

### **Información Importante**

La Universidad Santo Tomás, informa que el autor ha autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del catálogo en línea, página web y Repositorio Institucional del CRAI-USTA, así como en las redes sociales y demás sitios web de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor, nunca para usos comerciales.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-USTA  
Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**Informe de Pasantía en Bienestar Universitario Universidad Santo Tomás Bucaramanga**

**Paola Andrea Grandas Castaneda**

**Informe de pasantía para optar al título de Especialista en Administración Deportiva**

**Tutor**

**Nelson Correa Pacheco**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**Especialización en Administración Deportiva**

**División de Ciencias de la Salud**

**2021**

## Contenido

Introducción.....	7
1. Informe de Pasantía.....	8
1.1 Descripción de la Organización.....	8
1.2 Antecedentes de a Organización.....	9
1.3 Delimitación.....	9
1.4 Referencia de la Organización.....	9
1.4.1 Misión.....	9
1.4.2 Visión.....	10
1.5 Descripción del Área Donde se Realizó la Practica.....	12
1.5.1 Áreas que Conforman el Departamento de Bienestar Universitario.....	12
1.5.2 Cronograma de Actividades.....	20
1.5.3 Descripción de las Funciones.....	23
1.6 Análisis del Entorno Externo e Interno de la Organización.....	24
1.6.1 Análisis PESTEL.....	24
1.6.2 Análisis de las 5 Fuerzas de Porter.....	29
1.6.3 Análisis DOFA.....	35
1.6.4 Plan de Marketing.....	38
2. Aportes Investigativos.....	43
2.1 Planteamiento del Problema.....	43
2.1.1 Descripción del Problema.....	43
2.1.2 Pregunta de Investigación.....	44
2.2 Justificación.....	45

2.3 Objetivos.....	45
2.3.1 Objetivo General .....	45
2.3.2 Objetivos Específicos.....	46
2.4 Marco de Referencia .....	46
2.4.1 Marco Teórico .....	46
2.4.2 Marco Legal .....	61
2.5 Diseño Metodológico .....	62
2.5.1 Tipificación y Diseño de la Investigación.....	62
2.5.2 Técnicas de Recolección de Datos.....	62
2.6 Resultados... ..	63
2.7 Conclusiones y Recomendaciones .....	63
2.7.1 Conclusiones .....	63
2.7.2 Recomendaciones.....	64
Referencias.....	64

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1.</b> <i>Descripción de las actividades realizadas durante la pasantía</i> .....	13
<b>Tabla 2.</b> <i>Planeación y organización del cronograma semanal de actividades de la caja de compensación familiar Comfenalco Santander 2020-II</i> .....	23
<b>Tabla 3.</b> <i>Planeación y organización del cronograma de las diferentes actividades directivos y administrativos 2020-II</i> .....	23
<b>Tabla 4.</b> <i>Dimensiones del PESTEL</i> .....	24
<b>Tabla 5.</b> <i>Análisis PESTEL</i> .....	25
<b>Tabla 6.</b> <i>Análisis DOFA realizada al área de Bienestar de la Universidad Santo Tomás, Seccional Bucaramanga</i> .....	36
<b>Tabla 7.</b> <i>Presupuesto destinado a incentivos</i> .....	41
<b>Tabla 8.</b> <i>Evaluación y control de las actividades</i> .....	42
<b>Tabla 9.</b> <i>Aspectos legales</i> .....	61

**Lista de Figuras**

**Figura 1.** *Estructura organizacional de la Universidad Santo Tomás* ..... 11

**Figura 2.** *Dimensiones de las fuerzas de Porter* ..... 29

## **Introducción**

El presente proyecto tiene como objetivo principal fortalecer el área de bienestar de la Universidad Santo Tomas seccional Bucaramanga. Lo anterior se realizará poniendo en práctica los conocimientos y habilidades adquiridos durante el estudio de la Especialización en Administración Deportiva. Para ello se ejecutaron las siguientes actividades: Planeación y organización del cronograma semanal de actividades virtuales y presenciales para el segundo periodo académico del año 2020, planeación y organización del cronograma semanal de actividades selecciones y talleres, planeación y organización del cronograma semanal de actividades de caja de compensación familiar COMFENALCO, planeación y organización del cronograma de actividades de las diferentes actividades directivo y administrativo. planeación y organización del cronograma de las diferentes actividades de programas académicos y divisiones del año en curso.

A través de los procesos administrativos llevados a cabo en el bienestar universitario se logra cumplir con la misión del área de deportes a pesar de las dificultades que trajo consigo la pandemia del COVID-19, con lo anterior se quiere dejar evidencia los aportes del practicante durante la pasantía, además, resaltar la importancia de dichos procesos, para cumplir objetivos y obtener resultados de manera eficiente.

## **1. Informe de Pasantía**

### **1.1 Descripción de la Organización**

La Universidad Santo Tomás, primer claustro universitario de Colombia, fue fundada por la Orden de Predicadores (O. P.) el 13 de junio de 1580. En 1608 se fundó el Colegio Santo Tomás y posteriormente se fusionó con la Universidad de Estudios Generales. Nació así, el Colegio-Universidad Santo Tomás que posteriormente se llamaría Universidad Tomística. Durante casi tres siglos esta Universidad, se constituyó como fuente inagotable de pensamiento y cultura que formó a numerosas generaciones de neogranadinos. Entre los graduados destacados se encuentran los nombres de Andrés Rosillo (con estudios en Filosofía, Teología y Cánones), Camilo Torres, autor del célebre “Memorial de Agravios”, Francisco José de Caldas (graduado en Cánones), y, Francisco de Paula Santander (en Filosofía y Leyes) y Atanasio Girardot (en Cánones).

Se restauró en Santafé de Bogotá el día 7 de marzo de 1965 por la Provincia de San Luis BERTRÁN de Colombia, de la Orden de Predicadores, con el nombre de Universidad Santo Tomás de Colombia, con personería jurídica mediante la Resolución n.º 3645 del 6 de agosto de 1965. Con el ánimo de expandir la misión institucional de formar profesionales éticos y creativos, la Universidad Santo Tomás creó, en 1973, la Seccional de Bucaramanga, que cuenta con un alto reconocimiento en la región nororiental del país.

En 1975 la Universidad Santo Tomás fue una de las pioneras en ofrecer programas con la modalidad de educación a distancia, con la cual se han formado un alto número de profesionales de diferentes regiones del país, luego se instauró en la capital boyacense el 3 de marzo de 1996, dado que en Boyacá la comunidad dominicana ha mantenido una brillante tradición educativa y cultural; al año siguiente se estableció en Medellín y en el año 2007 comenzó la oferta de programas presenciales en Villavicencio.

## **1.2 Antecedentes de la Organización**

La Universidad Santo Tomás es una Institución de Educación Superior católica de carácter privado, sin ánimo de lucro y de orden nacional. Hace presencia en cinco ciudades del país con sedes y seccionales en Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Tunja y Villavicencio en la modalidad presencial y 23 Centros de Atención Universitaria CAU en la modalidad Abierta y a Distancia.

## **1.3 Delimitación**

La realización de estas prácticas tiene como objetivo hacer que la información de todos los programas y actividades que ofrece el área de Bienestar Universitario llegue a toda la población posible: estudiantes, directivos y docentes; con la finalidad de que participen y halla el máximo de participación de todos en dichas actividades. Para que así, cada uno de ellos descubra lo benéfico que es acogerse a un plan óptimo de buenos ejercicios desde casa, buena alimentación, torneo de ajedrez, charlas mediadas por el área de salud, clases funcionales, clases de bailes, entre otras. La aplicación de esta organización y planeación del organigrama de las actividades se llevará a cabo en el segundo periodo académico del año 2020.

## **1.4 Referencia de la Organización**

### ***1.4.1 Misión***

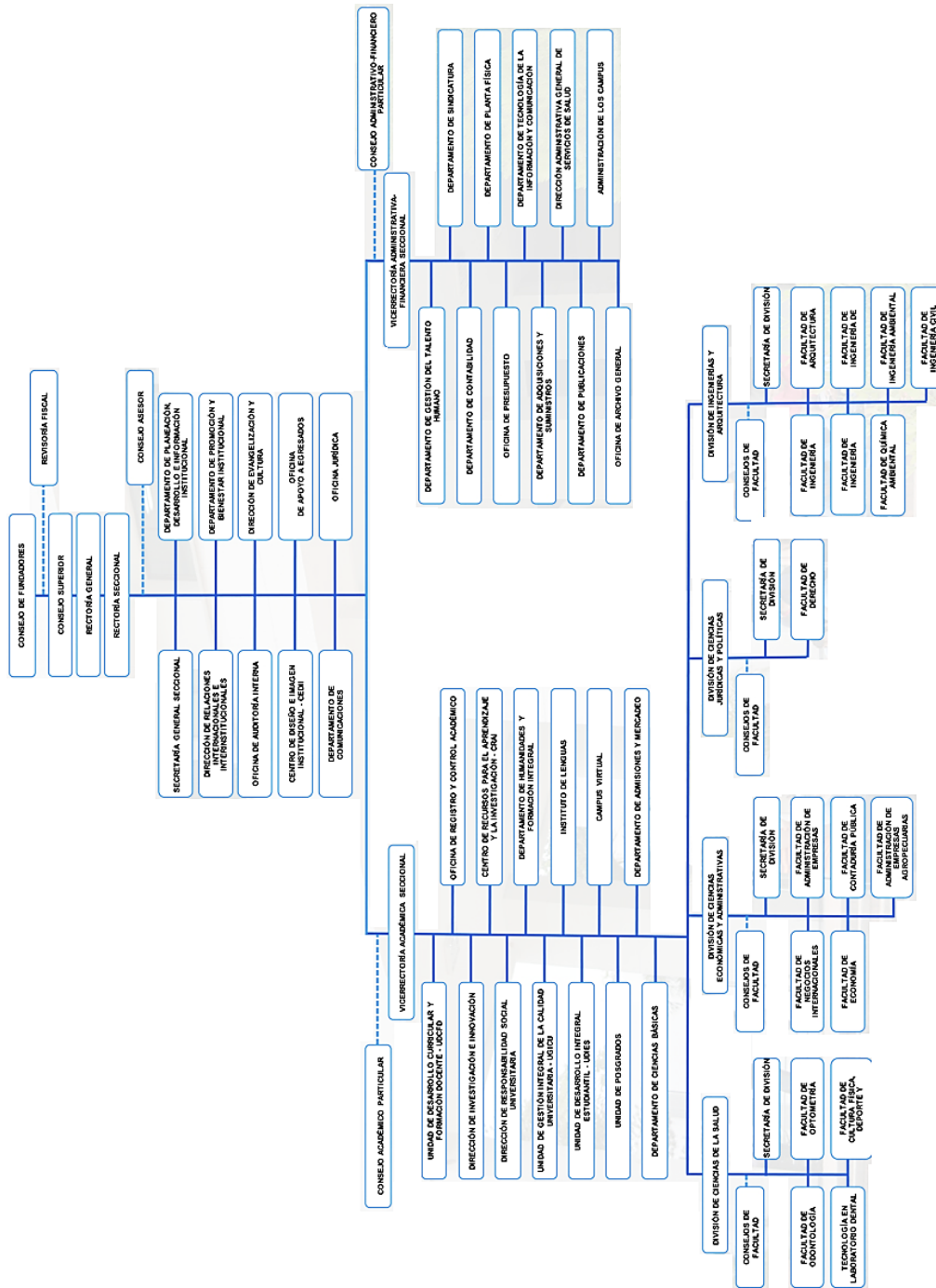
La Misión de la Universidad Santo Tomás, inspirada en el pensamiento humanista cristiano de Santo Tomás de Aquino, consiste en promover la formación integral de las personas en el campo de la educación superior mediante acciones y procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y

proyección social. Para que, de esta manera respondan de manera ética, creativa y crítica a las exigencias de la vida humana, y así, estén en condiciones de aportar soluciones a las problemáticas y a las necesidades de la sociedad y del país.

#### ***1.4.2 Visión***

En 2027 la Universidad Santo Tomás de Colombia es referente internacional de excelente calidad educativa multicampus, por la articulación eficaz y sistémica de sus funciones sustantivas, y es dinamizadora de la promoción humana y la transformación social responsable, en un ambiente sustentable, de justicia y paz, en procura del bien común.

Figura 1. Estructura organizacional de la Universidad Santo Tomás



Adaptado de bienestar universitario, universidad santo tomas seccional Bucaramanga

### **1.5 Descripción del Área Donde se Realizó la Practica**

La realización de la práctica para postulación a graduación como especialista en administración deportiva se llevó a cabo en la Universidad Santo Tomas de Bucaramanga en el área de Bienestar Universitario donde se pusieron en práctica muchos de los conocimientos adquiridos en el programa. El departamento de Promoción y Bienestar Universitario de la Universidad Santo Tomas de Bucaramanga,

“está comprometido con la complementación del proyecto institucional promoviendo las condiciones y los medios para el mejor desarrollo de las actividades académicas, investigativas, administrativas, pastorales y de proyección social y extensión universitaria mediante acciones formativas, lúdicas y de compromiso social que posibiliten el desarrollo de las personas en las dimensiones biológica, psico-afectivas, intelectual, social, cultural, axiológica y política, es decir en la integralidad de la persona, dentro del espíritu de la filosofía y la misión del plantel educativo” (Universidad Santo Tomas, s.f).

#### ***1.5.1 Áreas que Conforman el Departamento de Bienestar Universitario***

1. *Área de deporte.* Esta encargada de crear los espacios para la mejor utilización del tiempo libre y de ocio en actividades recreativas, de integración y competencias para toda la comunidad educativa. Esta área utiliza el deporte como principal herramienta pedagógica para la formación integral que reciben los estudiantes durante su ciclo universitario. De esta manera, se pretende para un mejor desarrollo de habilidades de comunicación que facilitan las relaciones interpersonales, generación de mayor capacidad de trabajo en equipo y fomento de la honestidad y demás valores inherentes e incuestionables que conlleva el deporte. Adicionalmente, el Área de Deportes promueve hábitos y estilos de vida saludables en toda la

comunidad institucional, previniendo así factores de riesgos asociados a enfermedades crónicas no transmisibles. En esta área se destacan las artes marciales, tenis, fútbol, baloncesto y atletismo (Universidad Santo Tomas, s.f.).

2. *Área Cultural.* Esta encargada de propiciar escenarios de formación a través de espacios participativos de integración cultural de la comunidad, donde se establece una asociación inseparable entre la cultura, la expresión artística, la estética y la educación. Esto tomando como eje fundamental el reconocimiento de la diversidad y la generación de condiciones favorables que fortalezcan la identidad nacional.

A través de su área cultural el departamento de Bienestar Universitario promueve el desarrollo de aptitudes y habilidades artísticas que estimulan la identidad hacia el patrimonio cultural por medio de acciones lúdicas que ayudan al desarrollo de las personas en su formación integral. En esta área se destacan la música, la danza, teatro y artes plásticas. (Universidad Santo Tomas, s.f.)

3. *Área de desarrollo humano.* Esta área ayuda la promoción biopsicosocial y ecológica de la comunidad universitaria a través de un equipo interdisciplinario de profesionales en las disciplinas referentes a la salud como servicio médico, servicio de enfermería, asesoría psicológica y servicio de fisioterapia).

**Tabla 1.** Descripción de las actividades realizadas durante la pasantía

Actividad	Descripción	Fecha
Reunión Área de Deportes	Reunión del área de deportes junto al coordinador Fabio Tafur y el profesional de soporte Oscar Córdoba. Indicaciones de parte del coordinador en materia de	07/07/2020

Actividad	Descripción	Fecha
Planeación y organización del cronograma de actividades 2020-II	<p>actividades a realizar durante el periodo de prácticas.</p> <p> Junto al profesional de soporte, se planeó propuesta del contenido de las diferentes actividades virtuales y presenciales a realizar en el periodo 2020-II en la seccional Bucaramanga.</p>	07/07/2020
Apoyo pausas activas/Pausas informativas	<p> Junto al profesional de soporte Oscar Córdoba se realizó intervención a los estudiantes de pregrado del departamento ILCE de diferentes programas académicos de la universidad, se masificaron las siguientes actividades; vacaciones recreo tomasinas, los colores de mi tierra, torneo nacional de ajedrez, ofertas por la universidad a nivel nacional.</p>	08/07/2020
Planeación y organización de actividades caja de compensación Comfenalco	<p> Junto con el profesional de soporte Oscar Córdoba se está planeando y organizando actividades a realizar por la caja de compensación Comfenalco Santander en la universidad santo tomas seccional Bucaramanga en el 2020-II.</p>	09/07/2020
Vacaciones recreo-tomasinas y pausas activas e informativas.	<p> Junto con el profesional de soporte se realizó la masificación por medio de las piezas publicitarias y enlaces de las actividades Multicampus USTA Colombia, vacaciones recreo-tomasinas y los colores de mi bandera.</p>	09/07/2020
Vacaciones recreo-tomasinas y pausas activas e informativas.	<p> Junto con el profesional de soporte se realizó la masificación por medio de las piezas publicitarias y enlaces de las actividades Multicampus USTA Colombia, vacaciones recreo-tomasinas y los colores de mi bandera.</p>	09/07/2020

Actividad	Descripción	Fecha
Primer Torneo de Pac - Man USTA Colombia	Junto al profesional de soporte se realizó la revisión y corrección del reglamento del primer torneo de pac-man online planeado y organizado por el área de deportes. Adicionalmente se contactó a Fiorella con el objetivo de enviar el contenido para la elaboración de la pieza publicitaria.	09/07/2020
Planeación y organización de las actividades dirigidas a Directivos y Administrativos 2020-II	Junto al profesional de soporte Oscar Córdoba, se plena propuesta de actividades a realizar en el segundo semestre del 2020. Las actividades propuestas son para impactar al personal directivo y administrativo de la universidad, todo esto siguiendo las indicaciones y lineamientos del coordinador de deportes.	10/07/2020
Planeación y organización de actividades dirigidas a los estudiantes de las diferentes divisiones de la universidad en el 2020-II	Junto al profesional de soporte Oscar Córdoba se planea propuesta de actividades a realizar en el segundo semestre del 2020, a las diferentes facultades, en el transcurso del segundo semestre del presente año, siguiendo las indicaciones y lineamientos del coordinador de deportes Fabio Correa.	10/07/2020
Pausas activas a estudiantes de Posgrados	Se realizó apoyo en la ejecución de pausas activas a los estudiantes de posgrados por parte del profesional de soporte Oscar Córdoba.	10/07/2020
Informe estadístico 2019-I, 2020-I	Junto al coordinador del área de deportes Fabio Correa, se realiza informe estadístico de actividades, de los periodos 2019-I y 2020-I con el fin de analizar el flujo de participantes en las diferentes actividades ofertadas por el área de deportes.	13/07/2020

Actividad	Descripción	Fecha
Pausas activas e informativas.	Apoyo en la realización de pausas activas e informativas, junto con el profesional de soporte Oscar Córdoba.	14/07/2020
Reglamento departamento de promoción y bienestar.	Junto con el coordinador de deportes Fabio Correa y el profesional de soporte Oscar Córdoba, se realizó modificación en el reglamento del departamento de promoción y bienestar, capítulo VII área de deportes de la universidad santo tomas seccional Bucaramanga. Con el fin de dar cumplimiento a las necesidades de toda la comunidad tomasina.	15/07/2020
Planeación y organización de actividades USTA 2020-II	Junto con el coordinador de deportes Fabio Correa se actualizo el documento "planeación y organización de actividades presenciales y virtuales USTA 2020-II" con el fin de modificar el contenido de acuerdo con las directrices dadas por la institución.	16/07/2020
Muévete y vive Santoto	Junto con el profesional de soporte Oscar Córdoba se realizó intervención a la población estudiantil de posgrados, con la realización de pausas activas, teniendo en cuenta el cronograma enviado por Patricia Sepúlveda, secretaria de Bienestar Institucional.	17/07/2020
Pausas activas Posgrados	Junto con el profesional de soporte Oscar Córdoba se realizó intervención a la población estudiantil de posgrados, con la realización de pausas activas, teniendo en cuenta el cronograma enviado por Patricia Sepúlveda, secretaria de Bienestar Institucional.	18/07/2020

Actividad	Descripción	Fecha
Clase Funcional Colores de mi Bandera	Apoyo en la planeación y organización de clase de entrenamiento funcional y zumba, junto al profesional de soporte Oscar Córdoba y la instructora de zumba de la seccional Villavicencio, para actividad Los Colores de mi Bandera.	21/07/2020
Pausas Activas Administrativos / Docentes	Apoyo en la actividad de pausas activas del programa muévete USTA a cargo del área de deportes, realizando pausas informativas y masificación de las actividades ofertadas para el periodo intersemestral (torneo de ajedrez, actividad los colores de mi bandera, campamento de verano, charlas mediadas por el área de salud y desarrollo humano y clases funcionales).	21/07/2020
Actividades área de salud y desarrollo humano	Activa participación y acompañamiento en las charlas mediadas por el área de salud y desarrollo humano en la actividad denominada campamento de verano.	21/07/2020
Los Colores de mi Bandera	Activa participación, acompañamiento y apoyo en la actividad denominada los colores de mi bandera ofertada por la universidad a nivel nacional.	21/07/2020
Clase funcional y zumba, Los Colores de mi Bandera	Apoyo en la ejecución junto con el profesional de soporte y el coordinador del área de deportes, de clase funcional y zumba a cargo de las seccionales de Bucaramanga y Villavicencio para la actividad denominada los colores de mi bandera, ofertada por la universidad a nivel nacional.	22/07/2020
	Junto al coordinador del área de deportes, se realizó apoyo en el desarrollo de encuesta	

Actividad	Descripción	Fecha
Encuesta ASCUN deportes	enviada por ASCUN deportes, con el fin de dar a conocer el cronograma de actividades para el segundo periodo del presente año y, además, conocer los servicios con los que cuenta el área de deportes de la institución pese a la pandemia, y así poder brindar apoyo para la realización de estas.	23/07/2020
Pausas activas Posgrados	Junto con el profesional de soporte Oscar Córdoba se realizó intervención a la población estudiantil de posgrados, con la realización de pausas activas, teniendo en cuenta el cronograma enviado por Patricia Sepúlveda, secretaria de Bienestar Institucional.	24/07/2020
Inducción virtual para estudiantes de Pregrado 2020-II	Apoyo en la planeación y organización de actividades por parte del área de deportes para el desarrollo de la inducción virtual de nuevos estudiantes de pregrado para el periodo 2020-II	24/07/2020
Trabajo conjunto Área de deportes	Junto a la profesional de soporte y el Coordinador de Deportes, se creó el contenido del correo para enviar a los participantes del torneo online de Pac-Man junto con el reglamento del mismo. Además, se actualizó el vínculo de inscripción a selecciones y talleres deportivos de la institución para el periodo 2020-II.	27/07/2020
Ensayo inducción neo tomasinos 2020-II	Junto a todo el equipo de bienestar institucional se realizó ensayo de actividades y prueba de la plataforma teams para realizar inducción a estudiantes nuevos de pregrado para el periodo 2020-II	28/07/2020

Actividad	Descripción	Fecha
Inducción neo tomasinos 2020-II	Junto al rector de la institución, los decanos de todas las divisiones, el equipo de bienestar institucional y el equipo de mercadeo, se realizó bienvenida a estudiantes de pregrado nuevos, a través de la plataforma Microsoft teams.	28/07/2020
Reunión inducción neo tomasinos 2020-II	Junto a todo el equipo de bienestar institucional se realizó reunión para ultimar detalles de las actividades a realizar en la inducción a nuevos estudiantes de pregrado del 2020-II.	29/07/2020
Actividad del área de deportes en inducción neo tomasinos 2020-II	Junto a todo el equipo del área de deportes se ejecutó actividad como abre bocas de la inducción a nuevos estudiantes de pregrado, orientada por bienestar institucional, con el fin de dar a conocer los servicios ofrecidos por bienestar institucional.	30/07/2020
Claustro estudiantes facultad de optometría	Junto con el coordinador de deportes Fabio Correa, se realizó apoyo en la presentación del área de deportes en el claustro de estudiantes de la facultad de optometría, con el fin de dar a conocer los servicios que ofrece el área y bienestar institucional.	31/07/2020
Torneo Pac-Man USTA Colombia	Junto con el profesional de soporte Oscar Córdoba y el coordinador del área de deportes Fabio Correa, se realizó satisfactoriamente el primer torneo virtual de Pac-Man a nivel USTA Colombia. Se envió correo de agradecimiento por participación y se dieron a conocer los ganadores a través del mismo.	03/08/2020

Actividad	Descripción	Fecha
Inducción practicante facultad de cultura física, periodo 2020-II	Junto a todo el equipo del área de deportes se realizó inducción a la nueva practicante de la facultad de cultura física deporte y recreación, con el fin de darle a conocer las funciones que debe cumplir durante el 2020-II	03/08/2020
Planeación actividades área de deportes 2020-II	Junto con la nueva practicante de pregrado, se terminó de cuadrar el calendario de actividades virtuales por parte del área de deporte para el 2020-II	04/08/2020
Recomendaciones para la realización de actividad física	Junto a la practicante de la facultad de cultura física, deporte y recreación y el profesional de soporte Oscar Córdoba, se hicieron tips y recomendaciones para la realización de actividad físico, teniendo en cuenta los decretos proyectados por la gobernación de Santander. además, se hicieron modificaciones en el calendario de actividades virtuales para el 2020-II	05/08/2020
Finalización practicas	Se finalizan satisfactoriamente las noventa y ocho (98) horas de prácticas establecidas por la coordinación de la especialización en administración deportiva, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos para postulación a grado.	06/08/2020

*Nota:* esta tabla describe cada una de las actividades desarrolladas por el practicante durante la pasantía.

### 1.5.2 Cronograma de actividades

De acuerdo con las actividades realizadas en el área de Bienestar, se realizó la siguiente planeación y organización del cronograma de las diferentes actividades a realizar para el segundo periodo académico del año 2020. Sin embargo, cabe aclarar que algunas actividades se dejaron

con calendario abierto teniendo en cuenta que es posible que a medida que vaya avanzando el semestre exista la posibilidad de contratación de personal para dichas actividades y este deba ser ajustado. Las actividades se plantearon de la siguiente manera:

1. Planeación y organización del cronograma semanal de actividades virtuales USTA 2020-II.
  - Reconocimiento a los líderes docentes tomasinos que participan activamente en los Torneos Internos.
  - Pausas activas - Posgrados, Pregrado, Docentes, Administrativos y egresados. Pablo Jiménez en acompañamiento y apoyo por parte de Oscar Córdoba y Eloísa Reyes.
  - Acondicionamiento Físico - Selecciones. Oscar Córdoba
  - Entrenamiento Funcional - Comunidad tomasina, Oscar Córdoba
  - Conversatorios deportivos - Selecciones y Talleres
  - Torneo virtual video juego clásico Pac-Man
  - Torneo videojuego free fire.
  - Cronograma de tips de estilos de vida saludable.
2. Planeación y organización del cronograma semanal de actividades presenciales USTA 2020-II.
  - Finalización del Torneo Inter Facultades 2020 de octubre a noviembre, teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad establecidos por la universidad, siguiendo los lineamientos del ministerio de salud y el ministerio del deporte.
  - Realización torneos relámpago; Tenis de campo, tenis de mesa, futbol tenis, juegos autóctonos de la región (mini tejo, rana y bolo criollo), – veedurías, profesional de apoyo Oscar Córdoba

- Congresos técnicos para abordar temas relacionados con protocolos de bioseguridad (registro de ingreso y salida de la institución, toma de temperatura), reglamentos, sorteos, programación torneo interno y fechas de realización de torneos relámpago.
  - Masificación por redes sociales de la institución, redes sociales de bienestar y correos institucionales, de las diferentes actividades a realizar por el área de deportes.
3. Planeación y organización del cronograma semanal de actividades selecciones y talleres USTA 2020-II.
- Entrenamientos selecciones y talleres deportivos USTA Bucaramanga, tres veces por semana selecciones deportivas; un entrenamiento presencial, dos entrenamientos virtuales dirigidos a toda la comunidad tomasina, por medio de las redes sociales oficiales de la universidad y las redes sociales del departamento de promoción y bienestar institucional. Talleres deportivos dos veces por semana; una sesión presencial y otra sesión virtual dirigida a toda la comunidad tomasina, por medio de las redes sociales oficiales de la universidad y las redes sociales del departamento de promoción y bienestar institucional.
  - Acompañamiento y apoyo de los entrenadores deportivos en las actividades programadas por el departamento de promoción y bienestar, para el segundo periodo del 2020.
4. Planeación y organización del cronograma semanal de actividades de la caja de compensación familiar Comfenalco Santander 2020-II.
- Planificación de dos actividades al mes en el periodo de agosto a noviembre (posibles fechas de ejecución de las actividades durante el 2020-II); entrenamiento funcional y pausa activas por parte del personal de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander.

**Tabla 2.** *Planeación y organización del cronograma semanal de actividades de la caja de compensación familiar Comfenalco Santander 2020-II*

Semanas	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
<b>Semana 4</b>	24 y 28	21 y 25	26 y 30	23 y 27

*Nota:* esta tabla describe mes, semana y cantidad de días en los cuales se realizarán las actividades dirigidas por la caja de compensación familiar Comfenalco, a todo el personal administrativo de la institución.

- Planificación de una actividad al mes en el periodo de agosto a noviembre para estudiantes de pregrado y posgrado (posibles fechas de ejecución de las actividades durante el 2020-II); torneo online videojuego PARCHIS por parte del personal de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander.
5. Planeación y organización del cronograma de las diferentes actividades directivos y administrativos 2020-II.
- Planificación de una actividad al mes en el periodo de agosto a noviembre (posibles fechas entre semana para su ejecución de las actividades durante el 2020-II); Torneo Tenis de Mesa y Fútbol Tenis por parte del personal del área de deportes del departamento de bienestar institucional. (Directivos y Administrativos), carrera MTB USTA Colombia.

**Tabla 3.** *Planeación y organización del cronograma de las diferentes actividades directivos y administrativos 2020-II*

Semanas	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
<b>Semana 3</b>	17 al 21	14 al 18	12 al 16	16 1 20

*Nota:* esta tabla describe mes, semana y cantidad de días en los cuales se realizarán las actividades dirigidas a directivos y administrativos.

### 1.5.3 Descripción de las Funciones

Las funciones desarrolladas en el departamento de Bienestar Universitario en el área de deportes fueron el apoyo en la programación de actividades relacionadas con esta área, apoyo a la realización de pausas activas, planear y organizar las actividades a desarrollar durante cada semana del II semestre del 2020, además asistir siendo apoyo en todas las actividades que realiza el profesional de soporte.

## 1.6 Análisis del Entorno Externo e Interno de la Organización

### 1.6.1 Análisis PESTEL

El análisis PESTEL se realiza con el objetivo de estudiar el entorno externo en que se mueve una organización con el objetivo de visualizar las oportunidades o posibles amenazas a las que se puede estar enfrentando la organización, este análisis se lleva a cabo en el área Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal.

**Tabla 4.** Dimensiones del PESTEL

<p><b>Políticas:</b></p> <p>Gobierno. Clima Político. Tendencias Electorales Políticas Gubernamentales. Conflictos. Iniciativas, bonos, incentivos.</p>	<p><b>Económicos:</b></p> <p>Tendencias. Crisis. Ciclos económicos. Políticas de Innovación.</p>	<p><b>Sociales:</b></p> <p>Demografía. Estilo de vida. Actitudes y opiniones. Imagen corporativa. Aspectos éticos.</p>
<p><b>Tecnológicos:</b></p> <p>Infraestructura física. Infraestructura tecnológica. Tecnologías emergentes. investigación. Tecnologías de la investigación y comunicación. Acceso tecnológico.</p>	<p><b>Ecológicos:</b></p> <p>Problemas medio ambientales. Procesos de producción. Tipo de consumo. Amigabilidad medioambiental. Políticas medioambientales.</p>	<p><b>Legal:</b></p> <p>Metodologías gubernamentales. Derecho internacional. Reglamentación nacional. Derechos municipales.</p>

*Nota:* esta tabla demuestra la estructura y presentación de las dimensiones del análisis PESTEL. Adaptado de (Weebusup, 2016)

**Tabla 5. Análisis PESTEL**

P O L Í T I C A	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria del Covid-19 o SARS-CoV-2, el Estado colombiano ha decretado la suspensión de las pruebas de Estado para el acceso a la educación superior, por lo cual se faculta a las universidades a definir sus procesos para la selección de sus estudiantes. Sin embargo, deben tener en cuenta que los mismos sean razonables, proporcionales y que no vulneren los derechos fundamentales y en especial el derecho de igualdad.</li> <li>❖ El 6 de abril, se estableció que los colegios y universidades se mantendrían en Aislamiento Preventivo Obligatorio hasta el 31 de mayo del 2020, el cual hasta la fecha siendo esta el mes agosto aún se mantiene vigente.</li> <li>❖ Se adelantó un plan de auxilios económicos que incluyen la suspensión temporal del pago de cuotas, reducción de tasa de interés mensual y la ampliación del pago de las cuotas con el fin de reducir las mismas.</li> <li>❖ Se anunció el plan padrino como apoyo a las Instituciones de Educación Superior para llevar a la virtualidad a las instituciones que así lo requieran.</li> <li>❖ Se estableció que para evitar el contagio del Covid-19, el Estado Colombiano propone garantizar la prestación de servicios a través de: uso de las tics, uso de herramientas colaborativas para minimizar el contacto presencial en masas, acudir a canales virtuales o redes sociales para realizar conversatorios, foros o encuentros con un gran número de personas y el uso de herramientas e-learning. (Unesco, 2020)</li> </ul>
E C O N Ó M I C O S	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El artículo 86 de la ley 30 establece que el financiamiento de las Instituciones de Educación Superior se genera de acuerdo con el Índice de Precios al Consumidor (IPC), lo cual es precario debido a que este índice no crece de ninguna manera lo cual provoca congelamiento en las universidades, adicionalmente se tiene en cuenta que el crecimiento de estas IES se ha venido incrementando en lo corrido del tiempo desde el 2010. (Peña, 2018)</li> <li>❖ La coyuntura por la que se está atravesando debido a la pandemia por el Covid-19, es un factor que afecta económicamente a todos los países y Colombia no es la excepción, pues debido al confinamiento son muchos los sectores económicos que se han visto obligados a realizar un stop en sus actividades, siendo esto un factor que genera desempleo en muchas de sus áreas lo cual como bien se sabe se pierde el poder adquisitivo en las personas por lo que genera que muchas personas que tenían acceso a la educación superior se vean obligadas a no matricular sus semestres.</li> <li>❖ Otro factor económico que afecta a las universidades en Colombia es que Icetex anuncio que solo financiara a los estudiantes de primer ingreso que estudiaran en universidades acreditadas, lo cual dejo</li> </ul>

sin financiamiento a varias universidades (Asociación Colombiana de Universidades, s.f.)

❖ Costos de las carreras son realmente altos para personas de estratos bajos.

S  
O  
C  
I  
A  
L  
E  
S

❖ Existe un factor social que afecta a las universidades, donde los jóvenes están menos interesados en acceder a programas de educación superior ya que esto no les garantiza obtener un mejor empleo y prefieren certificaciones como las virtuales como una alternativa. (Asociación Colombiana de Universidades, s.f.)

❖ La Universidad Santo Tomás al ser estrictamente un claustro con orientación a la religión católica hace que muchas personas que desean acceder a programas ofrecidos por ellos decidan optar por otro tipo de universidades que no tienen ningún régimen con una orientación religiosa establecida, es decir instituciones más libres en este sentido.

❖ Falta de becas deportivas, lo cual afecta socialmente a las personas que desean acceder a esta universidad tengan que optar por otro tipo de establecimientos que si le ofrezcan mejores oportunidades.

❖ Por otro lado, la emergencia sanitaria ha provocado la deserción de muchos estudiantes, los cuales han preferido dejar sus carreras a mitad por el hecho de que todas las clases se están realizando a nivel virtual, lo cual no justifica los costos que tiene que pagar y el no poder disfrutar de las instalaciones de la institución.

T  
E  
C  
N  
O  
L  
Ó  
G  
I  
C  
O  
S

❖ Debido a la emergencia sanitaria que se está viviendo en el país, la universidad se vio obligada a hacer uso de la virtualidad, es decir, dictar todas sus clases por medio de alternativas digitales para adquirir los conocimientos para llevar a cabo la carrera universitaria.

❖ La Universidad Santo Tomás cuenta con un Campus Virtual el cual favorece a la institución en cuanto a los recursos tecnológicos con lo que cuenta, pues tiene tecnología de punta como computadores, plataformas consistentes para el desarrollo adecuado de sus actividades.

❖ La USTA ha puesto en marcha tecnologías para emprendimientos de alto impacto, con el fin de dar a conocer las diversas estrategias de la institución.

❖ El uso de las TICS en la universidad ha sido de gran beneficio para la institución pues ha permitido la actualización de la infraestructura tecnológica y de comunicación acordes a los servicios educativos.

❖ La USTA cuenta con una gran infraestructura en canales de comunicación tales como redes locales (LAN), redes inalámbricas y redes de área Metropolitana (MAN), la cual interconecta las sedes y seccionales, conexiones dedicadas al servicio de Internet y a la Red Académica de Tecnología Avanzada (RENATA).

- ❖ La infraestructura tecnológica de las sedes y seccionales utiliza cableado estructurado y fibra óptica que cumple con los estándares y normatividades internacionales para la interacción y comunicación de la Institución.
- ❖ Las redes de datos permiten dar atención a todos los usuarios que tienen acceso a los sistemas de información, redes sociales, servicios de internet e investigación académica. (Universidad Santo Tomas, 2015)
- E  
C  
O  
L  
Ó  
G  
I  
C  
O  
S
- ❖ El decreto 1337 de 1978, establece que todas las instituciones de educación deben implementar entre sus programas actividades ecológicas con el fin de preservar el medio ambiente. El artículo 6 de dicho decreto indica que el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior debe incentivar en las universidades seminarios sobre ecología, preservación del ambiente y los recursos naturales. (Ministerio de educación Nacional, 1978)
- ❖ El artículo 79 de la Constitución Colombiana de 1991 hace alusión de que todos los colombianos tienen derecho a gozar de un ambiente sano, garantizando la participación de la comunidad en las diferentes decisiones que puedan afectarlo. (Consejo Superior de la Judicatura, 2010)
- L  
E  
G  
A  
L  
E  
S
- ❖ Constitución Política de Colombia, artículos 26, 27, 67, 6, 69, 70 y 71
- ❖ Ley 30 de 1992, Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior.
- ❖ Ley 115 de 1994, Por la cual se expide la Ley general de educación.
- ❖ Ley 749 de 2002, Por la cual se organiza el servicio público de la educación Superior en las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica.
- ❖ Ley 1188 de 2008, Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Decreto 1212 de 1993, Por el cual se establecen los requisitos para el reconocimiento como universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica.
- ❖ Decreto 1478 de 1994, Por el cual se establecen los requisitos y procedimientos para el reconocimiento de personería jurídica de instituciones privadas de educación superior, la creación de seccionales.
- ❖ Decreto 1665 de 2002, Por el cual se establecen los estándares de calidad de los programas de Especializaciones Médicas y Quirúrgicas en Medicina.
- ❖ Decreto 2216 de 2003, Por el cual se establecen los requisitos para la redefinición y el cambio de carácter académico de las instituciones técnicas profesionales y tecnológicas, públicas y privadas.

- ❖ Decreto 2566 de 2003, por el cual se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior.
  - ❖ Decreto 1001 de 2006, por el cual se organiza la oferta de programas de posgrado.
  - ❖ Resolución 2090 de 2003, por la cual se define el valor y se ordena el recaudo de unas tarifas.
  - ❖ Resolución 2767 de 2003, sobre las condiciones específicas de programas de pregrado en Administración.
  - ❖ Resolución 2768 de 2003, sobre las condiciones específicas de programas de pregrado en Derecho.
  - ❖ Resolución 2769 de 2003, sobre las condiciones específicas de programas de pregrado en ciencias exactas y naturales.
  - ❖ Resolución 2770 de 2003, sobre las condiciones específicas de programas de pregrado en Arquitectura.
  - ❖ Resolución 2772 de 2003, sobre las condiciones específicas de programas en ciencias de la salud.
  - ❖ Resolución 2773 de 2003, sobre las condiciones específicas de programas de pregrado en Ingeniería.
  - ❖ Resolución 2774 de 2003, sobre las condiciones específicas de programas de Pregrado en Economía.
  - ❖ Resolución 3456 de 2003, sobre las condiciones específicas de programas de formación profesional en Artes.
  - ❖ Resolución 3457 de 2003, sobre las condiciones específicas de programas en Comunicación e Información.
  - ❖ Resolución 3459 de 2003, sobre las condiciones específicas de programas de pregrado en Contaduría.
  - ❖ Resolución 3461 de 2003, sobre las condiciones específicas de programas de pregrado en Psicología.
  - ❖ Resolución 3463 de 2003, sobre las condiciones específicas de programas de formación profesional en Diseños.
  - ❖ Resolución 1036 de 2004, sobre las condiciones específicas de programas de pregrado y especialización en Educación.
  - ❖ Resolución 1962 de 2006, sobre la formación profesional en Deporte o Recreación.
  - ❖ Resolución 2755 de 2006, sobre las condiciones específicas de programas académicos en la metodología a distancia.
  - ❖ Resolución 466 de 2007, sobre las condiciones específicas de programas académicos de formación profesional en Humanidades y Ciencias Sociales. (libertadores, s.f.)
- 

*Nota:* esta tabla analiza las dimensiones PESTEL teniendo en cuenta la pasantía realizada en el bienestar universitario de la universidad santo tomas. Adaptado de análisis PESTEL para definir la estrategia de tu empresa Weebssup (2016).

De acuerdo con todas las dimensiones mencionadas, es posible observar que a todas las universidades y en especial a la universidad en estudio (Universidad Santo Tomas) son regidas por una gran cantidad de leyes, decretos, normas, resoluciones entre otras las cuales son las que permiten o dificultan su libre desarrollo ya que es una institución que debe ofrecer calidad en todos los servicios educativos ofrecidos. La institución debe asegurarse de cumplir al pie de la letra todos los estatutos establecidos por el gobierno para así no llegar a vulnerar a ninguna persona que demande sus servicios.

### ***1.6.2 Análisis de las 5 Fuerzas de Porter***

Estas fuerzas competitivas fueron expuestas por Michael Porter con el fin de considerar la competencia como un factor relevante para el desarrollo de las organizaciones; por tanto, se deben tener en cuenta de que se tratan las mencionadas 5 fuerzas:

**Figura 2.** Dimensiones de las fuerzas de Porter



Adaptado de las Cinco Fuerzas Competitivas de Michael Porter (2012).

1. *Amenaza de entrada de nuevos competidores.* es la entrada de nuevas empresas al sector las cuales cuentan con características o productos similares. Esta entrada de nuevos competidores se da cuando existe en el mercado beneficios económicos realmente interesantes lo cual hace que otras personas deseen acceder a ellos.
2. *Poder de negociación de los clientes.* Esto se refiere al poder que tienen los clientes al momento de realizar una compra de algún producto por el que estén interesados. Es aquí donde salen a la luz problemas cuando existen productos sustitutos los cuales ofrecen el mismo beneficio a un mejor precio; lo cual permite que el cliente tenga el poder en sus manos y provoque que las empresas sean más exigentes con los productos o servicios que ofrecen con la finalidad de atraer más clientes y lograr la satisfacción de estos.
3. *Amenazas de nuevos productos o servicios.* Es la entrada de nuevos productos al mercado los cuales satisfacen necesidades de la misma manera con un mejor precio a comparación con productos que son más costosos, ocasionando pérdidas en empresas que ya tiene un producto posicionado y se ven amenazados con un producto similar. En ocasiones son estrategias que implantan empresas al sacar diferentes líneas que satisfacen necesidades.
4. *Poder de negociación de los proveedores.* Los proveedores son una unidad importante en la cadena de abastecimiento ya que su función es la de abastecer las materias primas para el desarrollo de las actividades económicas de cada organización.
5. *Rivalidad y competencia del mercado.* Según Michael Porter esta última fuerza es la más importante y la que reúne los resultados de las mencionadas anteriormente ya que por medio de estas y controlando las situaciones del macro el microambiente las empresas

aseguran su posicionamiento en el mercado y logran diferenciarse de sus competidores.  
(Villalobos , 2012)

Teniendo en cuenta la información anterior, es posible analizar que la Universidad Santo Tomas el entorno que la rodea es una de las mejores universidades en el departamento de Santander; pues es una universidad muy integral con una amplia oferta de programas académicos, los cuales atraen gran cantidad de personas interesadas en ingresar a cursar una carrera profesional.

Dentro de todo el ámbito académico, dicha institución cuenta con su área de Bienestar Universitario el cual ofrece una variedad de actividades que ayudan al crecimiento integral de toda su población institucional (Estudiantes, docentes y administrativos).

Por tanto, es necesario analizar este entorno en el que la USTA se desenvuelve, mencionando los siguientes factores:

1. *Competidores Directos.* Dentro de esos competidores directo es posible mencionar todas las Instituciones de Educación Superior, en este caso siendo la Universidad Pontificia Bolivariana, La Universidad de Santander, Universidad de Investigación y Desarrollo-UDI, Universidad de Santander, Unidades Tecnológicas de Santander; entre otras, las cuales tiene un portafolio de programas académicos para ofrecer; sin embargo, todas estas instituciones cuentan con su área de bienestar, ya que al ser lugares que brindan un servicio educativo, están regidas por leyes y decretos que las obliga a tener dentro de sus departamentos el área de bienestar que ayude a toda la comunidad a tener un desarrollo integral óptimo.
2. *Clientes.* El público objetivo de todas las IES son todos los jóvenes recién egresados de la educación básica- complementaria de los colegios y/o todas las personas que estén interesadas

en iniciar su vida profesional con el objetivo de conseguir un título profesional que les ayude en la satisfacción de su necesidad de autorrealización.

3. *Proveedores.* Los proveedores que aportan al funcionamiento del claustro educativo son los relacionados con: el mantenimiento e infraestructura tales como los de limpieza, muebles y equipos, obras de construcción, seguridad y vigilancia; lo de oficina tales como las impresiones, libros, útiles y suministros; los servicios públicos y otros que pueden ser servicios variables como lo son servicios de diseño, publicidad, seguros, tecnología, asesorías, entre otros.
4. *Productos sustitutos.* En realidad para el área de bienestar es muy poco los productos sustitutos que se le pueden implementar pues la gran mayoría de IES del área cuentan con los mismos programas de bienestar ya que como se ha mencionado anteriormente están regidas bajo leyes que las estandarizan; ya va en la autonomía de cada IES la implementación de programas de acuerdo a las necesidades que cada una de ella vea en el tipo de estudiantes que tenga, en este caso la SANTOTO es un claustro que ofrece buenas actividades, sin embargo tiene la capacidad de poder implementar actividades extras como ultimate; un semillero de todas las selecciones con la finalidad de que sean netamente recreativas, pues los deportes ofrecidos por la SANTOTO son básicamente competitivos y valdría la pena implementar actividades que sean de ocio con el fin de que las personas gocen de diversión; clases de entrenamiento funcional; oferta de talleres; ciclo rutas; caminatas ecológicas. Esto teniendo en cuenta que la universidad cuenta con la facultad de deportes. Y más que un producto sustituto sería actividades adicionales que complementen el desarrollo integral de todos.
5. *Competidores potenciales.* Dentro de los competidores potenciales de la Universidad Santo Tomás es posible mencionar la Universidad de Santander- UDES, pues es una institución

potencialmente fuerte en su área de deportes ya que cuentan con más selecciones que la USTA, las cuales pueden llegar a hacer que esta se vea un poco más débil:

- *Universidad de Santander- UDES*: A grandes rasgos es posible mencionar que la UDES cuenta con las siguientes selecciones deportivas: baloncesto, microfútbol, fútbol, tenis de campo, tenis de mesa, natación, ajedrez, voleibol arena, voleibol, ultimate, taekwondo, patinaje, aeróbicos, karate do, judo.

Adicionalmente cuenta con los siguientes talleres: Voleibol arena, natación, voleibol, tenis de campo, ultimate, tenis de mesa, taekwondo, patinaje, microfútbol fútbol, Baloncesto, aeróbicos, ajedrez, gimnasio. (Universidad de Santander, 2005)

En su área de Cultura cuenta con Grupos Representativos tales como: Grupo de Danza Folclórica Cacique UDES, grupo de danza urbana, grupo de tambora- chinchorro, grupo de barco teatro, banda de rock, grupo vallenato, grupo coral, tuna-Udes. Por otro lado, cuenta con talleres culturales siendo estos: yoga, pre coral, pintura óleo, bisutería, diseño de letras, pre-danza, escuela de cuerdas, Pre-tambora, guías culturales, caricatura, tarjetería, origami, taller de expresión escrita, taller de expresión oratoria, pintura country. (Universidad de Santander, 2005)

En su área de salud la UDES cuenta servicio médico, servicio de enfermería, servicio odontológico y asesoría psicológica.

Por último, esta Institución de Educación Superior cuenta con un área de desarrollo humano la cual está comprometida con la potencialización del ambiente de aprendizaje dentro de la universidad que favorezca la relación integral del saber, el hacer y el ser de la comunidad universitaria orientada hacia una oferta educativa global incluyente y sin discriminación donde se promueva la convivencia, participación, cohesión social e inclusión. (Universidad de Santander, 2005)

Después de analizados los anteriores factores, es posible entrar a analizar cada una de las fuerzas que establece Michael Porter:

1. *Amenaza de nuevos competidores.* En esta fuerza se puede analizar que la USTA es una universidad sólidamente constituida con una trayectoria de 47 años en la ciudad de Bucaramanga, siendo este un factor fuerte que le permite competir con otras instituciones e inclusive con otras instituciones que sean nuevas en el mercado, ya que el sector educativo es uno de los más antiguos y poco permeables a nuevos competidores.
2. *Poder de negociación de los clientes.* En este caso el poder de negociación de los clientes es un factor clave, puesto que el “gancho” que tienen las IES son los programas que ofrece junto con su calidad, precios de cada carrera y la accesibilidad que se tenga a ella. Es eso lo que determina que un futuro joven decida entrar a negociar su estancia en la universidad con la carrera que desee cursar. Además, es importante la información que la universidad le provea a sus futuros clientes para que con ello estos tengan herramientas para lograr negociar.
3. *Amenazas de nuevos productos o sustitutos.* Como bien es sabido, dentro de la amenaza más conocida que se puede mencionar para la universidad es el SENA, pues es una institución impulsada con rubros del Estado lo cual permite a los jóvenes cursar de manera más cómoda alguna carrera no profesional pero si una carrera técnica o tecnológica que le permite acceder más fácilmente al sector laboral, pues hoy en día no es un secreto que para los profesionales es difícil conseguir un empleo estable que se ajuste a sus condiciones profesionales pues de una u otra manera están sobrevalorados por la educación y conocimientos recibidos dentro de un claustro más profesional.
4. *Poder de negociación de los proveedores.* En este caso la negociación que se lleve por parte de la universidad con sus proveedores es de analizar que lo hacen por medio de su plataforma

donde hacen convocatorias para obtener información de proveedores que ofrezcan los productos que la institución este demandando en el momento y así poder llegar a una negociación con los mismos teniendo en cuenta precios, calidades y cantidades de los productos y/o servicios requeridos.

5. *Rivalidad y competencia del mercado.* Teniendo en cuenta que esta fuerza es la unión y resultado de todas las anteriores, es posible analizar que la USTA emprende las acciones necesarias para poder mantenerse en el mercado educativo actual conociendo las amenazas que le rodean y los factores a favor de los cuales puede sacar provecho.

Se puede decir que la USTA es una de las más fuertes en el sector de universidades en el departamento, debido a sus programas educativos ya que los mismos no son ofertados por todas las universidades del área donde se desenvuelve.

### ***1.6.3 Análisis DOFA***

La matriz DOFA es uno de los instrumentos administrativos más importantes ya que con ella se permite hacer un análisis más real de la situación de una empresa. Esta matriz da a conocer cuáles son las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas con las que cuenta la organización. (Gerencie, s.f.)

Por tanto, se hace análisis DOFA para la Universidad Santo Tomas en el área de Bienestar Universitario identificando los elementos anteriores de acuerdo con lo percibido en la realización de las prácticas.

**Tabla 6.** Análisis DOFA realizada al área de Bienestar de la Universidad Santo Tomás, Seccional Bucaramanga

		<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
1	Consolidación del área deportiva	D1	Falta de programas recreativos.
2	Variedad de deportes y selecciones	D2	Falta de clases de acondicionamiento físico en general
3	Experiencia en el mercado educativo	D3	Falta de oferta de talleres
4	Dependencia Organizada e instalaciones adecuadas	D4	Baja inversión de publicidad
5	Compromiso con los estudiantes.	D5	Enfocar los deportes solo de rendimiento
6	Variedad de actividades lúdicas para la comunidad educativa	D6	Falta de aprovechamiento de la facultad de deportes
7	Actividades enfocadas a personas vulnerables	D7	Falta de personal
<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategias fo</b>	<b>Estrategias do</b>	
1	Uso de las Tics para realizar clases virtuales.	<b>1.</b> Crear un semillero de los deportes que están solo enfocados al rendimiento, esto con el fin de que se realicen en un contexto netamente recreativo, teniendo en cuenta que son muchos los jóvenes que desean ejercitarse. (D5, O5)	
2	Aprovechamiento de las instalaciones de la universidad.		
3	Uso de las redes sociales para dar a conocer los programas de bienestar	<b>2.</b> Destinar recursos para la contratación de personal idóneo para la implementación de actividades deportivas como ciclo- rutas fines de semana, clases de funcional, caminatas ecológicas, ultimate, bádminton; esto con el fin de aprovechar los espacios al aire libre y aprovechar que la universidad cuenta con una facultad de deportes. (D6, D7, O4)	

Oportunidades	Estrategias fo	Estrategias do
4 Variedad de espacios para realizar actividades al aire libre		3. Realizar una planeación financiera donde se dedique un rubro específicamente para publicidad, con el fin de crear anuncios y/o folletos con las actividades a realizar y así mismo impulsar la publicidad por medio de las redes sociales y físicamente. (D4, O3)
5 Disposición actual de los jóvenes para ejercitarse		
Amenazas	Estrategias fa	Estrategias da
1 Mejor oferta de actividades deportivas en la competencia.	1. Analizar detenidamente la competencia e identificar los deportes extras que estas ofrecen con el fin de implantar deportes parecidos y fortalecer los deportes existentes en el área de bienestar. (F2, A1)	1. Fortalecer el área de deporte ofreciendo más talleres y actividades deportivas que sean del agrado de la comunidad educativa para hacer más atractivo el departamento de bienestar, tomando en cuenta las actividades que ofrecen las universidades con que son fuerte competencia de la USTA. (D1, D3, A1)
2 Libertinaje en cuanto a la religión.		
3 Pandemia global actual.	2. Teniendo en cuenta que la USTA es una universidad con experiencia en el mercado educativo, es valeroso contar con un psicólogo que les ayude a planear las actividades a ofrecer al personal educativo teniendo en cuenta el entorno social en el que nos encontramos y que la personalidad cambiante de las personas. (F3, A5, A6)	2. Con ayuda de un psicólogo y una evaluación previa sobre los diferentes tipos de personalidades, implantar los talleres que más sean de provecho para los integrantes del claustro. (D3, A5)
4 Falta der recursos para el área de bienestar		
5 Factor cambiante en la personalidad de cada integrante de la comunidad educativa	3. Realizar pausas activas e implementar juegos de mesa a todo el personal directivo con el fin de aliviar la carga laboral que es más pesada en tiempos de pandemia, dado que todo se realiza virtualmente. (F6, A3)	3. Dar aprovechamiento a la situación de pandemia para programar semanalmente actividades de acondicionamiento físico para toda la comunidad educativa donde se realice alguna clase de aeróbicos, zumba o clases de funcional con el fin de que las personas se mantenga sanas y en movimiento. (D2, A3)
6 Entorno social actual.		

*Nota:* tabla realizada con base en el análisis DOFA realizado durante la pasantía en el bienestar universitario de la universidad santo tomas seccional Bucaramanga.

Después de realizado el análisis DOFA, se encuentran muchas áreas donde la incitación debe hacer un esfuerzo por implementar las estrategias anteriormente planteadas, con la finalidad de que el área de Bienestar se vea más fortalecida internamente para toda su comunidad educativa.

#### ***1.6.4 Plan de marketing***

Un plan de marketing es una herramienta de gestión que utiliza toda empresa con el fin de ser competitiva y ser atractiva para todo su público potencial. Un plan de marketing se realiza con el propósito de ajustar de la mejor manera un producto o un servicio dentro de un público específico.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza un plan de marketing para el área de Bienestar de la Universidad Santo Tomás- seccional Bucaramanga, con el propósito de que este departamento tenga mayor impacto dentro de la comunidad educativa y los mismos puedan tener la experiencia de utilizar esta área y la importancia que tiene actualmente las actividades y programas que esta dependencia tiene.

Como se ha mencionado anteriormente, las prácticas profesionales se han realizado dando apoyo a esta área, donde se realizaron diferentes actividades y se notaron tanto cosas positivas como falencias y se observa la importancia que esta área tiene en la universidad teniendo en cuenta la situación actual de la pandemia donde muchos jóvenes necesitan actividad física, lúdica y artística para poder sobrellevar este suceso el cual es generador de cargas de estrés, ansiedad, deterioro de la salud física y mental. Por lo tanto, se implementa de la siguiente manera:

Entrenamientos selecciones y talleres deportivos USTA Bucaramanga, tres veces por semana selecciones deportivas; un entrenamiento presencial, dos entrenamientos virtuales dirigidos a toda la comunidad tomasina, por medio de las redes sociales oficiales de la universidad

y las redes sociales del departamento de promoción y bienestar institucional. Talleres deportivos dos veces por semana; una sesión presencial y otra sesión virtual dirigida a toda la comunidad tomasina, por medio de las redes sociales oficiales de la universidad y las redes sociales del departamento de promoción y bienestar institucional.

**1.6.4.1 Objetivos del Plan de Marketing.** Los objetivos son los que se establecen del problema que tiene el área de bienestar para alcanzar las metas, cuya finalidad es la disminución del estrés y la ansiedad causada por el Covid-19 o SARS-Cov-19. Por lo tanto, lo que se desea es que toda la comunidad educativa aporte su granito de arena para lograr alcanzar los objetivos planteados y así toda la sociedad universitaria logre beneficiarse con los resultados obtenidos.

A continuación, se establecen los objetivos principales del plan de marketing que se quiere alcanzar con la realización de estas prácticas:

1. Elaborar la planeación y organización del cronograma de actividades virtuales y presenciales para el segundo periodo académico del año en curso, teniendo en cuenta la situación actual.
2. Proponer estrategias de publicidad para que la información llegue a más personas de la comunidad educativa.
3. Incrementar el grado de participación de toda la comunidad educativa (profesores, estudiantes, directivos).

**1.6.4.2 Estrategias de marketing.** Para la realización de las estrategias de marketing, se tendrá en cuenta una de las estrategias más conocidas en las organizaciones para su implementación; siendo esta las 4P's, (Producto, plaza, promoción y presupuesto).

1. *Producto.* Dar un reconocimiento a todos líderes tomasinos que participen activamente en los torneos internos (aviso previo), ejecución de pausas activas, dirigidas por Oscar Córdoba y Eloísa Reyes, entrenamiento funcional para la comunidad tomasina, realización de conversatorios deportivos, torneo virtual de video juego Pac Man, torneo video juego free fire, entrenamiento de funcional, realización de torneos relámpago: Tenis de campo, tenis de mesa, futbol, tenis, juegos de la región como: mini tejo, rana y bolo criollo.
2. *Plaza:* Para implementar todos los productos ofertados en este proyecto se necesitan dos espacios específicos; uno que es el presencial en lugares espaciosos y canchas dentro y fuera de la universidad donde se deben realizar los torneos ofertados para la comunidad tomasina y el otro espacio debe ser el virtual donde se realizaran los torneos de juegos netamente virtuales y la realización de algunas clases virtuales como el entrenamiento de funcional, los conversatorios deportivos dada la situación actual como lo hemos mencionado antes donde se hace necesario la utilización de medios electrónicos.
3. *Promoción.* Todos los estudiantes y directivos de la facultad de deportes y recreación de la USTA ofrecerán conversatorios y charlas motivando a los demás compañeros de las diferentes facultades a que se vinculen a todas las actividades sociales que se tienen planeadas. Organizar una campaña social por la red de Facebook de la institución donde los participantes de las actividades puedan publicar sus mejores fotos de la participación de todas las anteriores actividades. Publicar por medio de carteleras todas las fechas de las actividades planeadas para que toda la comunidad educativa tenga conocimiento y se motiven a participar. Se pondrán

carteles publicitarios en todos los puntos estratégicos donde haya mayor afluencia de personas para dar a conocer todas las actividades como: baños, cafeterías, salones de clase y bibliotecas.

4. *Presupuesto:* Dentro del presupuesto fijado para las actividades planeadas dentro de la estrategia de marketing la cual engloba la participación de todas las actividades como la publicidad necesaria para darlas a conocer.

Se tiene planeado que, para los torneos presenciales grupales, se entregarán medallas y en los torneos individuales se entregarán bonos para asistir a Ziru's Pizza. Por lo tanto, se realiza un estimado del presupuesto que se puede llegar a utilizar para cada uno de los incentivos teniendo en cuenta el presupuesto ya planteado en la dependencia.

**Tabla 7.** *Presupuesto destinado a incentivos*

<b>Incentivo</b>	<b>Valor</b>
Valor de medallería campeón y subcampeón	\$ 385.000
Bonos para premiación de torneos Relámpago y Paradas de (Natación, Tenis de Campo, Tenis de Mesa, Karate, Taekwondo, Futbol Tenis, Futbol Playa, Ajedrez, Parques, Domino, Bolo Criollo, Tejo y Rana)	\$ 1.500.000
Trofeos para los subcampeones	\$ 560.000
Trofeo para los campeones	\$ 840.000
Trofeos para goleadores, valla menos vencida y mejor encestador.	\$ 385.000
Compartir con los equipos finalistas de los torneos Clausura para 250 personas.	\$ 2.500.000

*Nota:* esta tabla describe con detalle el presupuesto destinado por la universidad santo tomas para premiaciones en los torneos realizados por la misma.

**1.6.4.3 Implementación del Plan de Marketing.** Al finalizar la presentación del plan de marketing, el cual ya se ha planeado con anterioridad con el equipo de bienestar universitario, el mismo se pondrá en marcha bajo la supervisión del coordinador del área de deportes y la directora del área en general para que se den las fechas específicas de la realización de cada actividad y la modalidad en la cual se llevara a cabo dado que actualmente la situación ha sido un poco cambiante para este segundo período académico debido a la pandemia global que no deja por fuera a las universidades.

**1.6.4.4 Evaluación y Control.** Como todo proyecto es necesario ejercer una evaluación y control sobre las actividades planeadas con el propósito de verificar que se esté obteniendo el grado de satisfacción y aceptación por parte de la comunidad en general. La misma se realizará a través del análisis de los siguientes elementos que permitirá conocer el grado de aceptación de cada actividad planeada para la comunidad educativa y que tan provechoso puede resultar el volver a implementarlo para futuros periodos académicos y/o la mejora de las actividades para lograr tener más cobertura sobre las mismas.

**Tabla 8.** *Evaluación y control de las actividades*

<b>Producto y/o actividad</b>	<b>Realización de la actividad</b>	<b>Cantidad de participantes/ cantidad estudiantes, profesores y directivos.</b>
Clases de entrenamiento funcional	100%	95

*Nota:* esta tabla ejemplifica la manera en la cual se puede llevar el control de las actividades realizadas por el área de deportes de la universidad santo tomas.

Por medio de esta tabla, se hará posible el control y evaluación de cada actividad propuesta y en ella se analizará si la actividad propuesta es del agrado de la comunidad, verificando si es del 100% agradable o si requiere ser mejorada o eliminada para futuros periodos académicos.

## **2. Aportes Investigativos**

### **2.1 Planteamiento del Problema**

#### ***2.1.1 Descripción del Problema***

El bienestar universitario está relacionado como el vínculo de todas las actividades que se encaminan al desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo (Ley N°30, 1992) (Congreso de Colombia, 1992).

Por lo tanto, todas las instituciones de educación superior están en la obligación de brindar y adecuar espacios deportivos completamente equipados a toda su comunidad con el fin de satisfacer las necesidades de desarrollo que tiene cada integrante de la comunidad, ayudando a su formación profesional de una manera adecuada.

El bienestar es el estado del humano al que se le atribuye el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica. (Significados, 2018).

Dentro este orden de ideas se evidencia la importancia que tiene este departamento en cada institución de educación superior en interesarse que su comunidad este en las mejores condiciones mentales y físicas para que independientemente de la profesión o el rol que ejecute dentro de la educación puedan llevarse a buen término, poder brindar apoyo si algún estudiante necesita ser guiado en algún problema o si es necesario liberar el estrés con alguna actividad de esparcimiento que le permita sentirse bien consigo mismo y con la sociedad que le rodea.

Por otro lado, podemos observar que por lo general en las instituciones educativas de grado superior tienden a darse mucho los problemas de drogadicción, alcoholismo, depresión; entre otros problemas que aquejan en general a la población joven, siendo que entre en su desarrollo como humanos y en la situación en la que se encuentra la sociedad, los jóvenes hoy en día se guían por hacer lo que desean y dejarse llevar por lo que el mundo les ofrece llevándolos a caer en estos

problemas; es por ello que Bienestar Universitario es indispensable en estos círculos para ayudar a mitigar estos riesgos a los que la comunidad está expuesta.

Adicionalmente, hoy en día con la situación que aqueja el mundo, siendo esta una pandemia catalogada como COVID-19 o SARS-CoV-2, en la cual Colombia no quedo excluida dando inicio legalmente el 6 de marzo del 2020 con la aparición del primer caso en el país. (Gobierno de Colombia, s.f.). Esta situación de extremada delicadeza dejo a todos en un especial confinamiento donde las universidades educativas no son la excepción por lo tanto se debió acatar el aislamiento preventivo para no masificar el contagio y llevar a un aumento.

Dado lo anterior, las universidades se han visto en la necesidad de reinventarse para lograr seguir en marcha con sus actividades a través de la metodología virtual, y el Bienestar Universitario no es la excepción el cual está más alerta para ayudar a su población a afrontar cualquier tipo de urgencia que afecte la comunidad dado el aislamiento y el encierro que muchos han tenido que afrontar por fuerza mayor.

En relación con este tema, lo otro que perjudica al departamento de Bienestar Universitario es la falta de publicidad, para que todo el personal sienta más interés en buscar beneficios que este departamento puede brindarles y más en este momento donde toda la comunidad necesita ayuda para soportar la ansiedad, el estrés y demás enfermedades derivadas al encierro.

### ***2.1.2 Pregunta de Investigación***

¿Cómo disminuir el estrés y la ansiedad causado por la pandemia actual del Covid-19 o SARS-CoV-2, a través de actividades físicas y recreativas planeadas, dirigidas y organizadas de manera virtual, por el área de deportes de la Universidad Santo Tomas Seccional Bucaramanga?

## **2.2 Justificación**

El desarrollo de las practicas realizadas en el área de Bienestar Universitario de la Universidad Santo Tomas, tiene como objetivo dar a conocer la importancia que tiene esta dependencia en la universidad para con toda la comunidad, lo interesante que es conocer todos los programas y actividades que la misma ofrece para el fortalecimiento de la salud mental y física, el crecimiento profesional de todos los estudiantes, administrativos y docentes de la universidad.

Adicionalmente, esta práctica permite replantear los lineamientos de esta dependencia y sobre todo en estas épocas de pandemia donde es un poco más complicado llegar a toda población. Dando a conocer de manera virtual por medio de la página de la universidad ciertos tips de acondicionamiento, ejercicio desde casa y demás hábitos saludables que los puede ayudar a mitigar los estados de ansiedad.

Por último, este trabajo pretende que las personas encargadas del área de Bienestar Universitario pongan en marcha la publicidad masiva a través de correos electrónicos, redes sociales y la pagina institucional ya que hoy en día los jóvenes utilizan para que conozcan todos los beneficios que esta área les puede ofrecer a través de la virtualidad y en la comodidad de casa.

## **2.3 Objetivos**

### ***2.3.1 Objetivo General***

Planear y organizar el cronograma de actividades virtuales y presenciales en la Universidad Santo Tomar de Bucaramanga para el área de Bienestar en el segundo periodo académico del año 2020 con el fin de disminuir el estrés y la ansiedad causado por la pandemia del Covid 19 o SARS CoV-2.

### **2.3.2 *Objetivos Específicos***

- Elaborar la planeación y organización del cronograma de actividades virtuales y presenciales para el segundo periodo académico del año 2020.
- Generar estrategias para divulgación de los servicios ofertados por el área de bienestar universitario a través de las redes, medios y canales de comunicación de la universidad, con el fin de masificar la información.

## **2.4 Marco de Referencia**

### **2.4.1 *Marco Teórico***

El Bienestar Universitario (BU) de todas las Instituciones de educación superior tienen dentro de su misión ofrecer a todos los integrantes de su comunidad una formación integral que complete el proyecto educativo institucional con el fin de mejorar las actividades académicas, administrativas y de proyección con el propósito de mejorar la calidad de vida y una mejor construcción de la vida universitaria. Es por esto por lo que el BU está llamado a ayudar a la complacencia de necesidades que surgen de los intereses y deseos de la comunidad educativa. El BU está ligado a los demás programas académicos por su aporte estratégico mediante programas, proyectos y acciones que ayudan a la formación integral de todos sus actores institucionales. (Llinas, 2009). Dentro del desarrollo humano es posible analizar ciertas dimensiones que rodean a cada persona de manera diferente y es significativo tener en cuenta:

1. *Biológico*: tiene que ver con lo etéreo y la relación armónica tanto del interior como lo exterior del cuerpo de cada persona.

2. *Psico-afectivo*:\_se relaciona con todo afecta a la vida psicológica y al conocimiento de sí mismo y de los demás; por otro lado, a la formación de sentimientos, actitudes, deseos, motivaciones e intereses de cada persona.
3. *Lo intelectual*:\_tiene que ver con el pensamiento, el intelecto, la cognición, las habilidades y aptitudes que tiene cada ser humano para aprender y relacionarse con el contexto que le rodeo.
4. *Lo social*:\_es la capacidad que tiene el ser humano de relacionarse, de comunicarse, de participar y aprender a convivir con las personas que le rodean.
5. *Axiológico*:\_tiene que ver con la capacidad que tiene cada persona para desenvolverse en un ámbito concerniente a lo espiritual incluyendo lo religioso y a la búsqueda del bien y la verdad.
6. *Político*: tiene que ver con la organización social de los humanos para buscar el bien, respetando las opiniones ajenas logrando construir a partir de la diferencia que se tiene en el pensamiento con otros.
7. *Cultural*:\_Relativo a los estilos de vida, costumbres, expresiones naturales de cada persona, son los rasgos que acompañan y acompañaran desde siempre a una persona pues hace parte de su identidad como ser humano.

**2.4.1.1 Algunos Datos Significativos de la Evolución Histórica del Concepto de Bienestar Universitario en Colombia.** El Bienestar Universitario en Colombia proviene a partir de la segunda mitad del siglo XX, donde este concepto aparece en la Ley 68 de 1935, durante el gobierno de Alfonso López Pumarejo, siendo este quien ordena la creación de una Ciudad Universitaria. Sin embargo, la Ley 30 de 1992 aportó algunos fundamentos para la existencia de nuevos elementos que regirían sobre la importancia del Bienestar Universitario y lo que daría por sentado las bases filosóficas y legales para lograr la integridad de este departamento, los cuales son:

1. Creación de unidad de propósitos, actitud colectiva de pertenencia y mejoramiento de las relaciones entre las personas y su medio social y ecológico.
2. El bienestar como un derecho de toda la comunidad universitaria haciendo que estas se sientan responsables del logro de este.
3. La cooperación activa de todas las personas que conforman la comunidad educativa en el proceso, haciendo que cada individuo tenga un sentido de solidaridad con el bienestar de todos.

(Llinas, 2009)

Visto de esta forma, el bienestar en las instituciones de educación superior ha logrado obtener mayor importancia, sin embargo, su avance en cada una de estas instituciones se ve enmarcado de una manera diferente dependiendo de la institución ya que el contexto que lo rodea llega a ser totalmente disímil dados los actores que giran en torno a ella tales como: los estudiantes, directivos, docentes, egresados y demás funcionarios. Estos son importantes para lograr plantear nuevas estrategias en cuanto a lo cultural, espiritual, desarrollo físico, la ciudadanía, el respeto al medio ambiente y las interrelaciones personales. (Consejo Nacional de Educación Superior, 2020)

Por tanto, El Consejo Nacional de Educación Superior (CESU) dio a conocer algunos de los problemas que rodean la formación del bienestar en las instituciones de educación superior, de los cuales cabe mencionar los siguientes:

1. Poca representación por parte de los órganos directivos.
2. Baja asignación presupuestal, ya que la prestación de este servicio demanda mayores inversiones.
3. Falta de un sistema de recolección de datos para realizar diagnósticos y evaluar los resultados.
4. Desigualdad en las formas de remuneración, contratación, ascenso y cargas académicas de los profesores.
5. Poca asistencia a las personas que llegan con mayor muestra de carencia. (Transporte, alimentación, salud y el sostenimiento en general que en muchas ocasiones impiden a los estudiantes mantenerse en la institución).
6. Tercerización en la contratación del personal educativo.

Nula comunicación de las Institución Educativa Superior con sus egresados para la suministración de información. (Consejo Nacional de Educacion Superior, 2020)

Si bien es cierto, el panorama colombiano actual evidencia otros retos del bienestar relacionados con la inclusión de grupos poblacionales como jóvenes provenientes del área rural, víctimas del conflicto, población de frontera, desmovilizados y grupos étnico; lo anterior da paso al interrogante respecto al rol que deben desarrollar las Institución Educativa Superior desde una vista integral para lograr ofrecer una educación inclusiva, pertinente y de calidad parar que toda esta población pueda acceder a los programas profesionales que las institución Educativa Superior ofrezcan y puedan llevar a cabo sus deseos de formarse como profesionales.

Si bien es sabido, los fines principales de toda Institución Educativa Superior es la formación de profesionales, pero cabe resaltar la importancia que tiene la contribución con el desarrollo individual y colectivo de cada persona dando directrices de valores que ayuden a sus beneficiarios a construir sociedades solidarias y con calidad de vida, siendo el Bienestar Universitario un fin para lograr los resultados académicos deseados. (Ministerio de Educación Nacional, 2016)

El Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), estableció una política de bienestar mediante el acuerdo 03 de 1995 en donde se establecieron importantes elementos para la implementación del bienestar; por tanto, indica: (Ministerio de Educación Nacional, 2016, p 15)

1. El bienestar debe estar en pro del desarrollo humano, progreso en la calidad de vida de todas las personas que conforman el grupo institucional.
2. El bienestar se debe entender como una contribución al proceso educativo por medio de acciones puramente formativas para el desarrollo integral y pluridimensional.
3. Los elementos que conforman el bienestar son: cultural, social, moral, intelectual, psicoafectiva y física.
4. Toda la población educativa debe estar involucrados y comprometidos en la participación y aportación al bienestar común y de manera indispensable a su bienestar propio.
5. Las Instituciones de Educación Superior deben establecer estrategias de bienestar, su organización, coordinación e implementación y la asignación necesaria de recursos humanos, físicos y financieros.
6. La investigación debe ser pilar fundamental del bienestar.

Por otro lado, el Decreto 1295 del 2010 dice que las actividades y programas que debe brindar el bienestar de las Institución Educativa Superior deben estar estrechamente relacionadas con el aprovechamiento del tiempo libre, la prevención en salud, el estímulo de aptitudes artísticas y la apreciación del arte, desarrollo humano, promoción socioeconómica, recreación y deporte.

De este modo, las características relacionadas al factor de la estructura y funcionamiento del bienestar institucional ofrecen lineamientos más exactos sobre cómo debe ser el bienestar de Institución Educativa Superior: (Ministerio de Educacion Nacional, 2016, p 17)

1. Existencia y aplicación de políticas de bienestar institucional.
2. Descripción de los campos de acción y cobertura de programas de bienestar universitario, sus usuarios y el impacto de sus programas.
3. Recursos humanos y financieros ejecutados por la institución para garantizar un óptimo desarrollo de los programas de bienestar universitario.
4. Estrategias para divulgación de los servicios ofertados por el área de bienestar universitario.
5. Existencia de una variada oferta de servicios ofrecidos por bienestar y condiciones para que la comunidad institucional pueda acceder a ellos.
6. Evaluación periódica de los servicios ofrecidos.
7. Acciones orientadas al diagnóstico y prevención de los riesgos psicosociales, médicos y ambientales de la comunidad institucional.
8. Estrategias dirigidas a la inclusión de la población vulnerable y con discapacidad.
9. Programas y actividades tendientes a prevenir desastres y atender emergencias.
10. Existencia de mecanismos para la resolución armónica de conflictos en la comunidad institucional.

**2.4.1.2 Elementos para una Aproximación al Concepto de Bienestar en la Educación Superior.** La inquietud por el bienestar en la educación superior cobro más relevancia a partir de la segunda mitad del siglo XX debido a un aumento en el número y la diversidad de los estudiantes que llegaban a la Institución Educativa Superior ya que anteriormente la población que accedía a estas instituciones era muy reducida y contaban con buenos ingresos para acceder a la educación, por lo que solo era necesario ocuparse en los aspectos académicos.

Hoy en día es posible notar que el acceso a la educación es mucho más fácil a comparación con el siglo pasado, lo cual obliga a las instituciones a reevaluar su misión y visión para así lograr realizar ajustes en ellas para adaptarlas en las necesidades de su población estudiantil, siendo esto un nuevo desafío con respecto a la financiación, la igualdad de condiciones al acceso, la formación de docentes, la formación basada en competencias, la mejora de la calidad, el desarrollo de la investigación y la pertinencia de los planes de estudio. (Ministerio de Educación Nacional, 2016, p 18)

La forma de implementar el concepto de bienestar en el entorno de educación superior deber ser totalmente general para que cada una de las instituciones, en virtud de su autonomía puedan interpretarlo y adecuarlo de acuerdo con su filosofía y propósitos institucionales. (Ministerio de Educación Nacional, 2016, p 20) Por tanto a partir de la revisión bibliográfica de gran diversidad de textos nacionales e internacionales se lograron identificar conceptos claves para la comprensión de lo que es el bienestar, tales son:

1. *Desarrollo humano:* A finales del siglo XX se comenzó a hablar como desarrollo humano la evolución de las personas y de las comunidades. El desarrollo humano está considerado como un proceso en donde las oportunidades del ser humano empiezan a ser mayores e inclusive infinitas donde las principales son adquirir conocimientos y lograr acceder a los recursos para

obtener una vida prolongada, saludable y digna. Por tanto, se dice que si las anteriores no son satisfechas es imposible que el ser humano logre gozar de oportunidades como libertad política, económica y social, la posibilidad de ser creativo y productivo, respetarse a su mismo y disfrutar de la garantía de los derechos humanos será casi imposible.

2. *Formación integral:* La postura de la educación superior ha desarrollado su visión orientada a la profesionalización y a la apuesta por una formación integral, es decir, lograr que el estudiante a través de su proceso de socialización pueda desarrollar sus facultades artísticas, su desarrollo moral y apertura a su espíritu de pensamiento crítico. (Ministerio de Educación Nacional, 2016, p 22)

Con lo anterior, es posible que el estudiante logre desarrollar capacidades para obtener un equilibrio entre la formación de capacidades y el uso que les da a estas, de modo tal que adicionalmente adquiera competencias para entender y adaptarse e impactar el entorno que lo rodea.

3. *Calidad de vida:* El concepto de calidad de vida estuvo asociado a la satisfacción de las necesidades materiales básicas, pero este dio paso a una perspectiva integral que ha fortalecido con el enfoque de capacidades humanas inherentes al desarrollo y requisitos para una vida digna. (Ministerio de Educación Nacional, 2016, p 23)
4. *Construcción de comunidad:* La comunidad educativa no lograra alcanzar sus objetivos si no logra fortalecer el sentido y los valores propios de la comunidad entre los miembros. Su proyección a la sociedad sitúa los propósitos en los diferentes grupos humanos que en ella confluyen en la acción formativa y en un ámbito colectivo que analiza lo social y dispone sus fines a una perspectiva más amplia. (Ministerio de Educación Nacional, 2016, p 24)

### 2.4.1.3 Principios de Política de Bienestar para las Instituciones de Educación

**Superior.** La política de bienestar está sustentada en los siguientes principios: (Ministerio de Educación Nacional, 2016, p 26)

1. *Universalidad:* los lineamientos pueden aplicarse a cualquier tipo de institución sin importar su tipología o naturaleza o la forma de ofertar sus programas con el fin de garantizar el bienestar para toda la comunidad educativa.
2. *Equidad:* Estos lineamientos buscan el bienestar de toda la comunidad educativa en especial a aquellos que son vulnerable so presentan condiciones de privación del goce efectivo de sus derechos como los son las víctimas del conflicto armado, grupos étnicos, población con discapacidad y población de frontera.
3. *Transversalidad:* Parte de la creencia del bienestar como un asunto estratégico para el cumplimiento de los objetivos misionales que se articula e incorpora en los distintos procesos y practicas institucionales.
4. *Pertenencia:* Las estrategias utilizadas por el área de bienestar deben estar orientadas por las particularidades de cada institución como el ámbito, las necesidades e intereses de cada grupo.
5. *Corresponsabilidad:* El bienestar es una construcción grupal y por lo cual es responsabilidad de toda la población institucional.

#### **2.4.1.4 Características del Sistema de Bienestar en las Instituciones de Educación**

**Superior.** Las Instituciones de Educación Superior están en el deber de fortalecer y consolidar un sistema de bienestar compuesto de políticas, procesos y acciones, del mismo modo de una cultura del bienestar que permita la unión de todas las áreas y estamentos que tengan las siguientes características: (Ministerio de Educación Nacional, 2016, p 27)

1. *Coherente:* Sea construida e implementada de acuerdo con las normas nacionales, lineamientos ministeriales y el contexto, así mismo sea consistente con la misión institucional y el proyecto educativo.
2. *Flexible:* De fácil adaptación a las características de cada institución, a su contexto y su comunidad educativa, así como a los cambios internos de la institución y externos del contexto.
3. *Sostenible:* Asegura sus condiciones de permanencia en el tiempo.

#### **2.4.1.5 Dimensiones del Bienestar en las Instituciones de Educación Superior.**

La aplicación de todas las estrategias del área de Bienestar en las Instituciones de Educación Superior se regirá por la capacidad los recursos financieros y de estructura que cada institución tenga. Por tanto, se dan a conocer las dimensiones para complementar dichas estrategias aparte de los estudiantes, profesores y personal administrativo: (Lineamientos pág. 27)

1. *Orientación educativa:* esta dimensión está destinada a mejorar el desempeño, la integración y la adaptación al ambiente educativo de los estudiantes, docentes y personal administrativo.
2. *Acompañamiento para el desarrollo de competencias para la vida:* en este ítem las estrategias son dirigidas a todos los estudiantes, docentes y administrativos con el objetivo de promover

competencias entendidas con el autoconocimiento, la capacidad de relacionarse y comunicarse correctamente con los demás y el entorno.

3. *Promoción socioeconómica*: son planes dirigidos a todo el personal institucional quienes presentan dificultades económicas, con el fin de contribuir al progreso de la calidad de vida. Por ejemplo, becas, subsidios de sostenimiento, educación financiera y apoyo al emprendimiento.
4. *Fomento de la actividad física, el deporte y la recreación*: orientada a la promoción de hábitos saludables y al estímulo a la realización de la actividad física, el deporte y al adecuado uso del tiempo libre.
5. *Expresión cultural y artística*: está dirigida a fomentar la expresión artística y cultural de los estudiantes, docentes y administrativos promoviendo espacios de creación, intercambio, estimulación y sensibilización.
6. *Promoción de la salud integral y autocuidado*: esta dimensión está dedicada a la prevención y promoción de mejores estilos de vida saludables y el autocuidado de toda la población universitaria. Adicionalmente para el personal docente y administrativo estas acciones se pueden hacer en conjunto con el área de recursos humanos ya que con esta existe relación con salud y seguridad en el trabajo.
7. *Cultura institucional y ciudadana*: son todas las acciones encaminadas a la promoción de un sentido de pertenencia institucional, convivencia, formación ciudadana y relación con el entorno desarrollando prácticas que ayuden a la seguridad vial bajo un enfoque de corresponsabilidad y autocuidado en situaciones de emergencia y alto riesgo dentro del campus de las instituciones.

**2.4.1.6 Responsabilidad de los Actores en la Implementación de la Política.** Para la implantación de una política de bienestar en las instituciones de educación superior, se deben tener en cuenta los diferentes actores que deberán contribuir desde sus propias perspectivas, alcance y competencias de la siguiente manera:

1. El Consejo Nacional de Educación Superior (CESU) deberá actualizar el acuerdo en el que precise las responsabilidades que las instituciones de educación superior deben asumir para la implementación de esta política y su aplicación en los entornos institucionales. Asimismo, deberá emitir un acuerdo para la precisión o modificación, en lo que sea pertinente, de las condiciones de calidad para la acreditación de programas e instituciones, de modo que se incorpore lo dispuesto en esta política de bienestar (Ministerio de Educación Nacional, 2016, p 34).
2. El Ministerio de Educación Nacional, por un lado, deberá revisar el marco normativo vigente con respecto a aseguramiento y acreditación de la calidad y la permanencia en educación superior, articulado a los sistemas de información para que los principios, características, dimensiones y componentes del bienestar estén presentes en la oferta de educación superior del país. (Ministerio de Educación Nacional, 2016, p 35).
3. Las instituciones de educación superior deberán definir su política y concepto de bienestar, en el marco de esta política nacional y de su autonomía institucional, consolidar un sistema de bienestar y definir, diseñar y poner en marcha estrategias de bienestar en las dimensiones propuestas por la política, en consideración a los resultados de los procesos de caracterización de su población (Ministerio de Educación Nacional, 2016, p 35).

Teniendo en cuenta lo anterior, se analiza que el área de bienestar en toda Institución de Educación Superior es de vital importancia y también todo el trabajo y esfuerzo que conlleva

implementarlo y el valor que se le debe dar en participación y sentido de pertenencia por parte de cada uno de los participantes estudiantiles, administrativos y académicos.

**2.4.1.7 Estrategias de publicidad.** En el sector servicios se comparte la idea de satisfacer necesidades del usuario o consumidor y es este detalle, fundamental en el mundo del marketing digital, por ello es necesario crear y transmitir determinada imagen, a través de las estrategias de publicidad. En el caso particular de las instituciones de educación superior esto es algo indispensable ya que debe reflejarse en los servicios que estas ofrecen, la investigación, el conocimiento, el pensamiento, la creación, la docencia, deben tener una apariencia innovadora y cautivadora para llamar la atención de los usuarios (Cerón, Figueroa 2010).

De lo anterior surge la necesidad de un marketing universitario para distinguir entre la ficción y la realidad, entre la información veraz de la publicidad y la engañosa, el valor real se dará cuando la universidad se desenvuelva en el mercado de la reputación y el prestigio que oriente la competencia y ayude a ser competentes. Es indispensable llamar “clientes” a los “estudiantes” y la búsqueda de un equilibrio estratégico entre la tradicional excelencia académica y los nuevos conceptos de eficiencia empresarial, responsabilidad social y desarrollo personal; es decir, que las universidades ya no pueden limitarse a sus tareas tradicionales (Cerón, Figueroa 2010).

En el siglo XXI la sociedad tiene otras necesidades, otras inquietudes y otras preferencias, lo que obliga a definir y ampliar el concepto de consumo y no seguir vinculándolo solo a aquellas actividades a las que se asociaba tradicionalmente. Cada vez más ciudadanos se interesan por el ocio y por la cultura, es el denominado consumo no material que se ofrece a través de los medios digitales (Soengas, Vivar, Abuín, 2015).

“Las empresas se han visto obligadas a invertir en nuevas estrategias, basadas en ofrecer publicidad más emocional y experiencial, además de contenidos de valor añadido que atraigan a los usuarios en lugar de buscarlos y bombardearlos con información comercial” (Soengas, Vivar, Abuín, 2015)

“El aumento progresivo del consumo virtual es un hecho. Lo intangible gana terreno cada día y la variedad de productos crece al mismo ritmo que las inquietudes de los ciudadanos” (Soengas, Vivar, Abuín, 2015)

De lo anterior, se llega a la conclusión de que, en la actualidad, la salud, el deporte y los estilos de vida saludables son un pilar fundamental para las nuevas generaciones y son de vital importancia para preservar la salud física y mental. Por esta razón las grandes empresas lanzan estrategias publicitarias enfocadas en estos 3 aspectos nombrados anteriormente con el fin de aumentar la audiencia de consumo. Las instituciones educativas además de ofertar conocimiento y pensamiento, debe ampliar su oferta y traer a colación servicios culturales y deportivos que contribuyan a la formación integral de los usuarios.

Drucke dice que el propósito del marketing es conocer y entender al cliente tan bien que el producto o servicio se ajuste perfectamente a él y se venda solo. En teoría, el resultado del marketing debe ser un cliente que está listo para comprar. Lo único que se necesita, entonces, es poner a su disposición el producto o servicio. (Espinosa, Mariño 2018)

Igualmente es de vital importancia el planeamiento estratégico de marketing, debido a que toda organización debe contar con una estrategia, un “mapa” o un “plan de juego” para avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. El planeamiento estratégico es el proceso de desarrollar y mantener un ajuste preciso entre los objetivos y capacidades institucionales con las cambiantes oportunidades del mercado. (Lorenzatti s.f)

La estrategia se basa en procesos exclusivos, el posicionamiento estratégico es determinado por las ventajas únicas que ofrecen nuestra marca, lo cual permite que seamos reconocidos por el concepto que ofrecemos y que ningún otro de nuestra competencia puede adueñarse. Hay tres tipos de posicionamiento que son: por variedad, por necesidades y por acceso. El primero es basado en un conjunto de bienes y servicios, el segundo de acuerdo con las necesidades de los clientes, y el último, aquel que divide a los clientes que pueden ser atendidos con diferentes servicios, es decir que pueden tener necesidades similares pero la manera de satisfacerlos es diferente (Porter 2011).

Tejada (1988) establece “las estrategias centradas en el desarrollo del centro educativo”; divididas en dos:

1. *Estrategias basadas en la evaluación institucional.* Son estrategias que parten de las necesidades internas de la escuela, sirven para dar cuenta de los resultados de la actividad institucional, además de ser un medio para desarrollo profesional y la mejora de la práctica educativa. Este planteamiento estratégico permite generar iniciativas de cambio al compartir ideas, percepciones, valoraciones (...) la reflexión y elaboración del conocimiento para ajustar las propias decisiones y acciones.
2. *Estrategias fundamentales en el desarrollo organizativo.* El enfoque del desarrollo organizativo se fundamenta en la capacidad de la escuela para autorrenovarse y por lo tanto desarrollarse como un organismo más que una estructura.

Además, en el mundo de las de las universidades, la innovación se está usando de forma constante como elemento de diferenciación, agregando valor a sus clientes, creando una cultura de transformación y de mejora, siendo necesario estar a la vanguardia de las necesidades actuales, esto con la finalidad de mantener una competitividad en un mercado saturado de opciones para los clientes (Espinosa, Mariño 2018).

El propósito de la innovación es alterar la realidad vigente, modificando ideas y actitudes, alterando métodos e intervenciones y mejorando o transformando, según los casos, los procesos de enseñanza y aprendizaje. La innovación, por tanto, va asociada al cambio y tiene un componente-explícito u oculto-ideológico, cognitivo, ético y afectivo. Porque la innovación apela a la subjetividad del sujeto y al desarrollo de su individualidad, así como a las relaciones teoría-práctica inherentes al acto educativo (Espinosa, Mariño 2018).

De lo anterior se puede concluir que las estrategias para la divulgación de los servicios ofertados por las empresas, organizaciones o universidades deben tener un enfoque estratégico innovador con el fin de ofrecer servicios únicos y exclusivos permitiendo así el posicionamiento de la marca, brindando a los clientes ventajas u oportunidades insuperables.

#### **2.4.2 Marco Legal**

Aquellas leyes y decretos que rigen la conformación del área de Bienestar Universitario en las Instituciones de Educación Superior se condensan en la siguiente tabla:

**Tabla 9.** Aspectos legales

<b>Ley 30 de 1992</b>	Es la ley en la cual se establece la Educación Superior como un servicio público cultural, inherente a la finalidad social del Estado. La misma se desarrolla en instituciones técnicas profesionales, Instituciones Universitarias o Escuelas Tecnológicas, Universidades. Con objetivos de profundización en la formación integral de los colombianos velando por la creación, desarrollo y transmisión de conocimientos en todas sus formas de expresión, conservación y fomento del patrimonio cultural del país. (Congreso de Colombia, 1992)
<b>Acuerdo 03 de 1995</b>	Acuerdo por el cual se establecen las políticas de Bienestar Universitario, teniendo en cuenta las necesidades de cubrir toda la comunidad que conforman la instituciones tales como: estudiantes, docentes y personal administrativo; teniendo en cuenta las condiciones de cada persona. En donde cada IES debe crear programas de participación a actividades orientados a mantener y mejorar la comunicación efectiva entre las personas. Estas actividades deben cubrir áreas tales como: salud, cultura,

desarrollo humano, promoción socioeconómica, recreación y deportes. (Ministerio de Educacion, 1995)

<b>Ley 118 de 2008</b>	En el artículo N°2, donde indica las condiciones de calidad de cada Institución de Educación Superior de carácter institucional; en la cual se garantiza el reconocimiento por los méritos y se desapruere cualquier acto de discriminación por raza, sexo, credo, discapacidad o condición social. Por otro lado, la creación de un modelo de bienestar que haga atractivo la vida dentro de la institución y facilite la resolución de problemas de necesidades insatisfechas en salud, cultura, convivencia, recreación y condiciones económicas. (Congreso de la Republica, 2008)
<b>Decreto 80 de 1980</b>	Artículo 162, el cual establece que en la medida de su capacidad económica las Instituciones de Educación Superior deben destinar como mínimo el 2% de sus ingresos corrientes para el área de bienestar. (Ministerio de Educacion Nacional, 1980)

*Nota:* este cuadro describe los aspectos legales que deben tener en cuenta las universidades para la creación del bienestar universitario. Adaptado de ministerio de educación nacional (2016).

## 2.5 Diseño Metodológico

### 2.5.1 Tipificación y Diseño de la Investigación

La investigación que se llevó a cabo fue de enfoque cualitativo, ya que se detalla los aspectos cualitativos y particulares más vistosos del área de bienestar de la Universidad Santo Tomas- seccional Bucaramanga y así mismo describir la empresa y el sector en el que se desempeña.

Por último, el diseño de la investigación es de tipo no experimental debido a que no se hizo uso de un grupo de estudio en específico ni se manipularon las variables, solo se hizo uso del análisis del área.

### 2.5.2 Técnicas de Recolección de Datos

En esta investigación el instrumento utilizado para la recolección de datos es la observación, ya que este tipo de técnica permite realizar un registro sistemático y valido para

observar el comportamiento de un sector en específico como en este caso el comportamiento (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, p 252) de la comunidad educativa con capacidades mentales con respecto al grado de aceptación de las actividades propuestas por el área de bienestar universitario de la USTA.

## **2.6 Resultados**

Los resultados encontrados dentro de la realización de las prácticas, es la implementación de la planeación y organización de todas las actividades requeridas para el desarrollo del segundo periodo académico del año 2020, procurando efectuar actividades que ayuden a desarrollo integral de la formación de todos los futuros profesionales que actualmente están recibiendo servicios por parte del claustro educativo y brindar apoyo a toda la comunidad en medio de la pandemia con el fin de liberar el estrés, ansiedad y probables enfermedades físicas y psicológicas que puedan aquejar a aquellos que se ven afectados por el encierro.

## **2.7 Conclusiones y Recomendaciones**

### **2.7.1 Conclusiones**

1. Se logró evidenciar que hay muchas áreas donde el área de bienestar desaprovecha todas las oportunidades que tiene para hacerse fuerte teniendo en cuenta las ventajas que tiene.
2. Se verifico que el área de bienestar cuenta con poca publicidad para dar a conocer sus actividades a toda la comunidad educativa.
3. Se logró observar que son muchas las leyes, decretos, estatutos que rigen el sector educativo, lo que hace que la USTA tenga que ser cada vez más estricto en la implementación de su área de bienestar todo con el fin de brindar un mejor apoyo a todas las facultades que componen la universidad.

4. Con las matrices realizadas se observó que la USTA sigue siendo una de las universidades mejor posicionadas, pero debe seguir trabajando en ello para lograr tener más cubrimiento en el sector.

### **2.7.2 Recomendaciones**

1. Se le recomienda a la Universidad la implementación del plan de marketing con el fin de proveer a su comunidad mejores actividades deportivas, recreativas y culturales con el fin de que la comunidad atienda a todas las actividades ofertadas.
2. Que docentes y administrativos conozcan todas las actividades ofertadas por la institución y contribuyan a la promoción de dichas actividades.
3. Difundir de manera asertiva todas las actividades recreativas, culturales y sociales a través de redes y medios publicitarios.
4. Realizar en mayor cantidad actividades deportivas, recreativas y culturales, con el fin de captar mayor audiencia y buscar reducir los malos hábitos y malas conductas a través de este tipo de actividades.

### **Referencias**

- Asociación Colombiana de Universidades. (s.f.). *Universidades tienen menos estudiantes matriculados* . Obtenido de <https://ascun.org.co/noticias/detalle/-universidades-ahora-tienen-menos-estudiantes-matriculados-ce6>
- Cerón, A., & Figueroa, J. (2010). *Branding Universitario*. Obtenido de Boletín Científico :: UAEH

- Congreso de Colombia. (1992). *Ley 30 de 1992 Por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior*. Obtenido de <https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/reglamentacion/ley-30-1992.pdf>
- Congreso de Colombia. (1992). *Ley 30 de Diciembre 28 de 1992 por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior*. Obtenido de [https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370\\_ley\\_3092.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370_ley_3092.pdf)
- Congreso de la Republica. (2008). *Ley 1188 de 2008 por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones*. Obtenido de <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1826776>
- Consejo Nacional de Educacion Superior. (2020). *Acuerdo Por lo Superior 2034: Propuesta de política pública para la excelencia sw la educacion superior en Colombia en el escenario de la paz*. Carlos Mario Lopera.
- Consejo Superior de la Judicatura. (2010). *Constitucion Politica de 1991 actualizada con los Actos Legislativos hasta*. Obtenido de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION-Interiores.pdf>
- Espinosa, J., & Mariño, L. (2018). *Estrategias para la permanencia estudiantil universitaria*. Obtenido de <https://www.unisimon.edu.co/estrategias-para-la-permanencia-estudiantil-universitaria.pdf>
- Gerencie. (s.f.). *¿Para qué sirve la matriz DOFA?* Obtenido de <https://www.gerencie.com/para-que-sirve-la-matriz-dofa.html>

Gobierno de Colombia. (s.f.). *¿Qué es el COVID-19?* Obtenido de [https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/index.html#:~:text=El%20nuevo%20Coronavirus%20\(COVID%2D19,el%20primer%20caso%20en%20Colombia](https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/index.html#:~:text=El%20nuevo%20Coronavirus%20(COVID%2D19,el%20primer%20caso%20en%20Colombia)

Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

libertadores. (s.f.). *Normatividad en Educación Superior Funciones de Inspección y Vigilancia*. Obtenido de <https://www.ulibertadores.edu.co/images/documentos-institucionales/normatividad-externa/normatividad-educacion-superior.pdf>

Llinas, E. (2009). *La orientacion academica desde el Bienestar Universitario*. Barranquilla: Uninorte.

Lorenzatti, M. (s.f.). *Marketing para Instituciones y Centros de Educación Continua*. Obtenido de [Marketing para Instituciones y Centros de Educación Continua \(studylib.es\)](http://www.studylib.es)

Ministerio de Educacion. (1995). *Acuerdo 03 de 1995 por el cual se establecen las politicas de Bienestar Universitario*. Obtenido de <http://sancionatorios.mineducacion.gov.co/files/acuerdo031995.pdf>

Ministerio de educacion Nacional. (1978). *Decreto 1337 de 1978 Por el cual se reglamentan los artículos 14 y 17 del Decreto Ley 2811 de 1974*. Obtenido de Presidente de la Republica: [https://www.minambiente.gov.co/images/BosquesBiodiversidadyServiciosEcosistemicos/pdf/Normativa/Decretos/dec\\_1337\\_100778.pdf](https://www.minambiente.gov.co/images/BosquesBiodiversidadyServiciosEcosistemicos/pdf/Normativa/Decretos/dec_1337_100778.pdf)

- Ministerio de Educacion Nacional. (1980). *Decreto Numero 80 de 1980 Por el cual se organiza el sistema de educación postsecundaria.* Obtenido de [https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-102556\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-102556_archivo_pdf.pdf)
- Ministerio de Educacion Nacional. (2016). *Lineamientos de Política de Bienestar para instituciones de Educacion Superior.* Bogotá: Ministerio de Educacion Nacional.
- Peña, C. (2018). *¿Por qué las universidades públicas dicen estar en crisis?* Obtenido de <https://www.eltiempo.com/vida/educacion/razones-de-crisis-economica-en-universidades-publicas-de-colombia-272780>
- Porter, M. (2011). *Resumen ¿Qué es estrategia?* Obtenido de [Laestrategia.Harvard.diciembre2011.pdf](http://Laestrategia.Harvard.diciembre2011.pdf) (fadu.edu.uy)
- Significados. (2018). *Bienestar.* Obtenido de <https://www.significados.com/bienestar/>
- Soengas, X., Vivar, H., & Abuín, N. (2015). *Nuevas estrategias de publicidad y marketing para una sociedad hiperconectada.* Obtenido de: [TELOS 101: Educación superior: Mutación digital - Antonio Rodríguez de las Heras y Alejandro Tiana \(Coords.\) - Google Books](https://books.google.com/books?id=TELOS101)
- Tejada, J. (1998). *Los agentes de la innovación en los centros educativos. Profesores, directivos y asesores.* Obtenido de [Los agentes de la innovación en los centros educativos: \(profesores, directivos y asesores\) - Dialnet \(unirioja.es\)](http://www.dialnet.unirioja.es)
- Unesco. (2020). *Covid-19 y Educacion Superior: Politicas Publicas Nacionales.* Obtenido de <http://www.iesalc.unesco.org/2020/04/08/covid-19-y-educacion-superior-politicas-publicas-nacionales/>

Universidad de Santander. (2005). *Area de Cultura*. Obtenido de <https://udes.edu.co/bienestar-institucional/areas/area-de-cultura>

Universidad de Santander. (2005). *Área de Deportes*. Obtenido de <https://udes.edu.co/bienestar-institucional/areas/area-de-deportes>

Universidad de Santander. (2005). *Desarrollo Humano*. Obtenido de <https://udes.edu.co/bienestar-institucional/areas/desarrollo-humano>

Universidad Santo Tomas. (2015). *Tecnologías de la Información*. Obtenido de [http://migracion.usta.edu.co/65-1-acred-multicampus/images/Documentos/documentos-marco/agosto\\_2015/tic.pdf](http://migracion.usta.edu.co/65-1-acred-multicampus/images/Documentos/documentos-marco/agosto_2015/tic.pdf)

Universidad Santo Tomas. (s.f). *Departamento de Promoción y Bienestar Institucional*. Obtenido de <http://dptopromocionbienestar.ustabuca.edu.co/>

Universidad Santo Tomas. (s.f.). *Área Cultural*. Obtenido de Departamento de Bienestar: <http://dptopromocionbienestar.ustabuca.edu.co/index.php/area-cultural>

Universidad Santo Tomas. (s.f.). *Área de deporte*. Obtenido de Departamento de Bienestar: <http://dptopromocionbienestar.ustabuca.edu.co/index.php/area-de-deporte>

Universidad Santo Tomas. (s.f.). *Grupo de Trabajo*. Obtenido de Departamento de Promocion y Bienestar Institucional: <http://dptopromocionbienestar.ustabuca.edu.co/index.php/grupo-de-trabajo>

Universidad Santo Tomas. (s.f.). *Organigrama Seccional Bucaramanga*. Obtenido de <http://www.ustabuca.edu.co/index.php/nuestra-institucion/organigrama-sede-principal>

Villalobos , J. (2012). *Las Cinco Fuerzas Competitivas de Michael Porter*. Obtenido de <https://coyunturaeconomica.com/marketing/cinco-fuerzas-competitivas-de-michael-porter>

Weebsup. (2016). *Análisis PESTEL para definir la estrategia de tu empresa*. Obtenido de <http://weebsup.com/analisis-pestel-definir-la-estrategia-empresa/>