

Nivel de satisfacción de los estudiantes beneficiarios del programa de Becas de Alimentación del Área Socioeconómica del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Nariño - Sede Torobajo del año 2018

Nathalia Yamile Estrada Santacruz

Universidad de Nariño
Centro de Estudios e Investigaciones Latinoamericanas - CEILAT
Maestría en Gerencia Social
Julio de 2023

Nivel de satisfacción de los estudiantes beneficiarios del programa de Becas de Alimentación del Área Socioeconómica del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Nariño - Sede Torobajo del año 2018

Nathalia Yamile Estrada Santacruz

Asesorado por: Mg. Liliana Dávila Hidalgo

Trabajo de grado para optar por el título de Magister en Gerencia Social

Universidad de Nariño
Centro de Estudios e Investigaciones Latinoamericanas - CEILAT
Maestría en Gerencia Social
Julio de 2023

Resumen

El servicio alimentario comprende un eje central para el bienestar universitario, que puede aportar un mejoramiento en la calidad de vida del estudiantado, especialmente para las personas que requieren de un apoyo en especial, dadas sus condiciones socioeconómicas particulares. Diversos informes y documentos institucionales de universidades regionales, nacionales e internacionales evidencian que el Sistema de Bienestar Universitario se constituye como un elemento de gran importancia para la comunidad universitaria, entendiendo el mismo como un conjunto de procesos, estrategias, acciones y servicios a favor del bienestar de estudiantes, docentes o funcionarios. El objetivo del presente estudio busca determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes beneficiarios del programa de becas de alimentación del Área Socioeconómica del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Nariño, sede Torobajo, en el año 2018. Para ello se realizó una encuesta de satisfacción entre 287 estudiantes que se beneficiaron del programa y los resultados fueron negativamente representativos. Lo anterior es la base para la presentación a la Dirección de Bienestar Universitario.

Palabras clave: Satisfacción, Becas, Alimentación, Socioeconómica.

Abstract

Food service comprises a central axis for university well-being, which can provide an improvement in the quality of life of students, especially for people who require special support, given their particular socioeconomic conditions. Various institutional reports and documents from regional, national and international universities show that the University Welfare System is an element of great importance for the university community, understanding it as a set of processes, strategies, actions and services in favor of well-being of students, teachers or officials. The objective of this study seeks to determine the level of satisfaction of the student beneficiaries of the food scholarship program of the Socioeconomic Area of the University Welfare System of the University of Nariño, Torobajo headquarters, in 2018. For this, a survey of satisfaction among 287 students who benefited from the program and the results were negatively representative. The above is the basis for the presentation to the University Welfare Directorate.

Keywords: Satisfaction, Scholarships, Food, Socioeconomic.

Notas de Responsabilidad

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor. Artículo 1ro del acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Notas de Autor

Nathalia Yamile Estrada Santacruz, Maestría en Gerencia Social, Universidad de Nariño - Pasto.

Este trabajo cuenta con la asesoría de la Mg. Liliana Dávila Hidalgo, del Departamento de Sociología de la Universidad de Nariño.

Tabla de contenido

Problema.....	10
Planteamiento del Problema	10
Formulación del Problema.....	13
Sistematización del Problema.....	13
Justificación	14
Objetivos	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos	15
Marco referencial	15
Marco de Antecedentes	15
Investigaciones a Nivel Internacional.....	15
Investigaciones a Nivel Nacional.....	17
Marco Contextual	20
Marco Teórico	23
Marco Conceptual.....	28
Categorías	28
Concepto	28
Nivel de satisfacción.....	28
Calidad del servicio	28
Factores socio-económicos.....	28
Cobertura del servicio.....	28
Bienestar universitario	29
Minuta.....	29
Marco Legal.....	29
Marco Ético	32
Autonomía.....	32
Anonimato y confidencialidad	32
Beneficencia y no maleficencia	32
Justicia.....	32

Integridad científica	33
Responsabilidad	33
Lineamientos Metodológicos	33
Paradigma	33
Enfoque.....	33
Tipo de Investigación	34
Instrumentos de Recolección de Información	34
Encuesta	34
Muestra	35
Tipo de muestreo	36
Ruta metodológica	36
Operacionalización de Variables	36
Presentación de Resultados	39
Lectura plana	39
Análisis de los indicadores entre variables.....	51
Análisis indicadores de calidad: Personal.....	51
Análisis indicadores de calidad: Servicios de Horarios – Tiempos.....	53
Análisis indicadores de calidad: Minuta de Alimentación	54
Análisis indicadores de calidad: Instalaciones.....	56
Análisis indicadores de cobertura: Tiempo – Control	57
Análisis indicadores de evaluación: Canales de Comunicación – Respuesta.....	58
Recomendaciones.....	58
Discusión	63
Conclusiones	67
Limitaciones	68
Referencias bibliográficas	69
Anexos.....	73

Lista de tablas

Tabla 1	28
<i>Conceptos de Categorías Evaluadas</i>	28
Tabla 2	37
<i>Variable Nivel de Satisfacción</i>	37
Tabla 3	39
<i>Variable Becas de Alimentación</i>	39
Tabla 4	59
<i>Recomendaciones frente al Programa de Becas de Alimentación Aislamiento</i>	59

Lista de figuras

Figura 1	41
<i>Resultados atención y servicio del personal de cafetería</i>	41
Figura 2	41
<i>Resultados higiene del personal de cafetería</i>	41
Figura 3	42
<i>Resultados inconvenientes con el personal de cafetería</i>	42
Figura 4	43
<i>Resultados cumplimiento con el horario establecido para la distribución de alimentos</i>	43
Figura 5	43
<i>Resultados grado de acuerdo con los horarios en que se ofrece la minuta alimentaria</i>	43
Figura 6	44
<i>Resultados promedio de tiempo de espera para recibir alimentos</i>	44
Figura 7	45
<i>Resultados percepciones sobre el menú balanceado</i>	45
Figura 8	45
<i>Resultados satisfacción de la porción ofrecida en la minuta alimentaria</i>	45
Figura 9	46
<i>Resultados presentación de los alimentos</i>	46
Figura 10	47
<i>Resultados satisfacción del espacio físico de la cafetería</i>	47
Figura 11	47

<i>Resultados satisfacción del ambiente adecuado a la hora de comer</i>	47
Figura 12	48
<i>Resultados higiene del lugar</i>	48
Figura 13	49
<i>Resultados No. de veces que ha sido beneficiario de la beca de alimentación</i>	49
Figura 14	50
<i>Resultados uso permanente de la beca alimentaria durante todo el semestre</i>	50
Figura 15	51
<i>Resultados efectividad en los canales de comunicación</i>	51
Figura 16	52
<i>Resultados respuesta en la gestión de PQRS</i>	52

Lista de fotografías

Fotografía 1	21
<i>Características de los beneficiarios del programa de becas de alimentación</i>	21
Fotografía 2	53
<i>Personal Programa de becas de alimentación</i>	53
Fotografía 3	55
<i>Presentación minuta de alimentos</i>	55
Fotografía 4	57
<i>Instalaciones programa de becas de alimentación</i>	57

Lista de anexos

Anexo 1	74
<i>Encuesta de Nivel de Satisfacción</i>	74

Problema

Planteamiento del Problema

Según diferentes estudios realizados a nivel internacional, nacional y regional, se ha establecido el eje central del nivel de satisfacción de los estudiantes frente al servicio de alimentación para el presente trabajo. En este orden de ideas, partiendo de la bibliografía internacional, se tomó una declaración Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) del 2008, en la cual se afirma que la Educación Superior (ES) impulsa el desarrollo económico y socio-cultural de las sociedades. No obstante, para ello se requiere que exista un incremento en la demanda estudiantil, especialmente, en los países en vía de desarrollo, garantizando a los estudiantes financiación, igualdad, calidad y acceso a los estudios superiores; así como también de su permanencia y culminación exitosa dentro de sus procesos académicos; de modo, que terminada su etapa académica haya una contribución en el mejoramiento de su sociedad y adaptación a las demandas del contexto. Al asumir una responsabilidad social con perspectiva ética y mundial.

Con relación a lo anterior, también es necesario reconocer cuáles son esos factores socioeconómicos que impiden ingresar o permanecer en este nivel educativo. El autor William Campos (2006), destaca la importancia que adquieren las variables socioeconómicas que caracterizan al estudiante y su entorno; y cómo llegan a ser determinantes en el rendimiento y aprendizajes. El mencionado autor presenta un análisis teórico de la posible influencia de los siguientes tres factores socioeconómicos: 1. Factor sociodemográfico; 2. Factor social; y 3. Factor económico, y se analiza la posible relación de estos factores con el rendimiento académico. En este sentido, Campos proporciona una nueva forma de medir los resultados del estudiante, tomando en cuenta no sólo su coeficiente intelectual, sino que realiza un llamado a comprender que éste es una persona multidimensional que se ve afectado por un gran número de situaciones y de factores que facilitan o dificultan su proceso académico.

A nivel nacional, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) en el 2019, mediante su portal web denominado “Bienestar al Aprendiz SENA”, el cual tiene como objetivo misional contribuir al desarrollo humano e integral de los aprendices, por medio de la

definición de lineamientos permite que se implementen de manera articulada y gradual estrategias y procesos relacionados con el proceso de formación profesional integral. En este orden de ideas, se puede inferir la importancia de la definición de áreas tales como la articulación interinstitucional, la formación integral en diversas temáticas tanto del sector salud como del ámbito socioeconómico y la búsqueda y el reconocimiento de la excelencia; todo lo anterior tomando como referencia el proceso de evaluar y medir la satisfacción mediante el uso de herramientas como las encuestas de satisfacción.

En cuanto a la variable becas de alimentación, la Universidad del Cauca (2019) en su estudio “Implementación de una encuesta de satisfacción del servicio de cafeterías de la Universidad del Cauca” buscó determinar la satisfacción de los usuarios de restaurantes y cafeterías universitarias mediante encuestas de satisfacción con el servicio. Uno de los hallazgos más relevantes del estudio, en concordancia con la presente investigación, evidencia la importancia de la medición de servicios particulares del campus universitario en aras de tomar decisiones que puedan mejorarlos.

En otro marco de ideas, siguiendo la línea regional, la Universidad Mariana (2008), en un estudio relacionado con el Reglamento de Bienestar Universitario de la institución tomó como objetivo fortalecer la cultura del bienestar y el desarrollo humano desde las dimensiones: formativa, investigativa, comunicativa, de gestión y prestación de servicios. El estudio empleó la metodología a través de los siguientes pasos: 1. Búsqueda de información teórica y filosófica. 2. Consolidación de las políticas de bienestar universitario. Al finalizar se determinaron las siguientes políticas: fortalecimiento del espíritu de comunidad educativa, generación de una cultura de bienestar articulada desde diferentes áreas, participación en la ejecución de planes y programas de desarrollo, establecimiento de relaciones con entidades, generación de procesos investigativos y fortalecimiento de identidades culturales. El proceso presenta un carácter relevante, por cuanto la iniciativa adopta una perspectiva regional, es decir que no solo atiende a las necesidades contextuales, sino que permite reconocer la interacción de los componentes biológico, psicológico, sociológico y espiritual y su respectiva evaluación, en función de identificar las oportunidades de mejora en los procesos de bienestar.

Por otra parte, en el Informe Institucional de la Universidad de Nariño (2018), denominado “Informe de Nivel de Satisfacción Estudiantil – Para garantizar el

aseguramiento de la Calidad”, se buscó medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Nariño, con el fin de establecer planes de mejoramiento. Para ello, la metodología se basó en el análisis de datos recopilados utilizando encuestas de satisfacción realizadas a una muestra representativa de estudiantes de cada programa académico A y B en el año 2018. Los resultados evidenciaron el nivel de satisfacción de los estudiantes con relación a los componentes: formación académica, conocimientos adquiridos, horarios de clase, material bibliográfico disponible, ayudas didácticas, atención al personal administrativo, docentes, gestión de directivos, recursos tecnológicos, infraestructura, aseo y prácticas académicas. Además, de los componentes el estudio permitió tomar decisiones a favor del mejoramiento de los procesos que desarrolla la universidad.

La Universidad de Nariño, por el Acuerdo No. 086 de (2006) crea el Sistema de Bienestar Universitario (SBU) a partir de un diagnóstico propositivo por parte de las decanaturas y estudiantes, en el cual se determinaron las limitantes de cobertura y a partir de esto, se propone la ampliación de las políticas de bienestar a toda la comunidad universitaria desde los aportes realizados en los diferentes espacios de socialización con estudiantes, docentes, jubilados, egresados y en las visitas de pares académicos. Además, en el capítulo IV, del acuerdo No. 086 (2006), se habla de los servicios del SBU, siendo estos: deportes y recreación, cultura, salud, desarrollo humano, promoción socioeconómica y ambiental; de esta manera, el programa de becas de alimentación está incluido dentro del artículo 39 de dicho acuerdo.

Por su parte, los estudiantes que forman parte de los programas de Bienestar Universitario en la Universidad de Nariño, especialmente del programa de becas de alimentación, se constituyen como los sujetos de la presente investigación, quienes son estudiantes en condiciones socioeconómicas bajas, específicamente de estratos 1, 2 y 3 que no cuentan con los recursos suficientes para permanecer y culminar exitosamente su formación académica. Además, quienes se postulan a los programas son estudiantes que presentan situaciones limitantes tales como: no contar con ingresos fijos (no trabajo), sus familias no cuentan con el ingreso económico suficiente para su sostenimiento en el proceso académico (por número de hijos), proceden de lugares fuera de la ciudad de Pasto, tienen personas a su cargo, presentan situaciones de vulnerabilidad (desplazamiento, discapacidades, víctimas del conflicto), entre otras. Además, en el proceso de convocatoria

se ofrecen 700 becas a toda la comunidad universitaria, la selección se realiza acorde a unos criterios y requisitos establecidos por los distintos acuerdos que la universidad presenta. Es por estas razones que los postulantes deben demostrar su situación socioeconómica para que le sea otorgada la beca.

En el marco de la presente investigación se tuvo en cuenta que el problema comprende diferentes perspectivas que fundamentan el propósito del estudio, en primer lugar y desde la creación del Sistema de Bienestar Universitario en el año 2006, no se ha elaborado ninguna investigación que permita medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios, puesto que no se encuentran antecedentes de este tipo de investigaciones en el campus. En segundo lugar, se ha tenido conocimiento de algunas inconformidades por parte de los beneficiarios de las becas alimentarias: insatisfacción de la minuta (no balanceada, muy condimentada, porciones, etc.), espacios inadecuados, desacuerdo en los horarios en los que se brinda el servicio de cafetería, entre otros.

Lo anterior sugiere que existe la necesidad de investigar acerca de cuál es el estado actual del nivel de satisfacción de los estudiantes beneficiarios con relación al programa de becas alimentarias que brinda el Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Nariño, es decir de qué manera se está prestando el servicio, si se están cumpliendo con los objetivos propuestos por el programa y conocer, por otro lado, tanto los aspectos positivos como negativos que requieren ser mejorados para beneficio de los estudiantes que utilizan el servicio, de esta manera se generan estrategias o recomendaciones que mejoran los procesos desarrollados dentro del programa.

Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes beneficiarios del programa de becas de alimentación del Área socioeconómica del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad Nariño - Sede Torobajo del año 2018?

Sistematización del Problema

¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que presenta el programa de becas de alimentación del Área Socioeconómica del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Nariño - Sede Torobajo del año 2018?

¿Cuáles son las recomendaciones que presenta el programa de becas de alimentación del Área Socioeconómica del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Nariño - Sede Torobajo del año 2018?

Justificación

La Dirección del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Nariño busca propiciar el desarrollo integral de todos los integrantes de la comunidad universitaria, esto mediante el fortalecimiento de procesos permanentes y dinámicos orientados a la creación, desarrollo y consolidación de una cultura de bienestar. Sus programas y convocatorias permanentes a la comunidad universitaria apuntan al desarrollo humano, socioeconómico, cultural, artístico, intelectual, físico, espiritual y ambiental. No obstante, y como se mencionó en apartados anteriores, desde la creación del Sistema de Bienestar Universitario no se ha elaborado una investigación que permita medir el nivel de satisfacción por parte de los estudiantes de dichos programas, lo que indica la necesidad de realizar este estudio para verificar la pertinencia, cobertura, calidad y oportunidad del programa. De esta manera, el interés del estudio se enfocó en el programa de becas alimentarias específicamente, en medir y conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios de dicho programa y determinar si el programa responde a las expectativas y necesidades de sus beneficiarios. Por su parte, la interpretación de los resultados de la investigación permitirá identificar las debilidades y fortalezas de dicho programa para posteriormente plantear las recomendaciones pertinentes.

Adicionalmente, esta investigación es importante en la medida que favorece la retroalimentación entre los directivos del Sistema de Bienestar Universitario y los estudiantes del programa, generando un proceso de seguimiento y evaluación permanente del nivel de satisfacción por parte de los beneficiarios. Asimismo, el estudio presenta un nivel de viabilidad adecuado, debido a que a partir de la planificación estratégica que se ha realizado en el marco del Seminario de Investigación Cuantitativa, la investigación parte de

un problema coherente a nivel conceptual, del cual se despliegan una serie de elementos que forman parte del fenómeno de estudio, específicamente estos incluyeron: el fácil acceso a la población de estudio, la coherencia entre los referentes teóricos, el estudio de variables y la implementación de diversas técnicas y herramientas de recopilación de información, a través de las cuales se crea un diálogo entre las últimas tecnologías y los resultados encontrados.

Objetivos

Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes beneficiarios del programa de becas de alimentación del Área Socioeconómica del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Nariño, sede Torobajo, en el año 2018, a fin de determinar posibles recomendaciones al área socio-económica y a las directivas del Sistema de Bienestar Universitario.

Objetivos Específicos

Analizar las fortalezas y debilidades que presenta el programa de becas de alimentación del Área Socioeconómica del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Nariño – Sede Torobajo del año 2018.

Plantear recomendaciones del programa de becas de alimentación del Área Socioeconómica del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Nariño – Sede Torobajo del año 2018.

Marco referencial

Marco de Antecedentes

Investigaciones a Nivel Internacional

Denigri et al. (2014), concluyeron en su investigación denominada “Bienestar subjetivo y satisfacción con la alimentación en estudiantes universitario del sur de Chile” que la evaluación de la alimentación que realizan los estudiantes universitarios, en términos de satisfacción e insatisfacción, permite reconocer que un 45% de los encuestados estaría satisfecho con su alimentación; en este mismo sentido, el 14% lo atribuye a vivir con los padres, lo cual les permite mantener una alimentación balanceada y más completa. Por el contrario, el 55% expresa no sentirse satisfecho con su alimentación, a lo que algunos explican que se debe a la falta de tiempo por cumplir con la carga académica y los horarios de sus clases (14%).

También se comparó la satisfacción con la educación secundaria y la educación superior. Respecto a la nutrición en la educación secundaria, el 36% dijo estar más satisfecho con la educación superior, lo que se atribuye en algunos casos al mayor acceso, variedad y oportunidad de elección de los alimentos que desean consumir. Por otra parte, el 64% expresa sentirse menos satisfecho en la actualidad. Asimismo, algunos estudiantes reportan que esto se debe a la falta de tiempo para la organización, preparación e ingesta de alimentos.

Respecto a lo que hace feliz al comer a los estudiantes, se identificaron tres subcategorías no excluyentes entre sí. En primer lugar, señalan que la comida esté rica (50%), seguido con compartir al momento de la ingesta de alimentos (45%) con familia y amigos, y, finalmente, satisfacer el hambre (27%). Por último, de acuerdo a la infelicidad al comer, los participantes declaran que los aspectos que pueden afectar su percepción se asocian a que la comida contenga algo que no les guste (45%), que ésta sea dañina para su salud (32%) y que el ambiente donde se consume el alimento sea desagradable o se vea afectado por una mala noticia (14%); siendo estos aspectos no excluyentes entre sí. En la macrocategoría satisfacción con la alimentación se agrega como elemento que genera infelicidad al comer el poseer poco tiempo para ingerir el alimento, puesto que no se puede disfrutar ni compartir.

González et al. (2008), en su investigación denominada “El Sistema de Becas por Condición Socioeconómica y la Accesibilidad a la Educación Universitaria: Una Mirada Desde los Indicadores de Gestión 2000-2008. Instituto de Investigación en Educación Universidad de Costa Rica” indicaron la insuficiencia en el acceso de la población al

sistema educativo, ya que continuaba siendo una educación para los sectores sociales que tenían los recursos económicos para cubrir los gastos de manutención y deberes académicos. Esta discriminación se evidenció en mayores proporciones en la educación universitaria.

Por esta razón el Consejo Universitario, se incorporan becas para estudiantes en formación de docencia que no tuvieran recursos económicos suficientes. El sistema de becas para la población estudiantil debe cumplir con la misión de otorgar beneficios a la población de escasos recursos económicos, asegurando así que la limitada situación socioeconómica de su familia no se convierta en un obstáculo para continuar sus estudios superiores y obtener un título universitario. El crecimiento de la población becada y el aumento en el beneficio de alimentación ha demandado un incremento significativo, del presupuesto para cumplir con lo establecido en el Reglamento de Becas que ha sobrepasado los ingresos de matrícula en más de un 190%. Ante lo cual las autoridades universitarias se han comprometido consiguiendo a reforzar los fondos que requiere el Sistema de Becas, sin que ello afecte a la población becada por condición socioeconómica.

Investigaciones a Nivel Nacional

De acuerdo con el estudio realizado en 2012 por la Organización para el Desarrollo y la Cooperación Económicos-OCDE, sobre el Sistema de Educación Superior Colombiano, el aumento en la cobertura es un indicador de los avances del Gobierno Nacional por fortalecer la educación técnica, tecnológica y profesional. En este sentido, se aprecia que las tasas de pregrado aumentaron del 24.4% al 46% entre 2002 y 2014. Si bien se han alcanzado avances en cobertura y acceso, preocupan las cifras de colombianos que no culminan sus estudios superiores. En 2013, la tasa de deserción en programas universitarios fue del 44.9% mientras que en los programas técnicos y tecnológicos llegó al 62.4% y 53.8%, respectivamente.

De acuerdo con la OCDE, la deserción estudiantil es un problema tanto de eficiencia como de equidad. Muestra de ello, es el número significativo de jóvenes que inician estudios superiores y no consiguen complementarlos. Para medir la dimensión del problema existen dos indicadores principales que evidencian su magnitud: las tasas de deserción anual y por cohorte. La primera mide el porcentaje de estudiantes que estaban matriculados

un año antes y que figuran como desertores un año después. En este indicador, Colombia registra una tasa de 10.4% al cierre de 2013, cifra superior a la del Reino Unido, 8.6% e inferior a la de Brasil (18%) y Estados Unidos (18.3%). Por su parte, la tasa de deserción por cohorte muestra la magnitud del tema de no culminación de estudios en tanto ilustra la cantidad de estudiantes que desertan de cada 100 que ingresan a cualquier programa universitario. Colombia alcanza una cifra de 44.9%, lo que la deja en una posición intermedia entre México con 42%, Argentina con 43%, Venezuela con un 52% y Chile con 54%.

Una investigación realizada por Duarte et al. (2015), titulada: “Factores relacionados con las prácticas alimentarias de estudiantes de tres universidades de Bogotá”, el cual tuvo como objetivo identificar y describir los hábitos alimentarios de 12 estudiantes de diferentes carreras de pregrado con edades entre los 18 y 25 años, demostró que estos señalan los factores sensoriales y de higiene, el costo de los alimentos, la disponibilidad de los mismos y el tiempo disponible para comer como principales factores que influyen en la selección. Además, se reconoce la influencia de los amigos y la familia entre las elecciones de este aspecto, concluyendo que a pesar de que los participantes presentan conocimientos acerca de lo que es “bueno” para ellos, en términos de alimentación, durante la vida universitaria la organización de las jornadas académicas, la disponibilidad de los alimentos y de recursos económicos marcan de manera importante los hábitos y elecciones que realizan.

Siguiendo esta línea, en la investigación denominada: “Prácticas alimentarias de un grupo de estudiantes universitarios y las dificultades percibidas para realizar una alimentación saludable” desarrollada por Becerra, Pinzón y Vargas (2015), el objetivo fue determinar, con base en el IMC y la circunferencia de cintura, el estado nutricional de los estudiantes que cursaron la materia optativa “Estilo de Vida Saludable” de la Universidad Nacional de Columbia en el segundo semestre de 2010 y el primer semestre de 2012, y que pertenecen a diferentes profesiones. Para lograr este objetivo, el estudio fue de carácter observacional, descriptivo y transversal, determinando valoraciones antropométricas y de consumo de alimentos mediante cuestionarios de frecuencia. Los resultados muestran que la prevalencia es mayor entre los estudiantes con valor nutricional normal y la prevalencia de sobrepeso también es significativa, en cuanto al consumo de alimentos, tienen hábitos

alimentarios poco razonables, bajo consumo de verduras y frutas y alto consumo de dulces. reportaron hábitos alimentarios poco saludables Entre los principales motivos reportados estuvieron el horario de estudio, hábitos o costumbres y factores económicos.

En el estudio denominado "Satisfacción de estudiantes universitarios frente a un servicio de alimentación institucional y sus factores asociados" el 36.33% de los estudiantes encuestados recibía el desayuno en el servicio de alimentación universitario, 98.31% el almuerzo y 71.22% la comida o cena. El tiempo de comida considerado como el más significativo por parte de los estudiantes fue, en la mayoría de los casos, el almuerzo 91.52%, seguido por el desayuno (4.44%) y la comida o cena (4.04%) (Cáceres, Gamboa, & Velasco, 2018).

Los requerimientos energéticos y nutricionales de la minuta patrón ofrecida a este grupo poblacional fue calculado de acuerdo con la Resolución 3803 de 2016 del Ministerio de Salud y protección social para la población colombiana, por la cual se establecen las recomendaciones de ingesta de energía y nutrientes (RIEN). Según este lineamiento y teniendo en cuenta los grupos de edades promedio de los estudiantes que hacen uso del servicio (de 18 a 29, años de edad), el valor promedio ponderado fue de 2600 Kilocalorías al día. El servicio de alimentación institucional ofrece el 90% del total de las RIEN considerando el porcentaje restante para un refrigerio fuera del suministro del servicio de alimentación. Los menús ofrecidos en el servicio de alimentación institucional ofrecen una variada oferta gastronómica adaptada a la región. Entre los atributos relacionados con la satisfacción del usuario de servicio de alimentos, los puntajes más bajos fueron: variedad del menú, componentes pertenecientes a elementos tangibles y tamaño de porción y calidad sensorial de este componente fiabilidad.

Sobre los productos que los estudiantes consideraron que les gustaría que se ofrecieran en el menú del servicio de alimentos, el 22.71% afirmó que sería ideal incluir un mini menú, el 64.78% sándwich/crepes, el 68.06% ensaladas auto combinables, el 71.34% frutas, el 24.28%, menú vegetariano (sin ningún tipo de producto de origen animal) y el 24.18% menú lacto-ovovegetariano (con productos de origen animal como huevos o leche). Para el componente de fiabilidad, los tres aspectos tuvieron puntajes similares que fluctúan entre regular y bueno.

Marco Contextual

La presente investigación se llevó a cabo en la Universidad de Nariño, una institución de educación superior de carácter oficial que contempla la formación profesional de manera integral, fomentando el interés social e individual (Universidad de Nariño, 2016). Para conocer la población con la que se trabajó, en primera instancia es necesario describir las características propias del departamento de Nariño, el cual está ubicado al suroccidente de Colombia y está compuesto por 64 municipios, con 230 corregimientos agrupados en cinco provincias que son Pasto, Túquerres, La Unión, Obando y Tumaco-Barbacoas; los municipios se encuentran agrupados en 20 circuitos notariales, (Gobernación de Nariño, 2019).

La mayoría de la población reside en áreas rurales, un 43% vive en las cabeceras municipales, mientras que el 57% en el resto del departamento, el número total de habitantes se encuentra cercano a los dos millones de personas; la población de 10 años en adelante, según su condición de actividad se encuentra distribuida principalmente como “económicamente activa”, “estudiantes”, “oficios del hogar” y “en otra situación”. Con respecto a su etnografía, en el departamento conviven personas blancas y mestizas en un 70%, seguido de negros, mulatos o afrocolombianos, indígenas y gitanos con un 30% respectivamente (Gobernación de Nariño, 2019).

Ahora bien, con respecto a la Universidad de Nariño, su domicilio principal se encuentra en la ciudad de Pasto, pero además posee dependencias y seccionales en otros municipios del departamento de Nariño. Su misión regional y nacional se ve proyectada en los servicios educativos que ofrece a través de la producción de distintos tipos de conocimientos en aras de formar profesionales con compromiso social.

La Universidad cuenta con personal administrativo, docentes y estudiantes provenientes de la capital del departamento y municipios aledaños, encontrando una población diversa y heterogénea; características como edad, procedencia, condición socioeconómica, entre otros aspectos, son muy diversos entre sus miembros. Este elemento aporta a la diversidad y el intercambio cultural a nivel regional. Ahora bien, dentro de la Universidad de Nariño se encuentra el Sistema de Bienestar Universitario, dependencia adscrita al Alma Mater.

Según el Acuerdo 086 de 2006 emitido por el Honorable Consejo Superior, la Dirección del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Nariño es un conjunto de procesos dinámicos, integrales y precisos, orientado a promover el desarrollo a escala humana, recrear los valores sociales básicos para la vida en colectividad y contribuir a la satisfacción de las necesidades de la comunidad educativa, creando líneas de reflexión dirigidas a la formación integral de la comunidad universitaria en las áreas física, psico-afectiva, espiritual y social; propiciando al final un mejor ambiente universitario. En la estructura orgánica del Sistema de Bienestar Universitario, se encuentra en primera instancia la dirección, acompañada de las siguientes áreas: Deportes y Recreación, Cultura, Salud, Desarrollo Humano y Promoción Socio-Económica y Ambiental; esta última busca el mejoramiento cualitativo y cuantitativo de los niveles de calidad de vida, mediante el otorgamiento de incentivos económicos y la realización de actividades eco-recreativas que ayuden al encuentro del ser humano con su medio ambiente.

Dentro del área de Promoción Socioeconómica y Ambiental, se puede acceder a las becas de alimentación que otorga la Universidad a los miembros de la comunidad universitaria, como un apoyo socioeconómico a quienes lo requieran; este servicio se ofrece en la cafetería de la institución. Los beneficiarios del programa de Becas de Alimentación son principalmente estudiantes de los programas de pregrado (Fotografía 1), quienes presenten condiciones socioeconómicas bajas o dificultades para acceder a un servicio alimentario. Además, quienes acceden a este beneficio requieren presentar documentos que respalden su condición mencionada y evidenciar un buen rendimiento académico.

Fotografía 1



Nota: Características de los beneficiarios del programa de becas de alimentación.

Fuente: Registro fotográfico Sistema de Bienestar Universitario, (2020).

Por otro lado, se reconoce la importancia que presentan los elementos culturales que hacen parte de la gastronomía Nariñense, pues como se evidenciará en apartados siguientes, la diversidad del departamento es fundamental para reconocer las necesidades específicas y posibles oportunidades de mejora que pueden llegar a presentar el programa de becas de alimentación. En este sentido, según el estudio planteado por Del Castillo, Zea y Suárez, (2014), la cultura gastronómica de Nariño, si bien presenta y comparte unas raíces ancestrales de las culturas andinas, varía en torno a la ubicación geográfica, específicamente a partir de los ejercicios de recuperación de la memoria alimentaria desarrollados en el proyecto se determinó que los platos típicos de las regiones andinas del departamento presentan una dieta con base a granos, frutas y hortalizas. Mientras que la región del pacífico sur o también denominada litoral, la cultura gastronómica es diferente, puesto que los platos y el sistema de alimentación se encuentra en función de productos y derivados de mar. Por consiguiente, no se puede desconocer que la diversidad de la cultura gastronómica de las regiones y el origen étnico de los beneficiarios podría influir en el

grado de percepción favorable o desfavorable que presenten hacia el programa de becas de alimentación.

Marco Teórico

El marco teórico ofrece la perspectiva epistemológica en la que se inscribe la presente investigación con referencia específica a las tres dimensiones que la constituyen y, por ende, ofrece horizontes de sentido e intencionalidad en los que se han de comprender sus búsquedas, hallazgos y conclusiones.

La Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2008), presenta políticas y declaraciones que ofrecen un panorama y el norte de la Educación Superior. Se entiende que, desde un referente internacional, el bienestar de la universidad, responde según lo requiera el contexto, de acuerdo con los desarrollos económicos, políticos, sociales y culturales de cada país. Para la UNESCO (2008) la universidad ha de asegurar la participación en la vida universitaria, garantizando la libertad de expresión a la libre organización y ofrecer espacios apropiados a los estudiantes, aunque no considera propiamente el tema y título del tema de investigación, es clara la relación que hay entre: estudiantes competitivos e integrales que aportan en el desarrollo de sociedad y los requerimientos que garanticen el inicio, permanencia y culminación de los estudios superiores de estas nuevas generaciones bajo los parámetros de financiación, acceso, calidad e igualdad. De acuerdo a lo mencionado, se puede concluir que los programas que hacen parte del Área de Promoción Socioeconómica del Sistema de Bienestar Universitario se relacionan con las políticas a nivel internacional por cuanto le apuesta a la permanencia estudiantil mediante servicios ofrecidos a la comunidad estudiantil que podrían garantizar una mayor estabilidad en los usuarios mientras cursan sus estudios. Lo anterior, mientras que el nivel de satisfacción se refleja en la respuesta efectiva de la universidad ante la crisis económica y financiera que puede estar atravesando el estudiante (becas, auxilios, etc.).

Campos (2006), destaca la importancia que adquieren las variables socioeconómicas que caracterizan al estudiante y a su entorno, en lo que concierne a determinantes del aprendizaje y rendimiento académico universitario, superando de ese modo la estrechez de una perspectiva limitada a los ingresos económicos de la familia. Además, presenta un

análisis teórico de la posible influencia de diferentes factores socioeconómicos en el rendimiento académico de estudiantes de educación superior: factor sociodemográfico, factor social y factor económico, proporcionando una nueva forma de medir los resultados del estudiante, tomando en cuenta no solo su coeficiente intelectual si no su cualidad de persona multidimensional que se ve afectado por un gran número de situaciones y de factores que facilitan o dificultan su proceso académico.

Blásquez et al. (2013), afirman que la eficacia de los sistemas internos de calidad en las universidades se ve mejorada cuando estos incorporan información referente al estudiante, más concretamente, el grado de satisfacción con la vida universitaria en relación con diversos servicios y recursos. Por tanto, se puede concluir una relación directamente proporcional entre el grado de satisfacción percibida y la calidad de vida en el campus. En este sentido, las respuestas a la variable satisfacción se centran en las percepciones sobre la calidad de vida universitaria, la cual incluye: 1. Identificación del estudiante con su universidad. 2. Recomendación positiva a otros estudiantes. 3. Referencia al grado de satisfacción y al sentimiento de felicidad que existe entre los estudiantes como resultado de los diferentes ámbitos que influyen en ella (familiar, social, económico, etc.).

González, et al. (2008), determinan, frente al bienestar universitario, que, este se encarga de realizar proyectos, campañas y actividades que impulsan el desarrollo y bienestar de la comunidad universitaria, teniendo como propósito la permanencia y promoción de los estudiantes y mejorando su calidad de vida a través de las distintas áreas que forman parte de esta unidad. Así como también, posibilitar el ingreso de los “menos favorecidos” al sistema universitario. Por otra parte, el bienestar universitario se concibe como una unidad integral desde lo humano, que comprende las dimensiones biológicas, psicológicas, sociales y espirituales de las personas, tomando como referente los principios institucionales.

En concordancia con lo anterior, Regueyra (2010), reconoce que además de las definiciones e intencionalidades planteadas anteriormente, el Sistema de Becas tiene como propósito ayudar a la comunidad estudiantil en la consecución de sus estudios hasta la obtención de un grado académico o de un diploma, siempre y cuando cumplan con los requisitos y tiempos establecidos por la institución. Por otra parte, indica la insuficiencia en

el acceso de la población al sistema educativo, ya que esta continúa siendo una educación para los sectores sociales que podían solventar las necesidades.

Cáceres, Gamboa y Velasco (2018), afirman que las instituciones universitarias, en su misión de formación integral de profesionales, deben procurar un ambiente de salud y de bienestar, por tanto, constituyen un escenario ideal para fomentar hábitos de vida saludable. Los estudiantes universitarios están condicionados a cambios en sus estilos de vida que repercuten en lo social, cultural y fisiológico. Según los autores, el entorno universitario condiciona las actitudes y conductas alimentarias de los estudiantes, las cuales si no son saludables pueden conllevar a factores de riesgo como sobrepeso, obesidad, trastornos alimentarios y problemas psicológicos que pueden repercutir en su salud y calidad de vida. Por ello, de la necesidad de considerar la calidad en los servicios de alimentación especialmente en la población estudiantil, puesto que una nutrición deficiente perjudica no sólo la salud física de sus usuarios sino su capacidad de concentración, provocando fatiga física, baja capacidad de atención y una mala calidad de vida.

Por su parte, la alimentación es una construcción social y cultural. Los alimentos para ser susceptibles de consumo atraviesan un proceso de transformación para que posteriormente se conviertan en productos deseables, es decir, en comida. Asimismo, la comida no solo se emplea para satisfacer la necesidad de alimentación, debido a que a través de ella se aprehenden normas y conductas sociales mediante las cuales los individuos participan y se incorporan a la vida social. De igual manera, adquiere usos y significaciones diversas según el contexto histórico y social; aunque, el proceso de socialización e interacción que ocurre en torno de la alimentación es el eje fundante del acto alimentario. El estar juntos, el encuentro regularizado y pautado respecto al proceso de alimentación, permite superar el nivel instintivo y fisiológico de satisfacer el hambre, para convertirse en un proceso socializador que supera la significación personal. De esta forma, el acto alimentario se conforma de un comensal, de comida y de situaciones sociales determinadas y específicas en las que se interrelacionan contexto y estructura, significaciones subjetivas y reglas objetivas, (Franco, 2010).

La alimentación es un factor que influye en el rendimiento académico de los y las estudiantes. Además, no siempre se le da la importancia o relevancia a las consecuencias de los trastornos alimenticios como el sobrepeso y la obesidad, que condicionan una serie de

problemas para la salud de la comunidad universitaria que a la final repercuten en su aprendizaje (Taras, 2015). Además, según múltiples estudios la alimentación de la población estudiantil durante su etapa de formación profesional es de baja calidad debido a factores como la falta en la disponibilidad de tiempo, la limitación en los horarios de clases, la ingesta o consumo de alimentos como comida chatarra o snacks, los cuales contienen una alta densidad energética que condiciona la calidad de vida de los estudiantes, que incide en su estado de ánimo y repercute en la existencia somnolencia y otras dolencias.

En esta concepción de la falta de tiempo, se destaca el seguimiento de inadecuados hábitos alimentarios, como la falta de mantenimiento de los horarios de comidas, el consumo de alimentos de alta densidad energética o el aumento en la velocidad de ingesta de algunos productos (Ponce, Rieke, Camargo & Magaña, 2016). Además, la nueva situación de convivencia, el comportamiento alimentario de los compañeros, el consumo de alcohol, los problemas económicos y la mayor o menor habilidad para cocinar hacen que la población estudiantil cambie significativamente sus hábitos de alimentación. Por consiguiente, se trata de un periodo crítico para el desarrollo de estilos de vida que presentan una gran importancia en su futura salud. Aunque los estudiantes perciben la importancia de realizar una alimentación equilibrada y adecuada, no se presenta una motivación lo suficientemente significativa para modificar sus actuales hábitos alimentarios.

Desde finales de la década de 1960, los investigadores de marketing y de comportamiento del consumidor han mostrado interés en el concepto de satisfacción y han otorgado un significado puntual al concepto de satisfacción al ubicarlo en el marco de las experiencias de los consumidores en general. Este significado se apoya en otros autores que definen la satisfacción como un proceso de evaluación de una experiencia de compra de un producto o servicio, donde se comparan aquellas expectativas del cliente con los resultados alcanzados; es decir, la satisfacción será el resultado de una experiencia personal del cliente, respecto al consumo de un producto, donde este tiene la ventaja de evaluar de forma cognitiva las siguientes variables: expectativa y resultado, esfuerzo y recompensa, o puede ser afectiva y, de esta forma, reflejar los sentimientos del cliente, ante el uso de un determinado servicio (Sánchez 2007).

La revisión anterior sobre el concepto de satisfacción condujo a determinar si este factor puede llegar a ser medible, en la última década, se ha dejado de considerar a la satisfacción como una variable estática, por el contrario, se concibe como un proceso con dimensiones en un sistema de interacciones entre la organización y el cliente. Así, se demostró que el índice de satisfacción del cliente consiste en medir la calidad de los bienes y servicios en el momento que los individuos consumen el producto. Esta satisfacción global, es un indicador del resultado percibido en el proceso de compra y consumo (Sánchez 2007).

El Informe Institucional de la Universidad de Nariño (2018), denominado “Informe de Nivel de Satisfacción Estudiantil – Para garantizar el aseguramiento de la calidad”, se orientó hacia la medición del nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Nariño, con el fin de establecer planes de mejoramiento. Los resultados evidenciaron el nivel de satisfacción de los estudiantes con relación a los componentes: formación académica, conocimientos adquiridos, horarios de clase, material bibliográfico disponible, ayudas didácticas, atención al personal administrativo, docentes, gestión de directivos, recursos tecnológicos, infraestructura, aseo y prácticas académicas. Además, entre los procesos de calidad, cobra especial importancia el cumplimiento de métricas que permitan medir, evaluar y monitorear el impacto de los programas de bienestar, dentro de estos se destacan los indicadores de calidad y de cobertura, puesto que favorecen la medición del porcentaje de personas que reciben intervenciones concretas o específicas en atención o respuesta a una necesidad, problemática, requerimiento o expectativa.

En concordancia con el objetivo del presente trabajo, el desarrollo del mismo está asociado a la permanencia estudiantil, aspecto que puede tener relación con una mejoría en la calidad de vida de los estudiantes, asumiendo en esta perspectiva el propósito que menciona la ley de Educación Superior en cuanto a temas de inclusión y derechos para que se garantice a los estudiantes igualdad de oportunidades y posibilidades, particularmente para el acceso y permanencia en los estudios de grado. Con base en esta información es posible determinar la relación existente entre las dificultades académicas y las condiciones socioeconómicas en las que vive el estudiante, se considera que hay una interrelación entre cobertura y deserción de los estudiantes, que es lo que se busca incidir con el servicio de las becas de alimentación.

Marco Conceptual

La siguiente tabla presenta los resultados de los conceptos de las categorías del presente estudio:

Tabla 1

Conceptos de categorías evaluadas

Categorías	Concepto
Nivel de satisfacción	“Se centra en el bienestar subjetivo del estudiante, quien hace las veces de beneficiario, correspondiendo a la percepción que tiene este frente al grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas. La institución determina la calidad de vida universitaria al responder a las necesidades y expectativas de manera integral, ofreciendo recursos y servicios básicos, asimismo, elementos relacionados a aspectos académicos y sociales” (Honorable Consejo Superior Universidad de Nariño, 2006).
Calidad del servicio	“Responde a la percepción de satisfacción que tiene el usuario respecto a las condiciones del servicio de alimentación, teniendo en cuenta aspectos como minuta y acceso al servicio, lo anterior con relación a su nivel de bienestar biológico (salud), psicológico y social” (Honorable Consejo Superior Universidad de Nariño, 2014).
Factores socio-económicos	“Conjunto de elementos como edad, procedencia, zona de residencia y condición laboral de los padres, los cuales caracterizan al estudiante universitario en un escenario específico. Es lo que caracteriza la situación actual del becado ubicándolo en una estructura social. Este aspecto determina si el estudiante o no, tiene acceso al beneficio y, además, está relacionado con la capacidad de aprendizaje, rendimiento y permanencia académica” (Honorable Consejo Superior Universidad de Nariño, 2014).
Cobertura del servicio	“Relación de la población estudiantil que solicita el beneficio y el número de estudiantes atendidos en respuesta a dichas solicitudes.

	Por otra parte, también consiste en la relación entre el beneficio recibido y la permanencia en el proceso académico al cual está matriculado el estudiante. Los criterios que se tienen en cuenta para la selección y acceso de los aspirantes a becas como de las responsabilidades que se desprenden del otorgamiento de la misma” (Honorable Consejo Superior Universidad de Nariño, 2014).
Bienestar universitario	“Es una unidad que apunta al desarrollo humano en la Universidad de Nariño, dentro de esta perspectiva se abarcan las diferentes dimensiones del hombre: física, social, emocional, espiritual, axiológica, estética, afectiva y cognitiva, de cada uno de los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes – investigadores y personal administrativo) por medio de programas y acciones que respondan a este objetivo, siendo este el caso de los programas que se encuentran dentro del Área de Promoción Socioeconómica, el cual procura el mejoramiento de las condiciones del estudiante de manera que pueda permanecer y culminar exitosamente sus estudios universitarios” (Honorable Consejo Superior Universidad de Nariño, 2006).
Minuta	“Es la beca alimentaria que se otorga al beneficiario como apoyo a su situación económica, en la cual se toma en cuenta la evaluación continua de los alientos en aspectos tales como calidad, preparación y variedad” (Honorable Consejo Superior Universidad de Nariño, 2014).

Marco Legal

El Acuerdo No. 03 de 1995 del Consejo Nacional de Educación Superior establece las políticas de Bienestar Universitario, dentro de las cuales se destacan las relacionadas con la consolidación de la promoción socioeconómica y sus respectivos programas, en este sentido, es responsabilidad de las IES definir claramente la organización encargada de planear y ejecutar programas de bienestar, así como también la asignación de los recursos

físicos y financieros suficientes para garantizar la realización de las actividades y programas de bienestar, desde recursos propios o haciendo uso de convenios.

El Decreto 2566 de 2003 del Ministerio de Educación Nacional establece las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior, las cuales hacen referencia al desarrollo y uso de un reglamento y un plan general de bienestar que promueva y ejecute acciones para el fortalecimiento de ambientes apropiados (Art. 15).

Además, las “Políticas Nacionales de Bienestar Universitario”, acogidas mediante Acuerdo 5 de 2003 del Consejo Nacional de Rectores de ASCUN, promueven la divulgación de “principios, criterios y políticas nacionales de bienestar universitario”. En este sentido, el Comité Nacional de la Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN) realizó un trabajo con miembros representativos de los comités de ASCUN-Promoción del Desarrollo Humano, ASCUN-Deportes y ASCUN-Cultura, con el objeto de enriquecer las políticas integrales de bienestar universitario, apoyados por las contribuciones de la “Red Emprender” y las demás redes regionales y locales de bienestar, promovidas por el Fondo de Bienestar Universitario del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación superior (ICFES). El documento hace una breve síntesis del proceso de reflexión sobre el concepto y las políticas de bienestar universitario a nivel de las instituciones de educación superior de Colombia y presenta las conclusiones más importantes de dicha reflexión y la propuesta de principios, criterios y modificación de políticas de bienestar universitario.

Dentro del eje normativo que reglamenta las acciones del Sistema de Bienestar Universitario (SBU) de la Universidad de Nariño se encuentra el Acuerdo 086 de 2006 del Honorable Consejo de la Universidad de Nariño, dentro de las cuales se destaca el diseño y ejecución de políticas que fomenten el bienestar dentro del campus universitario (Art. 1). Mientras que el Acuerdo 113 de 2014 del Consejo Superior Universidad de Nariño se reglamenta el Programa de Becas de Alimentación en la Universidad de Nariño sede Pasto y en las extensiones correspondientes.

En contraste con algunas estadísticas, las cuales ya se han mencionado con anterioridad en otros apartados, se determina que: De acuerdo con el estudio realizado en 2012 por la Organización para el Desarrollo y la Cooperación Económicos (OCDE), sobre el Sistema de Educación Superior Colombiano, el aumento en la cobertura es un indicador

de los avances del Gobierno Nacional por fortalecer la educación técnica, tecnológica y profesional. En este sentido, se aprecia que las tasas de pregrado aumentaron del 24.4% al 46% entre 2002 y 2014. Si bien se han alcanzado avances en cobertura y acceso, preocupan las cifras de colombianos que no culminan sus estudios superiores. En 2013, la tasa de deserción en programas universitarios fue del 44.9% mientras que en los programas técnicos y tecnológicos llegó al 62.4% y 53.8%, respectivamente.

De acuerdo con la OCDE (2012), la deserción es un problema tanto de eficiencia como de equidad. Muestra de ello, es el número significativo de jóvenes que inician estudios superiores y no consiguen complementarlo. Para medir la dimensión del problema, existen dos indicadores principales que evidencian su magnitud: las tasas de deserción anual y por cohorte. La primera mide el porcentaje de estudiantes que estaban matriculados un año antes y que figuran como desertores un año después. En este indicador, Colombia registra una tasa de 10.4% al cierre de 2013, cifra superior a la del Reino Unido, 8.6% e inferior a la de Brasil (18%) y Estados Unidos (18.3%). Por su parte, la tasa de deserción por cohorte muestra la magnitud del tema de no culminación de estudios en tanto ilustra la cantidad de estudiantes que desertan de cada 100 que ingresan a algún programa universitario. Colombia alcanza una cifra de 44.9%, lo que la deja en una posición intermedia entre México con 42%, Argentina con 43%, Venezuela con un 52% y Chile con 54%.

Por otro lado, y como aporte al marco legal, la presente investigación tuvo en cuenta las consideraciones y los lineamientos para la constitución de las veedurías ciudadanas. Las cuales de acuerdo con la ley 850 de 2003, son comprendidas como un mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas de carácter nacional o internacional que operan en el país, encargadas de la ejecución de proyectos, programas o contratos de la prestación de un servicio público (Ministerio del Interior, 2003). Asimismo, este aspecto fue contemplado para la ejecución de un comité de veeduría estudiantil, el cual, se espera aporte al fortalecimiento de las oportunidades de mejora que presenta el programa de becas de alimentación de la Universidad de Nariño.

Marco Ético

Dentro del proceso de investigación se tuvo contacto con la comunidad objetivo (beneficiarios de las becas de alimentación) de la Universidad Nariño, con el propósito de dar cumplimiento al objetivo general de la presente investigación, para lo cual se tuvo en cuenta las siguientes consideraciones éticas, que rigen en la investigación y que se describen a continuación:

Autonomía

Los beneficiarios de las becas participaron de forma voluntaria y se les dio una información clara y verás. Asimismo, se presentó el objetivo de la encuesta, el por qué y el para qué del proceso investigativo. Por su parte, se respetaron todos sus derechos y libertades fundamentales; esto en el caso de aceptar o rechazar realizar la encuesta, como producto de tuvo en cuenta el análisis del consentimiento informado y por escrito.

Anonimato y confidencialidad

La encuesta aplicada no requirió de datos personales por parte del beneficiario. Por tanto, el proceso se manejó con absoluta discreción. Además, se garantizó que la información solo sea accesible para aquellas personas autorizadas y que forman parte del cuerpo investigativo.

Beneficencia y no maleficencia

Durante las encuestas no se expuso al encuestado a experiencias desagradables por parte del entrevistador. Por el contrario se le comento de lo importante de conocer su percepción en torno al servicio prestado por parte del programa de becas alimentarias y cómo sus aportes podrían mejorar el servicio prestado.

Justicia

Durante el estudio, todos los participantes de la investigación tienen derecho a tener acceso y conocer los resultados de esta.

Integridad científica

La responsable de llevar a cabo el proceso investigativo ejerció sus funciones de forma honesta y veraz en el uso la conservación de los datos que sirvieron de base en la investigación, como de su análisis y comunicación de resultados.

Responsabilidad

Los investigadores presentan una responsabilidad social (en este caso con la comunidad universitaria) por cuanto se tiene claridad frente a las consecuencias de la realización y difusión de esta investigación, así como de la implicación de los participantes en dicho estudio.

Lineamientos Metodológicos

Paradigma

La presente investigación se fundamentó desde un paradigma cuantitativo, el cual pretende hacer una medición exacta de una realidad que está sucediendo. De igual manera, al ser un proceso secuencial donde cada etapa precede a la siguiente, partió de una idea general que fue conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes beneficiarios del programa de becas de alimentación del Área de Promoción Socioeconómica del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad Nariño, sede Torobajo del año 2018, idea que se fue delimitando.

Además, durante este proceso se constituyeron dos variables, por un lado el nivel de satisfacción y por otro lado las becas de alimentación, a partir de estas se formularon los objetivos y preguntas base para la investigación, se revisó la literatura y se construyó el marco teórico en torno a estas; posteriormente, se desarrolló un plan para establecer sus posibles asociaciones (diseño), por lo cual se cuantificaron utilizando un método estadístico que ayudó a la interpretación y análisis de los resultados.

Enfoque

Se determinó que el enfoque de investigación más adecuado para efectos de la presente investigación fue el empírico-analítico, puesto que este hace uso del método científico matemático para la medición y verificación de las variables, en este caso, el nivel

de satisfacción y las becas de alimentación. Además, las variables no fueron manipuladas deliberadamente puesto que se sustrajo la información en un contexto real para el caso en estudio, la Universidad de Nariño y tiempo determinado que es el año 2018 para luego realizar una lectura plana de los hallazgos y sus respectivos análisis.

Tipo de Investigación

El proceso investigativo se fundamentó en los lineamientos del tipo descriptivo correlacional. En primer lugar, se comprendió que desde el enfoque descriptivo fue necesario realizar una operacionalización de las variables nivel de satisfacción y becas de alimentación que condujo a la delimitación de estas, especialmente en actividades u operaciones específicas que permitieron recolectar información, para posteriormente establecer su medición, análisis, descripción e interpretación de manera precisa. En segundo lugar, se determinó desde el enfoque correlacional puesto que se establecieron los posibles grados de asociación que presentes entre las dimensiones de las variables. Para evaluar el grado de asociación entre las dos variables, fue necesario medir cada una de ellas a través de la implementación de estadísticos descriptivos, como frecuencia y promedio.

Instrumentos de Recolección de Información

Encuesta

Congruente con el planteamiento del problema, se elaboró un cuestionario constituido por 24 preguntas orientadas a la minuta alimentaria ofrecida en la Universidad de Nariño, esto teniendo en cuenta elementos tales como la calidad, la cobertura y la evaluación del programa de becas de alimentación dirigida a una muestra representativa de estudiantes beneficiarios del programa de becas alimentarias del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Nariño, sede Torobajo, del año 2018.

Esta técnica constituye el término medio entre la observación y la experimentación. En él se lograron registrar situaciones que pueden ser observadas y en ausencia de poder recrear un experimento se cuestiona a la persona participante sobre ello. Por ello, la

encuesta es un método descriptivo con el que se pueden detectar ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso, etc.

Además, la encuesta cuenta con preguntas: cerradas, abiertas y semi -abiertas. En este sentido las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas, es decir, se presentaron varias posibilidades de respuesta a los estudiantes. Las preguntas semi – abiertas se definen como la modalidad de pregunta cerrada en la que se añade una pregunta abierta, generalmente bajo la denominación de “Otras respuestas”, que permite añadir al estudiante otras opiniones no contempladas en las alternativas de respuesta sugeridas en la parte cerrada de la pregunta.

Posteriormente fue necesario someter a evaluación de 3 expertos quienes se encargaron de analizar la encuesta de acuerdo a 5 criterios que fueron: 1. Claridad, es decir si los ítems presentan una estructura gramatical y lenguaje adecuados. 2. Pertinencia, es decir si los ítems son adecuados para el avance del análisis de las variables de estudio. 3. Suficiencia, la cual comprende aspectos en calidad y cantidad de las preguntas. 4. Importancia, que se refiere a la utilidad y adecuación de las preguntas frente al objetivo de la encuesta. 5. Redundancia, es decir si alguno de las preguntas o ítems se repetía. En este sentido fue necesario realizar los ajustes pertinentes antes de la aplicación con el fin de garantizar la calidad del instrumento. De igual manera, una vez ajustada los expertos recomendaron realizar una prueba piloto en la que participaron 18 estudiantes, los cuales evaluaron el formato de presentación de la encuesta, la claridad en las instrucciones y el objetivo del estudio.

Muestra

La muestra es un subgrupo de la población, tomado de los estudiantes beneficiarios del programa de becas alimentarias del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Nariño, sede Torobajo del año 2018. Por ser un grupo amplio se tomó una muestra representativa de la población.

Tipo de muestreo

La investigación estuvo constituida con una muestra probabilística donde todos estudiantes beneficiarios de la beca de alimentación presentaron la misma posibilidad de ser escogidos por medio de una selección aleatoria o al azar para su posterior análisis. Las unidades muestrales, para el caso los estudiantes presentaron valores homogéneos a los de la población estudiantil, de manera que las mediciones en el subconjunto permitieron establecer estimados precisos del conjunto mayor.

Ruta metodológica

La ruta metodológica permitió alcanzar los objetivos propuestos, definiendo el camino a seguir durante el desarrollo de la investigación, para lo cual se contó con una metodología estructurada que veló por el cumplimiento de las condiciones mínimas para la ejecución y diligenciamiento de las encuestas. Además, la información fue tomada de las bases de datos que registra el Sistema de Bienestar Universitario, de la Universidad de Nariño, permitiendo identificar quienes fueron los beneficiarios del programa de becas para luego proceder a seleccionar la muestra de manera probabilística y aleatoria con el fin de aplicar el cuestionario formulado, el cual se realizó de manera física y electrónica.

Los estudiantes que fueron beneficiarios de las becas de alimentación en el año 2018, diligenciaron la encuesta de forma rápida y oportuna, teniendo en cuenta los tiempos programados. Al finalizar se recolectaron 200 cuestionarios totalmente diligenciados, sin ningún inconveniente, ni contratiempos, permitiendo obtener información precisa sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes frente al programa de becas de alimentación.

Operacionalización de Variables

La siguiente tabla presenta la clasificación de la variable nivel de satisfacción de los estudiantes, la cual está compuesta por elementos como indicadores, índices y subíndices.

Tabla 2

Variable Nivel de Satisfacción

NIVEL DE SATISFACCIÓN BENEFICIARIOS BECAS DE ALIMENTACIÓN

Factor	Indicador	Índice	Subíndices	Descriptor
Calidad	El personal	Servicio y atención	Excelente	¿Cómo califica usted la atención y servicio del personal de la cafetería?
			Bueno	
			Regular	
			Deficiente	
			Pésimo	
		Higiene	Excelente	¿Cómo califica usted la higiene del personal de la cafetería?
			Bueno	
			Regular	
			Deficiente	
			Pésimo	
	Servicio de horarios	Inconvenientes	Si	¿Ha tenido usted inconvenientes con el personal de la cafetería?
			No	
		Cumplimiento	Si	¿Se cumple con el horario establecido para la distribución de alimentos?
			No	
			Otro	
	Minuta de alimentación	Flexibilidad	Si	¿Está usted de acuerdo con los horarios que ofrece la minuta alimentaria?
			No	
			¿Por qué?	
		Tiempo	Entre 5 a 10 minutos	¿Cuál es el promedio de tiempo de espera para recibir sus alimentos?
			Entre 10 a 15 minutos	
			Entre 15 a 20 minutos	
			Más de 20 minutos	
		Dieta balanceada	Si	¿Considera usted que el menú es balanceado?
			No	
			¿Por qué?	

Factor	Indicador	Índice	Subíndices	Descriptor
		Porciones	Si No ¿Por qué?	¿Queda satisfecho con la porción ofrecida en la minuta alimentaria?
		Presentación de alimentos	Adecuada Poco adecuada Inadecuada	¿Cómo califica usted la presentación de los alimentos para su consumo?
		Espacio físico cafetería	Adecuado Poco adecuado Inadecuado	¿Cómo califica el espacio físico de la cafetería?
	Instalaciones	Ambiente	Si No ¿Por qué?	¿El escenario de la cafetería brinda un ambiente adecuado a la hora de comer?
		Higiene	Excelente Buena Regular Mala Pésima	¿Cómo califica la higiene del lugar?
		Comodidad	Excelente Buena Regular Mala Pésima	¿Cómo califica la comodidad del lugar?

La siguiente tabla presenta la clasificación de la variable becas de alimentación de los estudiantes, la cual está compuesta por elementos como indicadores, índices y subíndices.

Tabla 3

Variable Becas de Alimentación

Factor	Indicador	Índice	Subíndices	Descriptor
Cobertura	Permanencia	Tiempo	1 vez	¿Cuántas veces ha sido beneficiario de la beca alimentaria?
			2 veces	
			3 veces	
			Más veces	
Evaluación	Quejas, reclamos y sugerencias	Control	Si	¿Usted hace uso permanente de la beca alimentaria durante todo semestre?
			No	
			¿Por qué?	
		Canales de comunicación	Si	¿Son funcionales los canales de comunicación para tramitar sus quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias?
			No	
			¿Por qué?	
		Respuesta al beneficiario	Inmediato	¿De qué manera son atendidas sus quejas, reclamos y sugerencias?
			Tardía	
			No hay respuesta	
			Otra	

Presentación de Resultados

Lectura plana

Luego de realizar el proceso de recolección de la información, los siguientes resultados se presentan teniendo en cuenta los objetivos específicos del proceso de investigación, los cuales determinaron el nivel de satisfacción de los estudiantes

beneficiarios del programa de becas de alimentación del área de Promoción Socioeconómica del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Nariño, sede Torobajo, en el año 2018. Para ello, la presentación incluye las gráficas de los resultados generales y los datos significativos frente a cada uno de los indicadores.

Indicadores de calidad variable nivel de satisfacción.

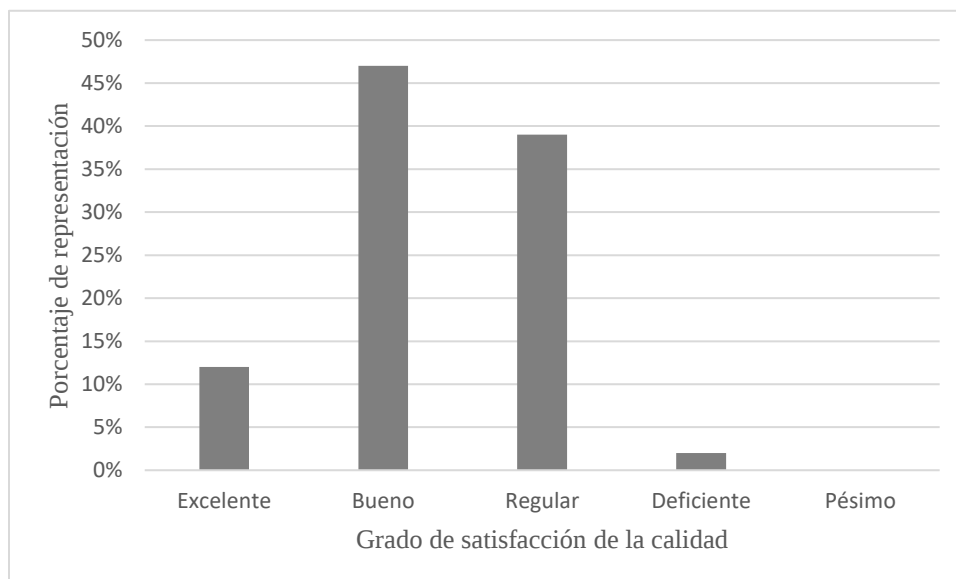


Gráfico 1. Resultados atención y servicio del personal de cafetería.
Fuente. Propia.

Los resultados demuestran que existe una tendencia significativa de los participantes a evaluar la atención y el servicio del personal de cafetería como Bueno, lo cual corresponde al 47%. Seguido de un 39% que consideran que la atención y el servicio del personal es regular. Mientras que el 2% afirma que la atención de manera es deficiente.

La siguiente gráfica presenta los resultados en cuanto a la higiene del personal.

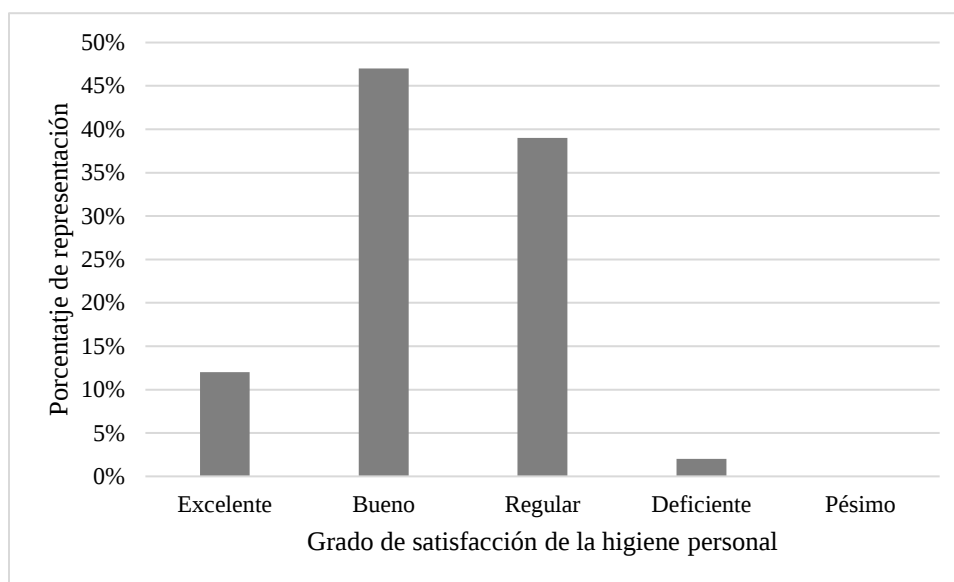


Gráfico 2. Resultados higiene del personal de cafetería.

Fuente. Propia.

Los resultados determinan que existe una tendencia a evaluar la higiene del personal de cafetería como buena según el 46% de los encuestados. Seguido de un 38% que consideran la higiene es regular. Mientras que el 2% evidencia la higiene del personal es deficiente.

La siguiente grafica presenta los resultados con respecto a los inconvenientes presentados con el personal de la cafetería:

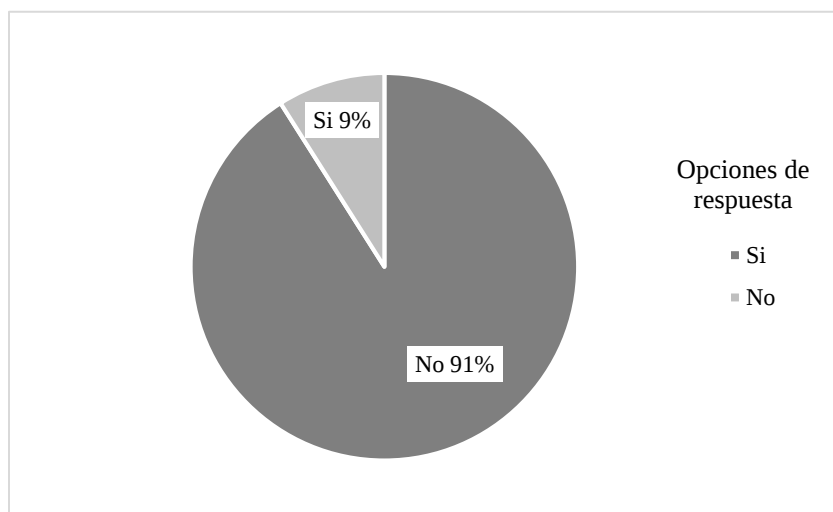


Gráfico 3. Resultados inconvenientes con el personal de cafetería.
Fuente. Propia.

Los resultados evidencian que el 91% de los participantes afirma no presentar inconvenientes con el personal de cafetería. Mientras que el 9% de los participantes afirma si presentar algún inconveniente con el personal.

El siguiente grafico presenta los resultados en cuanto a Si se cumple o No con el horario establecido para la distribución de alimentos:

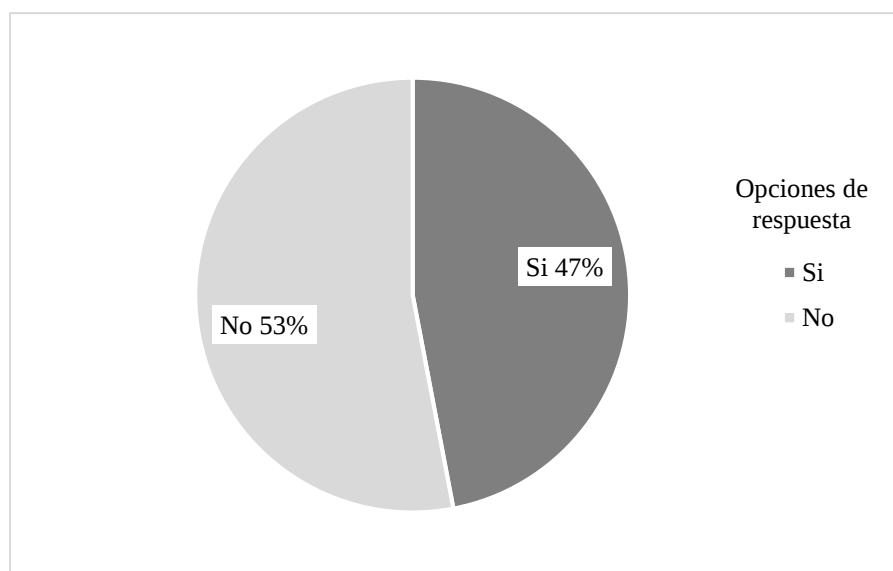


Gráfico 4. Resultados cumplimiento con el horario establecido para la distribución de alimentos.
Fuente. Propia.

Los hallazgos encontrados en cuanto al horario establecido para la distribución de alimentos demuestran que el 53% de los participantes consideran que no se cumple con el horario establecido para la distribución de los alimentos. Con relación al porcentaje de estudiantes que opina que, si se cumple con el horario establecido, es del 47% de la población.

Con referencia al grado de acuerdo con los horarios que ofrece la minuta alimentaría, el siguiente grafico evidencia el nivel de satisfacción:

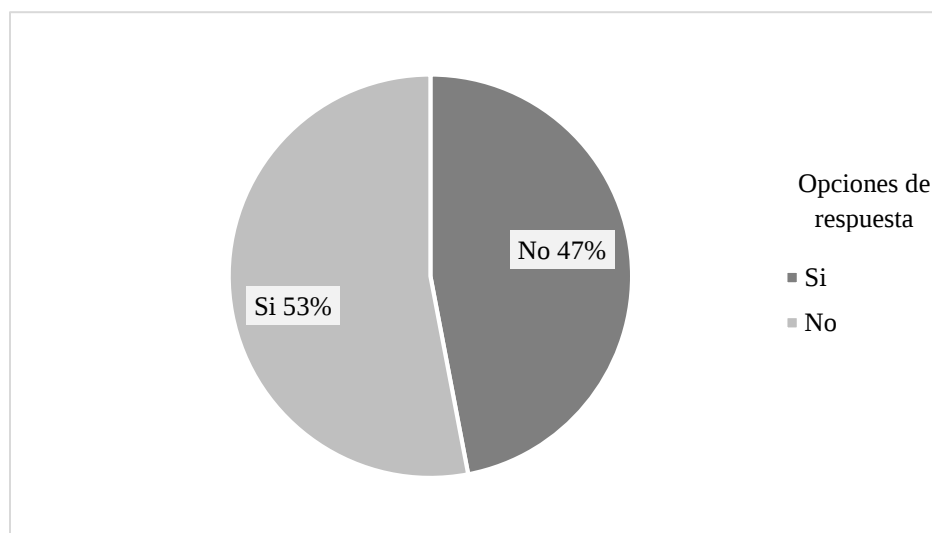


Gráfico 5. Resultados grado de acuerdo con los horarios en que se ofrece la minuta alimentaria.

Fuente. Propia.

De acuerdo con los resultados obtenidos el 53% de los participantes afirma si estar de acuerdo con el horario establecido para ofrecer la minuta alimentaria. Mientras que el 47% afirma no estar de acuerdo con el horario,

En cuanto al promedio de tiempo de espera para recibir alimentos el siguiente gráfico ilustra los principales resultados.

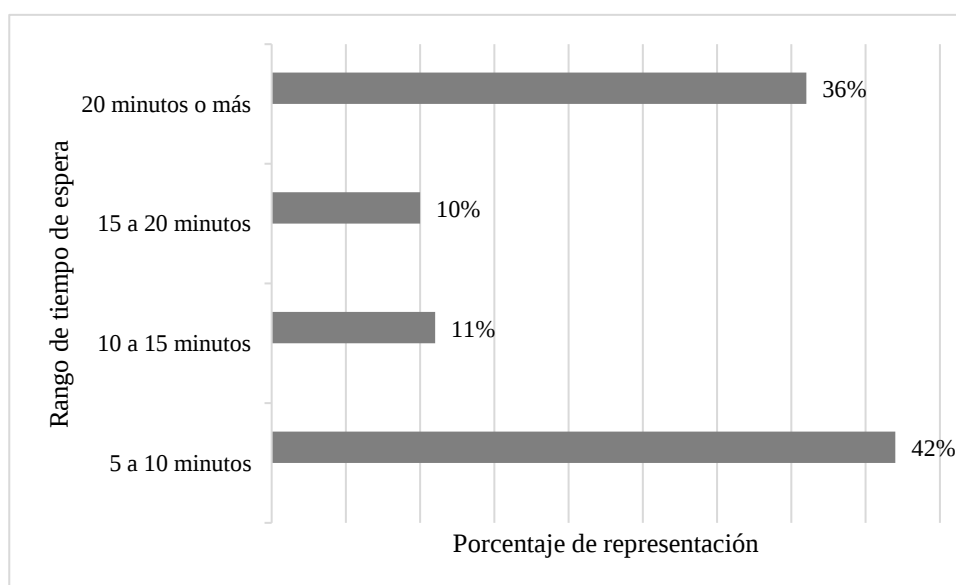


Gráfico 6. Resultados promedio de tiempo de espera para recibir alimentos.

Fuente. Propia.

Los resultados determinan que el 42% de los participantes afirman que el promedio de tiempo de espera para recibir alimentos se encuentra en un rango de 5 a 10 minutos. Cifras que se encuentran en el promedio adecuado para la obtención. Además, es importante presentar que el 10% afirman que el promedio se encuentra de 15 a 20 minutos.

El siguiente grafico presenta los resultados de acuerdo con las consideraciones acerca del menú balanceado:

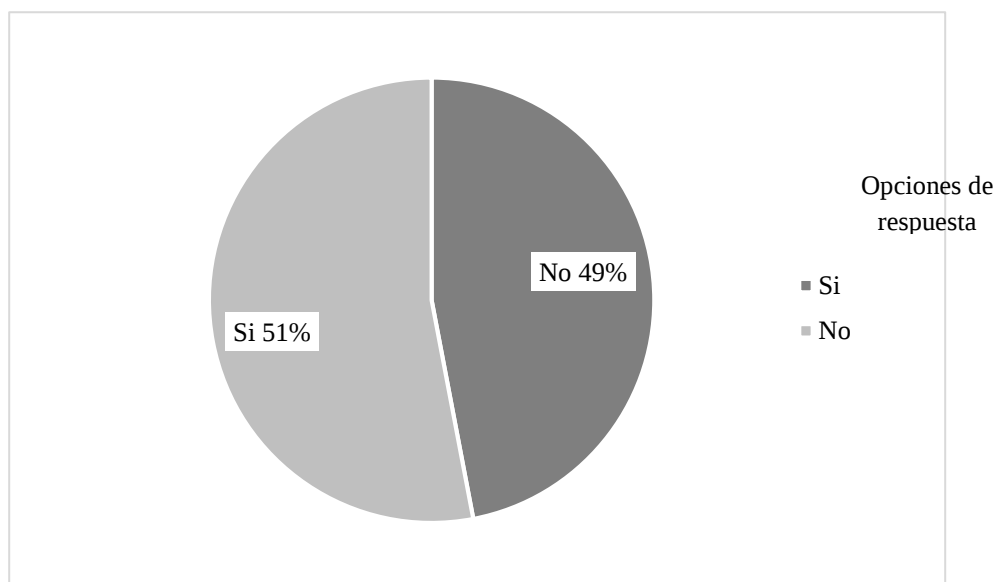


Gráfico 7. Resultados percepciones sobre el menú balanceado.

Fuente. Propia.

En cuanto al menú los resultados arrojan que el 51% de los participantes consideran que el menú si es balanceado. Con relación a las personas que opinan que el menú ofrecido no es balanceado corresponde a un 49%, cifra que estadísticamente presenta una tendencia similar a la anterior.

El siguiente grafico presenta el grado de satisfacción con relación a la porción ofrecida en la minuta alimentaria:

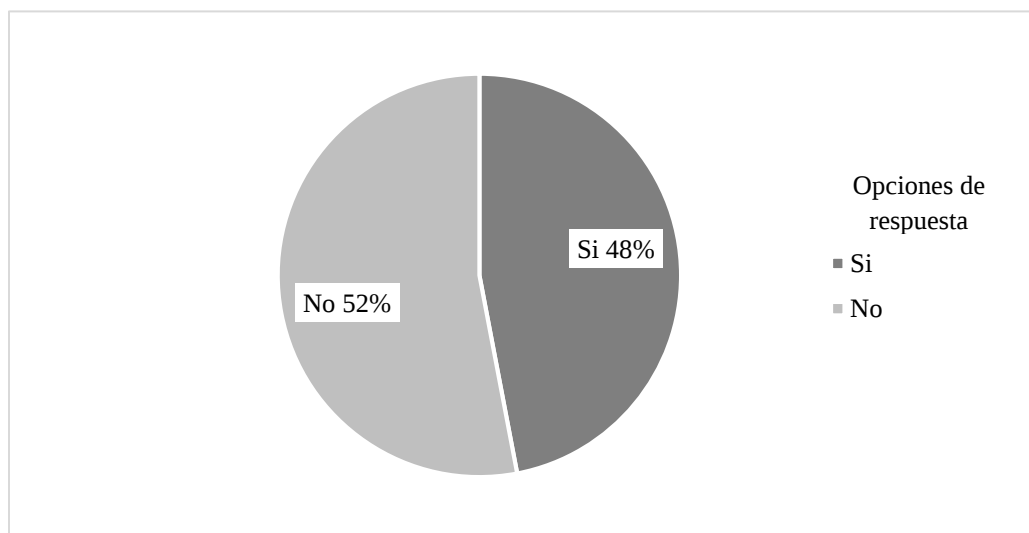


Gráfico 8. Resultados satisfacción de la porción ofrecida en la minuta alimentaria.

Fuente. Propia.

Con respecto a la satisfacción de la porción ofrecida en la minuta alimentaria el 52% de los participantes revela que No está satisfecho con la porción. Mientras que el 48% afirma que se encuentra satisfecho con la porción.

Con referencia a la calificación en la presentación de los alimentos para el consumo, el siguiente grafico presenta los resultados:

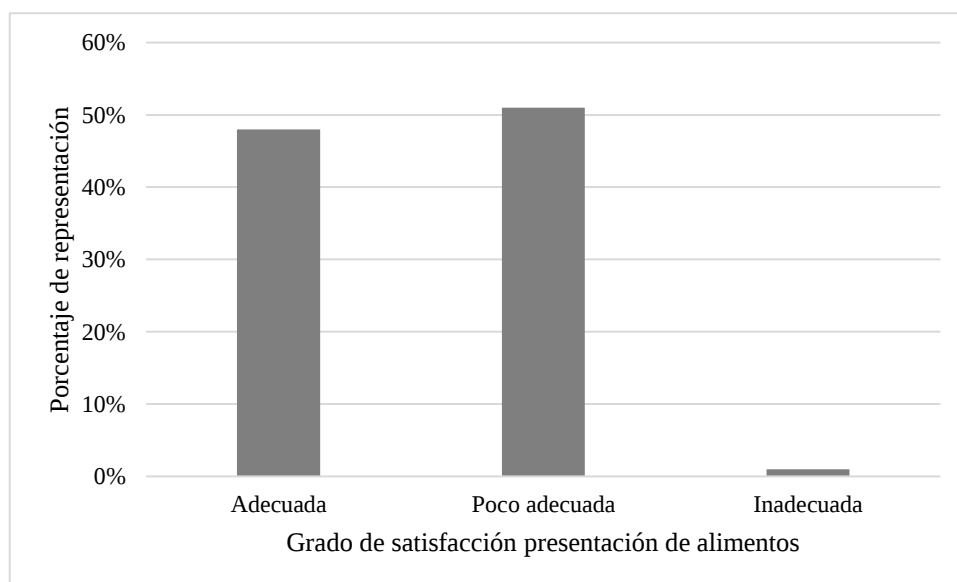


Gráfico 9. Resultados presentación de los alimentos.

Fuente. Propia.

La presentación de los alimentos para el consumo es poco adecuada, lo cual corresponde con una cifra del 51% de los participantes. Seguida de un porcentaje del 48% que consideran que la presentación es adecuada. Mientras que el 1% afirman que la presentación es inadecuada.

A continuación, se presentan los resultados en torno a la calificación del espacio físico de la cafetería:

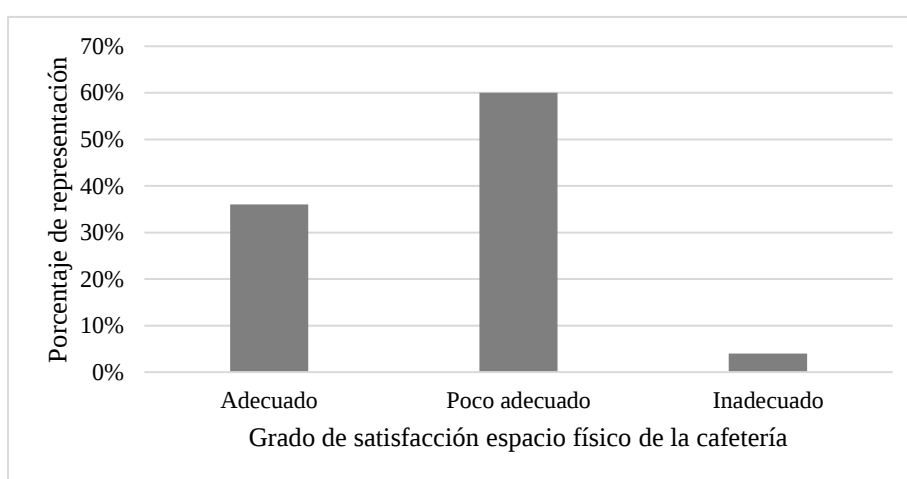


Gráfico10. Resultados satisfacción del espacio físico de la cafetería.

Fuente. Propia.

Con relación a las condiciones del espacio físico de la cafetería, los resultados evidencian que el 60% de los participantes afirman que el espacio físico de la cafetería es poco adecuado, mientras que el porcentaje de estudiantes que consideran que el espacio físico es adecuado corresponde a un 35%. Mientras que el 4% consideran que el espacio físico es inadecuado.

El siguiente gráfico ilustra los resultados acerca del ambiente adecuado que brinda la cafetería:

NIVEL DE SATISFACCIÓN BENEFICIARIOS BECAS DE ALIMENTACIÓN

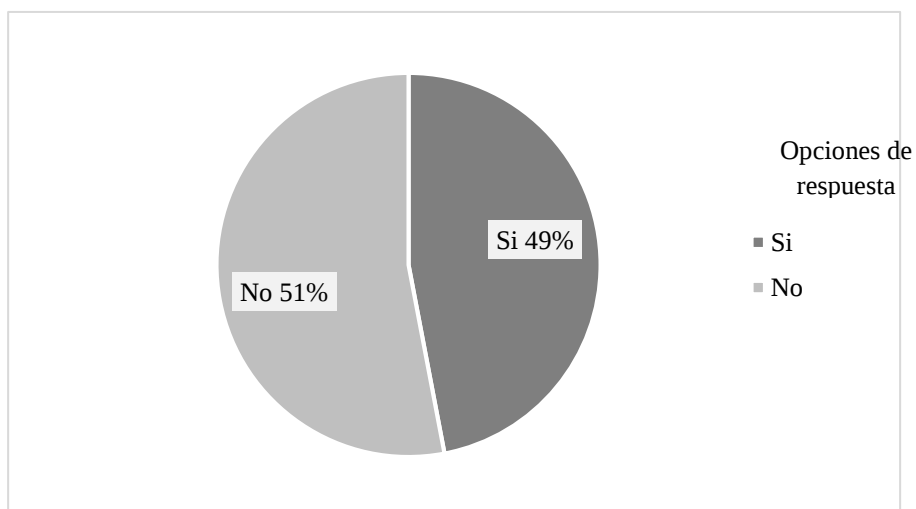


Gráfico 11. Resultados satisfacción del ambiente adecuado a la hora de comer.
Fuente. Propia.

El 51% de los usuarios considera que la cafetería no brinda un ambiente adecuado a la hora de comer. Sin embargo, la diferencia con respecto a los participantes que afirman que el ambiente si es adecuado es mínima con un porcentaje del 49% de los beneficiarios.

En cuanto a la calificación de la higiene del lugar, el siguiente gráfico ilustra los resultados encontrados:

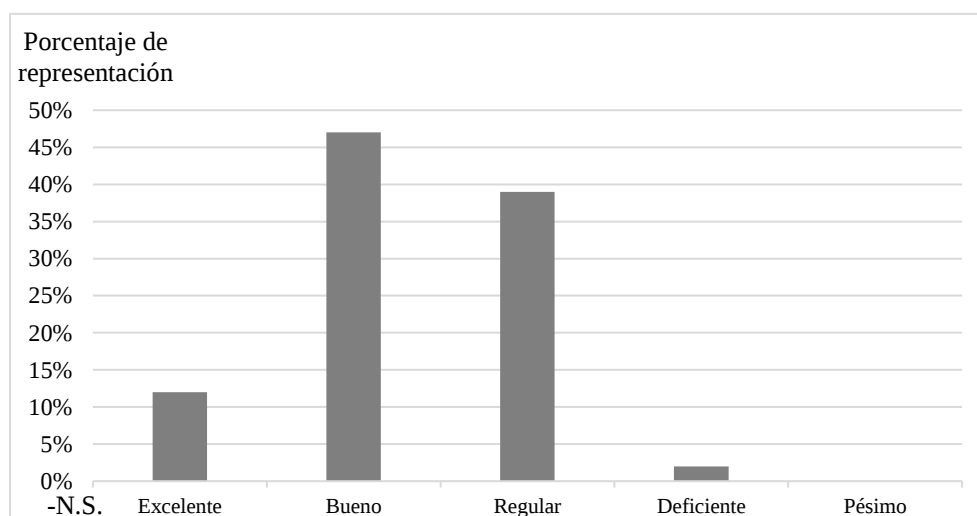


Gráfico 12. Resultados higiene del lugar.

Fuente. Propia

Los resultados demuestran que el 47% de los usuarios consideran que la higiene del lugar es buena. Seguido de un porcentaje del 39% que consideran que la higiene del lugar es regular. Mientras que 2% de los usuarios quienes afirman que la higiene del lugar es deficiente.

Indicadores de cobertura variable becas de alimentación

La siguiente grafica representa el número de veces en que los usuarios han sido beneficiarios de la beca de alimentación.

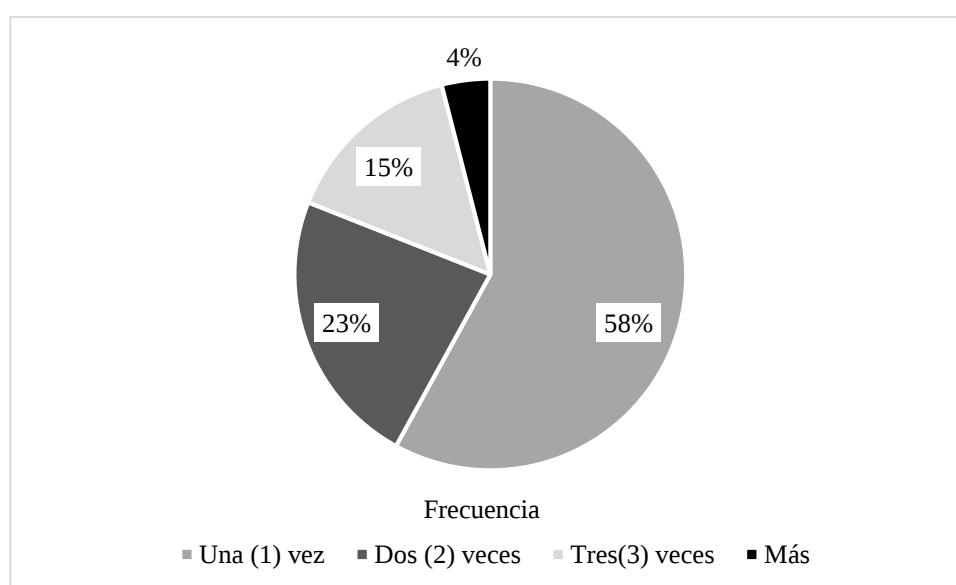


Gráfico 13. Resultados No. de veces que ha sido beneficiario de la beca de alimentación.

Fuente. Propia.

Los resultados significativos arrojan que el 58% de los usuarios han formado parte del programa de becas de alimentación una (1) vez, lo que demuestra que las percepciones sobre el servicio se han establecido en el último año. Seguido de un 23% que aseguran que han sido beneficiarios dos (2) veces. Mientras que el 4% de ellos afirman que son beneficiarios Tres (3) veces o Más.

El siguiente grafico evidencia los resultados en torno al uso permanente de la beca alimentaria:

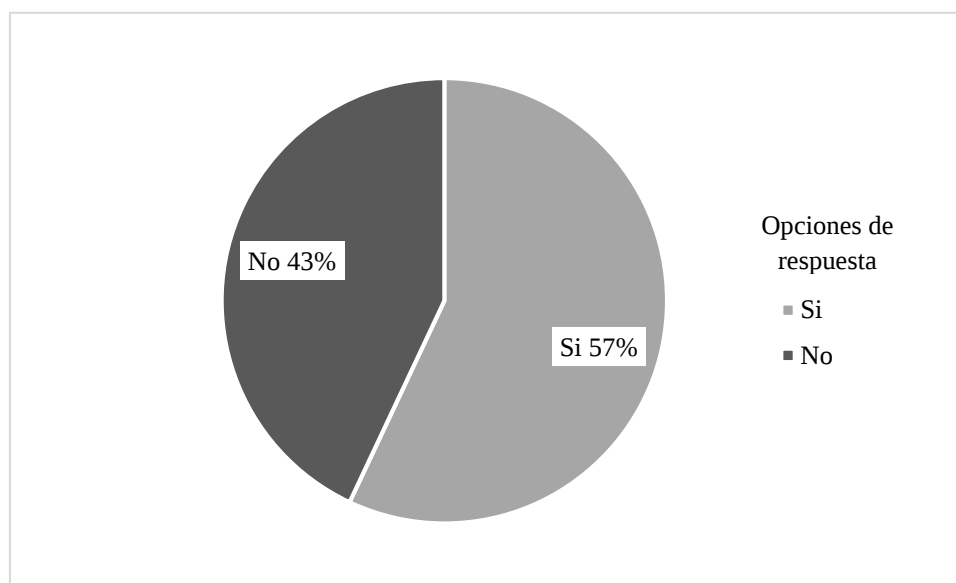


Gráfico 14. Resultados uso permanente de la beca alimentaria durante todo el semestre.

Fuente. Propia.

En cuanto al uso permanente de los usuarios de la beca alimentaria en el último semestre, el 57% aseguran que, si acceden al servicio, mientras que el 43% de los estudiantes afirman que no hacen uso de la beca, probablemente esta cifra corresponda a las dinámicas en la organización de horarios académicos.

El siguiente grafico presenta los resultados con relación a la funcionalidad de los canales de comunicación para tramitar las quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias:

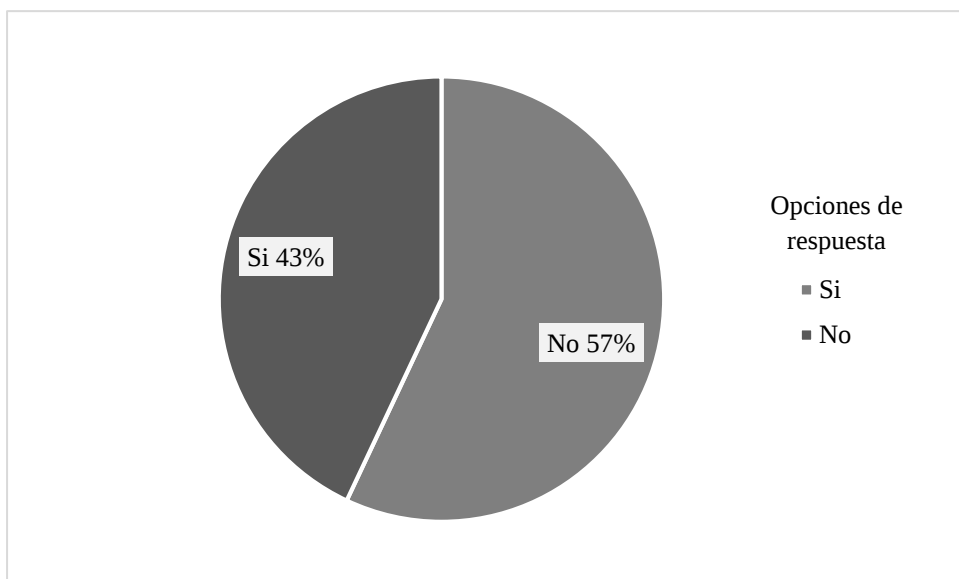


Gráfico 15. Resultados efectividad en los canales de comunicación.

Fuente. Propia.

Con referencia a los canales de comunicación, el 43% de los estudiantes determinan que Si son funcionales los canales de comunicación para tramitar sus quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias. No obstante, el 57% de los usuarios afirman que no son funcionales los canales de comunicación.

El siguiente grafico presenta los resultados obtenidos en este aspecto:

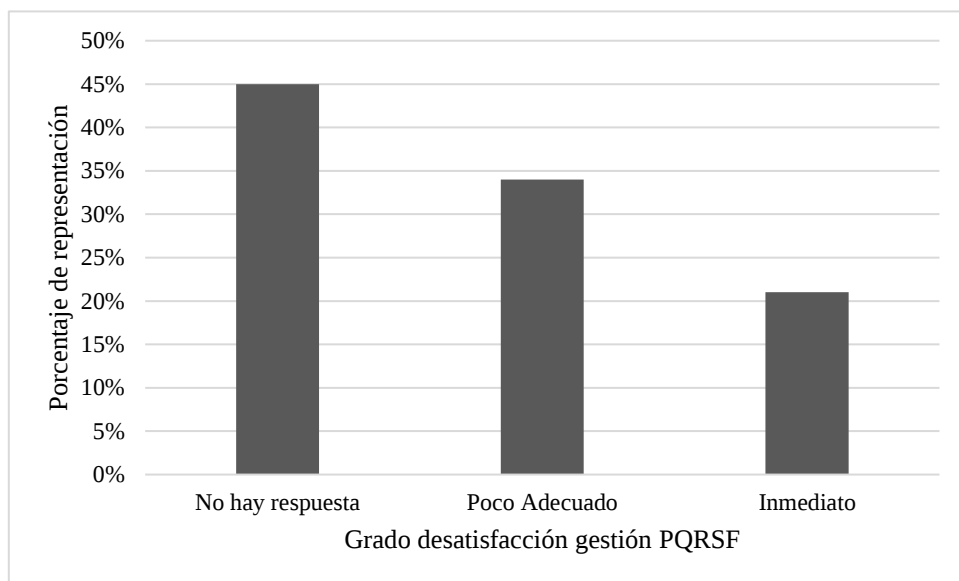


Gráfico16. Resultados respuesta en la gestión de PQRS.

Fuente. Propia.

Esta problemática se reafirma con los resultados obtenidos en la manera en que son atendidos las quejas, reclamos o sugerencias, en las que el 45% de los usuarios afirma que No hay una respuesta a estos aspectos, mientras que el 21% considera que es inmediata la gestión.

Análisis de los indicadores entre variables

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el apartado anterior y de acuerdo con la lectura plan que se realizó de los mimos, es indispensable presentar los análisis que se determinaron, los cuales se encuentran enfocados a establecer las relaciones entre los diferentes indicadores pertenecientes a las variables nivel de satisfacción y becas de alimentación (ver Tabla 3).

Análisis indicadores de calidad: Personal

Dentro de los resultados es importante analizar que los hallazgos más significativos demuestran que la atención y el servicio, presentan una tendencia favorable entre los estudiantes, lo cual permite reconocer que el programa de becas de alimentación cumple con los lineamientos técnicos para la prestación de sus servicios. Por consiguiente, este es un punto adecuado, sobre el cual se pueden generar estrategias que motiven al personal a seguir trabajando y prestando un servicio óptimo y de calidad. Por otro lado, y aunque en menores proporciones el programa presenta necesidades que apuntan al fortalecimiento de las competencias laborales y de calidad en el personal que labora dentro del programa de becas de alimentación. En algunos hallazgos se identificaron que la mayoría de las situaciones o inconvenientes que se presentan se encuentran relacionadas con las actitudes y comportamientos de algunos trabajadores respecto a los beneficiarios, pues en ocasiones afirman que estos no demuestran habilidades y competencias de servicio; no se muestran diligentes o amables a la hora de atender las necesidades de los usuarios, e incluso algunos afirman que han experimentado malos tratos y discriminación, lo cual es un aspecto de mejora significativo, sobre el cual, el área de promoción socioeconómica debería tener acciones de mejora.

Dentro del indicador de calidad se tuvo en cuenta la higiene del personal, en la que los resultados demuestran que los trabajadores cumplen con los requerimientos mínimos frente al manejo adecuado de los alimentos y las buenas prácticas. Asimismo, dentro del personal que labora en el programa, existe el encargado de supervisar periódicamente la calidad de los procesos, en este sentido quien debe encargarse de esto, según el perfil profesional, es un especialista enfocado a la ingeniería de alimentos, el cual brinda perspectivas de modernización, asepsia, control y calidad de los alimentos (Registro fotográfico 2).



Registro fotográfico 2. Personal Programa de becas de alimentación.

Fuente: Registro fotográfico Sistema de Bienestar Universitario (2020).

Análisis indicadores de calidad: Servicios de Horarios – Tiempos

Los resultados demuestran una distribución similar entre los estudiantes que consideran que el programa cumple con los horarios y los que afirman que no, sin embargo, la tendencia es desfavorable, puesto que la mayoría de los estos considera que las dificultades se presentan especialmente en horas del almuerzo, donde según la norma el servicio de entrega de alimentos debe iniciarse a las 11.30 am, mientras que el servicio inicia en promedio a las 12.00 pm. De igual manera, entre las percepciones que se identificaron en su mayoría afirman que el servicio no cumple con el horario establecido debido a factores como: 1. Retrasos en la entrega de alimentos. 2. Demora en la preparación de los alimentos. 3. Aumento y saturación de estudiantes que forman las filas. Dichos factores se deben considerar como oportunidades de mejora del servicio.

Por otro lado, al momento de evaluar la flexibilidad en los horarios en los cuales se ofrece la minuta, la mayoría de los estudiantes afirma que se encuentran de acuerdo, ya que en muchas ocasiones los horarios académicos impiden el acceso al uso del servicio y por consiguiente no pueden recibirlo. Esta dificultad se evidencia en mayor grado en los

desayunos los cuales se inician en promedio a las 9:00 am; hora en la que muchos se encuentran en clases. Lo anterior puede ser considerado en el estudio de futuras modificaciones respecto a los horarios en los que se presta el servicio, así como también en la implementación de acciones de seguimiento y monitoreo del mismo.

Frente a los tiempos de espera para recibir los alimentos de acuerdo con los resultados, estos se pueden relacionar con los factores expuestos en los horarios en los que se ofrece la minuta alimentaria, ya que el promedio varía de acuerdo a la disponibilidad de los alimentos, el tiempo de preparación y el número de estudiantes que se estima empleen el servicio. Ante estos hallazgos y como parte del control de oportunidad de los servicios, es indispensable que los trabajadores y los coordinadores, fortalezcan los sistemas de comunicación, pues en muchos casos se evidencian contingencias, como la visita de estudiantes de otras sedes y el respaldo en eventos académicos, lo cual podría retrasar los tiempos y la programación de las cantidades.

Análisis indicadores de calidad: Minuta de Alimentación

Los hallazgos evidencian que los porcentajes entre estudiantes que consideran que la minuta alimentaria es balanceada y los que consideran que no es balanceada, es similar. Cabe destacar y como se mencionó en el apartado de Personal, el procedimiento que maneja el Sistema de Bienestar Universitario en coordinación con el personal de la cafetería se establece un menú, basado en la asesoría constante de un ingeniero de alimentos, quien determina qué alimentos son los más idóneos para la comunidad estudiantil (Registro fotográfico, 3). No obstante, su función es diferente de la consejería de un nutricionista. En este sentido y a pesar de que los beneficiarios conocen diariamente la minuta de alimentos que serán servidos durante el día, las necesidades giran en función de:

1. Los desayunos deben incluir un mayor número de frutas y cereales.
2. Los almuerzos deben presentar mayor cantidad de vegetales y legumbres.
3. En la minuta del almuerzo se debe disminuir la presencia o exceso de alimentos como: carnes rojas, embutidos, fritos y harinas.

En este mismo sentido, el componente cultural podría determinarse como un factor que permite reconocer el nivel de satisfacción, pues la cultura gastronómica de Nariño, el origen étnico y la procedencia de estos se desarrolla como un condicionante

sobre el cuál el programa si bien, presenta recursos limitados para satisfacer todas las necesidades, podría incluirse como un aspecto de mejora.

Frente a las percepciones que presentan los beneficiarios con relación a las porciones que se ofrecen dentro del programa, los hallazgos son similares con una tendencia desfavorable. En este sentido, la cantidad ofertada en el menú no corresponde con la que se otorga, por otro lado, en la mayoría de los almuerzos, el arroz se sirve en grandes cantidades, disminuyendo la proporción con otros alimentos. Además, expresan que existe un favoritismo, puesto que se les brinda mayores cantidades de alimentos a algunos estudiantes. y en general no satisface las necesidades de los demás. Por otro lado, la presentación de los alimentos no es adecuada, pues esta se encuentra afectada negativamente por el tiempo que presentan los trabajadores para realizar las tareas y por lo general, se sirven en utensilios de plástico, para favorecer su reutilización. De acuerdo a lo anterior, es importante tener en cuenta la política de sostenibilidad que se enmarca de manera transversal en la universidad.



MINUTAS DE MENÚS ----- MARTES -----		
DESAYUNO		
- HUEVO PERICOS		
- AREPA		
- CAFÉ CON LECHE		
ALMUERZO		
DETALLE	MEDIDA	UNIDAD
- SOPA DE AVENA	1 PLATO SOPERO	240 C.C.
- ARROZ	1 PORCIÓN	100 GRs.
- POLLO A LA CRIOLLA	1 PORCIÓN	120 GRs.
- GARBANZO	1 PORCIÓN	80 GRs.
- ENSALADA	1 PORCIÓN	80 GRs.
- JUGO DE FRUTA	1 VASO	7 OZ.

Registro fotográfico 3. Presentación minuta de alimentos.

Fuente: Registro fotográfico Sistema de Bienestar Universitario, (2020).

Análisis indicadores de calidad: Instalaciones

Las condiciones del espacio físico, según los resultados son poco adecuadas (Registro fotográfico 4) debido a factores como: 1. El número de estudiantes que son beneficiarios. 2. El espacio de la cafetería es reducido y presta servicios de alimentación y cafetería a toda la comunidad universitaria. 3. La distribución de las zonas donde se realiza la fila para recibir el almuerzo obstruye el flujo del personal que labora y de los usuarios, por consiguiente, se sugiere que las instalaciones deben contar con una planta física idónea que favorezca el servicio. De igual manera los niveles de satisfacción respecto al ambiente a la hora de comer son inadecuados, esta cifra corresponde en su mayor parte a la cantidad de beneficiarios que hacen uso del servicio, así como también de la falta de mesas y en algunos momentos los estudiantes que las emplean se encuentran realizando actividades académicas, disminuyendo la disponibilidad de estas para el uso eficiente.

También existen condiciones ambientales, como el exceso de calor, algunos olores, y el ingreso de mascotas, que favorecen las percepciones de insatisfacción, especialmente al momento de evaluar la higiene del lugar, la cual, si bien presenta un nivel de satisfacción buena, la comparación con el nivel regular es similar. Sin embargo, estos elementos requieren de una profundización específica con el fin de conocer las posibles oportunidades de mejora del servicio y así disminuir el riesgo de generar afectaciones a la salud de los beneficiarios.

Cabe aclarar que durante el proceso investigativo y como una forma de mejorar las condiciones y el espacio físico, se dio apertura a un nuevo bloque en la universidad, el cual cuenta con la infraestructura necesaria para brindar los servicios de cafetería, entre los cuales se encuentra el programa de Becas de Alimentación. Empero, las instalaciones no se encuentran terminadas en su totalidad, aún están pendientes las mejoras y adecuaciones, para que los servicios puedan funcionar adecuadamente.



Registro fotográfico 4. Instalaciones programa de becas de alimentación.

Fuente: Registro fotográfico 4 Sistema de Bienestar Universitario, (2020).

Análisis indicadores de cobertura: Tiempo – Control

Los indicadores de cobertura frente al tiempo se muestran adecuados, pues la gestión institucional ha permitido que la ampliación del número de estudiantes que fueron beneficiarios creciera significativamente. Además, es importante reconocer que, si bien los beneficiarios son estudiantes que han formado parte del programa entre una y dos veces, es necesario continuar ejecutando las mejoras en la cobertura, puesto que en su mayoría la comunidad estudiantil presenta condiciones socioeconómicas bajas o situaciones particulares, que pueden afectar su rendimiento académico y permanencia en la institución. No obstante, estos resultados demuestran la necesidad de ampliar esta información a través del uso de técnicas cualitativas que permitan ahondar con mayor nivel de profundidad las necesidades de cobertura.

En cuanto al uso permanente de los servicios que ofrece el programa de alimentación, se analiza que un gran porcentaje de estudiantes no hacen uso efectivo del programa, pues como se logró identificar en apartados anteriores, las necesidades frente a los horarios y la calidad en la prestación de los servicios, la higiene del personal y el lugar, la presentación de los alimentos y las minutas alimentarias, podrían ser razones por las cuales los beneficiarios no utilicen los servicios. Además, este aspecto revela que se necesitan crear o fortalecer los programas de veeduría o sistemas de monitoreo efectivo que

reconozcan estas falencias y puedan establecer acciones de mejora, así como también, la comunicación y la coordinación entre diferentes áreas administrativas y académicas con relación a la programación de los horarios, podría ser un elemento que permita disminuir o contrarrestar el número de personas que no emplean los beneficios.

Análisis indicadores de evaluación: Canales de Comunicación – Respuesta

Respecto de los resultados obtenidos en relación a los canales de comunicación, según los estudiantes encuestados, el nivel de satisfacción es inadecuado, pues en su mayoría los estudiantes afirman que el programa de becas de alimentación no dispone de diferentes canales de comunicación y mediación, para resolver las diferentes problemáticas que se presentan a la hora de utilizar los servicios. Sin embargo, es importante considerar que si bien la mayoría de las dificultades radican en que los estudiantes consideran que no hay una respuesta por parte del personal que labora en la cafetería o también de los administrativos de las áreas encargadas. De igual manera, los estudiantes no conocen o hacen uso efectivo de los diferentes canales de comunicación, lo cual dificulta el accionar por parte de los encargados, especialmente para atender y o dar trámite a las quejas, reclamos o sugerencias.

Recomendaciones

En la siguiente tabla se presentan algunas recomendaciones que tienen como base las oportunidades de mejora encontradas después de evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al programa de Becas de Alimentación. Es necesario reconocer que estas acciones no se pueden realizar de manera aislada puesto que las diferentes áreas y estancias institucionales, están llamadas a trabajar en conjunto. Asimismo, estas recomendaciones fueron agrupadas conforme a los indicadores preestablecidos en los hallazgos.

Tabla 4

Recomendaciones frente al Programa de Becas de Alimentación

Factor	Indicador	Índice	Recomendaciones
Calidad	El personal	Servicio y atención	- Implementar sistemas de evaluación de desempeño del personal que labora en el servicio de cafetería. - Desarrollar programas de incentivos y reconocimientos para el personal que presente un desempeño adecuado.
		Higiene	- Fortalecer los sistemas de control y monitoreo en normas de higiene y bioseguridad. - Desarrollar programas de capacitación y formación laboral en temas relacionados con control y manejo de alimentos, normas de bioseguridad e higiene del personal.
		Inconvenientes	- Desarrollar programas de capacitación y formación laboral en temas relacionados con atención al cliente, motivación laboral y resolución de conflictos.
	Servicio de horarios	Cumplimiento	- Realizar un sistema de monitoreo y seguimiento constante por parte de los administrativos en aras de velar por el cumplimiento y oportunidad de los horarios.
		Flexibilidad	- Fortalecer los espacios de comunicación entre entidades administrativas, académicas y el personal de la cafetería con el fin de tomar acciones que disminuyan las dificultades en el cruce de horarios.
	Minuta de alimentación	Tiempo	- Realizar un sistema de monitoreo y seguimiento constante por parte de los administrativos en aras de velar por el cumplimiento y oportunidad de los tiempos de espera.
		Dieta balanceada	- Mantener un control y asesoramiento permanente de un profesional en nutrición, que fortalezca los

Factor	Indicador	Índice	Recomendaciones
			planes de alimentación, teniendo en cuenta la cultura de procedencia, las necesidades alimentarias y las normativas.
		Porciones	- Mantener un control y asesoramiento permanente de un profesional en nutrición, que fortalezca los planes de alimentación, teniendo en cuenta las porciones y cantidades adecuadas para la población.
		Presentación de alimentos	- Sensibilizar a los estudiantes frente a las necesidades implementar una cultura amigable con el medio ambiente.
	Instalaciones	Espacio físico	- Realizar acciones de gestión institucional que reconozcan la necesidad de ampliar la infraestructura de la planta donde se prestan los servicios del programa de becas.
		cafetería	- Realizar un sistema de monitoreo y seguimiento constante por parte de los administrativos en aras de velar por el mantenimiento del orden en horas de almuerzo.
			- Evaluar las condiciones ambientales por parte de un equipo de profesionales en aras de conocer a profundidad las necesidades.
		Ambiente	- Realizar acciones de gestión institucional que reconozcan la necesidad de mejorar las condiciones ambientales de la planta donde se prestan los servicios del programa de becas.
		Higiene	- Realizar un sistema de monitoreo y seguimiento constante por parte de los administrativos en aras de velar por el mantenimiento de los protocolos de bioseguridad e higiene alimentaria.

Factor	Indicador	Índice	Recomendaciones
		Comodidad	- Evaluar las condiciones de comodidad por parte de un equipo de profesionales en aras de conocer a profundidad las necesidades. - Realizar acciones de gestión institucional que reconozcan la necesidad de mejorar las condiciones de comodidad de la planta donde se prestan los servicios del programa de becas.
Cobertura	Permanencia	Tiempo / Control	- Desarrollar acciones y estrategias de visibilización por parte del equipo de coordinadores del programa de becas de alimentación, en aras de dar cumplimiento a los indicadores de cobertura. - Realizar un sistema de monitoreo, seguimiento y gestión constante por parte de los administrativos a las personas que no hacen uso de los servicios de programa. - Implementar o fortalecer el protocolo de veeduría estudiantil que incluya el seguimiento y monitoreo de los compromisos por parte de los estudiantes.
		Canales de comunicación	- Evaluar el estado actual del sistema de gestión de PQRS en aras de encontrar oportunidades de mejora y establecer planes.
Evaluación	Quejas, reclamos y sugerencias	Respuesta al beneficiario	- Potencializar y visibilizar los sistemas de comunicación con el fin de crear rutas de atención eficaces frente a las necesidades de los usuarios. - Implementar o fortalecer el protocolo de veeduría estudiantil que incluyan gestión de la comunicación.

Como parte de las recomendaciones, los hallazgos evidencian que un tópico importante para el mejoramiento de las acciones y los servicios que se pueden llegar a desarrollar desde el programa de becas de alimentación es la constitución de los comités de veeduría estudiantil, los cuales se espera puedan monitorear y generar acciones que mejoren las condiciones de los servicios prestados por los entes encargados.

En este orden de ideas, a nivel nacional los comités de veedurías estudiantiles no cuentan con un protocolo definido, para la ejecución de sus acciones, así como también identificar el paso a paso de las directrices que la constituyen, por consiguiente y para responder a uno de los objetivos específicos, el siguiente gráfico, establece una ruta inicial para la conformación de la veeduría estudiantil, Siguiendo los lineamientos dictados por la Gobernación de Nariño, a través de la presentación de la cartilla de Veedurías Ciudadanas como Mecanismo de Control Social, creada entre los años 2016 – 2019 (Gobernación de Nariño, 2019).

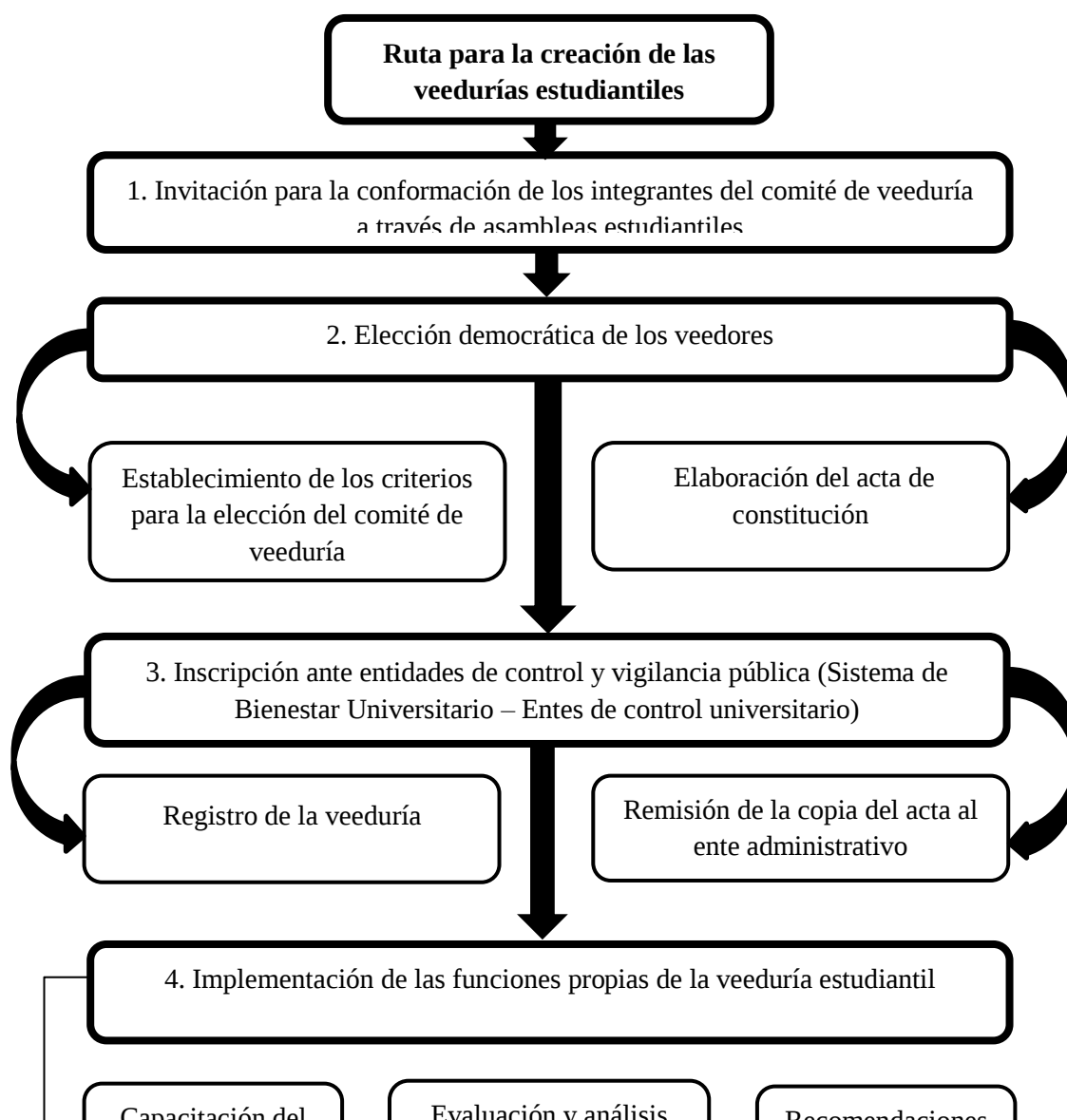


Gráfico 17. Ruta para la constitución de veedurías estudiantiles.

Fuente Gobernación de Nariño (2019).

Discusión

Es importante tener en cuenta que todo el proceso de investigación se desarrolló dentro de la asignatura “Metodologías de la Investigación”, que corresponde a la Maestría en Gestión Social de la Universidad de Nariño, por ello se discute, en primer lugar, acerca de la idoneidad del curso, el cual permite desarrollar aquellas competencias humanas, académicas y axiológicas en torno al desarrollo de iniciativas integrales que responden a las necesidades de un contexto como la universidad, donde se reconoce el Sistema de Bienestar Universitario, no como una dependencia sino como una serie de áreas que trabajan por el bienestar de toda la comunidad universitaria, mediante procesos articulados. En este sentido, de acuerdo con los resultados que arrojó el estudio se determinó cual es la satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Nariño respecto al programa de becas de alimentación del Área Socioeconómica del Sistema de Bienestar Universitario, en el campus de Torobajo, en el año 2018. Además, se creó una interacción de posturas entre los diferentes modelos teóricos y el estado del arte encontrado en el marco de la presente investigación, por ende, se tiene en cuenta que:

En primer lugar, en concordancia con la UNESCO (2008), la Universidad de Nariño, siguiendo las normativas vigentes en materia de educación pública, ha garantizado la consecución de planes y acciones que han beneficiado la calidad de vida de los estudiantes, favoreciendo las condiciones personales, sociales y económicas que garantizan el bienestar académico y disminuyen los niveles de deserción de los mismos (González, et al, 2008). En este sentido, mediante los actos administrativos emanados en las directrices institucionales se logra la consolidación del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Nariño, como un organismo que consolida e implementa las diferentes políticas de bienestar; específicamente el Programa de Becas de Alimentación del Área de Promoción Socioeconómica.

A su vez, el estudio presenta una relación significativa con los postulados de Campos (2006), por cuanto reconoce el sentido humano del estudiante, visto como un ser complejo que se encuentra influido directa o indirectamente por variables socioeconómicas y demográficas, que determinan su rendimiento académico. Además, en el marco de los resultados obtenidos se asume que los estudiantes consideran que hay deficiencias en la satisfacción con el servicio que reciben, lo que permite inferir que el programa de becas nutricionales, en general, debe tener en cuenta variables y características en la toma de decisiones. en cuanto al menú, raciones y la presentación de alimentos, de esta manera, estaría otorgando un componente cultural a sus acciones, así como también reconocer la importancia de la diversidad gastronómica que caracteriza a los grupos estudiantiles (Del Castillo, Zea & Suárez, 2014),

En segundo lugar y de acuerdo con Blásquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez (2013), se identifica la necesidad de fortalecer los sistemas de calidad, encargados de analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes, ya que si bien el Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Nariño ha establecido procedimientos para medir y evaluar la calidad de los servicios que ofrecen, estos no presentan indicadores de mejora o de seguimiento que discriminen la mejora o las necesidades, en este caso el programa de becas de alimentación. De esta manera, es probable que exista una mejora en la percepción global del estudiante, e incluso el sentimiento de pertenencia. Sin embargo, medir el bienestar puede ser un desafío porque, según varios autores, este ítem depende de características subjetivas, por lo que es importante incluir la participación de los estudiantes o líderes estudiantiles en los procesos institucionales, así sería posible obtener una imagen aproximada de los parámetros que componen la calidad de vida estudiantil, así como también se desarrollaría mecanismos de control, participación e interacción como es el caso de las veedurías ciudadanas, las cuales son necesarias para lograr el monitoreo sobre las acciones, bienes o servicios que ofrece la universidad (Ministerio del Interior, 2003).

Asimismo, la relación entre lo subjetivo y la relación de satisfacción, no se trata únicamente de un aporte económico al estudiante en un servicio en particular o en medir la capacidad intelectual del mismo; sino el de reconocer que el estudiante se ve afectado por múltiples situaciones y factores que le facilitan o dificultan su proceso académico. Estos autores hablan del estudiante como una persona multidimensional (Campos, 2016), del

bienestar subjetivo (Blásquez et al, 2013) y lo que, lo hace feliz o infeliz (Denegri, et al, 2014). Por tanto, de la necesidad de incorporar información referente al estudiante en todos sus aspectos personales, familiares, sociales, culturales, espirituales, psicológicas, etc. Claro está que atender cada una de las particularidades sería una estrategia compleja, pero si fortalecer los métodos de evaluación y los procesos de diagnóstico al interior de la población estudiantil.

Por su parte existen elementos dentro del marco del estudio que contradicen algunas consideraciones de Regueyra (2010), en el sentido de que los programas de ayuda a población estudiantil deben considerar el cumplimiento de algunos requisitos o criterios para acceder. Por consiguiente, se estaría dejando a un lado las consideraciones de otros autores como Blásquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez (2013), por cuanto los requisitos irían en contra de la subjetividad en materia de calidad de vida o condiciones socioeconómicas y demográficas. Esta realidad se encuentra presente dentro del programa de becas de alimentación, pues existe una dicotomía entre las condiciones de los estudiantes y las normas para acceder a los servicios, omitiendo el carácter integral de las acciones. Además, es probable que la inconformidad de los usuarios se genere por las fallas en materia de cobertura, calidad entre otros, confirmando las ideas de Cáceres, Gamboa y Velasco (2018). E incluso y tomando como referente los hallazgos encontrados frente al número de estudiantes que hacen uso de los servicios que ofrece el programa de becas, es menester continuar con la implementación de sistemas de monitoreo y evaluación que permitan contrarrestar estas dificultades.

Siguiendo esta línea, los resultados destacan las afirmaciones de Cáceres, Gamboa y Velasco (2018), específicamente en lo referente al condicionamiento que se presenta entre la cultura universitaria y los estilos o hábitos de salud en los estudiantes. Es decir, que, si bien se presentó un nivel de satisfacción adecuado con relación a la dimensión de minuta balanceada, las diferencias entre el número de estudiantes conformes y no conformes es mínimo, lo que sugiere que no se puede dejar de lado, considerar estas cifras como una oportunidad de mejora en la creación de planes o acciones que fortalezcan la ejecución del programa de becas de alimentación. Además, los autores Duarte, Ramos, Latorre y González, reconocen la importancia de influir desde la cultura universitaria en la salud de los estudiantes, lo cual es un reto que abre la puerta a desarrollar nuevos ejercicios

investigativos que vislumbren el impacto de otras áreas del SBU en el bienestar de la comunidad estudiantil.

Al contrastar los resultados del presente estudio con los resultados de otros estudios, particularmente los realizados en Chile por Denegri, García, González, Orellana y Sepúlveda (2014), se pueden extraer algunas otras conclusiones. Uno de esos hallazgos es que, de acuerdo a la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio que se presta en el programa de Becas de Alimentación, se denota una oportunidad de mejora que, sin duda, necesita considerarse en los planes de mejoramiento; lo anterior, se presenta en contraste con la percepción de los estudiantes del estudio de los autores mencionados con antelación. Teniendo en cuenta lo anterior, los resultados de todo el proceso se convertirán en un aporte valioso que genere insumos y fortalezca otros procesos de medición respecto a la satisfacción del estudiante en programas ofrecidos por la Universidad de Nariño.

De igual manera, se desprende otro aspecto común entre los autores y los hallazgos evidenciados frente a la pertinencia de una formación y un servicio integral por parte de la unidad de bienestar universitario, precisamente, por la dimensionalidad que posee el estudiante como ser humano que es y por las relaciones socioculturales que establece con el entorno. Por ello, la necesidad de implementar planes de mejoramiento en los distintos servicios; con la construcción de indicadores y el contar con datos válidos y confiables en las estadísticas que permite evidenciar el cumplimiento de la misión del área que presta el servicio, así como el impacto de las decisiones que tomen las autoridades universitarias sobre el beneficio estudiantil. Precisamente, para el mejoramiento de la calidad de vida de los estudiantes, de su permanencia, identificación y sentido de permanencia con la institución (González, et al. 2008, Blásquez 2013, Universidad de Cauca 2019, Universidad de Nariño 2018).

Por otro lado, se concluye relevante evaluar la satisfacción que los estudiantes presentan ante los diferentes servicios que se prestan dentro del campus universitario considerando que este tipo de procesos es fundamental para la acción y mejora de la calidad de los procesos institucionales y de la participación democrática. Asimismo, a pesar de las diferencias en el análisis de los indicadores, el estudio reconoce e invita a todos los que se mantienen involucrados en los procesos de tecnificación y calidad, pues al ser esta una

primera oportunidad de diagnóstico devela las debilidades de una iniciativa que se mantiene vigente, gracias a su oportunidad y coherencia con las necesidades estudiantiles. De esta manera y aparte de las recomendaciones que sugiere el estudio, los planes de mejora se deben realizar con base a una lectura profunda del contexto, que favorezca los escenarios de resolución y participación ciudadana.

Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones de la investigación, haciendo divisiones respecto a cada uno de los objetivos específicos planteados. En este sentido, se concluye en primer lugar que, los estudiantes de la Universidad de Nariño ante el programa de Becas de Alimentación ofrecido por el Sistema de Bienestar Universitario, presentan un nivel de satisfacción inadecuado, por consiguiente el análisis acerca de la calidad del servicio becario alimenticio es un aporte que permite afianzar la certeza de la influencia que tienen los factores socioeconómicos en el desarrollo académico de los estudiantes, así como evidenciar la necesidad de un mejoramiento en los procesos de apoyo a la comunidad estudiantil de la Universidad de Nariño con el fin de apostar por una reducción de situaciones que pueden afectar la calidad de vida de los estudiantes.

En este sentido, y con relación a la variable nivel de satisfacción, se reconoce su importancia como una herramienta metodológica integrativa, que explora desde diferentes técnicas o instrumentos los grados de acuerdo o desacuerdo de los participantes con relación a indicadores y subíndices que forman parte del servicio que se brinda desde el programa de becas de alimentación. Del mismo modo, considerando los resultados conseguidos, la satisfacción de los estudiantes con la calidad del servicio varía, lo que permite reconocer que no existe una sola manera de determinar el nivel de satisfacción, pues este es un constructo complejo que tiene en cuenta múltiples elementos que interactúan para determinar su grado de efectividad. Por su parte dentro de la variable becas de alimentación, la reflexión apunta a considerar este programa como uno de los determinantes que favorece la permanencia exitosa de los estudiantes, pues como se ha mencionado en apartados anteriores, muchos de ellos provienen de contextos con

características y situaciones diversas, ante las cuales la educación se propone como un mecanismo de transformación social.

Asimismo, la comprensión de la variable no descansa en un único elemento, sino que integra una serie de conjuntos y componentes que responden a una visión integrada y que sienta las bases para la consolidación y fortalecimiento de las iniciativas, e incluso, el programa disminuye el paradigma asistencialista tradicional sobre el desarrollo o promoción socioeconómico que se maneja desde otras instituciones, por lo que los estudiantes y el personal administrativo que conforma el Sistema de Bienestar de la Universidad de Nariño, intervienen en un trabajo conjunto que se plantea como objetivo principal, el fortalecimiento de espacios de interacción social y crecimiento.

Además, es importante considerar que las recomendaciones mencionadas se proponen desde la perspectiva y hallazgos del estudio, en este sentido, el trabajo articulado debe ser preponderante para lograr cambios, pues la responsabilidad no descansa sobre los coordinadores o el personal de atención, sino que, además, las diferentes áreas y la comunidad de estudiantes, necesitan asumir nuevas posturas con un carácter más propositivo, en aras de construir con los planes de acción.

Con el fin de ofrecer garantías en el campo de la evaluación, certificación y acreditación de la calidad de las universidades en Colombia, se ha elaborado el Sistema de Garantía de la Calidad de la Educación Superior, el cual se compone de organizaciones, acciones y estrategias que ya existen durante el proceso de constitución y fundación de una institución de educación superior antes de que la actividad de un especialista abandone el sistema.

Limitaciones

Como toda investigación se encuentra susceptible de presentar algunas limitaciones, las cuales emergieron a lo largo de todo el proceso. En este sentido, se reconoce que: 1. Dada la evidencia investigativa que fundamenta el estudio de variables como el nivel de satisfacción, calidad de vida y bienestar se encuentran determinadas por factores subjetivos, la aproximación que se realizó carece en cierta medida de la comprensión de estas características, la cual es competencia de otro tipo de metodologías o paradigmas como el cualitativo, por consiguiente se sugiere que en futuras investigaciones es necesario

implementar otro tipo de técnicas e instrumentos que permitan el abordaje y la comprensión subjetiva. 2. Si bien el estudio presenta un instrumento de calidad, de acuerdo a su construcción y sobre todo a los ajustes que se realizaron posterior a la revisión de los expertos y la prueba piloto, este presenta una limitante en materia de pruebas estadísticas que permitan conocer las propiedades psicométricas de la prueba, lo cual sugiere que en futuras investigaciones se haga uso de instrumentos de medición estandarizados y adaptados al contexto particular, en este caso la Universidad de Nariño.

Referencias bibliográficas

- Acuerdo 03. Por el cual el Consejo Nacional de Educación Superior, establece las políticas de bienestar universitario. 21 de marzo de 1995.
- Acuerdo 05. Por el cual el Consejo Nacional de Rectores ASCUN, mediante el cual se promueve la divulgación de “principios, criterios y políticas nacionales de bienestar universitario”, 22 de octubre de 2003.
- Acuerdo 086. Por el cual el Honorable Consejo de la Universidad de Nariño, reglamente la dirección del Sistema de Bienestar Universitario, 03 de octubre de
- Acuerdo 113. Por el cual el Consejo Superior de la Universidad de Nariño, aprueba la reglamentación sobre becas de alimentación para estudiantes de pregrado de la Universidad de Nariño sede Pasto y las Extensiones, 24 de noviembre de 2014.
- Becerra, F., Pinzón, G., & Vargas, M. (2015). Practicas alimentarias de un grupo de estudiantes universitarios y las dificultades percibidas para realizar una alimentación saludable. *Revista de la Facultad de Medicina, Universidad Nacional de Colombia*. 63(3), 457-463.
- Blázquez, J., Chamizo, J., Cano, E. & Gutiérrez, S. (2013). Calidad de Vida Universitaria: Identificación de los Principales Indicadores de Satisfacción Estudiantil. *Revista de Educación*. 362, 458 - 484.
- Cáceres, M., Gamboa, E., & Velasco, S. (2018). Satisfacción de estudiantes universitarios frente a un servicio de alimentación institucional y sus factores asociados. *Revista Nutrición Clínica y Dietética Hospitalaria*. 38(3), 93 - 103.

- Campos W. (2006). Factores socioeconómicos y rendimiento académico en estudiantes universitarios: una aproximación teórica. Moquegua, Perú: Magister Consultores Asociados S.A.C.
- Consejo Nacional de Acreditación, (S.f). La calidad en la Acreditación Institucional. Portal Web. Disponible en <https://www.cna.gov.co/1741/article-190811.html>
- Contecha, L. & Echeverri, L. (2011). El bienestar universitario subordinado a una modernidad instrumental. *Revista Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A.* 14(1), 101-109.
- Del Castillo, S., Zea, M., & Suárez, E. (2014). Sabores y Saberes de las comunidades andinas nariñenses. Identidad gastronómica ancestral de cinco municipios de la zona andina del departamento de Nariño, Colombia. (1ª Ed). Bogotá, Colombia. Documento disponible en: http://www.seguridadalimentarianarino.unal.edu.co/sites/default/files/pdf-componentes/C.Nut-Seg_Manual-Sabores-saberes-comunidades-andinas-narinenses.pdf
- Decreto 2566. Por el cual el Ministerio de Educación Nacional establece las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior, 10 de septiembre de 2003.
- Denigri, M., García, C., González, N., Orellana, L, & Sepúlveda, J. (2014). Bienestar subjetivo y satisfacción con la alimentación en estudiantes universitarios del sur de Chile. *Revista Summa Psicológica.* 11(1), 51-63.
- Duarte, C., Ramos, D., Latorre, Á., & González, P. (2015). Factores relacionados con las prácticas alimentarias de estudiantes de tres universidades de Bogotá. *Revista de Salud Pública.* 17(6), 925-937.
- Franco, S. (2010). Aportes de la sociología al estudio de la alimentación familiar. *Revista Luna Azul.* (31), 139-135.
- Gobernación de Nariño, (2019). Portal Web. Disponible en <https://xn--nario-rta.gov.co/inicio/index.php>.
- Gobernación de Nariño, (2019). Las Veedurías Ciudadanas como mecanismo de control social. Cartilla didáctica, pag. 13 – 19.

- González, N., Peire, A., Chávez, N., Pivetta, A., Parisi, L., Meng, G., Schkolnik, L., Dreizik, M., Sánchez, C., Pazos, M., & Pinotti, L. (2008). El Bienestar Estudiantil en Argentina Líneas metodológicas y modelos de intervención. Documento digital. Recuperado de http://www.redbien.edu.ar/upload/Cali_2008.pdf
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia. Análisis, Planeación, Implementación y Control*. Estados Unidos: Octava Ed. Esan.
- Ley 30. Por el cual el Congreso de Colombia organiza el Servicio Público de Educación Superior. Título V. Capítulo III “del bienestar universitario”, 28 de diciembre de 1992.
- Ministerio de Educación Nacional, (2015). Estrategias para la Permanencia en Educación Superior: Experiencias Significativas, Bogotá, Colombia. Informe de Proyecto. ISBN 978-958-691-723-0. Recuperado de https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-356276_recurso.pdf
- Ministerio de Educación Nacional, (2016). Compendio Estadístico Educación Superior Colombiana, Bogotá, Colombia: Imprenta Nacional de Colombia. Recuperado de https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-360739_recurso.pdf
- Ministerio del Interior, (2003). Ley 850 del 2003. *Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas*, 19 de noviembre de 2003.
- Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO, (1998). Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción y Marco de Acción Prioritaria para el Cambio y el Desarrollo de la Educación Superior. Informe de conferencia. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000113602>
- Organización para el Desarrollo y la Cooperación Económica, OCDE, (2012). Informe de Revisión de Políticas nacionales de educación. La educación en Colombia. Recuperado de https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-356787_recurso_1.pdf
- Ponce, G., Rieke, U., Camargo. & Magaña, A. (2016). Impacto de un programa de promoción de alimentación saludable en el IMC y en los hábitos de alimentación en alumnos de educación secundaria. *Revista Iberoamericana de las Ciencias de la Salud*. 5(10). 1-27.

- Regueyra, M, (2010). El Sistema de Becas por Condición Socioeconómica y la Accesibilidad a la Educación Universitaria: Una Mirada desde los Indicadores de Gestión 2000-2008. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*. 10, (Número Especial). 1 – 32.
- Sánchez, A. (2007). El valor del cliente como herramienta estratégica de Gestión en un mercado industrial, Tesis doctoral presentada en la Universidad de Almería. España.
- Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, (2019). Bienestar al Aprendiz. Portal Web. Disponible en <https://www.sena.edu.co/es-co/comunidades/aprendices/Paginas/bienestarAprendiz.aspx>
- Taras, M. Autoevaluación del estudiante: ¿Qué hemos aprendido y cuáles son los desafíos? *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*. 21(1). 1-14.
- Universidad del Cauca, (2019). Satisfacción de los servicios y productos de las cafeterías universitarias. Portal Web. Disponible en <https://www.unicauca.edu.co/encuestas/node/10>
- Universidad de Nariño, (2018). Informe de satisfacción de nivel de satisfacción 2018. Recuperado de <https://www.udenar.edu.co/informe-de-nivel-de-satisfaccion-2018/>
- Universidad de Nariño, (2016). Informe Autoevaluación Institucional. Recuperado de <https://www.udenar.edu.co/recursos/wp-content/uploads/2018/11/Documento-Autoevaluacion-Institucional-Informe.pdf>
- Universidad Mariana, (2008). MODELO Y REGLAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO. Documento disponible en <http://www.umariana.edu.co/docinstitucionales/Reglamentodebienestar.pdf>

Anexos

Anexo 1: Encuesta de Nivel de Satisfacción



UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
GERENCIA SOCIAL
FORMATO DE ENCUESTA

Objetivo: determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes beneficiarios del programa de becas de alimentación del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Nariño, sede Torobajo, en el año 2018.

De igual manera, la información suministrada es de carácter confidencial y se resguardará su identidad, mientras que los resultados serán empleados con fines investigativos, académicos y favorecerán los procesos en el marco de las acciones de la Maestría en Gerencia Social y el Sistema de Bienestar Universitario. Teniendo en cuenta lo anterior, para continuar con el diligenciamiento de la prueba usted debe aceptar participar en la presente investigación.

Acepto: _____ No acepto: _____

Estimado estudiante le invito a participar en el diligenciamiento de esta encuesta, dando respuesta a las preguntas formuladas a continuación ¡GRACIAS!

FECHA: Día ____ Mes ____ Año _____

Marque por favor con una “X” la respuesta de su preferencia.

1. ¿Cómo califica usted la atención y servicio del personal de la cafetería?

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Pésimo

2. ¿Cómo califica usted la higiene del personal de la cafetería?

NIVEL DE SATISFACCIÓN BENEFICIARIOS BECAS DE ALIMENTACIÓN

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Pésimo

3. ¿Ha tenido usted inconvenientes con el personal de la cafetería?
 4. ¿Se cumple con el horario establecido para la distribución de alimentos?

Si	No
----	----

¿Cuál? _____

Si	No
----	----

¿Cuál? _____

5. ¿Está usted de acuerdo con los horarios que ofrece la minuta alimentaria?

Si	No
----	----

¿Por qué? _____

6. ¿Cuál es el promedio de tiempo de espera para recibir sus alimentos?

MINUTOS

5 a 10	10 a 15	15 a 20	20 o más

7. ¿Considera usted que el menú es balanceado?

Si	No
----	----

¿Por qué? _____

8. ¿Queda satisfecho con la porción ofrecida en la minuta alimentaria?

NIVEL DE SATISFACCIÓN BENEFICIARIOS BECAS DE ALIMENTACIÓN

Si	No
----	----

¿Por qué?_____

9. ¿Cómo califica usted la presentación de los alimentos para su consumo?

Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado

10. ¿Cómo califica el espacio físico de la cafetería?

Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado

11. ¿El escenario de la cafetería brinda un ambiente adecuado a la hora de comer?

Si	No
----	----

¿Por qué?_____

12. ¿Cómo califica la higiene del lugar?

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Pésimo

13. ¿Cómo califica la comodidad del lugar?

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Pésimo

14. ¿Cuántas veces ha sido beneficiario de la beca alimentaria?

Número de veces			
1	2	3	más

15. ¿Usted hace uso permanente de la beca alimentaria durante todo semestre?

Si	No
----	----

¿Por qué? _____

16. ¿Son funcionales los canales de comunicación para tramitar sus quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias?

Si	No
----	----

¿Por qué? _____

OBSERVACIONES

Gracias por su colaboración.