



IMPACTO DE LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DE POLÍTICA SOCIAL EN LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

Impact of the use of services of Social Policy Unit in students of the
Faculty of Distance Studies of UPTC

*Fanny Cecilia Lagos Salinas**

*María Olga Herrera Becerra***

*José Irenarco Pedraza Suárez****

*Flor Elba Velandia Cely*****

*UPTC-FESAD, docente ocasional, Grupo GIGAS, Tunja. fanny.lagos@uptc.edu.co

**UPTC-FESAD, docente ocasional, Grupo GIGAS, Tunja.

***UPTC-FESAD, docente primer nombramiento, Grupo GIGAS, Tunja.

jose.pedraza@uptc.edu.co

****UPTC-FESAD, estudiante Administración Comercial y Financiera, Grupo GIGAS, Tunja.

florvelandia2010@hotmail.com

Resumen

La Unidad de Política Social (UPS) de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC), promueve y ejecuta acciones tendientes a la creación de ambientes apropiados, así mismo trabaja por el mejoramiento continuo de la calidad de vida y promociona los servicios de bienestar social, salud y psicología, cultura y deportes, con el propósito de contribuir a la formación integral de la comunidad universitaria. En el momento de la investigación, la Facultad de Estudios a Distancia (FESAD) contaba con aproximadamente 5800 estudiantes matriculados en 21 centros regionales de educación a distancia (CREAD).

La investigación parte de un diagnóstico sobre la utilización de los servicios que ofrece la UPS de la UPTC por los estudiantes de la FESAD, donde se evidencia el desconocimiento general y la deficiente utilización de los servicios por parte de estos. A partir de los resultados obtenidos, se formularon estrategias que permiten concientizar a los estudiantes sobre el beneficio de la utilización de dichos servicios y de igual manera se sugiere a la institución fortalecer la cobertura a los CREAD a través del aprovechamiento de las TIC.

Palabras clave: bienestar estudiantil, servicio estudiantil, estudiante, TIC.

Abstract

The Social Policy Unit (UPS by its acronym in Spanish) of the Pedagogical and Technological University of Colombia (UPTC by its acronym in Spanish) promotes and executes actions tending toward creation of proper environments. Likewise, it works on the continuous improvement of life quality, and it encourages welfare, health and psychology, culture and sports, in order to contribute to the integral formation of the university community. The Faculty of Distance Studies (FESAD by its acronym in Spanish) has approximately 5800 students enrolled in 21 regional centers of distance education.

The research starts from a diagnosis done by FESAD students on the use of the services that are offered by the UPS from the UPTC. The diagnosis evidences the general lack of awareness, the deficient use of the UPS services by the students and the lack of implementation. From the results obtained, some strategies that allow students to become aware of the benefits of using those services were formulated. Also, it suggests the institution to strengthen the coverage of CREAD through the exploitation of the ICTs.

Keywords: student welfare, student service, student, ICTs.

Marco teórico

El Plan Maestro 2007-2019 de la UPTC, en su lineamiento 4: Bienestar Universitario, plantea que este constituye un pilar fundamental que proporciona los mecanismos sociales y humanos bajo los cuales se posibilita la formación integral de la comunidad estudiantil y su permanencia y perseverancia en el proceso de formación (UPTC, 2012^a).

El Plan de Desarrollo 2011-2014, en lo referente al Bienestar Universitario, contempla:

... proyectos enfocados al redimensionamiento en el corto plazo, del Modelo de Bienestar Universitario, que incluye el diagnóstico o caracterización de las mayores problemáticas de la comunidad universitaria. En consonancia con los esfuerzos de fortalecimiento del Modelo de Bienestar se prevé la adopción del Estatuto de Bienestar Universitario que regule y dirija las relaciones entre la universidad y los diferentes miembros de la comunidad Upetecista, la actualización de la normatividad que integre las distinciones propias de su aplicación en los grupos de interés dentro de la comunidad universitaria. Así mismo, se contempla la implementación de un sistema de información que integre los indicadores clave del área de bienestar y permita la realización de seguimiento y retroalimentación. (UPTC, 2012b)

La UPS se enmarca en los principios y derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política de Colombia y es parte fundamental para el desarrollo de la misión y alcance de la visión de la Universidad. Busca la formación integral de la comunidad (Fandiño, 2013) y una equitativa distribución de las oportunidades y beneficios que posibiliten el desarrollo humano, lo cual se debe traducir en una constante satisfacción de estudiantes, docentes, funcionarios y pensionados.

La Dirección de Bienestar Universitario de la UPTC promueve y ejecuta acciones tendientes a la creación de ambientes apropiados para el desarrollo del potencial individual y colectivo de estudiantes, profesores y personal administrativo, así mismo trabaja por el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la comunidad universitaria; promueve los servicios de bienestar social, salud y psicología, cultura y deportes, con el propósito de contribuir a la formación integral de la comunidad universitaria, consolidando una sociedad con bienestar y desarrollo social.

Los proyectos que desarrolla la UPS están organizados en:

- Grupo de Bienestar Social
- Grupo de Salud y Psicología
- Grupo de Actividades Culturales y Deportivas

La Facultad de Estudios a Distancia (FESAD) de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, fue creada con el nombre de Instituto de Educación a Distancia (IDEAD), bajo el Acuerdo 087 de 1987; luego cambia su denominación a Facultad de Estudios Tecnológicos a Distancia (FETAD), mediante el Acuerdo 062 de 2002 y se convierte en la Facultad de Estudios a Distancia (FESAD), según Acuerdo 051 de 2004, derogado posteriormente por el Acuerdo 121 del 2006, mediante el cual se adopta la nueva estructura académico administrativa de la FESAD, la cual tiene como misión

Contribuir a la construcción y dinamización de procesos de desarrollo del aprendizaje autónomo, potenciando en sus estudiantes el desarrollo de competencias cognitivas, procedimentales, actitudinales, comunicativas e investigativas, a partir de una adecuada mediación pedagógica, para la formación de profesionales autónomos, críticos y creativos. (UPTC, 2012c)

La Facultad se encuentra organizada en cuatro escuelas: Ciencias Tecnológicas, Ciencias



Paola Tafur. COL (1980) Flores de invierno
2010-2013 Instalación.

Humanísticas y Educación, Ciencias Agropecuarias y Ambientales y Ciencias Administrativas y Económicas; cuenta con 21 centros regionales distribuidos en ocho departamentos. Los estudiantes optan por la formación técnica, tecnológica o profesional, que oferta la Facultad, gracias a la modalidad y a la

Tabla 1. Distribución estudiantes FESAD UPTC por CREAD

C.R.E.A.D.	Número de estudiantes
Tunja	1597
Duitama	702
Sogamoso	864
Chiquinquirá	418
Bogotá	590
Yopal	283
Acacías	178
Barbosa	33
Moniquirá	8
Barrancabermeja	20
Chiscas	44
Cogua	78
Fusagasugá	124
Gachetá	28
Garagoa	102
Güicán	44
La Palma	37
Leticia	19
Monterrey	54
Quetame	106
Rionegro	266
Samacá	139
Soatá	122

Fuente: Sistema de Información y Registro Académico (SIRA)-UPTC.

oportunidad que tienen para combinar sus actividades de tipo laboral, familiar y profesional.

En el momento de la investigación, en la FESAD se encontraban matriculados 5856 estudiantes, distribuidos como se muestra en la Tabla 1

Metodología

Este proyecto se enmarca dentro de una investigación de enfoque mixto, ya que, como señalan Valenzuela y Flórez (2011), el propósito es explicar y describir un fenómeno a través de la combinación de los enfoques cualitativos y cuantitativos,



que permitan la recolección y el análisis de los datos, así como su integración y discusión conjunta de conductas observadas y manifestaciones de los estudiantes de la FESAD-UPTC, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno objeto de estudio, como lo plantean Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Para la investigación se tuvieron en cuenta dos instrumentos de recolección de datos, la entrevista a los funcionarios de la UPS, de las seccionales, para poder lograr una aproximación exacta a la problemática objeto de estudio, y la encuesta, la cual fue aplicada a 457 estudiantes de la sede central Tunja, seccionales Chiquinquirá, Duitama, Sogamoso y CREAD Bogotá y Yopal, que equivale al 10,2 %, de acuerdo con los métodos de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas (Martínez, 2006), teniendo en cuenta que allí se concentra el mayor número de estudiantes.

Resultados

En las entrevistas a los funcionarios de las seccionales de la UPS y coordinadores de CREAD, ellos manifestaron que en las jornadas de inducción se dan a conocer los servicios que ofrece dicha Unidad y los procedimientos para acceder a estos, los cuales se encuentran igualmente publicados en la página web de la UPTC y folletos informativos.

Al indagar sobre la utilización de los servicios que ofrece la UPS, se encontró que a los que más acceden los estudiantes son: becas estudiantiles y restaurante (Tunja, Duitama y Sogamoso); mientras que a los servicios de residencias universitarias, jardín infantil, consulta médica, odontológica, psicología y campañas de promoción y prevención, no se tiene acceso; por otra parte, los servicios culturales, recreación, grupos musicales y deporte, no son utilizados por los estudiantes, debido a la falta de tiempo por parte de ellos.

Los resultados obtenidos de acuerdo con las preguntas planteadas en la encuesta, fueron:

1. ¿Conoce los servicios ofertados por la UPS de la UPTC?

El 44,9 % de los estudiantes encuestados, señala en sus respuestas que sí conoce los servicios ofertados, y el 55,1 % desconoce estos servicios.

2. En caso de ser afirmativa la pregunta anterior, ¿por qué medios conoce los servicios que ofrece la UPS de la UPTC?

Los estudiantes encuestados consideran que el medio de difusión por el que más se informan es a través de la inducción, con un porcentaje de 37,4 %, seguido de la página web con un 28,64 %; luego está la información que es transmitida por los coordinadores, con un 12,78 %; el boletín informativo con un 4,42 %; a través de la emisora de la Universidad con 3,46 %; en menor proporción la cartilla publicitaria con 2,88 %, otro con 0,62 %, y en última instancia el Canal Zoom con un 0,28 %.

3. ¿En su CREAD, qué servicios ofrece la UPS de la UPTC?

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede señalar que en todos los CREAD, el único servicio que se oferta es el de becas. El servicio de restaurante únicamente se ofrece en Tunja, Duitama y Sogamoso.

4. De los siguientes servicios ofertados por la UPS ¿cuál o cuáles ha utilizado?

Los servicios que más utilizan los estudiantes son el de restaurante estudiantil con un 39,35 %, seguido de becas estudiantiles con un 20,29 %, los otros servicios son utilizados en porcentaje mínimo.

5. ¿Cuál o cuáles servicios le gustaría que se implementaran en su CREAD y estaría dispuesto(a) a utilizar?

En conclusión, el servicio que más les interesa a los estudiantes que se implemente en su CREAD es el de becas y servicios de salud, y con menor puntaje se muestra lo referente al liderazgo Upetecista, prevención a la adicción y residencias universitarias.

6. ¿Conoce el procedimiento para acceder al servicio de la UPS de la UPTC?

Se concluye que con referencia al conocimiento que tienen los estudiantes de los procedimientos para acceder a los servicios de la UPS, el más alto porcentaje se

encuentra en el acceso a becas estudiantiles, seguido del acceso a restaurante estudiantil y en tercer lugar al grupo de danzas. De acuerdo con los resultados obtenidos para los demás servicios, se evidencia el desconocimiento por parte de los estudiantes.

7.¿Considera que los servicios que presta la UPS de la UPTC contribuyen a su formación integral?

Del total de los encuestados, un promedio de 87.7 % valora el aporte a su formación integral, mientras que un 12,3 % no lo considera así.

8.De los servicios que ofrece la UPS, que usted no ha utilizado, ¿por qué razón (es) no lo ha hecho?

Analizando los resultados obtenidos en todos los CREAD, se encuentra que las razones principales por las cuales los estudiantes no acceden a los servicios de la UPS, los de mayor relevancia en su orden son: no tienen conocimiento de estos con un 38,25 %, en segundo lugar, no se ha ofrecido, con un 25,87 %, y en tercer lugar, no tienen acceso a estos, con un 17,88 %.

9.¿Qué otros servicios le gustaría que la UPS le ofreciera?

De acuerdo con los resultados obtenidos, los de mayor frecuencia son: servicios médicos, odontológicos y psicológicos, deportes, danzas y actividades culturales. Los estudiantes solicitan que los servicios que ofrece la UPS, sean los mismos a que tienen derecho los estudiantes de la modalidad presencial y que tengan cobertura el día sábado.

10.¿Qué dificultades ha encontrado para acceder a los servicios de la UPS de la UPTC?

Las dificultades más relevantes manifestadas por los estudiantes son: falta de información, restricción por ser estudiante a distancia y la falta de atención en servicios asistenciales: atención médica, odontológica y de psicología.

Impacto esperado	Plazo (años) después de finalizado el proyecto: corto (1-4), mediano (5-9), largo (10 o más)	Indicador verificable
Realizar una investigación de mercados que permita identificar y caracterizar la población estudiantil de la FESAD.	Corto	Propuesta de Investigación
Dirigir los servicios de la UPS de acuerdo con las características y necesidades de la población estudiantil de la FESAD.	Corto	Estudio de la Unidad de Política Social
Realizar campañas permanentes de sensibilización y asesorías en los diferentes CREAD a los estudiantes de la FESAD, con el fin de promocionar los servicios y beneficios de la UPS.	Corto	Documentos, v ideas, medios de comunicación y convocatorias elaborados por la UPS.

Asignar un funcionario en la FESAD encargado de articular y administrar los diferentes servicios de la UPS.	Corto	Creación del cargo
Implementar jornadas de promoción y prevención en salud dirigidas a los estudiantes de la FESAD.	Corto	Documentos que soporten las jornadas realizadas
Diseñar objetos virtuales sobre los diferentes servicios de la UPS en el Aula virtual.	Corto	Objetos Virtuales
Implementar y fortalecer espacios de comunicación sincrónicos y asincrónicos en el aula virtual a través de los cuales los estudiantes puedan conocer, despejar dudas y tener asesoría permanente sobre los diferentes servicios de la UPS.	Corto	Creación de un recurso virtual con la información de los servicios de la UPS.
Crear un <i>chat</i> o línea amiga a través de la cual se preste el servicio de asesoría en el área de psicología.	Corto	Creación de cargo

11. De los servicios que ha utilizado de la UPS de la UPTC, cómo los evaluaría en una escala de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es deficiente y 5 es excelente.

De acuerdo con los resultados obtenidos, los servicios con mayor calificación por parte de los estudiantes son las becas y el restaurante estudiantil.

Analizando los resultados de las encuestas a estudiantes y entrevistas a funcionarios, existe coherencia en la información obtenida, pues muestra que los servicios que ofrece la UPS no se prestan en todas las seccionales y CREAD; de igual manera, del portafolio de servicios que oferta dicha Unidad para los estudiantes de la FESAD, únicamente tienen acceso a restaurante y becas estudiantiles.

Conclusiones

La UPS cuenta con un reglamento en donde se establecen los criterios para acceder a los servicios que ofrece esta unidad, el cual debe ser socializado con los estudiantes de la FESAD en todos los CREAD.

A pesar de que la UPTC, la UPS y la FESAD, en el interior de sus escuelas, diseñan estrategias de divulgación sobre los servicios que ofrece la UPS, los resultados obtenidos evidencian falta de conocimiento por parte de los estudiantes, lo cual conlleva la falta de utilización de los mismos.

Las características de los estudiantes de la FESAD y la modalidad bajo la cual se encuentran matriculados, es un obstáculo para que puedan acceder a los servicios de la UPS. Sin embargo, las estrategias planteadas permiten el mejoramiento de la calidad de vida y bienestar de los estudiantes y sus familias.

El plan estratégico propone una ampliación en cuanto a cobertura y frecuencia de los servicios, sin embargo el grupo investigador considera que debe realizarse una caracterización de la población en los diferentes CREAD para establecer las necesidades de cada región.

Recomendaciones

- Dar a conocer los resultados de la investigación a la UPS de la UPTC, para la implementación de algunas de las estrategias propuestas.
- Dar a conocer los resultados de la investigación a la Decanatura de la Facultad, para la implementación del Plan Estratégico.

Referencias

- Fandiño, C. S. et al. (2013). *Programa hacia una universidad saludable. Alucina con la vida naturalmente*. Colombia: Publicaciones UPTC.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Martínez, C. (2006). *Estadística básica aplicada*. Colombia: ECOE.
- Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. (2012a). *Plan Maestro 2011-2014*. Recuperado de http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/universidad/documentos/plan_maestro/plan_maestro.pdf
- Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. (2012b). *Plan de Desarrollo Institucional*. Recuperado de http://virtual.uptc.edu.co/acreditacion/MODELO/ANEXOS/FACTOR_MISION_PROYECTO/PLAN_DE_DESARROLLO_2011_2014.pdf.
- Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. (2012c). *Acuerdo 121 del 2006, mediante el cual se adopta la nueva estructura académico administrativa de la FESAD*. Recuperado de http://www.uptc.edu.co/facultades/F.E.S.A.D./generalidades/inf_general/index.html
- Valenzuela, J.R. & Flórez, M. (2011). *Fundamentos de investigación educativa*. México: Digital Tecnológico de Monterrey.