afirmaciones. Se establece el mínimo sumando el total de afirmaciones, cada una por el valor de 1, y se establece el máximo valor sumando el total de afirmaciones, cada una con valor de 5 puntos. Las respuestas que validen afirmaciones negativas se deben de calificar de 1 a 5. Las respuestas que validen afirmaciones positivas se deben de calificar de 5 a 1. En las escalas de Likert a veces se califica el promedio resultante en la escala mediante la sencilla fórmula  $PT/NT$  (donde  $PT$  es la puntuación total en la escala y  $NT$  es el número de afirmaciones), y entonces una puntuación se analiza en el continuo 1-5 de la siguiente manera, con el ejemplo de quien obtuvo 12 en la escala ( $12/8 = 1.5$ )” (Hernández, R. 2014, p.243).

### Figura N° 1.

*Ubicación de la dirección de las actitudes.*



*Fuente. (Hernández, 2014)*

Si la afirmación es positiva significa que califica favorablemente al objeto de actitud; de este modo, cuanto más de acuerdo con la frase estén los participantes, su actitud será igualmente más favorable. Pero si la afirmación es negativa, significa que califica desfavorablemente al objeto de la actitud, y cuanto más de acuerdo estén los participantes con la frase, implica que su actitud es menos favorable, esto es, más desfavorable.

Para el análisis se establece el método de la estadística descriptiva, además, para relacionar las escalas Likert utilizaremos el *coeficiente de Pearson* y *el de Spearman*. El análisis se hizo primero, sobre los ítems, únicamente para explorar, y segundo, sobre las variables de la investigación que son las que nos interesan (1). Expectativas; 2). Necesidades cubiertas; 3). Valoración de la experiencia y 4). Recomendación o imagen del servicio).

### 3.3. Encuesta de satisfacción estudiantil con los servicios de Bienestar Universitario Facultad Ciencias Exactas y Naturales

#### *Modelo de encuesta*

1. Correo \*

---

#### Perfil

Preguntas de carácter sociodemográfico. Son preguntas personales pero que no vinculan datos sensible que puedan ser usados contra su integridad.

2. Nombre \*

---

3. Genero \*

*Marca solo un óvalo.*

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decirlo
- Otro: \_\_\_\_\_

4. Edad \*

*Marca solo un óvalo.*

- 16-20
- 21-25
- 26-30
- 31-35
- 36-40
- 41-45
- 46-50
- Más de 50

## 5. Programa que cursa actualmente en la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales \*

Marca solo un óvalo.

- Química
- Física
- Astronomía
- Matemáticas
- Biología
- Estadística

## 6. Nivel académico \*

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Más de 10

## 7. Indique cuál es su estado civil: \*

Marca solo un óvalo.

- Casado
- Divorciado
- Viduo
- Soltero
- Noviazgo

8. ¿Antes de ingresar a la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales vivía en un municipio fuera del Valle de Aburrá? \*

El Valle de Aburrá esta compuesto por los municipios de: Medellín, Itagüí, Bello, Envigado, Sabaneta, la Estrella, Caldas y Copacabana

Marca solo un óvalo.

- Sí Salta a la pregunta 9
- No Salta a la pregunta 10

### Residencia

9. Actualmente usted reside en: \*

Marca solo un óvalo.

- Residencias o cuartos de alquiler
- Casa de familiares que viven en Medellín
- Apartamento
- Casa propia o arrendada por mi o para mi por mi familia
- Casa de amigos
- Otro: \_\_\_\_\_

10. ¿En general, cuál es su nivel de satisfacción con los servicios estudiantiles que oferta la oficina de Bienestar de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales?///  
Califique del 1 al 5, DONDE 1 ES COMPLETAMENTE INSATISFECHOS y 5 ES COMPLETAMENTE SATISFECHO \*

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Completamente insatisfecho      Completamente satisfecho

11. Cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de los servicios de bienestar de la Facultad: DONDE 1 ES COMPLETAMENTE INSATISFECHOS y 5 ES COMPLETAMENTE SATISFECHO \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	1	2	3	4	5
Orientación académica	<input type="radio"/>				
Atención psicológica	<input type="radio"/>				
orientación vocacional	<input type="radio"/>				
Formación extracurricular	<input type="radio"/>				
Apoyo económico y estímulos	<input type="radio"/>				
promoción de actividades deportivas y culturales	<input type="radio"/>				
Horario de las actividades	<input type="radio"/>				
calidad de la atención	<input type="radio"/>				
Volvería a realizar la actividad	<input type="radio"/>				
recomendaría algunos de los servicios de bienestar	<input type="radio"/>				
Que tanto la oferta corresponde con las necesidades de los estudiantes	<input type="radio"/>				

12. ¿Qué tanto conocimiento tiene de los siguientes programas de bienestar de la facultad? Donde 1 es muy bajo y 5 muy alto \*

TENGA EN CUENTA A LA HORA DE RESPONDER QUE CADA NUMERO TIENE UNA VALORACIÓN: 1= Muy bajo; 2= Bajo; 3= medio; 4= alto; 5= Muy alto

*Marca solo un óvalo por fila.*

	1	2	3	4	5
Ciencia Sin Fronteras	<input type="radio"/>				
PAS: Pares Académicos Solidarios	<input type="radio"/>				
Ludoteca	<input type="radio"/>				
Estudiantes mentores	<input type="radio"/>				
Ciencia en Familia	<input type="radio"/>				
Docentes consejeros	<input type="radio"/>				

13. De la siguiente lista elige el servicio estudiantil de bienestar que usó durante el último año? \*

Marca solo un óvalo.

- Asesorías académicas u orientación psicosocial *Salta a la pregunta 14*
- Formaciones extracurriculares *Salta a la pregunta 17*
- Actividades recreativas: deportivas, artísticas y culturales *Salta a la pregunta 17*
- apoyo económico o estímulos *Salta a la pregunta 17*
- Ninguna de las anteriores *Salta a la pregunta 17*
- Nunca he usado los servicios estudiantiles de bienestar de la facultad *Salta a la pregunta 17*
- Otro: \_\_\_\_\_

14. Que tan de acuerdo esta con las siguientes afirmaciones: \*

Califique cada afirmación del 1 al 5: 1 estar totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 algo de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 es estar totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo por fila.

	1	2	3	4	5
el asesor fue receptivo con tus preguntas o preocupaciones	<input type="radio"/>				
Se cumplieron las expectativas con la asesoría	<input type="radio"/>				
La asesoría de bienestar me ayudó en un problema u orientación	<input type="radio"/>				
La metodología fue adecuada	<input type="radio"/>				
el horario de la asesoría se adapta a la disponibilidad del estudiante	<input type="radio"/>				
la asesoría permitió mejorar mi rendimiento académico en una materia, curso o resolver dudas sobre el mismo	<input type="radio"/>				
Las asesorías son adecuadas y acordes a la realidad profesional de los estudiantes de la facultad	<input type="radio"/>				
Las asesorías de bienestar son asignadas de forma oportuna, se dan a tiempo o cuando las necesito	<input type="radio"/>				

Recomendaría las asesorías a mis compañeros	<input type="radio"/>				
Las instalaciones físicas donde se reciben los servicios de la coordinación de bienestar de la facultad son adecuadas	<input type="radio"/>				

15. ¿Qué tan frecuente asiste a las asesorías que oferta la coordinación de bienestar de la Facultad? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi Nunca
- Una vez

16. ¿Cuál o cuales de los siguientes programas de asesorías de bienestar de la facultad reconoce? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Ciencia sin Fronteras
- ciencia en Familia
- Estudiantes mentores (Acompañamiento social de estudiantes de niveles avanzados sobre la vida universitaria)
- PAS: Pares Académicos Solidarios (asesorías académicas de estudiantes de niveles avanzados)
- Docentes consejeros
- Ninguna de las anteriores



19. Por favor, marca en escala del 1 al 7 cual de estos servicios le parece más importante: donde 1 es el más importante y 7 el menos importante \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	1	2	3	4	5	6	7
asesorías académicas	<input type="radio"/>						
Apoyo económico y estímulos	<input type="radio"/>						
Orientación psicosocial	<input type="radio"/>						
Actividades deportivas y artísticas	<input type="radio"/>						
Formación extracurricular	<input type="radio"/>						
Asesoría familiar	<input type="radio"/>						
Acompañamiento a estudiantes foráneos (que provienen fuera del Valle de Aburrá)	<input type="radio"/>						

20. Considerando tu experiencia con los servicios estudiantiles de bienestar de la Facultad: donde 5 es muy probablemente, 4 probablemente, 3 neutro, 2 improbable y 1 muy improbable \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	1	2	3	4	5
¿volvería a usarlos?	<input type="radio"/>				
¿Es posible que recomiendes los servicios estudiantiles de bienestar a tus compañeros de la universidad?	<input type="radio"/>				

#### 4. Conclusiones

A pesar de contar con una modesta producción bibliográfica de análisis de los servicios de la Unidad de Bienestar de la FCEN, donde prevalecen los factores subjetivos o institucionales en las explicaciones sobre la baja participación estudiantil de sus servicios, se puede resaltar tres aspectos críticos a subsanar

- 1). Los programas de tutorías fueron construidos sobre las expectativas institucionales de los docentes y directivos; y los análisis no han incluido criterios como: correspondencia con las demandas y gustos del sector estudiantil al que van dirigidos sus programas
- 2). Que los esfuerzos metodológicos para recolectar datos sobre el problema han sido escasos, y muchas de las afirmaciones son producto de algunos grupos focales, entrevistas o basado en la experiencia y el contacto que se obtuvo durante el desarrollo de la práctica, pero que por su naturaleza impiden una generalización de los resultados a toda la población analizada, adicional destaca la ausencia de un sistema de evaluación de satisfacción sobre los servicios a nivel institucional, o que el sistema de evaluación de bienestar se caracteriza por la ausencia de la mirada estudiantil sobre estos servicios, ha llevado a postergar análisis, decisiones y cambios tendientes a mejorar la participación y uso de los servicios, además de buscar el cumplimiento de los objetivos de la oficina y del bienestar universitario en general; y
- 3). La cultura institucional de la oficina de bienestar se ha construido sobre la idea tradicionalista del Bienestar Universitario como estrategia de permanencia (Montoya, Urrego y Páez, 2014), lo que impide ver y superar sus errores en el tiempo, como, por ejemplo, la reestructuración del enfoque de tutorial de los servicios ofertados.

El tradicionalismo con el que opera la priorización de la oferta en diferentes aspectos de los servicios de bienestar se ve reflejada en la centralidad de la premisa como la permanencia estudiantil y el rendimiento académico como criterios de evaluación y pertenencia. La subjetividad dominante hace que los objetivos misionales institucionales se desconecten de las valoraciones, expectativas y necesidades que tiene los sujetos parte de esta institución.

Es necesario establecer un sistema permanente de evaluación de los programas y servicios que oferta la unidad de Bienestar Universitario de la Facultad de Ciencias Exactas Y Naturales con

otros criterios que permitan sistematicidad, continuidad y rigurosidad en la recolección permanente de información tendiente a mejorar la calidad educativa.

---

## Referencias

- Agudelo, L. (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*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Antioquia, Medellín.
- Agudelo, Cardona y Gutiérrez. (2019). *Preferencias deportivas de la comunidad estudiantil: el caso de la Universidad de Antioquia*.
- Álvarez, R., & Vernazza, E. (2018). Evaluación de un instrumento de medición del nivel de satisfacción estudiantil a través de la aplicación de modelos de ecuaciones estructurales. En *Cuadernos Del CIMBAGE*. Vol. 1, núm.19, 2017, pp.1-25. Recuperado de: <https://bit.ly/3pcQ20w>
- Álvarez, R., y Vernazza, E. (2018). *Satisfacción estudiantil: análisis desde una perspectiva multivariante*. Instituto de Estadística - DMMCC - Facultad de Ciencias Económicas y de Administración. Universidad de la República, Uruguay Recuperado de: <https://bit.ly/3paeIa4>
- Candela Zamorano et, al. (2013). *Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana*. Universidad Federal de Santa Catarina. Recuperado de: <https://bit.ly/3Idxoxb>
- Cadena, Mejías, Vega y Vásquez. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. En *Revista de investigación Industrial Data*. Vol.18, núm.1, 2015, pp. 9-28. Recuperado de: <https://bit.ly/3570Er8>
- Cardona, E. (2016). *El Bienestar tiene ciencia*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Antioquia, Medellín.
- Carrión y Vega. (2019). Análisis de satisfacción sobre los servicios de bienestar estudiantil para alumnos con discapacidad física en la educación superior. En *COMPENDIUM: Cuadernos de Economía y Administración*. Vol.6, núm.1, 2019, pp.28-42. Recuperado de: <https://bit.ly/3vg4Mj6>

Congreso de Colombia. (1992). *Ley 30 de Diciembre 28 de 1992*. Recuperado de: <https://bit.ly/3BMriBD>

Consejo de Educación Superior Universitaria.(1995). *Acuerdo 03 de Marzo 21 de 1995*. Recuperado de: <https://bit.ly/3HdeYex>

Correa, M. (2018). *Informe final práctica profesional trabajo social: “el acompañamiento familiar como estrategia de la unidad de bienestar para el éxito estudiantil y la permanencia de los estudiantes en la Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquia*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Antioquia, Medellín.

De los Ríos, M. (2019). *Las tutorías académicas en la Universidad De Antioquia: Una reflexión sociológica del programa Pares Académicos Solidarios en la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Antioquia, Medellín.

Escobar, M. (2007). *Análisis IV evaluación de satisfacción de usuarios con los servicios prestados por la dirección de bienestar universitario. Universidad de Antioquia dirección de bienestar universitario departamento de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, Medellín*. Universidad de Antioquia.

Eyzaguirre, O. (2015). Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015. En *Revista Veritas Et Scientia*. Vol. 5, núm. 1,2016. pp.16-25. Recuperado de: <https://bit.ly/3t2D8nb>

Flórez, L. y Montes, K. (2015). *Estudio de Diagnóstico y Caracterización de bienestar Universitario, Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, Universidad de Antioquia*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Antioquia, Medellín.

Gento, S. y Vivas, M. (2003). “El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación”. En *Acción Pedagógica*. Vol. 12, núm. 2, 2003, pp. 16-27. Recuperado de: <https://bit.ly/3t9kxFS>

- Gómez, E., Cuartas, I. y Bolaños, V. (2019). *Nivel de satisfacción de los estudiantes del programa de instrumentación quirúrgica sobre el servicio de salud de bienestar universitario en la Universidad Santiago de Cali, periodos de abril a mayo de 2019*. [Tesis de pregrado]. Universidad Santiago de Cali. Recuperado de: <https://bit.ly/3C2JUNX>
- Granda, M. (2020). *Diseño de herramientas y metodología que permitan la medición de la satisfacción de los servicios por los usuarios del Inder Medellín*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Antioquia, Medellín.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. Interamericana Editores.
- Manjarrez, K. y Santos, D. (2018). *Nivel de satisfacción y preferencias de los estudiantes de la universidad cooperativa de Colombia – campus Villavicencio - frente a las actividades de bienestar universitario*. [Tesis de pregrado], universidad cooperativa de Colombia. Recuperado de: <http://repository.ucc.edu>
- Mejías, A. (2015). *Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior*. Universidad de Carabobo.
- Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. En *Docencia Universitaria*, Vol.10, núm.2, 2009. Universidad Central de Venezuela. Recuperado de: <https://bit.ly/35agXmV>
- Mego (2013). *Análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la escuela académico profesional de administración de la "Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann" de Tacna, en el año 2012*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – TACNA. Recuperado de <https://bit.ly/3hhbTQ6>
- Ministerio de Educación Nacional. (1980). *Decreto 80 de Enero 22 de 1980*. Recuperado de <https://bit.ly/3sivSnX>
- Ministerio de Educación Nacional. (2010). *Decreto 1295 de Abril 20 de 2010*. Recuperado de: <https://bit.ly/3higwJT>

- 
- Ministerio de Educación Nacional. (2016). *Lineamientos de Política de Bienestar para Instituciones de Educación Superior*. Recuperado de: <https://bit.ly/3vkti2C>
- Montoya, Urrego y Páez, (2014). Experiencia en la coordinación de programas de bienestar universitario: la tensión entre el asistencialismo y el desarrollo humano de los estudiantes. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*. En *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*. Vol. 32, núm. 3, 2014, pp,355-363. Recuperado de: <https://bit.ly/3HjKs2X>
- Plan de Desarrollo 2017-2027 Universidad de Antioquia. Recuperado de: <https://bit.ly/3M1jZKQ>
- Peralta, Surdez y García. (2020). Validación de modelo de medición de satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. En *Revista Investigación Operacional*. Vol. 41, núm. 3, 2020, pp, 472-481. Recuperado de: <https://bit.ly/3JRzbZ9>
- Pérez, J. (2015). *Rediseño e implementación de una metodología para la medición de la satisfacción de los estudiantes en la universidad Sergio Arboleda, seccional Santa Marta*. [Tesis de pregrado]. Universidad Industrial de Santander. Recuperada de: <https://bit.ly/3HiOZCs>
- Peña, X. (2017). *Factores asociados a la satisfacción de los servicios de bienestar universitario en los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2015*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Recuperado de: <https://bit.ly/35sb8Bi>
- Real Academia Española (2001). *Conceptualización escala de medición*.
- Rial, J (2007). *La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos*. [Tesis doctoral]. Recuperado de: <https://bit.ly/3vhsMm2>

- 
- Rivera, D. & Ruiz, M. (2015). Satisfacción del Estudiantes que Actualmente Cursa Electivas en Bienestar Institucional FESC. En *Mundo FESC*. Vol.5, núm. 9,2015, pp. 79-94. Recuperado de: <https://bit.ly/3vd1Qnu>
- Rodríguez & Eushin (2019). *Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año2019*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://bit.ly/3JPX1EL>
- Salazar, J. (2010). Encuesta de satisfacción estudiantil versus cultura de evaluación docente. En *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa 2010*. Vol. 3, núm. 1e,2010, pp.121-132. Recuperado de: <https://bit.ly/3HhjV6k>
- Sandoval, Surdez y Domínguez (2016). Satisfacción personal: factor inherente a la satisfacción estudiantil universitaria. En *Opción*, vol. 32, núm. 13, 2016, pp. 704-724. Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. Recuperado de: <https://bit.ly/3shW4iB>
- Sistema de Bienestar Universitario. (2015). *Acuerdo Superior 173 de 13 de Julio de 2000*. Recuperado de: <https://bit.ly/3IkUL86>
- Soy Capaz. (s.f.). *Soy Capaz: Educación y Equidad para estudiantes con discapacidad*. Recuperado de: <https://bit.ly/3hcNRpl>
- Surdez, Sandoval & Lamoyi. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. En *Educación y Educadores*. Vol.21, núm. 1,2018, pp.9-26. Universidad de la Sabana. Recuperado de: <https://bit.ly/3LZQ9q7>
- Universidad Nacional de Colombia (2017). *Guía metodológica para medir la satisfacción de los usuarios frente a los servicios y actividades de bienestar universitario*. Recuperado de: <https://bit.ly/3BNytJH>

- 
- Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Primera edición. Editorial Síntesis.
- Veenhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *En Intervención Psicosocial*, Vol. 3, pag.87-116.
- Vergara et al. (2018). Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica en Estudiantes Universitarios Chilenos. *En Psicología Educativa*.Vol. 24, núm.2, 2018, pp.99-106. Recuperado de: <https://bit.ly/3Hf6Udj>
- Zambrano, J., et. al. (2019). Cuestionario para medir la importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil. *En Revista Ciencia Unemi*, vol. 12, núm. 30, 2019, pp. 35-45. Universidad Estatal de Milagro Ecuador. Recuperado de:<https://bit.ly/3BPDW2v>