

**Satisfacción y conocimiento de servicios de Promoción y Bienestar Institucional en
estudiantes de Odontología, Universidad Santo Tomás**

**Jesús Adrian Lobo Pallares, Yulieth Carolina Maldonado Carreño, Darlyn Juliana Pérez
Bayona, Hammer Picón Quintero**

Trabajo de grado para optar al título de odontólogo

Director(a):

**Andrea Johanna Almario Barrera
Mg (c) Odontóloga- USTA**

Co-director(a):

**Silvia Juliana Rueda
Odontóloga- USTA
Esp. Gerencia en instituciones de seguridad social en salud**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga
División de Ciencias de la Salud
Facultad de Odontología
2021**

Tabla de contenido

Resumen.....	6
1. Introducción	8
1.1 Planteamiento del problema	8
1.2 Justificación	10
2. Marco teórico	11
2.1 Bienestar	11
2.2 Formación integral.....	11
2.3 Bienestar universitario	12
2.3.1 Satisfacción.....	13
2.4 Servicios.....	13
2.5 Departamento de Promoción y Bienestar Institucional	13
2.6 Áreas de desempeño	14
2.6.1 Área de deportes.	14
2.6.2 Área cultural.	14
2.6.3 Área de desarrollo humano.....	15
2.7 Servicios Clínicos.....	16
2.7.1 Principios de los servicios clínicos.	16
2.7.2 Servicios Clínicos de Odontología.....	17
2.7.3 Servicios Clínicos de Optometría.	18
2.7.4 Protocolo de Prevención, detección y atención de situaciones de acoso en todas las Sedes y Seccionales de la USTA.....	19
2.8 Estudiantes	19
2.9 Conocimiento	20
3. Objetivos	20
3.1 Objetivo General	20
3.2 Objetivos específicos	20
4. Método	21
4.1 Tipo de estudio	21
4.2 Selección y descripción de los participantes.....	21
4.2.1 Población.	21
4.2.2 Muestra y tipo de muestreo.	21
4.2.3. Criterios de Selección	21
4.3 Variables	21
4.4 Instrumento	22
4.5 Procedimiento	22
4.6 Plan de análisis estadístico.....	23
4.6.1 Plan de análisis univariado.....	23
4.6.2 Plan de análisis bivariado.....	23
4.7 Implicaciones Bioéticas	23
5. Resultados	24
5.1 Descripción de la población estudiada	24
5.2 Medios de divulgación de los servicios del DPBI	24
5.3 Servicios del DPBI en los que a los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad Santo Tomás les gustaría participar	25

5.3.1 Área de cultura.....	25
5.3.2 Área de salud.	25
5.3.3 Área de deportes.	26
5.4 Conocimientos y satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología acerca de los servicios del DPBI.....	26
5.5 Análisis bivariado de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología acerca de los servicios del DPBI según las variables sociodemográficas.	28
6. Discusión	29
6.1 Conclusiones	32
6.2 Recomendaciones	32
Referencias bibliográficas	33
Apéndices.....	36
A. Operacionalización de variables.....	36
B. Instrumento	45
C. Plan de análisis estadístico	50
D. Análisis bivariado	51
E. Consentimiento Informado	52

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Descripción de la población</i>	24
Tabla 2. <i>Medios de divulgación de los servicios del DPBI que prefieren los estudiantes</i>	25
Tabla 3. <i>Servicios del área de cultura en los que les gustaría participar a los estudiantes</i>	25
Tabla 4. <i>Servicios del área de salud en los que les gustaría participar a los estudiantes</i>	25
Tabla 5. <i>Servicios del área de deportes en los que les gustaría participar a los estudiantes</i>	26
Tabla 6. <i>Análisis bivariado de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología acerca de los servicios del DPBI según las variables sociodemográficas.</i>	28

Lista de figuras

Figura 1. Conocimiento de los servicios del Departamento de Promoción y Bienestar Institucional27

Figura 2. Proporción de estudiantes que han acudido a los servicios del DPBI.....27

Figura 3. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios del DPBI28

Resumen

Introducción: Por medio del bienestar institucional se llevan a cabo actividades socioculturales, las cuales aportan en la formación integral e integración recreativa de los estudiantes en la Universidad.

Objetivo: Evaluar el conocimiento y satisfacción de los estudiantes que han participado en los servicios ofertados por el Departamento de Promoción y Bienestar Institucional (DPBI) de la Universidad Santo Tomás, seccional Bucaramanga en el primer período del año 2021, con el fin de establecer elementos importantes como el medio de divulgación por el cual desean conocer de estos servicios e identificar las actividades en las que quisieran participar.

Método: Se realizó un estudio primario observacional de corte transversal para evaluar la población por medio de una encuesta individual en un solo momento, sin seguimiento a los participantes, pudiendo así analizar si los encuestados tenían conocimiento sobre los servicios y el nivel de satisfacción frente a estos

Resultados: El cálculo muestral se realizó mediante el programa OpenEpi con 284 estudiantes de segundo a decimo semestre de la facultad de Odontología, donde mayormente pertenecían al género femenino, como principal resultado de las variables analizadas se evidencia que una pequeña parte de los encuestados reportaron conocer los servicios del DPBI, mientras que la mayoría de encuestados reportaron no haber acudido a estos servicios.

Conclusión: Se evidenció carencia en el medio de divulgación por parte del DPBI, por ende, poca satisfacción en quienes han participado, se refleja el interés de los estudiantes por participar en grupos de danza urbana, atención primaria en salud y defensa personal.

Palabras claves: Bienestar institucional, universidad, estudiantes, servicios, conocimiento, satisfacción.

Abstract

Introduction: Institutional well-being is a space where sociocultural activities are carried out in public or private establishments, which contribute to human development, comprehensive training, recognition and recreational integration of students in the university.

Objective: To evaluate the knowledge and satisfaction of the students who have participated in the services offered by the Department of Promotion and Institutional Well-being of the Santo Tomas University, Bucaramanga section in the first period of the year 2021, in order to establish important elements such as the means of dissemination by which they want to know about these services, identify in which activities they would like to participate, as well as determine the erudition and satisfaction in relation to them.

Method: A primary cross-sectional observational study was carried out to evaluate the population through an individual survey, carried out in a single moment without following up the participants and thus being able to analyze whether the respondents had knowledge about the services and the level of satisfaction with these.

Results: The sample calculation was carried out using the OpenEpi program with 284 students from the second to the tenth semester of the Faculty of Dentistry, where most of them belonged to the female gender, as the main result of the analyzed variables it is evidenced that a small part of the respondents reported knowing the services provided by the Institutional Promotion and Welfare Department, while the majority of respondents reported not having used these services.

Conclusion: There was evidence of a lack in the means of dissemination by the Department of Institutional Promotion and Welfare in its services and therefore little satisfaction in those who have participated, it reflects the interest of the students in wanting to participate in piano workshops, dance groups urban, primary health care, physiotherapeutic care, sports such as: self defense and volleyball.

Keywords: Institutional well-being, university, students, services, knowledge, satisfaction.

1. Introducción

Bienestar Universitario es uno de los componentes esenciales en la evolución de las corporaciones universitarias, debido a que contribuye en la total constitución del alumno de educación superior para que tengan una mejor concepción del entendimiento, el desarrollo como individuos sociales y ciudadanos. La forma ideal para que los espacios ofertados por la dependencia de Bienestar Universitario sean positivos, ya que estos deben estar dirigidos bajo la percepción del progreso humano, entendiendo las magnitudes de los estudiantes y sus menesteres (1).

Por lo tanto, el bienestar influye en la comunidad universitaria de acuerdo con lo referido por Celín Navas en su libro titulado Bienestar Universitario: perspectivas y propuestas: “la mayor contribución del bienestar a la construcción y consolidación de comunidad está en la facilitación de escenarios de socialización e integración de los estamentos y hacia el interior de los mismos” (2).

Históricamente, la educación superior centrada en un bienestar institucional ha llevado a cabo varias labores elementales para efectuar su misión: la institución humana, la diversidad en conjunto con un aumento de la erudición del saber y el compromiso de servir a la sociedad; estas han sido medio de arbitraje del desarrollo colectivo e individual y se realizan con mayor o menor vigor en las diferentes establecimientos de enseñanza universitaria, las cuales brindan dimensiones sociales que permiten y benefician la concepción de virtudes orientadas a la progresión de la persona y la comunidad a la que pertenece (3).

Alrededor de los años 60, en Colombia, surgieron programas de bienestar universitario en la educación superior, imponiéndose hacia un bien social y teniendo como función la gestión pública, siendo su ejercicio principal ofrecer resultados para atender las necesidades más contiguas de la comunidad estudiantil, docentes y funcionarios. Más adelante, se emitió el Decreto 80 de 1980, en el cual se expone que el bienestar universitario logra un espacio más significativo, dando una calificación más íntegra del individuo al cual buscaban dirigirse (3).

La presente investigación se plantea a partir del interés en averiguar el conocimiento y la satisfacción que presentan los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología acerca de los servicios ofrecidos por el Departamento de Promoción y Bienestar Institucional (DPBI) de la Universidad Santo Tomás, Seccional Bucaramanga.

Este estudio tiene como finalidad principal reconocer, desde la visión de los alumnos, cuáles son sus exigencias de bienestar institucional, cuál es su satisfacción frente a los servicios de la universidad, la comprensión que brindas a los anuncios remitidos por esta dependencia, de igual manera, su impresión del Bienestar Institucional, para direccionar los servicios ofrecidos a los estudiantes, buscando que ellos gocen de los múltiples espacios que la institución ofrece y ocasionar en ellos un bienestar normativo y además, colectivo (1).

1.1 Planteamiento del problema

Las universidades deben brindar a la comunidad universitaria condiciones propicias que aporten formación y educación integral a todos los alumnos, docentes, administrativos y personal en general. Por consiguiente, todos los departamentos de Bienestar Institucional han tratado a través de sus campos de trabajo abordar procesos cognitivos, sociales, afectivo-emocionales de sus estudiantes,

buscando crear un impacto positivo en relación con el medio académico y que los alumnos y demás personas pertenecientes al claustro universitario, se encuentren satisfechos con todos los servicios prestados por la institución.

El bienestar en las instituciones de educación universitaria, se define como un espacio transversal que aporta al crecimiento como ser humano, a la ejecución propia y social de los individuos que hacen parte del recinto educativo, a la consolidación de los principios y valores que rigen la institución, implicando mayormente a las mejoras en el nivel de vida de todos los que pertenecen a la universidad (4). Igualmente, las universidades se proyectan la labor de proponer a quienes se incorporan a ellas una formación integral; del mismo modo, la búsqueda de una estabilidad de las dimensiones del individuo no solo a nivel físico sino a nivel social, emocional y cultural (5).

En el año 1973, fue realizado por la División de Planeación del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación (ICFES), el primer juicio del cual hay información en el territorio nacional acerca del bienestar institucional o universitario: “Diagnóstico y criterio básico sobre bienestar universitario”. El dictamen se dio por una cavilación acerca de la productividad en la educación superior, lo cual los llevó a fomentar acciones que pudiesen mejorar cualitativa y cuantitativamente la docencia y, por ende, la indagación en los establecimientos de educación superior. Lo que se aspiraba con esta evaluación era lograr que el bienestar universitario buscara mejorar las condiciones de trabajo, favoreciendo el rendimiento académico y administrativo (6).

Las dependencias de Bienestar Institucional fueron creadas desde distintos espacios como la salud, el progreso humano, con un elemento de seguimiento normativo donde todos sus servicios deben pensarse de manera diferente e inteligente (7). Por esto, Bienestar Universitario establece los parámetros que subvencionan y colaboran al desarrollo de sucesiones que admiten la satisfacción de penurias surgidas de la observación de los intereses y aspiraciones de la sociedad universitaria (5).

En la praxis, el ejercicio académico, que es elementalmente docente, se centra en la formación de profesionales integrales, lo cual lleva a solicitar de los servicios del Bienestar Universitario, esperando encontrar en ellos el lugar por el cual la institución se hará responsable de suministrar a la labor académica un ámbito más extenso en su formación (5).

Sin embargo, según Jave Minchan y colaboradores, en la Facultad de Estomatología de la Universidad Nacional del Trujillo, en Perú, se reportó que el 38% de los estudiantes no habían utilizado los servicios de Bienestar Universitario (8). Las causas de la falta de participación radican en que mayormente los estudiantes no conocen completamente los servicios ofertados por las dependencias de bienestar en las universidades o no generan atracción por las actividades que se realizan.

Lamentablemente algunos alumnos presentan lapsos de tiempo limitados, dependiendo de su área de estudio, lo que les impide o de alguna forma los condiciona a la hora de disfrutar y utilizar sus ratos de ocio, puesto que, en gran medida, las jornadas de clase son muy extensas, y presentan una carga académica superior en comparación con otros estudiantes de distintas facultades, lo que ocasiona una limitación en la integración de los alumnos en las jornadas programadas por el DPBI.

De otro modo, según Arango Zapata y colaboradores, en un estudio de un modelo de bienestar institucional de la Universidad de Pereira, se evidenció que el 92.86% de los estudiantes de Ciencias

de la Salud no conocían el departamento de Bienestar Institucional (9). De esta manera, es comprensible la necesidad desde las dependencias de todas las universidades el buscar estrategias que les permita acercarse a la comunidad estudiantil y generar en los estudiantes una participación activa de sus servicios.

Por lo tanto, las unidades de Bienestar Institucional deben ser dóciles, tanto en la demanda del contexto pedagógico como en los planes de creación de todos los organismos de educación universitaria, de otro modo, también deben contestar a los requisitos del mercado académico, puesto que la ejecución de la ley y la orientación del bienestar como una competencia inherente de la educación superior, aprueban el engrandecimiento de las utilidades de bienestar a un aditamento de afinidad, dominio y fortalecimiento de los grupos académicos, más allá de la expresión deportiva y cultural (6).

No se encontró evidencia en el repositorio institucional, de estudios anteriores de este tipo realizados en la Universidad Santo Tomás, en el que se pudiese observar las necesidades o preferencias de la comunidad estudiantil acerca de los programas o servicios que ofrece la dependencia de Bienestar Institucional. De tal forma, es importante establecer una investigación en la cual se certifique la medición del uso de todos los servicios de bienestar por parte de todos los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología.

Por lo anterior, se propuso la pregunta de investigación. ¿Cuál es el nivel de satisfacción y el conocimiento que presentan los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad Santo Tomás, acerca del Departamento de Promoción y Bienestar Institucional?

1.2 Justificación

El presente trabajo de investigación tiene como propósito analizar el conocimiento de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad Santo Tomás acerca de los servicios que presta el DPBI, y el nivel de satisfacción de aquellos que los han utilizado. Además, de identificar cuáles serían los servicios en los que a los estudiantes le gustaría participar y cuáles no tienen una alta demanda por parte de los mismos y así el departamento podría canalizar sus esfuerzos en orientar estrategias de fortalecimiento de estos. De la misma forma, de acuerdo con lo observado por Llinás en el 2009: “El bienestar universitario aporta a la formación integral del estudiante universitario, tanto en la generación de conocimiento como en el proceso de crecimiento como sujetos sociales que se integran a una comunidad universitaria y ciudadana” (1).

Igualmente, es importante que la comunidad estudiantil conozca los servicios que presta este departamento permitiéndoles participar activamente de las actividades propuestas y beneficiarse con una formación integral y así como el desarrollo de una mejor estadía en la universidad.

Más allá del cargo de formar a los líderes del futuro e inculcarles los principios y saberes imprescindibles para forjar un porvenir más sustentable, algunos autores opinan que la universidad debería servir de “observatorio y centro de reflexión” con propósitos a predecir y prevenir a la sociedad frente a las nuevas tendencias y, en teoría, colaborar así en las difíciles situaciones que pueden experimentar los estudiantes, de esta forma, el bienestar universitario no solo aportaría en el

desarrollo académico de estos, sino también busca hacer de su paso por la institución de educación superior un momento agradable con espacios que permitan alivianar sus cargas académicas (10).

De esta manera, se encontró que: El Comité Nacional de Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN) dice: “La responsabilidad de promover el bienestar de la comunidad universitaria, le atañe a toda la institución universitaria y no solamente a las dependencias de Bienestar Universitario” (11).

Por lo tanto, esta investigación servirá de guía para comprender la participación en los servicios del DPBI por parte de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología, analizar la utilización del tiempo por parte de los alumnos en oficios fuera de lo académico, por otra parte, también ayudará al DPBI para obtener nuevas estrategias a la hora de ofertar sus programas, optimizando la forma de presentar los diferentes tipos de actividades, para un mayor y mejor aprovechamiento por parte de los estudiantes.

2. Marco teórico

El bienestar en los establecimientos de formación superior ha recobrado gran consideración en los últimos años, su postura y ascenso se distinguen mucho entre las instituciones, en parte debido a que las disposiciones actuales son bastante habituales y, por otra parte, las deducciones y ejecución de labores de bienestar son diferentes entre las IES. Esto se ha interpretado como un bienestar dirigido únicamente a los estudiantes, no en vano, se designa en varios organismos como bienestar estudiantil y en otros casos se consolida en actuaciones y prestaciones de asistencia general (12).

2.1 Bienestar

Es un estado de las personas en el cual sus condiciones físicas y mentales proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.

Desde un panorama social e histórico, se encuentra que Aristóteles en su obra “La Política”, define el bienestar como “el bien común”, y la finalidad suprema de una sociedad política, del mismo modo, el Estado. Más tarde, Santo Tomás, en la “Suma Teológica”, “plantea la relación entre justicia y el bienestar social como el ordenamiento de los actos individuales en pro del bien común y de la buena vida” (7).

De esta manera, se han instaurado distintos conceptos acerca del bienestar, que incluyen posiciones ideológicas como económicas, sociales y legales con el fin de aportar a una mejor calidad de vida.

La vida en la educación académica superior se conforma por tres componentes: la institución, la academia y la comunidad, y es el bienestar el que hace posible que estos pilares existan y se complementen entre sí (1).

2.2 Formación integral

Para Santo Tomás de Aquino, la formación integral es: “el estado perfecto de hombre en cuanto a hombre”, esto quiere expresar que un hombre, es un sujeto racional ecuánime, idóneo de autodirigir la propia existencia, a su vez interviniendo como agente de convivencia, como ser único, abierto a la comunicación, con un desarrollo constante de valores e ideas, capaz de realizarse por medio de la autodeterminación. (11).

En este aspecto la universidad por medio del bienestar universitario juega un papel muy importante, ya que se debe buscar que el estudiante no solo se prepare en conocimientos prácticos y teóricos, sino que también tenga un conocimiento y un desarrollo como persona perteneciente a una comunidad y de esa manera ser un futuro profesional formado con valores para brindar un servicio que busque el bien común.

2.3 Bienestar universitario

Se conoce como toda acción de beneficio que tiene relación con el desarrollo de aspectos y capacidades del individuo, vinculados con expresión artística y cultural, el cuidado de la salud mediante la práctica del deporte, la recreación y libre esparcimiento de sus estudiantes.

El interés principal del bienestar universitario se basa en que en cada comunidad universitaria tiene una labor elemental en la constitución de profesionales y así mismo contribuir en el desarrollo individual y social para lograr que se desenvuelven como personas capaces de crear sociedades en pro del bien común y con calidad de vida, esto permite que el estudiante se forme de manera íntegra tanto en un ambiente universitario, familiar y social ya que éste prestará un servicio a la comunidad en la que se desempeñe como profesional al culminar sus estudios (13).

La evolución del bienestar institucional en Colombia se documenta en la Ley 63 de 1935, anunciada para reestructurar la Universidad Nacional y con la que se organizó la formación de una población universitaria, en la cual el Bienestar Universitario incorporaba, según el historiador Jaime Jaramillo “deporte organizado, residencias, comedores estudiantiles y servicios médicos”. En ese entonces, el bienestar era comprendido con una idiosincrasia esencialmente auxiliadora y extracurricular, cuando la enseñanza se restringía, en casi la totalidad de los casos solamente a la concesión del entendimiento (11).

Desde el año 1776 hasta 1985, el Bienestar Universitario de la USTA, se desempeñó como Vicerrectoría. En 1986, necesitaba inmediatamente de la Rectoría y de esa manera, ya se pensaba que contribuía al crecimiento global de todos, con la finalidad de construir el escenario adecuado para que los pertenecientes a la comunidad estudiantil pudieran alcanzar su completo avance como individuos humanos (Estatuto Orgánico anterior al de 2010, art. 50) (11).

Actualmente, se considera el departamento de Bienestar Universitario como:

El área encargada de efectuar las actividades o espacios que instauran circunstancias y entornos apropiados para fomentar una vida llena de seguridad y tranquilidad, la cual facilita a su vez el desarrollo común de las técnicas que hacen positivas las actuaciones sustantivas como lo son la docencia, la trascendencia social y la indagación, sufragando desde lo humanístico a una formación integral (11).

2.3.1 Satisfacción. Según (Oliver, 1980): la satisfacción, “es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o un servicio”. De otra manera, se entiende como un estado sensitivo producido en respuesta a una valoración de una prestación.

“Los investigadores más recientes entienden la satisfacción como una respuesta emocional que proviene del juicio cognitivo (Yu y Dean, 2001)”.

Según algunos investigadores, en la educación superior la satisfacción es entendida como una actitud que engloba la valoración de la práctica académica de los estudiantes, y a su vez, es un componente ejemplo de la productividad del servicio, y ha sido empleada en la educación como una herramienta para evaluar la utilidad de los servicios (14).

De acuerdo con los planteamientos de un Bienestar Universitario y buscando dar respuesta al objetivo de este trabajo de grado, es importante el análisis de todos los servicios ofertados por la Universidad Santo Tomás, Seccional Bucaramanga.

2.4 Servicios

Se encuentran encaminados al bienestar universitario y tienen una finalidad, la cual es atraer al personal estudiantil para que se hagan partícipes de las actividades pensadas y creadas en pro de la armonía y buena convivencia de cada uno de ellos en el espacio académico, las que son instituidas con el propósito de debilitar y/o reducir el estrés y agotamiento mental-físico que pueden causar las responsabilidades académicas de cada facultad.

2.5 Departamento de Promoción y Bienestar Institucional

El DPBI complementa el plan formativo institucional fomentando los requisitos y los medios necesarios para el correcto desarrollo de las labores académicas, de investigación, pastorales, administrativas, y de proyección social, por medio de actividades educativas, recreativas y de obligación general que permitan el correcto crecimiento de todos los sujetos en magnitudes biológicas, psico-afectivas, intelectuales, culturales, sociales, axiológicas y legales, del mismo modo, en la comprensión de la persona, dentro de la esencia filosófica y la misión de la Universidad Santo Tomás (15).

Según lo referido en la página web de la Universidad Santo Tomás Bucaramanga:

De acuerdo a lo establecido en la misión Departamento de Promoción y Bienestar Institucional, se declara lo siguiente:

Completar y/o complementar el Proyecto Educativo Institucional (PEI) (artículo 14 del decreto 1860 de 1994) que es el plan de acción o programa de trabajo en donde se explican el reglamento a seguir por docentes y estudiantes, los principios y fines de la institución educativa, (en este caso es la Universidad Santo Tomás), los recursos didácticos y docentes disponibles y necesarios, la manera de enseñar, y el sistema de gestión que permite establecer y alcanzar unos objetivos ya trazados, todo esto con el fin de adelantar actividades académicas, administrativas y de proyección, mediante el desarrollo de actividades lúdicas, formativas y de compromiso social que permitan

el desarrollo del individuo en la medida psico-afectiva y demás ya anteriormente mencionadas (16).

El objetivo del Departamento de Promoción y Bienestar Institucional de la Universidad Santo Tomás es consolidar sus objetivos como sistema de Promoción y Bienestar Institucional mediante diversos métodos prestar un acompañamiento integral y mejorar en cierta medida la calidad y el nivel de vida de los que hacen y/o hicieron parte de esta institución (17).

Dentro de sus políticas se encuentran:

- Ayudar a que cada persona visualice y entienda la dimensión espiritual y la responsabilidad social de cada una de ellas
- Estimular su sensibilidad y obligación histórico social, incitar, apoyar, fortalecer y galardonar la excelencia académica por medio de la contemplación y acompañamiento de unidades colaborativas
- Apoyar a desarrollar y reforzar gustos, talentos y actividades de cada individuo, vivificar la voluntad y el compromiso por la salud física a través de labores o actividades que impulsen estilos de vida saludables
- Publicar constante y convenientemente las acciones, utilidades y asistencias ofertadas por el Departamento de Bienestar Universitario (18).

2.6 Áreas de desempeño

Según lo referido en la página web de la Universidad Santo Tomás Bucaramanga, el DPBI cuenta con diferentes áreas de desempeño para el esparcimiento de los estudiantes, las cuales son:

2.6.1 Área de deportes. Esta área se encarga de motivar a los estudiantes para que puedan aprovechar de su tiempo de ocio en actividades de esparcimiento y entretenimiento para la comunidad estudiantil. Se implementa el deporte como una herramienta académica, ligada a la educación integral que obtienen los alumnos en el transcurso de sus estudios universitarios, para forjar aptitudes de conexión que facilitan y generan gran extensión de labores en conjunto, fomentando valores como la honestidad, conllevando el deporte (19).

Asimismo, mediante las diferentes especialidades deportivas, individuales y de conjunto, que ofrece el DPBI en su Área de Deportes, es importante para ellos fomentar rutinas de vida saludable a todos los alumnos de la universidad, evitando el riesgo de padecer enfermedades crónicas no transmisibles, como resultado de una correcta y racional cultura física (19).

Si alguien quisiera hacer parte de un equipo deportivo, solo debe acercarse a la oficina del departamento, ubicada en la sede de Floridablanca, en el primer piso del edificio Santander, en donde le regalaran toda la información para poder inscribirse, los entrenamientos de los distintos equipos se llevan a cabo en el campus de Piedecuesta, pues es este, el altamente equipado para el desempeño de la actividad deportiva por parte de los estudiantes.

2.6.2 Área cultural. Se clasifica en: Música, Danza, Teatro y Artes plásticas

En el Área de Cultura, se encuentran ambientes de esparcimiento mediante dimensiones participativas de asociación cultural de la colectividad, donde existe una coalición ligada entre la cultura, las manifestaciones mediante el arte, la estética y la pedagogía; teniendo como base primordial el reconocer la diversidad y la creación de entornos propicios que favorezcan la identidad nacional (20).

A través de las especialidades del medio artístico y las agrupaciones propias representativas de las universidades, el DPBI por medio de su Espacio de cultura, fomenta la formación de talentos y destrezas artísticas que avivan la emotividad hacia nuestro patrimonio cultural, mediante operaciones formativas lúdicas de intervención y deber que permitan el progreso de los individuos en su desarrollo integral (20).

La universidad cuenta con espacios en donde los estudiantes pueden decidir si practicar algún instrumento musical, cantar o simplemente bailar, existen distintos horarios a los que los estudiantes pueden acceder sin que esto interfiera en la realización de los asuntos académicos, si alguien quiere participar, solo debe acercarse al departamento e inscribirse en la dependencia de su gusto.

2.6.3 Área de desarrollo humano. Beneficia el apoyo biopsicosocial y ambiental de la comunidad universitaria tomasina mediante un conjunto interdisciplinario de expertos en las disciplinas de salud, siendo ellos los que lideran los servicios complementarios que ofrece el DPBI (21).

2.6.3.1 Servicio médico. En esta subárea se presta a la comunidad universitaria en general el servicio de consulta externa, recomendaciones de promoción y prevención, certificación de incapacidades de tipo médico (estas se realizan solamente a los estudiantes de pregrado y posgrado, según criterio médico), con petición anticipada de consulta médica en el área de enfermería (21).

Normalmente, si un estudiante presenta una molestia física que le impida realizar actividades académicas dentro de la universidad, puede acercarse a la enfermería, ubicada en el primer piso del edificio Santander en la sede de Floridablanca, y de igual forma también en el primer piso de la sede de Bucaramanga, en donde la mayoría del tiempo se encuentra un médico y una enfermera, los cuales están dispuestos a atender a cualquier persona vinculada a la universidad y brindarle ayuda.

2.6.3.2 Asesoría psicológica. El área de psicología es un espacio de audición y guía para los integrantes de la sociedad tomasina, en ella se busca el bien íntegro y la evolución individual en condiciones de problemas o no, partiendo del intelecto de cada uno y del valor de su índole humana y social que conlleva a afrontar situaciones de cambio y modificaciones duraderas (21).

2.6.3.3 Servicio de enfermería. En esta subárea se brinda servicios esenciales en enfermería y cuidados en primeros auxilios en horarios dispuestos por la institución (21).

En horarios académicos, siempre se encuentra una enfermera capacitada para brindar atención a quejas o molestias que presenten los estudiantes, si alguien presenta algún dolor o incomodidad, puede acercarse y la enfermera le propiciará algún calmante o lo hará pasar con el doctor de turno, según cada caso.

2.6.3.4 Servicio de fisioterapia. En la subárea de fisioterapia se brindan servicios en terapias de rehabilitación física osteomuscular para la comunidad universitaria en general, con una remisión por

parte del médico de la Universidad o de la EPS, teniendo como límite máximo diez sesiones de terapias. Si la persona que está acudiendo al servicio sobrepasa el máximo sesiones y si es criterio del Fisioterapeuta, se hará remisión a su EPS. (21).

Es importante que toda la comunidad estudiantil conozca que se cuenta con una fisioterapeuta que labora en la sede de Floridablanca y Bucaramanga en horarios variados, la cual se encuentra en entera disposición de ayudar a alguien que después de un quebranto de salud requiera de terapia física para su correcta recuperación.

2.6.3.5 Trabajo social. El trabajo social implementa procedimientos enmarcados en los distintos entornos colectivos que permitan responder y solucionar a las diferentes problemáticas que puede llegar a enfrentar el sujeto, la familia y la comunidad, los cuales son los pilares fundamentales que conforman una sociedad; ofrece sus servicios a los alumnos de la Universidad Santo Tomás en las ayudas y descuentos académicos; ayuda a desarrollar las condiciones socioeconómicas de los estudiantes, su núcleo familiar y la comunidad universitaria en general (21).

Según lo referido en la página oficial de las Clínicas de la Universidad Santo Tomás, se ofrecen diferentes servicios clínicos a la comunidad en general:

2.7 Servicios Clínicos

La Universidad Santo Tomás se encuentra asociada al Registro Especial de Prestadores de Servicio de Salud (REPS) ante el Ministerio de Salud y Protección Social, a manera de Objeto Social distinto a la prestación del servicio, mediante sus Clínicas de Optometría y Odontología, por medio del patrón de atención docencia-servicio, con su respectivo código de habilitación No. 680010061201 para la sede de Bucaramanga, y No 682760061203 para el campus de Floridablanca ((22).

La prestación de servicios de la USTA se encuentra aprobado por los Consejo de las facultades de Optometría y Odontología por medio de las actas 213 septiembre 12 de 2001 y 218 de abril 29 de 2002, y mediante el Acuerdo 030 del 30 de octubre de 2006 originado del Consejo Superior de la Universidad (22).

Todos los servicios clínicos prestados en la USTA, están regidos bajo los siguientes principios:

2.7.1 Principios de los servicios clínicos.

2.7.1.1 Preeminencia del interés social. Se basa en la formación en talento humano en salud, por el marco del enlace docencia-servicio, con una intención social que debe prevalecer sobre otras apreciaciones y del mismo modo, esgrimir de límite y disposición para el esbozo, la realización y el examen de las prácticas formativas presentes (23).

2.7.1.2 Autorregulación. Los organismos que se regulan por la conexión docencia-servicio deben garantizar actividades, inspecciones e instrumentos que aseguren la ejecución de los objetivos, principios y normas previstas anteriormente y en las demás normas reglamentadas de las instituciones educativas donde se llevan a cabo las prácticas (23).

2.7.1.3 Respeto a los derechos de los usuarios. La conexión docencia-servicio es llevada a cabo ratificando el respeto de los derechos a todos los usuarios vinculados a las instituciones y los servicios que se incluyan en dicha relación. Especialmente, es una obligación asegurar la excelencia de los servicios junto con la estabilidad de los pacientes, evitando que estos últimos, se puedan ver afectados negativamente en medio del crecimiento de las habilidades normativas.

Todas las prácticas asistenciales que sean llevadas a cabo por los estudiantes, se llevaran a cabo bajo una ceñida fiscalización de docentes o responsables de la prestación de servicios, en correlación con el Sistema de Garantía de la Calidad del Sistema de Seguridad Social en Salud (23).

2.7.1.4 Calidad. El vínculo docencia-servicio se encuentra encaminado en ratificar la excelencia de los métodos que se realizan en el ámbito académico y de la misma manera, en el de la prestación de servicios como tal, prosiguiendo las normas y los principios de los Sistemas de Calidad de Salud y Educación (23).

2.7.1.5 Planificación. El nexo docencia-servicio se desarrolla mediante planes pensados a largo plazo, en los cuales se integran metas de formación, investigación y extensión en la prestación de servicios, del mismo modo, integrando estrategias que posibiliten el éxito de estos, con un monitoreo constante de estos resultados (23).

2.7.2 Servicios Clínicos de Odontología. De acuerdo con la página de las Clínicas de la Universidad Santo Tomás:

Los servicios de Odontología que se prestan en modalidad docencia - servicio se organizan de acuerdo con las siguientes clínicas: Integral del adulto, Profundización, Integral del niño y adulto mayor; adicional se tiene el apoyo de los programas de posgrados en: Rehabilitación Oral, Ortodoncia, Periodoncia y Endodoncia. Se realizan consultas y procedimientos ambulatorios de baja y mediana complejidad, siguiendo las actividades establecidas en las diferentes áreas de la odontología (21)

Como se describe a continuación:

2.7.2.1 Consulta Odontológica. Se realiza una inspección de la cavidad oral para poder observar la naturaleza de la salud oral de una persona, y de esta forma, poder brindar un tratamiento integral, el cual está encaminado en rehabilitar y devolver la funcionalidad (24).

2.7.2.2 Odontopediatría. Encargada de brindar integralmente un tratamiento al paciente pediátrico. Los tratamientos incluyen operatoria con: ionómeros por superficie, resinas, resinas preventivas, formas plásticas, obturaciones en amalgama y coronas de acero (24).

2.7.2.3 Operatoria. Abarca procedimientos encaminados a una finalidad de regresar a la pieza dental su balance biológico. Esta área abarca múltiples tratamientos como las carillas, ionómeros de vidrio, restauraciones dentales en resina, resinas fluidas, reconstrucciones en resina directa con poste directo, reconstrucción en resina indirecta e incrustaciones cerámicas (24).

2.7.2.4 Prótesis. Busca reemplazar una o múltiples piezas dentales para restaurar la armonía oral, la función, y la estética. Esta área también brinda servicios con otros procedimientos como: prótesis removible, prótesis parcial y prótesis fija (24).

2.7.2.5 Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad. Se basa en las acciones, procedimientos y actuaciones dirigidas a la población, con el fin de facilitarle al paciente los medios recursos para mejorar la salud y evitar enfermedades, por medio de acciones que reduzcan las causas de riesgo y aumenten las labores de protección. También se brindan servicios en procedimientos: profilaxis dental, detartraje supragingival, educación en higiene oral, control de placa y aplicación de barniz flúor (24).

2.7.2.6 Exodoncia dental. Hace referencia al ámbito de la cirugía maxilofacial o bucal que se encarga, por medio del uso de procedimientos e instrumental adecuado, la práctica de exodoncia total o parcial de un diente o porción del mismo, del alveolo (24).

2.7.2.7 Endodoncia. Son los procedimientos enfocados en diagnosticar, prevenir y tratar las patologías pulpares, así como de los tejidos circundantes a la raíz. Este campo de trabajo incluye tratamiento de conductos unirradiculares y birradiculares, entre otros (24)

Además de todos los servicios odontológicos ya mencionados, la USTA cuenta con servicios de Odontología especializada para atender problemas de alta complejidad, por esto la Universidad cuenta con posgrados en: Ortodoncia, Rehabilitación Oral, Periodoncia y Endodoncia; de modo que permite mediante las clínicas propiciar al paciente una mayor integralidad, conformidad para la continuación en los tratamientos (24).

2.7.3 Servicios Clínicos de Optometría. De acuerdo con los servicios Clínicos de Optometría de la Universidad Santo Tomás, se brinda a la comunidad estudiantil y en general:

2.7.3.1 Optometría Integral. Se lleva a cabo un estudio general del sistema ocular, el cual incorpora un diagnóstico de las patologías oculares, prescripción de lentes y valoración del estado motor, entre otros.

2.7.3.2 Oftalmología. Se ejecuta una evaluación y se da un manejo de las patologías del segmento anterior, así como también un diagnóstico e indicación de las patologías del segmento posterior.

2.7.3.3 Entrenamiento visual y ortóptica. Realizan ejercicios de terapia visual que contribuyen al diagnosticar y brindar tratamiento de condiciones como: el estrabismo, la ambliopía, visión binocular y alteraciones de la acomodación.

2.7.3.4 Baja visión y rehabilitación visual. Se lleva a cabo, con la respectiva aplicación y recuperación de patologías visuales, por medio de la valoración, adecuación, y educación en el uso de ayudas especiales

2.7.3.5 Pediatría. Se desarrolla examen visual para pacientes pediátricos, por medio de la utilización de test especializados, con el fin de detectar maduración visual conforme a la edad del paciente.

2.7.3.6 Promoción y Prevención. Acciones de promoción y prevención en salud ocular, encaminadas a distintas poblaciones, incluyendo el adelanto de actividades educativas.

2.7.3.7 Lentes de contacto. Se realiza la correcta adaptación de lentes de contacto con el fin corregir y brindar tratamientos terapéuticos, cosméticos en casos especiales como Queratótomo, Queratoglobos y pacientes con procesos quirúrgicos previos.

2.7.3.8 Exámenes especializados. Se realizan exámenes diagnósticos complementarios como: (Pentacam HR, ultrasonido ocular, campimetría, topografía, curva diaria de presión, visión del color y sensibilidad al contraste)”.
La ÓPTICA hace parte del sistema de optometría, donde se facilitará información profesional y productos ópticos de calidad para ayudar a corregir las patologías visuales y oculares (25).

2.7.4 Protocolo de Prevención, detección y atención de situaciones de acoso en todas las Sedes y Seccionales de la USTA. Según la página web de la Universidad Santo Tomás, en la sección del DPBI, con relación al acoso o bullying, plantea lo siguiente:

Tiene un objetivo concreto, el cual es determinar el ámbito en que actúa la Universidad Santo Tomás, en todas sus sedes, ante situaciones de hostigamiento, con la intención de precaver, brindar atención y disminuir cualquier tipo de bullying o acoso en la comunidad universitaria, y si se llegase a presentar, imponer las sanciones correspondientes.

De la misma forma:

Se debe avisar, formar y sensibilizar a toda la comunidad universitaria frente a la persecución en cualquiera de sus formas. Para llevar esto a cabo, se necesita la intervención de todos los individuos, de una forma grupal e individual, a todos los integrantes de la comunidad, les corresponde aceptar la responsabilidad que ocupa al pertenecer a la institución (26).

De la misma forma:

Se debe avisar, formar y sensibilizar a toda la comunidad universitaria frente a la persecución en cualquiera de sus formas. Para llevar esto a cabo, se necesita la intervención de todos los individuos, de una forma grupal e individual, a todos los integrantes de la comunidad, les corresponde aceptar la responsabilidad que ocupa al pertenecer a la institución (26).

2.8 Estudiantes

Son personas que cursan estudios en un centro de enseñanza universitaria o no universitaria (27), que de la misma manera se vincularon al establecimiento para recibir educación superior privada, con el objetivo de obtener un título profesional en una de las diferentes facultades que integran el claustro.

De acuerdo con el documento de la Organización Mundial de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) sobre: “Asuntos y servicios estudiantiles en la educación superior”, que se publicó en 2009, estos actos se encaminan a afianzar a los alumnos y posibilitar que se centren en sus aprendizajes, en su formación y progreso personal, emocional y cognitivo, por lo tanto debería reflejarse en resultados superiores de aprendizaje (28).

Una característica que presenta concordancia con lo previamente dicho, estriba en que el alumnado está disgregado, ya que se incorporan estudiantes de otros lugares, en una zona más o menos amplia según sea la capacidad de los programas ofertados. Esta disociación va a incurrir en las políticas de bienestar, debido a que la forma de organización por programa o movimiento tendrá que verificar qué es lo más adecuado y qué es factible para lograr que los estudiantes diseminados,

en conjunto con su núcleo familiar, puedan sentirse destacados, gozando de mayor bienestar, desde el primer momento en el que empieza a ser partícipe de la comunidad educativa (29).

Uno de los objetivos de los programas de bienestar universitario de las universidades, debería estar encaminado a ofrecer apoyo a toda la comunidad estudiantil, principalmente a aquellos se observan más apartados, motivar y estar al día en su estudio instituye un gran servicio para su bienestar, primeramente logrando un sentimiento de satisfacción y aliento a sobrellevar y superar situaciones de tristeza y del mismo modo consigue que avancen de manera exitosa en sus compromisos académicos (29).

2.9 Conocimiento

Es la capacidad que tiene el individuo para interpretar a través de la razón la naturaleza, relaciones y cualidades de las cosas.

El conocimiento de los servicios de bienestar universitario por parte de los estudiantes es un proceso de análisis concerniente para comprender el carácter académico, social y personal que experimentan los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad Santo Tomás, seccional Bucaramanga, y de esta forma conocer la demanda de utilización de todos los servicios, el modelo informativo y el interés de participación que tiene cada alumno y la manera de utilización de su tiempo libre según las obligaciones académicas que presente, para que de esta forma la universidad pueda continuar trabajando en brindar mejoras en la calidad y prestación de las diferentes áreas que constituyen el DPBI.

Es fundamental valorar las necesidades, los intereses, y esperanzas que tienen los jóvenes en cuanto a todas estas áreas ya mencionadas, por ello, se hace necesario precisar cómo se conciben o de qué manera los estudiantes conocen la información de todas las actividades de bienestar.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Evaluar la satisfacción acerca de los servicios del Departamento de Promoción y Bienestar Institucional (DPBI) por parte de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología pertenecientes a la Universidad Santo Tomás en el primer periodo del año 2021.

3.2 Objetivos específicos

- Caracterización de la población estudio con las variables sociodemográficas.
- Establecer el medio de divulgación por el cual los estudiantes prefieren acceder a la información del DPBI.
- Identificar cuáles son los servicios prestados por el DPBI en los que les gustaría participar a los estudiantes.
- Determinar el conocimiento y la satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad Santo Tomás en relación con los servicios del DPBI.
- Relacionar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Odontología con los servicios DPBI y las variables sociodemográficas.

4. Método

4.1 Tipo de estudio

Estudio primario observacional de corte transversal, porque se estudió a la población por medio de una encuesta individual y se realizó en un solo momento, no se hizo seguimiento a los participantes, de esta manera, se evaluó si los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología conocían los servicios del DPBI y el nivel de satisfacción que presentaron frente a ellos (30).

4.2 Selección y descripción de los participantes

4.2.1 Población. La población que se estudió estuvo conformada por 689 estudiantes de pregrado de segundo a décimo semestre, pertenecientes a la Facultad de Odontología de la Universidad Santo Tomás, seccional Bucaramanga.

4.2.2 Muestra y tipo de muestreo. El cálculo de tamaño de muestra para esta investigación se realizó mediante el programa OpenEpi, teniendo en cuenta 689 estudiantes matriculados en el 2020-2 en pregrado de la Facultad de Odontología, estimando una frecuencia relativa esperada del 50% debido a que no hay estudios previos, con un margen de error aceptable de 5%, un efecto de diseño de 1,0 y un 15% de no respuesta, dando como resultado una muestra de 284 estudiantes participantes.

El tipo de muestreo fue: Muestreo por cuotas, es un tipo de muestreo no aleatorizado, en el cual se realizó el cálculo de los participantes necesarios de forma proporcional al número de estudiantes de cada semestre (31).

4.2.3. Criterios de Selección

4.2.3.1 Criterios de inclusión

- Ser estudiante de la Universidad Santo Tomás, seccional Bucaramanga.
- Pertenecer al pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad Santo Tomás.

4.2.3.2 Criterios de exclusión

- Ser estudiante neotomasino (primer semestre).
- Ser menor de edad (menos de 18 años).

4.3 Variables

Se evaluaron variables sociodemográficas como: edad, sexo, semestre, lugar de procedencia, lugar de residencia en Bucaramanga, estrato socioeconómico y variables propuestas para evaluar el conocimiento y grado de satisfacción acerca de los servicios del Departamento de Promoción y Bienestar Institucional (DPBI) por parte de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad Santo Tomás, Seccional Bucaramanga. (Ver apéndice A)

4.4 Instrumento

Para la realización de las preguntas enfocadas en el conocimiento de este instrumento, se tuvo en cuenta una encuesta realizada por el DPBI para la comunidad estudiantil en general (32).

Por otra parte, para la formulación de las preguntas del instrumento se consideró el cuestionario de satisfacción presentado por Rivera D y colaboradores en el estudio titulado “Satisfacción del estudiante que actualmente cursa electivas en Bienestar Institucional FESC” (33) se crearon las preguntas basándose en tablas y resultados del mismo estudio, haciéndoles un respetivo acondicionamiento según los requerimientos del presente estudio.

El instrumento constó de 22 preguntas, las cuales se dividieron en sociodemográficas de la pregunta 1-7, referentes a conocimiento de los servicios del DPBI de la 8-20 y respecto a la satisfacción sobre los servicios del DPBI de la 21-22, con distintos tipos de opción de respuesta (entre 1 y 12), variando las opciones de respuesta según el tipo de pregunta. Para la valoración del nivel de satisfacción se realizó una ponderación de los resultados donde se determinó que al tener un puntaje de 0 a 20 (nada satisfecho), de 21 a 40 (poco satisfecho) y 41 a 60 (muy satisfecho) (Ver apéndice B).

4.5 Procedimiento

Para llevar a cabo este estudio, primeramente, se tuvieron en cuenta los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad Santo Tomás, Seccional Bucaramanga matriculados en el Sistema Académico en el periodo 2020-2, para obtener el tamaño de la muestra, por medio del programa Open-Epi.

Se utilizó un cuestionario tipo encuesta ,el cual se realizó adaptando un cuestionario realizado por el DPBI para la comunidad estudiantil y en relación al componente de satisfacción, se tomó como base un estudio previo,(34) el cuestionario fue de 22 preguntas, cada una con diferentes opciones de respuesta, las cuales oscilaron entre 1 y 12 opciones, finalizando la recolección de los datos, se calculó el promedio de puntuación, se categorizó identificando cuál fue el conocimiento que presentaron los encuestados acerca de los servicios del DPBI, por otra parte se analizó el nivel de satisfacción de los participantes que habían accedido a ellos.

Los participantes fueron abordados en algunas clases virtuales, en las cuales los profesores permitieron un espacio para comunicarles la invitación a ser partícipes de nuestro estudio, el cual se encaminó en analizar si conocían y el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de segundo a décimo semestre de la Facultad de Odontología, sobre los servicios del DPBI.

Una vez el participante accedieron a colaborar para realizar la encuesta, se les dio a conocer los riesgos y beneficios, los cuales se encontraban plasmados en el consentimiento informado.

La muestra fue recopilada en una base de datos para evaluar los resultados y concluir nuestro estudio, fueron digitalizados en una base en Excel, posteriormente validados y analizados en el software STATA 16IC, los resultados se presentaron en tablas y figuras para su evaluación final.

Prueba piloto: Se realizó una prueba piloto con el 10% (28 estudiantes) de la muestra total (284 estudiantes), en la cual se evaluó la validez de la prueba definitiva, los participantes respondieron la

encuesta y manifestaron su opinión sobre la redacción y claridad del instrumento, con esa información se realizó el ajuste necesario a algunas preguntas.

4.6 Plan de análisis estadístico

4.6.1 Plan de análisis univariado. Para este estudio, se realizó el análisis estadístico en el paquete estadístico Stata/MP versión 14.0. Se llevó a cabo un análisis univariado, en el cual se calcularon para todas las variables, frecuencias absolutas y porcentajes (Ver apéndice C).

4.6.2 Plan de análisis bivariado. Para el análisis bivariado se empleó la prueba chi² o test exacto de Fisher's para definir relación de las variables dependientes y las variables independientes de tipo sociodemográfico, se consideró de significancia estadística para aquellos valores $p \leq 0.05$ (Ver apéndice D).

4.7 Implicaciones Bioéticas

La presente investigación tuvo en cuenta los lineamientos de la resolución No. 008430 de 1993 del Ministerio de Salud en Colombia explícitos en el artículo 11, este estudio empleó técnicas y métodos en los que no se realizó ninguna intervención que atentara contra un estado físico o moral, esta investigación se validó por encuestas, en la que no se incluyeron aspectos sensitivos de los participantes.

Según la Resolución 008430 de 1993, artículo 14: El consentimiento informado permite que el individuo de indagación o su representante legal, conceda su colaboración en la investigación, con anterior entendimiento de la esencia de los tramites, las utilidades y peligros a los que será sometido, con la disposición de poder elegir no participar en la investigación, sin ninguna coacción (Ver apéndice E).

De esta forma, el presente estudio se comprendió como una investigación sin riesgo, teniendo en cuenta que no se hizo ninguna intervención u alteración en investigaciones o en las variables biológicas y/o fisiológicas de los individuos presentes en el estudio de investigación según los lineamientos instaurados en el artículo 11 del capítulo I de la resolución 008430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia para la investigación en seres humanos, de este modo, la presente investigación fue un análisis secundario que empleó los datos recopilados en las encuestas realizadas a los participantes para emitir unos resultados (35).

En esta investigación, por ser un estudio primario observacional de corte transversal, cuya muestra de investigación no corresponde a seres humanos sino, a documentos (encuesta), el principio ético fundamental es la justicia, de tal manera, que permite que los artículos incluidos dentro de la investigación posean las mismas características, permitiendo un proceso de recolección de datos igualitario y equitativo en todos los participantes. En este estudio se actuó en beneficio de los participantes y el DPBI de la universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga, de la misma forma, se ayudará al DPBI para obtener nuevas estrategias a la hora de ofertar sus programas, optimizando la forma de presentar los diferentes tipos de actividades, para un mayor y mejor aprovechamiento por parte de los estudiantes.

De otro modo, según la ley 23 de 1982 de protección de derechos de autor, para la protección de datos, información y prevención del plagio por medio de citación adecuada y parafraseo se realizaron estrategias de evaluación de calidad de los resultados de la investigación (36).

5. Resultados

5.1 Descripción de la población estudiada

El marco muestral del estudio fue de 284 estudiantes de pregrado de segundo a décimo semestre de la Facultad de Odontología de la Universidad Santo Tomás, Seccional Bucaramanga, que autorizaron su participación en la encuesta de este trabajo de grado, los cuales presentaban un promedio de edad de 20,5 años, donde la mayoría correspondía al género femenino en un 71,48%, cursaban el tercer semestre en un 18,31%, con residencia en Floridablanca cuando se encontraban en presencialidad un 58,45%, y pertenecían a un nivel socioeconómico estrato 4 un 40,14% (Ver tabla 1).

Tabla 1. Descripción de la población

Variables sociodemográficas	n	%
Sexo		
Femenino	203	71,48
Masculino	81	28,52
Nivel socioeconómico		
Estrato 1	2	0,70
Estrato 2	21	7,39
Estrato 3	85	29,93
Estrato 4	114	40,14
Estrato 5	48	16,90
Estrato 6	14	4,93
Lugar de residencia		
Bucaramanga	86	30,28
Girón	5	1,76
Lebrija	2	0,70
Floridablanca	166	58,45
Piedecuesta	21	7,39
Otro	4	1,41
Edad		
18-21 años	212	74,65
22-34 años	72	25,35

5.2 Medios de divulgación de los servicios del DPBI

De acuerdo con los participantes un 55,28% (157) indicaron que les gustaría que el medio de divulgación de los servicios del DPBI sea vía WhatsApp por medio de los representantes estudiantiles de cada semestre (Ver tabla 2).

Tabla 2. Medios de divulgación de los servicios del DPBI que prefieren los estudiantes

Medios de divulgación	n	%
Correo institucional	89	31,34
Grupos de WhatsApp	157	55,28
Página de la universidad	38	13,48

5.3 Servicios del DPBI en los que a los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad Santo Tomás les gustaría participar

5.3.1 Área de cultura. De los 284 encuestados, se analizó que los servicios del área de cultura en los que a los estudiantes más les gustaría participar son: el taller de piano con 103 personas (35,94%) que respondieron que sí y el taller de danza urbana con 98 (34,51%) respuestas positivas (Ver tabla 3).

Tabla 3. Servicios del área de cultura en los que les gustaría participar a los estudiantes

Servicio del área de cultura	Si n (%)	No n (%)
Taller de teatro	49 (17,25)	235 (82,75)
Taller de artes plásticas	76 (26,76)	208 (73,24)
Taller de guitarra	73 (25,70)	211 (74,30)
Taller de piano	102 (35,94)	182 (64,08)
Taller de saxofón	30 (10,56)	254 (89,44)
Taller de percusión	24 (8,45)	260 (91,55)
Taller de técnica vocal	59 (20,77)	225 (79,23)
Taller de danza urbana	98 (34,51)	186 (65,49)
Taller de biodanza	28 (9,86)	256 (90,14)
Grupo de danza SANTOTE	83 (29,23)	201 (70,77)
Grupo ensamble de vientos	16 (5,63)	268 (94,37)
Grupo ensamble de cuerdas	23 (8,10)	261 (91,90)
Grupo "Aqison"	8 (2,82)	276 (97,18)
Grupo remembranzas	12 (4,23)	272 (95,77)

5.3.2 Área de salud. De los 284 encuestados, se observó que los servicios del área de salud en los que a los estudiantes les gustaría participar en mayor manera son: atención primaria en salud, con 208 (73,24%) respuestas y en campañas de promoción de la salud con 173 (60,92) respuestas positivas (Ver tabla 4).

Tabla 4. Servicios del área de salud en los que les gustaría participar a los estudiantes

Servicio del área de salud	Si n (%)	No n (%)
Atención primaria en salud	208 (73,24)	76 (26,76)
Atención fisioterapéutica	131 (46,13)	153 (53,87)
Pausas activas	90 (31,69)	194 (68,31)

Tabla 4.a Servicios del área de salud en los que les gustaría participar a los estudiantes

Acompañamiento psicológico	114 (40,14)	170 (59,86)
Campañas de promoción de la salud	173 (69,92)	111 (39,08)
Talleres de formación en salud y desarrollo humano	127 (44,72)	157 (55,28)
Acompañamiento socioeconómico	68 (23,24)	216 (76,06)

5.3.3 Área de deportes. De los 284 encuestados, se analizó que en los servicios del área de deportes en los que a los estudiantes más les gustaría participar es en: defensa personal con 149 (52,46%) respuestas positivas y en voleibol con 132 (46,48%) respuestas positivas (Ver tabla 5).

Tabla 5. Servicios del área de deportes en los que les gustaría participar a los estudiantes

Servicio área deporte	Si - n (%)	No -n (%)
Futbol	69 (24,30)	215 (75,70)
Futbol sala	59 (20,77)	225 (79,23)
Baloncesto	66 (23,24)	218 (76,76)
Voleibol	132 (46,48)	152 (53,52)
Tenis de mesa	72 (25,35)	212 (74,65)
Tenis de campo	97 (34,15)	187 (64,85)
Ajedrez	28 (9,84)	256 (90,14)
Defensa personal	149 (52,46)	135 (47,54)
Taekwondo	71 (25)	213 (75)
Acondicionamiento físico	117 (41,20)	167 (59,80)
Ciclismo	75 (26,41)	209 (73,59)
Natación	97 (34,15)	187 (65,85)
Torneo de videojuegos	61 (21,48)	223 (78,52)

5.4 Conocimientos y satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología acerca de los servicios del DPBI

De acuerdo con los aspectos de conocimiento, se encontró que un 49,30% (140) tenían conocimiento acerca de los servicios prestados por el DPBI en la Universidad Santo Tomás (Ver figura 1) y un 79,58% (226) de los participantes reportaron no haber acudido a los servicios del DPBI (Ver figura 2). Además, se tuvo en cuenta 58 participantes de la totalidad de los encuestados, los cuales expusieron haber acudido en los diferentes servicios ofertados por el DPBI en la universidad, se pudo analizar que el 48,28% (28) se encontraba poco satisfecho (Ver figura 3).

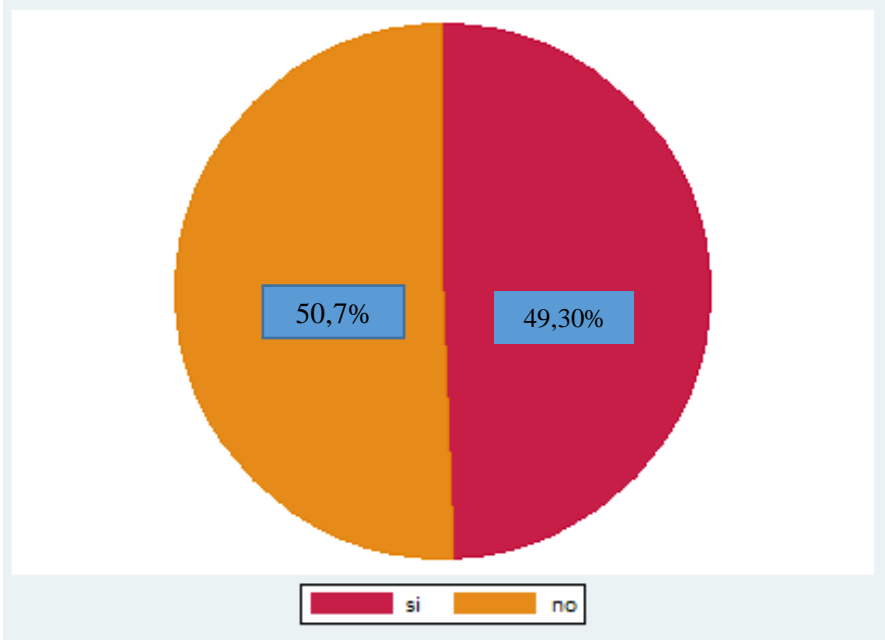


Figura 1. Conocimiento de los servicios del Departamento de Promoción y Bienestar Institucional

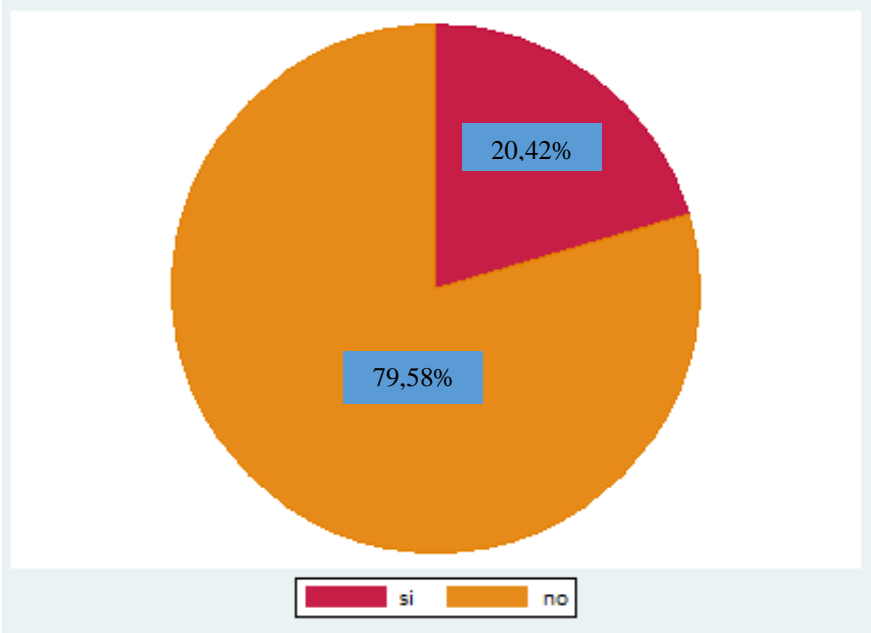


Figura 2. Proporción de estudiantes que han acudido a los servicios del DPBI

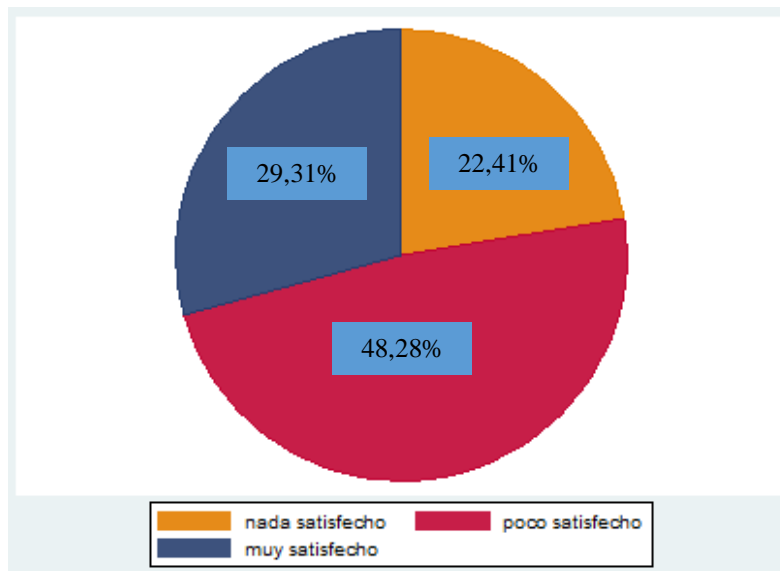


Figura 3. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios del DPBI

5.5 Análisis bivariado de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología acerca de los servicios del DPBI según las variables sociodemográficas.

En el análisis bivariado de los 58 estudiantes que manifestaron haber participado en los servicios del DPBI (Ver tabla 6), se encontró que no se presenta asociaciones estadísticamente significativas entre el nivel de satisfacción y las variables sociodemográficas, debido a que estas presentaban valores $p \geq 0.05$. Sin embargo, se evidenció que ningún estudiante de los que cursaban quinto semestre y que participaron en este estudio, habían acudido a los servicios del DPBI. Se analizó que de los 58 encuestados, 28 de ellos se encontraron poco satisfechos frente a los servicios del DPBI.

Tabla 6. Análisis bivariado de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología acerca de los servicios del DPBI según las variables sociodemográficas.

Variables	Nivel de satisfacción			Valor P
	Nada satisfecho n (%)	Poco satisfecho n (%)	Muy satisfecho n (%)	
Sexo				
Hombre	2 (25,38)	6 (21,43)	5 (29,41)	0,649+
Mujeres	11 (84,62)	22 (78,51)	12 (70,59)	
Edad				
18 a 21 años	9 (69,23)	21 (75)	13 (76,47)	0,858*
22 a 25 años	4 (30,77)	7 (25)	4 (13,53)	
Semestre				
Semestre 2	1 (7,69)	1 (3,57)	1 (5,88)	0,563*
Semestre 3	1 (7,69)	2 (7,14)	2 (11,76)	
Semestre 4	3 (23,08)	5 (17,86)	2 (11,76)	
Semestre 5	0 (0)	0 (0)	0 (0)	
Semestre 6	1 (7,69)	1 (3,57)	4 (23,53)	
Semestre 7	2 (15,38)	2 (7,14)	0 (0)	

Tabla 6.a *Análisis bivariado de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología acerca de los servicios del DPBI según las variables sociodemográficas.*

Semestre 8	3 (23,08)	10 (35,71)	3 (17,65)	
Semestre 9	1 (7,69)	5 (17,86)	5 (29,41)	
Semestre 10	1 (7,69)	2 (7,14)	0 (0)	
Lugar de residencia				
Bucaramanga	5 (38,46)	5 (17,86)	5 (29,41)	
Girón	1 (7,69)	0 (0)	0 (0)	
Floridablanca	7 (53,85)	19 (67,86)	11 (64,71)	0,320+
Piedecuesta	0 (0)	3 (10,51)	0 (0)	
Otros	0 (0)	1 (3,57)	1 (5,88)	
Estrato socioeconómico				
Estrato 2	2 (15,38)	1 (3,57)	0 (0)	
Estrato 3	2 (15,38)	11 (39,29)	8 (47,06)	
Estrato 4	4 (30,77)	10 (35,71)	7 (41,18)	0,333+
Estrato 5	4 (30,77)	4 (14,29)	2 (11,76)	
Estrato 6	1 (7,69)	2 (7,14)	0 (0)	

* Fisher's exact; + Pearson χ^2

6. Discusión

El presente estudio se centró en analizar el nivel de satisfacción y conocimiento respecto a los servicios prestados por el Departamento de Promoción y Bienestar Institucional (DPBI) por parte de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad Santo Tomás, Seccional Bucaramanga, que cursaban segundo a décimo semestre. El DPBI se esfuerza día a día por brindar una mejor experiencia y atención a todos los integrantes de la universidad, a su vez, aporta positivamente en el desarrollo personal y académico, el cual juega un papel de gran importancia ya que si el estudiante no está conforme en la institución en la que estudia existe la posibilidad de que su rendimiento académico baje, afectando tanto al estudiante como a la universidad.

En la presente investigación se evidenció que en el total del marco muestral de este estudio (284 participantes) solo 140 de ellos tenían conocimiento de los servicios prestados por el DPBI, 226 de los participantes reportaron no haber acudido a estos servicios y sugirieron que el medio de divulgación más apropiado para informar sobre los servicios sea a través de grupos de WhatsApp, por medio de los representantes estudiantiles de cada semestre, el promedio de edad de los participantes fue de 20.5 años, donde la mayoría de ellos pertenecen al género femenino, igualmente, se evidenció la carencia en el medio de divulgación de los servicios que presta el DPBI y por ende la poca participación por parte de los estudiantes en estas actividades; al igual que en que en investigaciones anteriores, se evaluó qué tan satisfechos se encuentran los estudiantes que han acudido y participado en los servicios que ofrece el DPBI, de acuerdo a las respuestas de 58 estudiantes que sí habían acudido a los servicios de este departamento se establecieron tres niveles para medir la satisfacción, descritos de la siguiente manera: nada satisfecho (1-20), poco satisfecho (21-40) y muy satisfecho (41-60). Se pudo analizar que la mayoría presentaron poca satisfacción frente a estos.

De esta manera, la satisfacción del estudiante es un punto clave en el valor de la calidad educativa, que al mismo tiempo es posible contextualizar como el bienestar que expresan los estudiantes sintiendo abarcadas sus proyecciones académicas a través de actividades y acciones realizadas por la universidad, lo que corrobora la eficacia de los servicios tanto académicos como administrativos, su satisfacción con las sitios de enseñanza, con las relaciones con sus compañeros de clase y profesores, así como también con las instalaciones y el equipamiento, de tal forma, la visión del alumno, fruto de sus pensamientos, expectativas y exigencias, que servirán como guía para mejorar la dirección y el evolución de los programas estudiantiles (37). En el mismo contexto, se concluye que este tipo de estudios ayudan a crear un mejor ambiente estudiantil en las instalaciones de las universidades y en cada servicio que se presta, para así contribuir al desarrollo de estos programas y un mejor rendimiento académico de los universitarios.

Aunado a esto, en un estudio se encontró que “valorar la satisfacción estudiantil contribuye a tomar decisiones acertadas en la gestión orientada a la calidad universitaria”(38), porque por medio de la opinión de los estudiantes, los departamentos pueden trabajar en pro de contrarrestar las falencias presentadas en sus servicios, por otro lado, estas evaluaciones a los servicios contribuyen a una mejora de la universidad en cuanto a sus departamentos de bienestar institucional. “La satisfacción de los estudiantes con la calidad de vida universitaria tiene una influencia positiva en las recomendaciones que hacen a otros universitarios” (39) y así como ayudan a fortalecer y mejorar los servicios que se prestan, hace que sean ellos quienes den a conocer la calidad en las actividades que se ofrecen en la institución y serán ellos quienes recomendarán la institución a sus amigos y conocidos que estén en el proceso de buscar un lugar para llevar a cabo sus estudios superiores que aporten en su crecimiento personal.

Consiguiente a esto, en un estudio de la Universidad del Trujillo en Perú, Jave Minchan y colaboradores analizaron información acerca de los departamentos de Bienestar Universitario en varias universidades de Latinoamérica, encontrando que en la Universidad Nacional de Colombia en el año 2014, se incluyó una evaluación a la gestión del Bienestar Nacional de la universidad con el fin de realizar encuestas de satisfacción a los estudiantes, debido a que el sistema de Bienestar Universitario carecía de evaluaciones por parte de sus usuarios, esto se llevó a cabo con el fin de analizar la opinión de los alumnos acerca de los servicios ofertados por la dependencia de Bienestar Institucional y detectar las falencias en la prestación de los mismos, permitiendo buscar una mejora en estos con base en la opinión de sus participantes, del mismo modo, en la Universidad Nacional del Cuyo, en Argentina, en el año 2015, se realizó la primera encuesta de satisfacción dirigida a todos los estudiantes, con la finalidad de analizar el grado de conocimiento que presentaban frente a los servicios prestados por la universidad, encontrándose la mayor satisfacción en el servicio de becas y en el área de deportes (8). De esta manera, se establece este trabajo de grado el medio por el cual los estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad Santo Tomás, Seccional Bucaramanga, tuvieron la primera encuesta sobre el grado de conocimiento y el nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos por el Departamento de Promoción y Bienestar Institucional.

Por lo tanto, en mayor parte el objetivo de las investigaciones de este tipo se enfoca en identificar las dimensiones que determinan la satisfacción de los estudiantes que se encuentran dentro del recinto educativo de una universidad, al igual que en el presente estudio, uno de los objetivos fue evaluar la satisfacción, lo cual presentó un poco de dificultad, debido a que muchos estudiantes no habían utilizado los servicios que se prestan en el DPBI en la universidad. El modelo establece que el grado de satisfacción con los aspectos académicos y el grado de satisfacción con los aspectos

sociales de la universidad influyen de forma significativa en la calidad de vida del estudiante (39), Zambrano Velásquez y colaboradores exponen que la mayoría de los estudiantes de una universidad en Manabí se encuentran insatisfechos frente a los servicios del departamento de bienestar estudiantil (40), en consecuencia con lo anterior, se analizó que igualmente en el presente estudio los estudiantes en su mayoría se encontraron poco satisfechos, lo que conllevó a que no exista un aporte significativo en su crecimiento personal y calidad de vida como estudiantes, de igual modo también se logró identificar que el DPBI posee algunas falencias especialmente en su forma de divulgación, evidenciándose en la poca satisfacción referida por los estudiantes que han hecho uso de estos servicios.

Igualmente, se consideró que los estudios acerca de la opinión de los estudiantes sobre la calidad de vida universitaria, medida a través de variables que consideran más significativas, pueden contribuir a mejorar, desarrollar estos sistemas y ayudar a aumentar la participación de los estudiantes en la universidad (39). Finalmente, es importante que los universitarios se motiven a realizar investigaciones sobre los departamentos de bienestar institucional de sus universidades, ya que esto contribuye a mejorar la calidad de los servicios y a que estos mismos aporten a la vida ya que son pilares importantes en el transcurso de los estudios superiores, debido a que ayudan a relajar la mente por las altas cargas académicas que se presentan, a través de actividades que recrean, enseñan y aportan abundantes beneficios a la calidad de vida de los estudiantes.

Para concluir, como fortaleza de la presente investigación se encuentra que no se habían realizado anteriormente investigaciones de este tipo en la universidad, y se realizó con el único objetivo de analizar el conocimiento y el nivel satisfacción que presentaban los estudiantes de una de las facultades más grande de la Universidad Santo Tomás, Seccional Bucaramanga, como lo es la Facultad de Odontología frente a un departamento de suma importancia como el de Promoción y Bienestar Institucional, con el fin de darles a conocer los resultados de este trabajo de grado, y sean ellos quienes generen acciones para mejorar en pro de las falencias encontradas en las manifestaciones de los estudiantes y cada día encaminen sus esfuerzos en brindar mejores servicios a la comunidad estudiantil en general.

Las dificultades que se tuvieron a la hora de realizar este estudio, primeramente que no es un tema de amplia investigación, por lo cual, se encuentra poca literatura, lo que limitó la búsqueda de antecedentes, además, en el momento de la aplicación del instrumento, no se contó con el apoyo esperado por parte de la comunidad estudiantil, llevando a tomar más tiempo en la recolección de los datos, aunque finalmente se pudo llevar a cabalidad el cumplimiento de los objetivos de este trabajo de grado.

6.1 Conclusiones

- De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente estudio, se evidenció la existencia de una falla en la forma de divulgar los servicios ofertados por el DPBI, ya que la gran mayoría de estudiantes no tenía conocimiento de los mismos, en cuyo caso fueron ellos quienes expresaron que sea a través de los grupos de WhatsApp, por donde puedan acceder a la información sobre las actividades.
- Se evidenció que los servicios del área de cultura en los que a los estudiantes más les gustaría participar es el taller de piano y en el grupo de danza urbana, por otra parte, en el área de salud, los servicios a los que más quisieran acceder son atención primaria en salud y en campañas de promoción de la salud, finalmente, en el área de deportes, los servicios en los que los estudiantes quisieran ser partícipes son defensa personal y voleibol.
- Se observó que gran parte de los encuestados no conocían de la existencia del DPBI, y quienes si conocían y habían participado, un gran porcentaje de ellos se encontraba poco o nada satisfecho con los servicios, esto indica que el departamento podría buscar nuevas estrategias para llegar a los estudiantes de todas las facultades, y mejorar la prestación de todos sus servicios, para que así haya un incremento en la participación y satisfacción, siendo los mismos estudiantes quienes decidan explorar sus talentos por medio de un servicio que presta la universidad.
- En el análisis bivariado se encontró que no se presentaron asociaciones estadísticamente significativas entre el nivel de satisfacción y las distintas variables sociodemográficas, debido a que estas presentaban valores $p \geq 0.05$.

6.2 Recomendaciones

- Considerar por parte del DPBI, acercarse cada semestre correctamente a los estudiantes de primer semestre de todas las facultades, dándose a conocer con todo el portafolio de servicios que tienen para ofrecer, incentivando así a los estudiantes participar de los mismos.
- Se sugiere que el DPBI trabaje en la implementación de un espacio en el cual los estudiantes puedan exponer sugerencias para el mejoramiento de sus servicios.
- Se propone que DPBI analice las cargas académicas de los estudiantes según la facultad y semestre, basándose en esto, extender los horarios para que sea más fácil para todos los estudiantes participar en sus actividades.

Referencias bibliográficas

- (1) Mejía MC, Arango J, Peña LC, Bernal MC. Intereses y preferencias de estudiantes frente a Bienestar Universitario. *Publicidad* 2019;8(1):36-57
- (2) Millan C. Necesidades de Investigación en el área de Bienestar Institucional de la Universidad de San Buenaventura, seccional Cali. 2011
- (3) Molina R. El "Bienestar Universitario" como mediador en el reconocimiento del estudiante con discapacidad. *IRD Éditions* 2018 Nov 19
- (4) Fundacion Universitaria de Arevalo, UNITECNAR. Reglamento de Bienestar Institucional. 2019 July 04
- (5) Llinas EC. La orientación académica desde el bienestar universitario. Barranquilla, Colombia: Ediciones Uninorte; 2009
- (6) Mejía MC, Arango J, Peña LC, Bernal MC. Intereses y preferencias de estudiantes frente a Bienestar Universitario. *Publicidad* 2019;8(1):36-57
- (7) Martínez A. Diagnóstico de la Unidad de Bienestar Institucional, Universidad de San Buenaventura, sede Bogotá
- (8) Jave N. Satisfacción con el programa de bienestar universitario en la facultad de estomatología de la Universidad Nacional del Trujillo. Universidad Nacional del Trujillo; 2017.
- (9) Arango M, Ocampo M. Modelo de bienestar institucional de la universidad tecnológica de Pereira, desde la perspectiva del desarrollo humano y organizacional. Universidad Tecnológica de Pereira; 2009.
- (10) Gómez ME, Medina AB. Demanda de los servicios de bienestar institucional de los diferentes estamentos (estudiantes, docentes y administrativos) de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander Von Humboldt en Armenia. 2015 Jan 1
- (11) Dominguez M, Lopez E. Estudiantes universitarios opinan sobre la responsabilidad social universitaria. *Redalyc* 2009 Sep 09;8:223-246
- (12) Mayorga OL, Romero LY. Documento marco Bienestar Universitario. 2015; Available at: <http://library.fes.de/emonos/2011.08/28456/docmarco.pdf>. Accessed 23 apr, 2020
- (13) Consejo Nacional de Educacion Superior, CESU. Propuesta de política pública para la excelencia de la educación superior en Colombia en el escenario de la paz
- (14) Dos Santos M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior* 2016 Jun 1;45(178):79-95
- (15) Universidad Santo Tomas. Departamento de Promoción y Bienestar Institucional. 2020; Available at: <http://dptopromocionbienestar.ustabuca.edu.co/>. Accessed 24 apr, 2020
- (16) Universidad Santo Tomas. Misión Departamento de Promoción y Bienestar Institucional. 2020; Available at: <http://dptopromocionbienestar.ustabuca.edu.co/index.php/presentacion>. Accessed 23 apr, 2020
- (17) Universidad Santo Tomas. Políticas Departamento de Promoción y Bienestar Institucional. 2020; Available at: <http://dptopromocionbienestar.ustabuca.edu.co/index.php/presentacion>. Accessed 24 apr, 2020
- (18) Universidad Santo Tomas. Área de Deporte, Departamento de Promoción y Bienestar Institucional. 2020; Available at: <http://dptopromocionbienestar.ustabuca.edu.co/index.php/area-de-deporte>. Accessed 24 apr, 2020

- (19) Universidad Santo Tomas. Área Cultural Departamento de Promoción y Bienestar Institucional. 2020; Available at: <http://dptopromocionbienestar.ustabuca.edu.co/index.php/area-cultural>. Accessed 24 apr, 2020
- (20) Universidad Santo Tomas. Área de Desarrollo Humano, Departamento de Promoción y Bienestar Institucional. 2020; Available at: <http://dptopromocionbienestar.ustabuca.edu.co/index.php/area-de-desarrollo-humano>. Accessed 24 apr, 2020
- (21) Universidad Santo Tomas Bucaramanga. Servicios Clínicos. 2019; Available at: <http://serviciosclinicas.ustabuca.edu.co/index.php>. Accessed 24 apr, 2020
- (22) Universidad Santo Tomas. Principios Servicios Clínicos. 2019; Available at: <http://serviciosclinicas.ustabuca.edu.co/index.php/presentacion-clinicas#>. Accessed 24 apr, 2020
- (23) Universidad Santo Tomas. Servicios Clínicos Odontológicos. 2019; Available at: <http://serviciosclinicas.ustabuca.edu.co/index.php/nuestros-servicios/clinicas-de-odontologia>. Accessed 24 apr, 2020
- (24) Universidad Santo Tomas. Servicios Clínicos de Optometría. 2019; Available at: <http://serviciosclinicas.ustabuca.edu.co/index.php/nuestros-servicios/clinicas-de-optometria>. Accessed 24 apr, 2020
- (25) Departamento de Promocion y Bienestar Institucional, Universidad Santo Tomas. Protocolo de Prevención, detección y atención de situaciones de acoso en todas Sedes y Seccionales de la USTA. 2020; Available at: <http://dptopromocionbienestar.ustabuca.edu.co/index.php>. Accessed 24 apr, 2020
- (26) Real Academia Española. 2020; Available at: <https://www.rae.es/dpd/estudiante>. Accessed 24 apr, 2020
- (27) Ministerio de Educacion Nacional. Lineamientos de políticas de bienestar para instituciones de Educación Superior. 2016 Dic.
- (28) Consejo Nacional de Educacion Superior, CESU. Propuesta de política pública para la excelencia de la educación superior en Colombia en el escenario de la paz
- (29) Gonzales Alvarez, Luis J, 2002, Reflexiones sobre el bienestar universitario, una mirada desde la educación a distancia y la jornada nocturna - ICFES
- (30) Pita S. Tipos de estudios clínicos epidemiológicos. 1995 2001 Feb 28
- (31) Espinoza I. Tipos de muestreo. Enseñanza y aprendizaje de la estadística y la probabilidad 2019 May 10;137
- (32) Departamento de Promocion y Bienestar Institucional USTA Bucaramanga. Encuesta sobre servicios de Bienestar Institucional. 2020; Available at: <http://www.ustabuca.edu.co/index.php/component/k2/item/3397-encuesta-servicios-bienestar>. Accessed Sep 01, 2020
- (33) Rivera D, Ruiz M. Satisfacción del estudiante que actualmente Cursa Electivas en Bienestar Institucional FESC. Mundo FESC 2015;1(9):79-94.
- (34) RESOLUCIÓN N° 008430 DE 1993. REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE SALUD. 1993 Oct 04

- (35) Ley 23 de 1982. Congreso de la República de Colombia. Congreso de la República 1982 Jan 28
- (36) Definicion A, Navarro J. Edad. 2014; Available at: <https://www.definicionabc.com/general/edad.php>. Accessed Sep 15, 2020
- (37) Eyzaguirre O. Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015. VES 2016 -06-30;5
- (38) Surdez E, Sandoval M, Lamoyi C. Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. Educación y Educadores 2018 Apr 01,21(1):9-26
- (39) Blazquez J, Chamizo J, Cano E, Gutierrez S. Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. Revista de Educación 2013 Sep;362
- (40) Zambrano F, Andrade C. Impacto de procesos de bienestar estudiantil en el mejoramiento de la calidad educativa de Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone. Universidad y Sociedad 2018 Mar 02-;10(1).

Apéndices

A. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Naturaleza	Escala de medición	Valor que asume
Edad	“Periodo en el que transcurre la vida de un ser vivo” .	Años cumplidos del participante hasta el día de la medición de acuerdo a su documento de identidad	Cuantitativa (de intervalo)	Ordinal	Número entero positivo
Sexo	“Condición orgánica, masculina o femenina, de los animales y las plantas”.	Sexo del encuestado, registrado en la encuesta	Cualitativa	Dicotómica	(0) mujer (1) hombre
Semestre	“Espacio de seis meses”.	Semestre que cursa el encuestado	Cualitativa	Ordinal	(0) segundo (1) tercero (2) cuarto (3) quinto (4) sexto (5) séptimo (6) octavo (7) noveno (8) décimo
Lugar de procedencia:	“Procedencia es el origen, principio de donde nace o se deriva algo”.	Lugar de donde es oriundo el encuestado	Cualitativa	Razón	Ciudad, pueblo o municipio de Colombia
Lugar de residencia en Bucaramanga	“residencia es el lugar en que se reside”.	Zona residencial del área metropolitana de Bucaramanga	Cualitativa	Ordinal	(0)Bucaramanga (1)Girón (2)Lebrija (3)Floridablanca (4)Piedecuesta

		en donde vive el encuestado			
Estrato socioeconómico	“Es una clasificación en estratos de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos”.	Valor que se le asigna a la vivienda según el sector residencial donde vive el encuestado	Cualitativa	Ordinal	(0) Uno (1) Dos (2) Tres (3) Cuatro (4) Cinco (5) Seis
Conocimiento	“Es la acción y efecto de conocer, es decir, de adquirir información valiosa para comprender la realidad por medio de la razón, el entendimiento y la inteligencia”.	Conocimiento que presenta el encuestado acerca de los servicios que presta el DPBI	Cualitativa	Nominal	(0) Sí (1) No
¿Ha acudido alguna vez a los servicios del DBPI?	“Ir al lugar a donde fue invitado o en donde desea estar”.	Si el encuestado ha hecho uso de alguno de los servicios que ofrece el DPBI	Cualitativa	Nominal	(0)Si (1)No
¿Conoce usted si se ofrecen actividades en el DBPI?	“Es la acción y efecto de conocer, es decir, de adquirir información valiosa para comprender la realidad por medio de la razón, el entendimiento y la inteligencia”.	Conocimiento que presenta el encuestado acerca de las actividades que ofrece el DPBI	Cualitativa	Nominal	(0)Si (1)No
Participación en las actividades del DBPI	“Hacer parte de una actividad de forma intuitiva o cognitiva”.	Acción que realiza el encuestado al momento de participar en este estudio			(opciones de respuesta del instrumento)

<p>¿Cuál de estos servicios ha escuchado o conoce?</p>	<p>“Es la acción y efecto de conocer, es decir, de adquirir información valiosa para comprender la realidad por medio de la razón, el entendimiento y la inteligencia”.</p>	<p>¿Cuáles de los servicios del DPBI conoce?</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>Nominal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taller de teatro (0)Si (1)No 2. Taller de piano (0)Si (1)No 3. Grupo de danza urbana (0)Si (1)No 4. Atención primaria en salud (0)Si (1)No 5. Servicio de fisioterapeuta (0)Si (1)No 6. Taller de formación en salud y desarrollo humano (0)Si (1)No 7. Fútbol (0)Si (1)No 8. Voleibol (0)Si (1)No 9. Defensa personal(0)Si (1)No
<p>Servicios del área de cultura</p>	<p>“Es el territorio dentro del cual las culturas tienden a ser similares en algunos aspectos significativos”.</p>	<p>Servicio prestado en el área cultural por el DPBI de la universidad Santo Tomas a todos sus estudiantes y trabajadores</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>Nominal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taller de teatro (0)Si (1)No 2. Taller de artes plásticas (0)Si (1)No 3. Taller de guitarra (0)Si (1)No 4. Taller de piano (0)Si (1)No 5. Taller de saxofón (0)Si (1)No 6. Taller de percusión (0)Si (1)No

					<p>7. Taller de técnica vocal (0)Si (1)No</p> <p>8. Taller de danza urbana(0)Si (1)No</p> <p>9. Taller de biodanza (0)Si (1)No</p> <p>10. Grupo de danza urbana SANTOTE (0)Si (1)No</p> <p>11. Grupo ensamble de vientos(0)Si (1)No</p> <p>12. Grupo ensamble de cuerdas(0)Si (1)No</p> <p>13. Grupo “Aquison” (0)Si (1)No</p> <p>14. Grupo reminiscencias(0)Si (1)No</p>
Servicios del área de la salud	“Todo territorio administrativo que cuenta con profesionales de atención primaria bajo su dependencia organizativa y funcional”.	Servicio prestado en el área de la salud por el DPBI de la Universidad Santo Tomás, Seccional Bucaramanga a todos sus estudiantes y trabajadores	Cualitativa	Nominal	<p>1. Atención primaria en salud (0)Si (1)No</p> <p>2. Atención fisioterapéutica (0)Si (1)No</p> <p>3. Pausas activas(0)Si (1)No</p> <p>4. Acompañamiento psicológico(0)Si (1)No</p> <p>5. Campañas de promoción de la salud(0)Si (1)No</p> <p>6. Talleres de formación en</p>

					salud y desarrollo humano(0)Si (1)No 7. Acompañamiento socioeconómico (0)Si (1)No
Servicios del área de deportes	“Área encargada de dinamizar y desarrollar las acciones encaminadas a mejorar la calidad de vida de una forma competitiva, recreativa, y formativa”.	Servicio prestado en el área de deportes por el DPBI de la universidad Santo Tomas a todos sus estudiantes y trabajadores	Cualitativa	Nominal	1. Fútbol (0)Si (1)No 2. Fútbol sala(0)Si (1)No 3. Baloncesto(0)Si (1)No 4. Voleibol(0)Si (1)No 5. Tenis de mesa(0)Si (1)No 6. Tenis de campo(0)Si (1)No 7. Ajedrez (0)Si (1)No 8. Defensa personal(0)Si (1)No 9. Taekwondo (0)Si (1)No 10. Acondicionamiento físico (0)Si (1)No 11. Ciclismo natación (0)Si (1)No 12. Torneo de video juegos(0)Si (1)No
¿Qué horario considera más favorable para usted participar de los servicios del DBPI?	“Periodo en el tiempo en el que se lleva a cabo una actividad”.	Periodo de tiempo en el que el encuestado puede participar de	Cualitativa	Nominal	(0) Lunes a viernes: en la mañana (1) Lunes a viernes: en la tarde

		los servicios del DPBI			(2) Sábados: en la mañana (3) Sábados: en la tarde
¿Usted considera que el DBPI debe mejorar en la forma de ofertar los servicios?	“Adelantar, o cambiar algo haciéndolo pasar a un estado mejor”.	Reformas que puede hacer el DPBI para prestar un mejor servicio	Cualitativa	Ordinal	(0) Si (1) No
¿Cuál prefiere que sea la forma de divulgación de los servicios?	“Acción de hacer pública una información para que esté al alcance de todas las personas”.	Forma en que el DPBI puede dar a conocer los servicios que ofrece	Cualitativa	Nominal	(0) Correo institucional (1) Por medio de los representantes estudiantiles (grupos de WhatsApp) (2) En la página de la universidad Otro _____
¿Qué otro servicio le gustaría que ofreciera el DBPI?	“Dicho de una cosa distinta de aquella que se habla”.	Servicios que puede ofrecer el DBPI diferentes a los que ya existen	Cualitativa	Nominal	Respuesta abierta
¿Qué sugerencia daría usted para que el DBPI mejore en la prestación de sus servicios?	“Acción de proponer, recomendar, e insinuar”.	Recomendación por parte del encuestado al DPBI para mejorar en la prestación de sus servicios.	Cualitativa	Nominal	Respuesta abierta
¿Se encuentra usted a gusto con los servicios brindados u ofrecidos por el DBPI	A gusto puede usarse con el sentido de 'según conviene o agrada', o como sinónimo de cómodamente, plácidamente, a placer.	Sentimiento de placer o de conformidad luego de acudir a algún servicio que se presta en el DBPI	Cualitativa	Ordinal	(0) Si (1) No

Satisfacción	“Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad”.	Nivel de satisfacción que presenta el encuestado luego de haber recibido algún servicio por parte del DPBI	Cualitativa	Ordinal	(0) Nada (1) Muy poco (2) Poco (3) Algo Mucho
¿Cuánto cree usted que ha aportado el DPBI a su desarrollo y bienestar personal?	“Facilitar algo que se entrega o se realiza con el fin de ayudar o aportar a una causa”.	Aporte por parte del DPBI a su bienestar personal	Cualitativa	Ordinal	0) Nada (1) Muy poco (2) Poco (3) Algo (4) Mucho
¿Cuánto cree usted que ha aportado el DPBI a su desarrollo y bienestar universitario?	“Estado mental de plenitud o conformidad con algo o alguien”.	Aporte por parte del DPBI a su desarrollo universitario	Cualitativa	Ordinal	0) Nada (1) Muy poco (2) Poco (3) Algo (4) Mucho
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad de servicio que presta el personal del DPBI?	“Estado mental de plenitud o conformidad con algo o alguien”.	Conformidad del encuestado a cerca de la calidad de los servicios del DPBI	Cualitativa	Ordinal	0) Nada (1) Muy poco (2) Poco (3) Algo (4) Mucho
¿Qué tan satisfecho se encuentra con las actividades realizadas por el DPBI para su esparcimiento y desarrollo universitario?	“Estado mental de plenitud o conformidad con algo o alguien”.	Conformidad del encuestado a cerca de las actividades para el desarrollo universitario por parte del DPBI	Cualitativa	Ordinal	0) Nada (1) Muy poco (2) Poco (3) Algo (4) Mucho
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el nivel de confiabilidad	“Estado mental de plenitud o conformidad con algo o alguien”.	Conformidad del encuestado a cerca de algunos	Cualitativa	Ordinal	0) Nada (1) Muy poco (2) Poco (3) Algo

al solicitar servicios del DBPI como psicología o medicina general?		servicios del DPBI			(4) Mucho
¿Qué tan satisfecho está con la publicidad, organización y divulgación del DPBI?	“Estado mental de plenitud o conformidad con algo o alguien”.	Conformidad del encuestado a cerca de la divulgación y publicidad que realiza el DBPI	Cualitativa	Ordinal	0) Nada (1) Muy poco (2) Poco (3) Algo (4) Mucho
¿Qué tan satisfecho se encuentra con las instalaciones e infraestructura donde el DPBI en Bucaramanga?	“Estado mental de plenitud o conformidad con algo o alguien”.	Conformidad del encuestado con las instalaciones del DPBI en Bucaramanga	Cualitativa	Ordinal	0) Nada (1) Muy poco (2) Poco (3) Algo (4) Mucho
¿Qué tan satisfecho se encuentra con las instalaciones e infraestructura donde el DPBI en Floridablanca	“Estado mental de plenitud o conformidad con algo o alguien”.	Conformidad del encuestado con las instalaciones del DPBI en Floridablanca	Cualitativa	Ordinal	0) Nada (1) Muy poco (2) Poco (3) Algo (4) Mucho
¿Qué tan satisfecho se encuentra con las instalaciones e infraestructura donde el DPBI en Piedecuesta?	“Estado mental de plenitud o conformidad con algo o alguien”.	Conformidad del encuestado con las instalaciones del DPBI en Piedecuesta	Cualitativa	Ordinal	0) Nada (1) Muy poco (2) Poco (3) Algo (4) Mucho
¿Qué tan satisfecho se siente con los eventos, actividades y programas	“Estado mental de plenitud o conformidad con algo o alguien”.	Conformidad del encuestado con las actividades del DPBI como música,	Cualitativa	Ordinal	0) Nada (1) Muy poco (2) Poco (3) Algo (4) Mucho

(música, danza, artes, deporte) realizados en la universidad y fuera de ella por parte del DPBI?		danzada, deporte, entre otros.			
¿Qué tan satisfecho está con la eficacia y facilidad para acceder a los servicios ofrecidos por el DPBI?	“Estado mental de plenitud o conformidad con algo o alguien”.	Conformidad del encuestado con el nivel de complejidad para acceder a los servicios del DPBI	Cualitativa	Ordinal	0) Nada (1) Muy poco (2) Poco (3) Algo (4) Mucho
¿Qué tan satisfecho se encuentra con los elementos en las diferentes actividades realizadas por el DPBI (instrumentos musicales, trajes de baile, elementos deportivos)?	“Estado mental de plenitud o conformidad con algo o alguien”.	Conformidad del encuestado con los elementos como instrumentos musicales, trajes, con los cuales cuenta el DPBI	Cualitativa	Ordinal	0) Nada (1)Muy poco (2) Poco (3) Algo (4) Mucho

B. Instrumento
Conocimiento y satisfacción acerca de los servicios del Departamento de Promoción y Bienestar Institucional (DPBI)

Hola _____: al enviar este formulario, el propietario podrá ver su nombre y dirección de correo electrónico.	
1. Dirección de correo electrónico	
2. Código institucional:	
3. Sexo:	(1) Mujer (2) Hombre
4. Edad:	
5. Semestre que cursa actualmente	(0) Segundo (1) Tercero (2) Cuarto (3) Quinto (4) Sexto (5) Séptimo (6) Octavo (7) Noveno (8) Decimo
6. ¿Cuál es su lugar de residencia en Bucaramanga?	(0) Bucaramanga (1) Girón (2) Lebrija (3) Floridablanca (4) Piedecuesta (5) Otro
7. ¿Cuál el estrato socioeconómico de su residencia en Bucaramanga cuando se encuentra en presencialidad?	(0) Uno (1) Dos (2) Tres (3) Cuatro (4) Cinco (5) Seis
8. ¿Conoce usted los servicios ofrecidos por el Departamento de Promoción y Bienestar Institucional (DPBI)?	(0) Si (1) No
9. ¿Ha acudido alguna vez a los servicios del DPBI?	(0) Si (1) No

10. ¿Conoce usted si se ofrecen actividades en el DPBI?	(0) Si (1) No
11. Si usted no ha participado o no conoce acerca de los servicios de Bienestar, indique los motivos. Si ninguno de los motivos se adapta a sus condiciones, podrá hacernos saber su motivo a través de la opción “otro”. Si ya participó, elija la opción 4.	(0) No he recibido información de los servicios (1) Mi horario no me permite participar (2) No me parecen interesantes los programas y servicios (3) No tiene conocimiento de cómo acceder a los servicios (4) Si he participado Otro:
12. ¿Cuáles de estos servicios ha escuchado mencionar o conoce?	Taller de teatro (0)Si (1)No Taller de piano (0)Si (1)No Grupo de danza urbana (0)Si (1)No Atención primaria en salud (0)Si (1)No Servicio de fisioterapeuta (0)Si (1)No Taller de formación en salud y desarrollo humano (0)Si (1)No Futbol (0)Si (1)No Voleibol (0)Si (1)No Defensa personal(0)Si (1)No
13. ¿En cuál de estos servicios del área de cultural le gustaría participar?	Taller de teatro (0)Si (1)No Taller de artes plásticas (0)Si (1)No Taller de guitarra (0)Si (1)No Taller de piano (0)Si (1)No Taller de saxofón (0)Si (1)No Taller de percusión (0)Si (1)No Taller de técnica vocal (0)Si (1)No Taller de danza urbana(0)Si (1)No Taller de biodanza (0)Si (1)No Grupo de danza urbana SANTOTE (0)Si (1)No Grupo ensamble de vientos(0)Si (1)No Grupo ensamble de cuerdas(0)Si (1)No Grupo “Aquison” (0)Si (1)No Grupo remembranzas(0)Si (1)No
14. ¿En cuál de estos servicios del área de	Atención primaria en salud (0)Si (1)No Atención fisioterapéutica (0)Si (1)No

salud le gustaría participar?	Pausas activas(0)Si (1)No Acompañamiento psicológico(0)Si (1)No Campañas de promoción de la salud(0)Si (1)No Talleres de formación en salud y desarrollo humano(0)Si (1)No Acompañamiento socioeconómico(0)Si (1)No
15. ¿En cuál de estos servicios del área de deportes le gustaría participar?	Futbol (0)Si (1)No Futbol sala(0)Si (1)No Baloncesto(0)Si (1)No Voleibol(0)Si (1)No Tenis de mesa(0)Si (1)No Tenis de campo(0)Si (1)No Ajedrez (0)Si (1)No Defensa personal(0)Si (1)No Taekwondo (0)Si (1)No Acondicionamiento físico (0)Si (1)No Ciclismo natación (0)Si (1)No Torneo de video juegos(0)Si (1)No
16. ¿Qué horario considera que es más favorable para usted participar de los servicios del DPBI?	(0) Lunes a viernes: en la mañana (1) Lunes a viernes: en la tarde (2) Sábados: en la mañana (3) Sábados: en la tarde
17. ¿Usted considera que el DPBI debería mejorar en la forma de ofertar sus servicios?	(0) Si (1) No
18. ¿Cuál prefiere que sea la forma de divulgación de los servicios?	(0) Correo institucional (1) Por medio de los representantes estudiantiles (grupos de w Whatsapp) (2) En la página de la universidad Otra:
19. ¿Qué otro servicio le gustaría que ofreciera el DPBI?	

<p>20. ¿Qué sugerencia daría usted para que el DPBI mejore en la prestación de sus servicios?</p>	
<p>21. ¿Se encuentra usted a gusto con los servicios brindados u ofrecidos por el DPBI</p>	
<p>22. Si usted ha participado en alguno de los servicios ofertados por el DPBI, le invitamos a responder unas preguntas acerca de satisfacción.</p> <p>Teniendo en cuenta que: el número 0 significa nada, el número 1 muy poco, el número 2 poco, el número 3 algo y el número 4 mucho. (Si no ha participado, elija la última opción)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuánto cree usted que ha aportado el DPBI a su desarrollo y bienestar personal? • ¿Cuánto cree usted que ha aportado el DPBI a su desarrollo y bienestar universitario? • ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad de servicio que presta el personal del DPBI? • ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las actividades realizadas por el DPBI para su esparcimiento y desarrollo universitario • ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el nivel de confiabilidad al solicitar servicios del DPBI como psicología o medicina general? • ¿Qué tan satisfecho está con la publicidad, organización y divulgación del DPBI? • ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las instalaciones e infraestructura donde el DPBI en Bucaramanga? • ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las instalaciones e infraestructura donde el DPBI en Floridablanca? • ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las instalaciones e infraestructura donde el DPBI en Piedecuesta? • ¿Qué tan satisfecho se siente con los eventos, actividades y programas (música, danza, artes, deporte) realizados en la universidad y fuera de ella por parte del DPBI? • ¿Qué tan satisfecho está con la eficacia y facilidad para acceder a los servicios ofrecidos por el DPBI?

	<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los elementos en las diferentes actividades realizadas por el DPBI (instrumentos musicales, trajes de baile, elementos deportivos)?
23.	Ponderado de satisfacción: 0-20 (Nada satisfecho) 21-40 (Poco satisfecho) 41-60 (Muy satisfecho)

C. Plan de análisis estadístico

Análisis univariado		
Variable	Naturaleza	Medida de resumen
<ul style="list-style-type: none">• Sexo• Estrato socioeconómico• Semestre en curso• Lugar de procedencia• Lugar de residencia en Bucaramanga<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento• Edad• Satisfacción	Cualitativa	Frecuencias y porcentajes

D. Análisis bivariado

Análisis Bivariado		
Variables dependientes	Variables independientes	Prueba estadística
Grado de satisfacción <ul style="list-style-type: none">• Nada satisfecho• Poco satisfecho• Muy satisfecho	<ul style="list-style-type: none">• Sexo• Estrato socioeconómico• Semestre en curso• Lugar de residencia• Edad	<ul style="list-style-type: none">• Chi2• Test exacto de fisher's

E. Consentimiento Informado

Investigador: Jesús Adrian Lobo Pallares – jesus.lobos@ustabuca.edu.co

Yulieth Carolina Maldonado Carreño- yulieth.carreño@ustabuca.edu.co

Darlyn Juliana Pérez Bayona- darlyn.perez@ustabuca.edu.co

Hammer Picón Quintero- hammer.picon@ustabuca.edu.co

El propósito de esta encuesta es evaluar el conocimiento y la satisfacción de los servicios del Departamento de Promoción y Bienestar Institucional (DBPI) por parte de los estudiantes de pregrado pertenecientes al programa de Odontología, en la Universidad Santo Tomas, seccional Floridablanca, en el primer periodo del año 2021, de esta manera el DBPI con nuestra ayuda, identificará cuáles son los servicios más usados y cuáles no presentan una alta demanda por parte de los estudiantes, así mismo, el DBPI podrá canalizar sus esfuerzos en orientar estrategias de fortalecimiento a sus servicios.

Procedimientos del estudio:

Este estudio se realizará por medio de una encuesta individual, donde las respuestas que proporcionen los participantes estarán destinadas solo para el estudio que se va a realizar y no será publicada la información personal del encuestado.

Riesgos y beneficios.

Al realizar esta encuesta, usted no presentará ningún riesgo al brindar su información, por el contrario, su opinión ayudará en el mejoramiento de los servicios que presta el DBPI, de este modo, la implementación de nuevas medidas para evolucionar y brindar cada vez más, un mejor servicio a la comunidad estudiantil.

Confidencialidad

La confidencialidad de la información brindada será tratada especialmente para cumplir con la finalidad de este estudio, no será publicada, solo se tomará la información necesaria y revelaremos los resultados pertinentes en nuestro estudio, dando a conocer las fortalezas y debilidades del DBPI frente a una opinión emitida por estudiantes.

El encuestado tiene derecho a no querer participar en nuestro estudio, no realizar la encuesta, y por lo tanto abandonar el mismo, esto no le causará ningún problema, de la misma manera, hacer cualquier pregunta, ya sea al investigador presente o acudir a alguno de los contactos de los investigadores para dar a conocer su inquietud y cualquiera de ellos le ayudará a resolverla.

¿Acepta usted participar en la encuesta?: Si ___ No ___

Si usted acepta participar en esta encuesta, por favor firme a continuación:

Participante

Investigador

Testigo

CC

CC

CC