

**Desarrollo plan de mejora para el programa de alojamiento de la Universidad Nacional de  
Colombia – sede Bogotá**

**Diana Carolina Ayala Rojas**

**Universitaria agustiniana  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Programa de Administración de Empresas  
Bogotá D.C.  
2018**

**Desarrollo plan de mejora para el programa de alojamiento de la Universidad Nacional de  
Colombia – sede Bogotá**

**Diana Carolina Ayala Rojas**

**Directores**

**Efren Alejandro Padilla**

**Carlos Alberto Castillo**

**Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas**

**Universitaria agustiniana**

**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Programa de Administración de Empresas**

**Bogotá D.C.**

**2018**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

A mis padres por enseñarme el camino correcto hacia la superación;

A mis hermanos por brindarme su apoyo, cariño y comprensión;

Para ustedes con todo mi amor.

## **Agradecimientos**

A Dios, por ser el hacedor de las cosas maravillosas que me ha brindado en mi vida; entre ellas: su fuerza, sus bendiciones y su amor para continuar con todas mis labores.

A mi familia, quienes apoyan cada instante de mi vida, dándome ánimo para continuar con mi proceso de formación, sacrificando parte del tiempo que tenemos para compartir, de modo que pueda finalizar exitosamente esta etapa. Ello, gracias a que estoy rodeada de la comprensión y el amor de mis padres, de quienes he aprendido maravillosos valores que me permiten continuar en esta etapa, mis hermanos y mi sobrino, cuyo ejemplo me ayuda a crecer como persona, lo que me hace sentir orgullosa de ellos.

A la comunidad de la Universitaria Agustiniiana y a la Fundación Nueva América, quienes abrieron sus puertas con la plena disposición para desarrollar este proyecto y contribuyeron de la mejor manera para mi formación. A toda esta comunidad ¡muchas gracias! En especial, al Director, quien siempre nos llenó de fe y esperanza, mientras nos enseñaba con una excelente metodología y con amor.

A la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá, puntualmente, a la División de Gestión y Fomento, a mis amigos, a mis compañeros de oficina y a todas las personas que conforman el programa de gestión para el alojamiento, con quienes, día a día, compartimos tiempo, espacio e intercambiamos ideas y conocimientos para desempeñarnos de la mejor manera.

Finalmente, agradezco a todas y cada una de las personas que han favorecido y apoyado mi proceso educativo: docentes, compañeros y amigos; a estos último infinitas gracias porque a pesar de las adversidades del día o los problemas que tuviesen, me regalaron una sonrisa durante las clases.

## **Resumen**

El presente trabajo tiene como fin dar a conocer uno de los cinco programas del Área de Gestión y Fomento Socioeconómico del Bienestar Universitario de sede de la Universidad Nacional de Colombia - sede Bogotá, dirigido a los estudiantes que presentan vulnerabilidad socioeconómica y solicitan apoyo para una vivienda digna. Para ello se presentará un marco teórico, legal e histórico sobre el concepto de bienestar, especialmente en la Universidad Nacional de Colombia - sede Bogotá. Posteriormente, se desarrollará cada uno de los objetivos planteados en el presente documento: establecer el estado actual del programa, por medio de la metodología empírica/deductiva; formular un plan de mejora a través de la metodología descriptiva, y evaluar la satisfacción de los beneficiarios del plan de mejora, gracias a la metodología cualitativa/cuantitativa. Finalmente, se presentaran los resultados y algunas recomendaciones.

## **Abstract**

The present work aims to introduce one of the five programs of Área de Gestión y Fomento Socioeconómico of Bienestar Universitario de sede of Universidad Nacional de Colombia - sede Bogotá, offered to the students who present socio-economic vulnerability and request support for housing worthy. To do it, a theoretical, legal and historical framework on the concept of well-being [bienestar] will be presented, especially the well-being at Universidad Nacional de Colombia - sede Bogotá. Subsequently, each of the proposed objectives at this document will be developed: establish the current status of the program, through the empirical / deductive methodology; formulate an improvement plan through the descriptive methodology, and evaluate the satisfaction of the beneficiaries of the improvement plan, thanks to the qualitative / quantitative methodology. Finally, the results and some recommendations will be presented.

## Contenido

<b>Introducción.....</b>	<b>13</b>
<b>Selección del tema .....</b>	<b>13</b>
<b>Planteamiento del problema .....</b>	<b>14</b>
Alcance.....	14
<b>Formulación del problema.....</b>	<b>16</b>
<b>Pregunta de investigación .....</b>	<b>17</b>
<b>Objetivos.....</b>	<b>17</b>
General.....	17
Específicos.....	17
<b>Capítulo 1 Desarrollo del plan de mejoramiento para el programa de alojamiento de la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá.....</b>	<b>18</b>
<b>Generalidades.....</b>	<b>18</b>
Marco teórico.....	18
Marco legal.....	21
Marco histórico.....	22
<b>Justificaciones .....</b>	<b>25</b>
Justificación teórica.....	25
Justificación práctica.....	28
Justificación metodológica.....	28
<b>Capítulo 2 Innovación y desarrollo científico .....</b>	<b>29</b>
<b>Desarrollo del objetivo específico 1 .....</b>	<b>29</b>
Evaluación del entorno interno.....	33
Evaluación del entorno externo.....	35
<b>Desarrollo del objetivo específico 2 .....</b>	<b>37</b>
Matriz MEFL.....	37
<b>Capítulo 3 Desarrollo e implementación.....</b>	<b>41</b>
<b>Plan de mejora.....</b>	<b>41</b>
Plan de actividades.....	42
<b>Desarrollo del objetivo específico 3.....</b>	<b>53</b>

Tipo de Encuesta .....	53
Técnica de muestreo.....	54
Tamaño de la muestra. ....	54
Resultado de la muestra. ....	55
<b>Conclusiones .....</b>	<b>72</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>73</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>74</b>
<b>Anexo 1 .....</b>	<b>77</b>

## Lista de gráficas

Figura 1. Segmentación adjudicados 2017-03. ....	14
Figura 2. Absorción 2017-03. ....	15
Figura 3. Pirámide de Maslow. ....	18
Figura 4. Estudiante – Convenios - Adjudicados. ....	29
Figura 5. Valores de Calificación Matriz MEFL. ....	37
Figura 6. Evidencia fotográfica de las habitaciones. ....	39
Figura 7. Evidencia fotográfica de las zonas comunes: cocina y zona de lavado. ....	39
Figura 8. Evidencia fotográfica de las zonas comunes: baño y pasillo. ....	40
Figura 9. Ciclo PHVA. ....	41
Figura 10. Evidencia fotográfica de las habitaciones. ....	50
Figura 11. Evidencia fotográfica del mobiliario de la cocina para cada aparta-estudio. ....	50
Figura 12. Evidencia fotográfica del mobiliario para cada estudiante - Closet y Escritorio. ....	51
Figura 13. Evidencia fotográfica de los baños. ....	51
Figura 14. Evidencia fotográfica de la zona de lavado. ....	52
Figura 15. Evidencia fotográfica de las zonas comunes. ....	53
Figura 16. Porcentaje de satisfacción de los resultados del plan de mejora. ....	56
Figura 17. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: acceso a la cocina. .....	57
Figura 18. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: baño. ....	57
Figura 19. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: habitación (medidas). ....	58
Figura 20. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: Iluminación en habitación. ....	58
Figura 21. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: mobiliario de la habitación (cama, mesa, armario). ....	59
Figura 22. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: zona de lavado. .	59
Figura 23. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: zonas comunes.	60
Figura 24. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: distancia y recorrido hacia el campus. ....	60

Figura 25. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: Acceso a cocina. .....	61
Figura 26. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: baños. ....	61
Figura 27. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: espacio de la habitación (medidas). ....	62
Figura 28. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: iluminación de la habitación. ....	62
Figura 29. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: mobiliario de la habitación (cama, mesa, armario). ....	63
Figura 30. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: zona de lavado. .	63
Figura 31. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: zonas comunes.	64
Figura 32. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: distancia y recorrido hacia el campus.....	64
Figura 33. Porcentajes de satisfacción de los participantes con respecto a la pregunta No. 3. ....	65
Figura 34. Calificación del servicio prestado por el programa de alojamiento: Atención. ....	66
Figura 35. Calificación del servicio prestado por el programa de alojamiento: Oportunidad. ....	67
Figura 36. Calificación del servicio prestado por el programa de alojamiento: Acceso. ....	67
Figura 37. Calificación del servicio prestado por el programa de alojamiento: Acompañamiento. .....	68
Figura 38. Calificación del acceso al apoyo prestado por programa de alojamiento: Respuesta a requerimientos. ....	69
Figura 39. Calificación del acceso al apoyo prestado por programa de alojamiento: Divulgación de la convocatoria.....	69
Figura 40. Calificación del acceso al apoyo prestado por programa de alojamiento: Criterios de adjudicación. ....	70
Figura 41. Calificación del acceso al apoyo prestado por programa de alojamiento: Respuesta a las reclamaciones.....	70

## Lista de tablas

Tabla 1. Recuento histórico del bienestar universitario. ....	22
Tabla 2. Matriz DOFA, Programa de alojamiento de la Universidad Nacional de Colombia – Sede Bogotá, según parámetros estipulados en el Acuerdo 15 del 2017. ....	30
Tabla 3. Matriz Estrategias DO, DA, FO, FA. Programa de alojamiento de la Universidad Nacional de Colombia – Sede Bogotá. ....	31
Tabla 4. Herramientas relación DOFA y PESTEL - Contexto interno de la Universidad Nacional de Colombia Sede Bogotá. ....	33
Tabla 5. Herramientas relación DOFA y PESTEL - Contexto externo de la Universidad Nacional de Colombia Sede Bogotá. ....	36
Tabla 6. MATRIZ MEFI. Programa de alojamiento de la Universidad Nacional de Colombia Sede Bogotá. ....	38
Tabla 7. Lista de proveedores. ....	46
Tabla 8. Porcentajes según variabilidad y error. ....	55
Tabla 9. Porcentaje de respuesta por preguntas. ....	65
Tabla 10. Calificación de la pregunta No. 4, discriminada por aspectos. ....	66
Tabla 11. Calificación de la pregunta No. 5, discriminada por aspectos. ....	68

## Introducción

### Selección del tema

Cuando la formación académica se encuentra en la cúspide de su desarrollo (universitario), se convierte en la etapa más importante para obtener un trabajo digno y bien remunerado. Esta es la esperanza que se percibe en los jóvenes que diariamente llegan a diario al campus de la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá. Sin embargo, estos jóvenes, no solo provienen de Bogotá, sino también de distintos lugares del país.

Estos desplazamientos, cuyo objetivo inicial es perseguir un sueño y, muchas veces, convertirse en el futuro de su familia, generan un gran impacto tanto a nivel personal como a nivel social, puesto que el estudiante se enfrenta a una realidad diferente a la acostumbrada, ya que el entorno en el que este va a convivir debería cumplir con los requisitos mínimos para tener una vida digna. Empero, los estudiantes no siempre cuentan con los medios económicos para lograrlo y, por ello, buscan el apoyo de su *alma mater*; para el caso de la universidad Nacional de Colombia, los apoyos socioeconómicos que brinda el Área de Gestión y Fomento Socioeconómico, de Bienestar de Sede.

De acuerdo con lo anterior, y teniendo en cuenta el trabajo desarrollado en el programa de alojamiento, se encontraron algunas deficiencias en el programa, cuyas reformulaciones permitirían incrementar la calidad del mismo a través de más y mejores condiciones de vivienda para los estudiantes que requieren alojamiento en la ciudad.

Para la medición del este resultado es necesario partir de un diagnóstico previo con la elaboración de una matriz DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) ya que esta permite identificar la situación actual del programa de alojamiento sin dejar de lado un análisis del entorno ofrecido por las cinco (5) fuerzas de PORTER.

Para finalizar se debe tener claridad en con condiciones primarias que ofrece el Acuerdo 15 de 2017, emitido por Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Colombia, aplicando a la sede de Bogotá el Artículo 4, Numeral 1 al 4 y el Artículo 8, Numeral 1 al 3, párrafo 3; sustentando de forma clara el plan de mejora.

## Planteamiento del problema

### Alcance.

La Universidad Nacional de Colombia sede Bogotá, en la actualidad, cuenta con programas de bienestar universitario cuyas actividades, no solo contribuyen con la formación integral de los miembros de la comunidad universitaria, sino también al conjunto de actividades encaminadas a prestar atención a la población universitaria, de modo que sus condiciones de vida, trabajo, estudio y vinculación orgánica a la comunidad sean las más adecuadas posibles (Icfes, 2002p. 23).

La división de gestión y fomento socioeconómico, cuenta con el programa de apoyo para el alojamiento estudiantil, el cual consiste en la designación de un cupo en las residencias universitarias. Esto se realiza a través de una convocatoria semestral, en la que se oferta el alojamiento en inmuebles administrados por terceros o por operación de externos.

Para el año 2017-3, el programa de gestión para el alojamiento contaba con 317 estudiantes adjudicados en los diferentes hogares (CRU, Rockefeller, María Inmaculada, Hermanas San Rafael, Ravasco) (Manjarres, 2017).



**Figura 1. Segmentación adjudicados 2017-03.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos de Alojados sede Bogotá.

Para la vigencia del 2017-03, se presentaron 260 estudiantes a la convocatoria de acceso al apoyo de alojamiento, de los cuales solo se adjudicaron 22 estudiantes nuevos; ello debido a que se ofrecen los cupos de aquellos estudiantes que ya culminaron su proceso académico (más de 12 matrículas, terminación del plan de estudio). A esto se suma la pérdida del apoyo por no cumplir con las horas de corresponsabilidad, decretadas en el Acuerdo 004 de 2011 (Consejo Superior Universitario de la Universidad Nacional de Colombia, 2011), donde los estudiantes beneficiarios deberán contribuir con horas de corresponsabilidad esto con el fin de motivar la responsabilidad de manera social que contribuye al proceso de formación integral, los estudiantes que reciben alguno de los apoyos socioeconómicos, realiza durante el semestres académico una o varias actividades de corresponsabilidad institucional en actividades de docencia, investigación, extensión u otras. (Portafolio de Servicios, 2017, p. 15)



**Figura 2. Absorción 2017-03.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en resultados de convocatorias 2017-03.

La demanda atendida presenta un porcentaje de 8.5% de estudiantes a los cuales se les adjudico el beneficio de apoyo de alojamiento.

Los no adjudicados “estudiantes que aplican al apoyo y no son beneficiarios” para el periodo de 2017-03, presenta un porcentaje de 91.54% de estudiantes.

### **Formulación del problema**

La Universidad Nacional de Colombia en la actualidad cuenta con varios convenios, desarrollados con terceros, con el fin de brindar el servicio de alojamiento a los estudiantes de pregrado que vienen de otras ciudades del país para iniciar su proceso educativo y que presentan un estado de vulnerabilidad económica.

En este momento, el programa de gestión para el alojamiento cuenta con la modalidad de contratación de cupos de alojamiento con operadores externos, esta modalidad se basa en la suscripción de un acuerdo aprobado por las partes (Universidad Nacional y operador externo). Este operador puede ser una persona jurídica o natural, que ofrece cupos a estudiantes, el valor de este alojamiento lo paga la Universidad Nacional de acuerdo a lo acordado y contratado por las partes. La división de gestión y fomento realiza la supervisión e interventoría de dicho contrato para vigilar los acuerdos pactados y la calidad del servicio pactado.

Teniendo esto en cuenta, es necesario preguntarse si, hoy en día, ¿los contratos cumplen con los estándares y las condiciones de calidad necesarias para la prestación de los servicios requeridos a estudiantes beneficiarios de este apoyo? Por esta razón, el presente trabajo, se realizará un seguimiento de la capacidad instalada, buscando y reconociendo el lineamiento establecido donde se pretende realizar una prestación del apoyo con equidad, eficiencia y calidad. Además de garantizar las mínimas condiciones de infraestructura y confort para brindar estabilidad e intercambios socioculturales y educativos a los estudiantes beneficiarios de este apoyo.

Una vez verificado el cumplimiento del lineamiento, se estructurará e implementará un plan de mejora que permitirá prestar un servicio oportuno, continuo y de óptima calidad; de modo que las condiciones antes mencionadas, a futuro, mejoren y, así, la capacidad demanda pueda cubrir un porcentaje significativo entre la comunidad universitaria, con condiciones de vivienda digna.

## **Pregunta de investigación**

En la actualidad, ¿Los contratos cumplen con los estándares de calidad y las condiciones necesarias en la prestación de los servicios requeridos por los estudiantes beneficiarios?

## **Objetivos**

### **General.**

- ✓ Diseñar un plan de mejoramiento para el programa de alojamiento de la Universidad Nacional Sede Bogotá.

### **Específicos.**

- ✓ Diagnosticar el estado actual de los hogares y contratos que brindan el servicio de alojamiento a los estudiantes adjudicados.
- ✓ Elaborar un plan de mejoramiento acorde con el diagnóstico realizado, para el cumplimiento del Acuerdo 15 de 2017 del Consejo de Bienestar Universitario.
- ✓ Evaluar la satisfacción de los resultados del plan de mejora.

## Capítulo 1

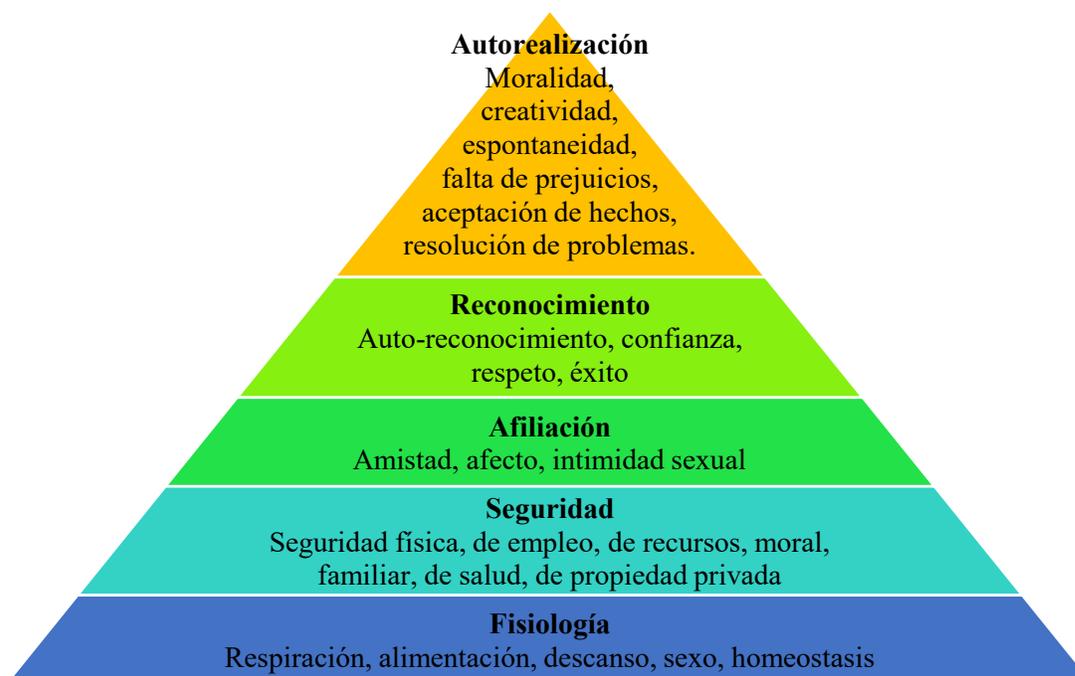
### Desarrollo del plan de mejoramiento para el programa de alojamiento de la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá

#### Generalidades

##### Marco teórico.

Hablar de bienestar es dirigir y realizar una actividad, una labor constante y general, la satisfacción de sentirse bien consigo mismo y con nuestro entorno; “estar conforme” en aspectos, como el confort, la comodidad y la salud, tanto a nivel personal, como a nivel económico y profesional. A su vez, la idea de Bienestar se encuentra asociada a la ética, la moral y la filosofía personal para desarrollarse en un entorno “Personal, familiar, social y profesional”.

De acuerdo con Maslow (1943), el hombre, por naturaleza, tiene diferentes necesidades. Estas parten de las necesidades básicas y llegan a los deseos más elevados (ver figura 2) (García-Allen, s.f.).



**Figura 3. Pirámide de Maslow.**

**Fuente:** Reelaboración con base en García-Allen (s.f., web).

De acuerdo con la pirámide de Maslow, Dentro de las necesidades básicas (las fisiológicas), se encuentran aquellas que se pueden suplir, puesto que, al sentir satisfacción por su realización, dicha necesidad ya no se presenta. En el siguiente nivel, se encuentran aquellas necesidades relacionadas con la seguridad y la protección; por ejemplo, la defensa ante una situación de peligro, poseer un empleo o tener una familia. Posteriormente, en las necesidades de afiliación, están los elementos necesarios para el desarrollo personal y afectivo; puntualmente porque, el agruparse con más personas permite el desarrollo del afecto y de valores como “el amor”. En canto al nivel del reconocimiento, esta se describe en dos tipos: estima alta y estima baja; por lo que este influyente en el cómo una persona se ve a sí misma y cómo la ve su entorno. Finalmente, la autorrealización está enmarcada por la motivación del crecimiento personal; en la cúspide de la pirámide, el individuo al se encuentra totalmente realizado y se sentirá realizado ya que sus metas fueron alcanzadas hasta cierto punto (García-Allen, s.f.).

Hoy por hoy el bienestar es uno de los grandes propósitos de las Instituciones de Educación Superior; y tanto en Colombia, como en el mundo, es un tema que buscan redefinir los aspectos personales, ofreciendo servicios básicos para la comunidad universitaria a través de las diferentes políticas gestadas en las instituciones de educación superior (IES), cuyo propósito fundamental es formar individuos capaces de ejercer su vocación en entornos comunes a una sociedad.

Con el paso del tiempo, varios actores de la sociedad (p.e. el gobierno y el sector educativo) se enfocan en la búsqueda y promoción del bienestar universitario, puesto que se encamina al ‘Estar Bien’ de toda la comunicada educativa; empero, este ideal siempre deben estar alineados con la filosofía educativa, sus políticas y administración internas, y se relación con la comunidad en la que se encuentra. Por ende, los programas de bienestar cumplen una doble función, por un lado, elevar la eficiencia del gasto en la educación, al permitirle a los beneficiados despegar todas sus potencialidades y aprovechar plenamente la educación que se les ha dispensado, y, por otra parte, evitar la exclusión de los más pobres, al brindarles los medios materiales que les permiten llevar a cabo sus estudios (Misas, 2004, p. 252).

Gracias a los diferentes beneficios planteados por las universidades, los estudiantes se sienten más cercanos a su Alma Mater y resaltan con orgullo sus características (Gutiérrez, 1995). Así, tanto para las universidades a nivel mundial, como para la Universidad Nacional de Colombia, el bienestar universitario contribuye a la formación integral de toda su comunidad.

Consciente de esa necesidad, la Universidad Nacional de Colombia estableció las primeras bases del Bienestar Universitario, al implementar la construcción y la formulación de políticas orientadas a algunas asociaciones Universitarias, a fin de configurar la imagen que se requería alcanzar en Colombia. Siguiendo a Celis, López y Pino (2005), fundamentándose en el principio del desarrollo humano, la formación integral, la calidad de vida y la construcción de comunidad, desde 1935 se pensó en la reorganización de la Universidad, transformándola en una ciudad universitaria, que incluía, entre otras, las residencias para los estudiantes; transformación aprobada legalmente por la Ley 68 de 1935.

En consecuencia, para la Universidad fue de suma importancia su reorganización; especialmente, en lo relacionado con la Dirección de Bienestar Universitario de la sede Bogotá, debido a que las residencias significaban un nuevo ámbito de desempeño. En ese sentido, la Dirección de Bienestar Universitario Sede Bogotá promueve y ejecuta acciones tendientes a la creación de ambientes apropiados para el desarrollo del potencial individual y colectivo de los estudiantes de la Universidad Nacional de Colombia; a mejorar su calidad de vida y convivencia, favorecer la construcción de comunidad; a diseñar y establecer estrategias que permitan contribuir con la disminución de su deserción, asociada a factores socio-económicos y de adaptabilidad a la vida universitaria, relacionándola con problemas psicoafectivos, de hábitos de estudio y de vida saludable (Consejo Superior Universitario, 2009).

Dado que los programas de bienestar tienen como fin apoyar a estudiantes vulnerables económicamente, Gutiérrez (1995) indica que la integridad del estudiante se podrá ver bien afectado en su proceso académico, siempre y cuando se vea integrado en las múltiples actividades de bienestar de forma individual y social, pues esto ayudará a la construcción elemental de su comodidad y accederá a oportunidades de recursos económicos brindados por el Alma Mater. En este caso, el programa de alojamiento es uno de los beneficios que obtienen los estudiantes en situación de vulnerabilidad socioeconómica.

El programa de gestión para alojamiento consiste en brindar cupos de alojamiento, cuyo costo se cubre de forma total en las residencias (edificios, hogares, casas residenciales), que presentan un convenio con la Universidad Nacional y entidades externas, suscritas durante el periodo académico intersemestral.

La convocatoria para poder acceder a este apoyo se encuentra dirigida a estudiantes vulnerables económicamente, que se deben movilizar a la ciudad de Bogotá desde su ciudad de

origen (Programa de admisión especial [PAES], Programa especial de admisión y movilidad académica [PEAMA]), estudiantes madres solteras (hijos menores de 4 años), mujeres y hombres solteros cuya posibilidad de acceso a este sea mayo (esto se determina según la calificación del Puntaje Básico de Matrícula [PBM]). Así mismo, la cobertura está diseñada para beneficiar al mayor número posible de miembros de la comunidad universitaria, integrando actividades continuas y equánimes, las cuales imprimen, en la comunidad universitaria, dignidad humana, fortaleciendo los ambientes donde el ambiente personal se mezcla con el social.

### **Marco legal.**

A continuación, se relacionan los lineamientos y las resoluciones bajo las cuales se rige este programa:

- **Acuerdo 15 de 2017.** Por el cual se reglamenta el servicio de alojamientos estudiantiles que forman parte del programa Gestión para el Alojamiento del Sistema de Bienestar Universitario en la Universidad Nacional de Colombia.
- **Acuerdo 12 de 2015.** Por el cual se establece el tiempo de duración de apoyos socioeconómicos estudiantiles reglamentados por el Acuerdo 04 de 2014 del Consejo de Bienestar Universitario en los casos de cancelación de periodo académico, traslados entre programas curriculares de una misma Sede y doble titulación.
- **Acuerdo 04 de 2014.** Por el cual se reglamentan los apoyos socioeconómicos estudiantiles de los programas de Gestión Económica, Gestión para el Alojamiento, Gestión Alimentaria y Gestión para el Transporte, que hacen parte del Área de Gestión y Fomento Socioeconómico, del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Colombia y se deroga la Resolución 001 de 2011 del Consejo de Bienestar Universitario.
- **Circular 2 de 2014.** En cumplimiento de lo establecido en el artículo 12 del Acuerdo 04 de 2014 Consejo de Bienestar Universitario, los estudiantes beneficiarios apoyo socioeconómico estudiantiles deben realizar actividades de corresponsabilidad por periodo académico, con la intensidad horaria que se establece en (...).

- **Resolución 001 de 2011.** Por la cual se reglamentan los programas estudiantiles de Gestión Económica, Gestión para el Alojamiento, Gestión alimentaria y Gestión para el Transporte, del Área de Gestión y Fomento Socioeconómico del Sistema de Bienestar Universitario en la Universidad Nacional de Colombia.
- **Ley 68 de 1935.** Orgánica de la Universidad Nacional de Colombia. Puntualmente en su artículo No. 5.

Para el alojamiento, organización y buen funcionamiento de la Universidad, el Gobierno procederá a comprar en Bogotá o en sus inmediaciones, lotes de terreno adecuados para construir la ciudad universitaria, con los edificios, instalaciones y campos de deporte que por su capacidad y condiciones correspondan a las exigencias de la Universidad. Con este fin el Gobierno queda autorizado para vender o permutar los inmuebles de propiedad nacional, ocupados por las Facultades y Escuelas profesionales que funcionan actualmente en la capital de la República, y por el Conservatorio Nacional de Música, y para destinar el producto a la construcción y equipo de los nuevos edificios de la Universidad. Y en los Presupuestos de 1936 y 1937, se harán las apropiaciones necesarias para completar la suma que requiera la terminación de dichas obras. Se declara de utilidad pública la adquisición de los inmuebles para la construcción de las obras y edificaciones a que se refiere este artículo. (Congreso de la República de Colombia, 1935).

### **Marco histórico.**

El presente marco tiene como finalidad exponer y dar a conocer los orígenes de manera interna y externa del Bienestar Universitario, su evolución y sucesos que se desencadenaron a lo largo de los años.

**Tabla 1. Recuento histórico del bienestar universitario.**

<b>Año</b>	<b>Descripción</b>
<b>1922</b>	Lucha del pensamiento y reforma universitaria por parte de los estudiantes.
<b>1929</b>	Muerte de Gonzalo Bravo Páez (Se desencadenan las protestas por parte del movimiento estudiantil).
<b>1935</b>	Se crea la Ley 63 de 1935, la cual promueve la organización y la creación de una ciudad universitaria, bienestar estudiantil, residencias, comedores, servicios médicos y deportes de manera organizada.

Año	Descripción
1938	Estudiantes inician protestas por la calidad y el bienestar universitario y en educación.
1939	Inauguración de las residencias universitarias, Universidad Nacional de Colombia Sede Bogotá.
1940	Creación del Acuerdo 96, donde se reglamenta el funcionamiento de las residencias universitarias.
1948	Encuentro Estudiantil Latinoamericano, uno de sus delegados era Fidel Castro; ese mismo día asesinan al líder político Jorge Eliecer Gaitán “El Bogotazo”.
1950	Creación del Instituto Colombiano de Créditos Educativos y Estudios Técnico en el Exterior (Icetex).
1954	Conmemoración de la muerte del estudiante Gonzalo Bravo Paez, celebración día del estudiante con actividades distintas, dichos actos conmemorativos fueron interrumpidos por las autoridades ya que por órdenes del gobierno tenían que evitar el evento. La policía irrumpió en la Ciudad Universitaria donde dispararon, uno de estos disparos acabo con la vida del estudiante Uriel Gutiérrez, las manifestaciones se extendieron pero las autoridades dispararon en contra de los estudiantes dejando por lo menos ocho estudiantes muertos, en ese momento se creó el Fondo Universitario Nacional.
1957	La junta militar designa tierras cerca de los predios de la Universidad Nacional para construir las residencias universitarias
1958	Creación de la Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN), creación de espacios para la reflexión sobre varios temas de la universidad, entre ellos el Bienestar Universitario.
1962	Se realiza el seminario organizado por la Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN), donde asistieron todos los rectores de las Instituciones de Educación Superior (IES), en esta se hizo el pronunciamiento sobre las necesidades de adoptar una política general Universitaria.
1968	Creación del consejo de Bienestar Universitario por la Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN), se inició la formulación de las pólitas de bienestar universitario y en la programación y ejecución de actividades en esta área.

Año	Descripción
1971	Reforma Universitaria, el Ministerio de Educación en el mandato de Luis Carlos Galán el cual incentivo la creación del Artículo 45 de la reforma estudiantil donde indica “se debería incluir a toda la comunidad universitaria”, desde ese momento se define el bienestar universitario como: “El conjunto de actividades encaminadas a prestar la atención a la población universitaria para que sus condiciones de vida, estudio y vinculación organiza a la comunidad sean más adecuadas posibles”.
1973	Primer diagnóstico del que se tiene conocimiento en el país sobre bienestar por parte de la división de planeación del ICFES, ayudando a crear condiciones de trabajo que facilitan mejorar el rendimiento académico y administrativo, se buscaron estrategias y se clasificaron, orientadas a las actividades en 2 grupos (Bienestar Administrativo y Bienestar Estudiantil), para estas se implementaron las actividades enfocadas a Residencias Universitarias.
1980	La Universidad Pública asume por medio de una función propia del “Estado de Bienestar”, el Decreto 8 de 1980 fue expedido por el “Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación” ICFES. Se consolida el Bienestar Universitario como el desarrollo físico, psicológico, Espiritual y social de todas las personas que conforman la comunidad universitaria.
1984	La universidad inicia una reforma académica con el Acuerdo 44 de 1986, en ese momento se creó la Vicerrectoría de Estudiantes y Bienes Universitario, centrando las políticas y programas de Bienestar.
1991	Se redefinió el concepto de Bienestar Universitario al considerarlo como una estrategia de calidad de vida y del trabajo académico, material, social, económico y cultural.
1992	Se restableció que el Bienestar Universitario debía estar presente en todas las instituciones de Educación Superior IES. Con la Ley 30 de 1992.
1995	El Ministerio de Educación Nacional de Colombia (CESU) establece las políticas de Bienestar Universitario.
1996	Se realiza el segundo diagnóstico para evaluar el propósito de conocer las condiciones y situaciones que presentaban las unidades del bienestar.
1999	La Universidad Nacional de Colombia cuenta con un estatuto nuevo publicado en el plan global de desarrollo en el cual se establece un mejoramiento del bienestar como parte de la estrategia de equidad y convivencia. En este momento se elimina la Vicerrectoría y se crea la Dirección de Bienestar Universitario.

**Fuente:** Elaboración propia con base en la fuentes consultadas.

Desde ese momento los programas de apoyo socioeconómicos son administrados y coordinan las políticas, programas y acciones de bienestar universitario desde la Dirección de Bienestar Universitario en compañía de la División de Gestión y Fomento Socioeconómico.

## **Justificaciones**

### **Justificación teórica.**

Constantemente, se trabaja en busca de la satisfacción del ser humano, el sentirse bien consigo mismo y con su entorno en los diferentes aspectos de la vida; un bienestar asociado con lo ético, lo moral y lo filosófico. Según Maslow (1943) el hombre necesita satisfacer, tanto sus necesidades más básicas, como los deseos más elevados. No obstante, con el paso del tiempo, el concepto de bienestar ha ido cambiando, no solo a nivel social, sino también a nivel universitario, histórico y conceptual.

Para llevar ello a cabo, la educación superior ha tenido tareas fundamentales para la realización de su misión: la formación humana, la creación y desarrollo del saber, y el compromiso de servicio a la sociedad; elementos que se evidencian en la medición del desarrollo humano individual y social; las instituciones de educación superior al servicio público; se constituyen en un espacio de socialización que como tal, propicia y favorece la generación de valores que deben estar orientados al crecimiento personal y al de la comunidad a la cual pertenece (Spraggon, 1994). Por ello, el bienestar universitario, según Gutiérrez (1995), responde a una auténtica filosofía de bienestar; y más que de bienestar, de “buen ser” de los miembros de la comunidad universitaria para poder realizar la ingente labor de la educación no solo superior, sino para lo superior.

El concepto de bienestar universitario en Colombia aparece, por primera vez, en la legislación colombiana durante la segunda mitad del siglo veinte, con la Ley 63 de 1935, durante el gobierno de Alfonso López Pumarejo. En esta, se estipula la reorganización de la Universidad Nacional para crear una ciudad universitaria; a su vez, se indica que hacen parte del bienestar estudiantil: las residencias, los comedores estudiantiles, los servicios médicos y el deporte organizado; a través de estos servicios se pretendía conformar una verdadera comunidad universitaria en la que

se satisficieran las carencias básicas de los estudiantes; ya que este se convertía en el único modo para que muchos de ellos pudieran realizar sus estudios (López, 2002).

A pesar de que puede parecer exótico el distinguir entre “bienestar” y “buen ser” (locución que no conforma un sustantivo castellano), esta diferencia se hace para resaltar el hecho de que, al hablar de bienestar, no se trata de describir una actividad pasajera y adjetiva, sino de definir un ambiente general, un clima, un medio universitario que debe caracterizar, en su ser o en su quehacer, a la institución de educación superior de modo que pueda llamarse, universidad o simplemente alma mater (Gutiérrez, 1995).

Por ende, se entiende que la función de bienestar es la promoción de los valores que imprimen dignidad a la persona, la creación de un ambiente que considere todas las capacidades, los sentimientos, los intereses y las necesidades de todos los individuos; velar porque todos los miembros de la comunidad se sientan, ante todo, tratados y promovidos como lo que son, es decir: seres humanos (Gutiérrez, 1995).

En las siguientes décadas, el bienestar universitario se desarrolló como una política de “Estado de bienestar”, la cual se basa en prestar unos servicios básicos a los estudiantes universitarios por medio de la universidad pública, por lo que los programas de bienestar cumplen una doble función, por un lado, elevar la eficiencia del gasto en educación, al permitir a los beneficiados, despegar todas sus potencialidades, aprovechar plenamente la educación que se les ha dispensado, y por otra parte, evitar la exclusión de los más pobres, al brindarles los medios materiales que le permiten llevar a cabo sus estudios. (Misas, 2004, p. 252).

Debido a que muchos estudiantes provienen de diferentes partes del territorio colombiano a fin de realizar sus estudios profesionales, o cuentan con vivienda, no solo sentir la seguridad de una vivienda en donde se pueda sentir seguro sino donde puedan desarrollar su actividad académica entre otros. Al trasladarse de zonas lejanas a la capital del país, encuentran muchas complicaciones y mucho más para acceder a una vivienda digna y cercana a las zonas universitarias.

A nivel nacional algunas pocas universidades de las más prestigiosas tienen este servicio, para acceder a estas se debe estar de carácter obligatorio matriculado en ellas. El programa de gestión para el alojamiento de la universidad nacional, consiste en brindar cupos de alojamiento cuyo costo se cubre de forma total en las residencias (edificios, hogares, casas residenciales), que

presentan un convenio con la Universidad Nacional y entidades externas suscritas durante el periodo académico intersemestral.

La Universidad Nacional de Colombia coordina las políticas, programas y acciones de bienestar universitario desde la Dirección Nacional de Bienestar; esta se divide en tres unidades, nivel nacional, de sede y de facultad<sup>1</sup>, y cada una de ellas desarrolla políticas, proyectos y acciones correspondientes con la dirección académica propia de cada nivel.

A nivel nacional, se realiza el diseño y monitoreo en la ejecución de las políticas de alojamiento a nivel general, buscando mejorar la calidad y la buena administración de los alojamientos de las sedes; entre sus actividades, se encuentra: definir los manuales de alojamiento y las rutas de atención, por ejemplo: la prevención del consumo, las rutas de atención y las diferentes áreas de estudios de la vida universitaria. Entre estas actividades, también se realiza la medición del desempeño académico, buscando el impacto que causa el beneficio del apoyo de alojamiento en el rendimiento académico.

A nivel de sede, esta se estructura por área y programa, con el propósito de desarrollar proyectos y políticas de bienestar universitario. En consecuencia, los programas de bienestar tiene como fin brindar actividades que promuevan la orientación al desarrollo físico, mental, espiritual y social de los estudiantes, docentes, directivos y demás personas vinculadas a las instituciones de educación superior (IES) (Universidad Nacional de Colombia, 2002, p. 24).

Teniendo presente lo anterior, la división de gestión y fomento socioeconómico tiene como fin proporcionar ayudas económicas a los estudiantes vulnerables económicamente, quienes pueden recibir los recursos ofrecidos por la Universidad Nacional o por entidades externas: Gestión Económica “Apoyo económico” (Préstamo estudiantil, Unidad de servicios públicos [UAES], Jóvenes en Acción, Cooperativas); Gestión alimentaria “Apoyo de desayuno, almuerzo y cena, de forma total o parcial”; Gestión de transporte, y Gestión para el alojamiento.

Con miras a que el trámite sea equitativo y transparente, este se realiza por convocatoria pública, dirigida a estudiantes económicamente vulnerables o que deben trasladarse a la ciudad de Bogotá para iniciar su proceso de formación universitaria (PAES, PEAMA); estudiantes madres solteras, con hijos menores de 4 años; hombre y mujeres cuyo estado civil es soltero y cuyo PBM cumpla ciertas características.

---

<sup>1</sup> El alcance de este trabajo se limita a los programas de Bienestar de Sede Bogotá, ya que Bienestar de Facultad no maneja programas asociados con la Gestión y Fomento Socioeconómico.

A pesar de que la cobertura se encuentra enfocada en ayudar al mayor número posible de estudiantes de la Universidad, se han evidenciado malas condiciones y deterioro de las instalaciones que poseen convenios con el programa de alojamiento; de ahí que se plantee un plan de mejoramiento para el programa. Especialmente, con este, se busca verificar las condiciones en las que conviven los estudiantes y, así, evaluar e implementar algunas mejoras que permitan la modificación y futura ampliación en la cobertura del programa. En este punto, es importante mencionar que la demanda se ha incrementado considerablemente.

### **Justificación práctica.**

La Universidad Nacional de Colombia, como entidad pública del estado, debe considerar la vulnerabilidad de sus estudiantes, con el fin de evitar que existan deserciones, mientras garantiza las condiciones de bienestar y acompañamiento de los mismos. A esto se anua el hecho de que dentro de las metas a futuro de la Universidad Nacional de Colombia, se encuentra garantizar el apoyo socioeconómico a los estudiantes en diferentes grados de vulnerabilidad.

Por ello, es necesario formular, plantear y ejecutar metas específicas en cada uno de los diferentes programas de la Universidad; a lo que el programa de gestión para el alojamiento responde dando cumplimiento y fortaleciendo sus proyectos a través de planes de mejor como el que se plantea en este trabajo; el cual busca cubrir las necesidades y garantizar la demanda de los estudiantes de pregrado.

### **Justificación metodológica.**

Para llevar a cabo el desarrollo de este trabajo, se manejaran varios métodos. Inicialmente, se tendrá en cuenta el método empírico-deductivo con carácter descriptivo; posterior a esto, se desarrollará el objetivo N° 2, donde se realizará un diagnóstico inicial del estado actual de los hogares y contratos que brindan el servicio de alojamiento para los estudiantes adjudicados; para el objetivo N° 3, se propondrá un modelo de evaluación para medir la satisfacción del servicio a los estudiantes ya adjudicados, este se realizara con enfoque cualitativo y cuantitativo; según este diagnóstico, se realizará la verificación de los servicios propuestos por los presentes convenios; así mismo, se soportará y propondrá un modelo de evaluación.

## Capítulo 2

### Innovación y desarrollo científico

#### Desarrollo del objetivo específico 1

Objetivo 1: Diagnosticar el estado actual de los hogares junto con los contratos de los servicios de alojamiento que se le brindan a los estudiantes de la Universidad Nacional de Colombia beneficiados por este apoyo.

Al analizar los datos de alojamiento del programa, se encontró que en la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá, se genera una masiva solicitud del apoyo, pero la adjudicación al mismo no alcanza a cubrir la demanda solicitada. Esto se refleja en el porcentaje de estudiantes que solicitaron el apoyo para el primer semestre del 2018, cuya oferta solo cubrió al 1,3% de la población activa (Manjarrez, 2017).



**Figura 4. Estudiante – Convenios - Adjudicados.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los estudiantes activos, Convenios suscritos con la Universidad Nacional sede Bogotá y Adjudicados según informes de cada División.

Como parte del proceso de evaluación del sistema actual implementado en el programa se diseñó y envió una encuesta a los estudiantes adjudicados, con el fin de evaluar las inconformidades y posibles mejoras necesarias, con miras a establecer un ambiente de confort y calidad para el alojamiento de estudiantes; al tiempo que se estudia la posibilidad de ampliar los ya existentes<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> En este punto es necesario aclarar que debido a que la Universidad es de carácter público, el presupuesto ejecutado y la vigencia del mismo dependen del presupuesto designado a nivel Nacional de Bienestar de Sede, así como de la normativa relacionada con su ejecución.

**Tabla 2. Matriz DOFA, Programa de alojamiento de la Universidad Nacional de Colombia – Sede Bogotá, según parámetros estipulados en el Acuerdo 15 del 2017.**

<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
1. No es claro con los requerimientos específicos de contratación.	1. La cancelación del programa por parte del estado o entes externos.
2. Los contratos suscritos no tendrían la calidad mínima esperada.	2. Reducción del presupuesto para el programa de alojamiento.
3. Los recursos financieros no son suficientes para el cubrimiento de la demanda	
4. No se cuenta con infraestructura propia.	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
1. Se cuenta con una partida presupuestal anual	1. Mejorar la imagen del programa de alojamiento en la sede Bogotá.
2. Se cuenta con un programa de alojamiento apalancado con el Art 15 de 2017	2. Prestar una mejor calidad a los beneficiarios.
3. Personal capacitado.	3. Garantizar la continuidad del programa.
4. Lineamientos definidos	4. Ampliar los cupos de alojamiento para permitir el acceso a estudiantes con vulnerabilidad socioeconómico.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 3. Matriz Estrategias DO, DA, FO, FA. Programa de alojamiento de la Universidad Nacional de Colombia – Sede Bogotá**

ESTRATEGIAS D+O	ESTRATEGIAS F+O
<p>Crear nuevos convenios que presten el servicio de alojamiento de calidad; para esto se requiere un aumento del presupuesto asignado para el año 2019, ya que, al mismo tiempo, se asignan los recursos financieros.</p>	<p>Solicitar recursos para la ampliación de los servicios que se prestan de manera interna y externa; mejoras en los ya suscritos, y actualización de la red de alojantes para el ofrecer este servicio en tiempo real y según necesidades de los estudiantes.</p>
<p>Realizar alianzas con entidades externas para la ampliación de los cupos de alojamiento en los diferentes convenios, ya que estos favorecen las condiciones y por su ubicación para la movilidad de los estudiantes, de igual manera la ampliación de los cupos con las residencias universitarias CRU, esto se debe realizar a modo de concesión del servicio con el fin de financiar su restauración física y reestructuración social.</p>	<p>Integrar el área de acompañamiento y el personal del programa de alojamiento para fortalecer la convivencia y el intercambio sociocultural de la población que se encuentra alojada en los hogares con los que se tiene un convenio, Implementar un control a cada centro de alojamiento con el que se tenga convenio.</p>
<p>Mantener comunicación directa con la división de contratación, esto con el fin de seguir los parámetros estipulados en el Acuerdo 15 de 2017, esto ayudara a mejorar la calidad del servicio prestado y mejorar la imagen del programa frente a la comunidad educativa.</p>	<p>Implementar y buscar convenios que ofrezcan los servicios de alojamiento a los alrededores de la Universidad Nacional, pues esto favorece la movilidad y minimiza el tiempo de recorrido; esto ayudando a prestar un servicio de calidad a los beneficiados. Igualmente, reforzar el acompañamiento de los hogares para vigilar su convivencia y el cumplimiento del manual de convivencia.</p>

ESTRATEGIAS D+A	ESTRATEGIAS F+A
<p>Según los convenios actuales, realizar y verificar el cumplimiento del Acuerdo 15 de 2017; a su vez, buscar la ampliación de los cupos para el cubrimiento de la demanda, ya que, según esta, se requiere la ampliación en los cupos ofrecidos; evitar los problemas de deserción estudiantil; realizar estrategias de mejoras, con estas propuestas ofrecer un apoyo de calidad y buenas condiciones para los estudiantes ya adjudicados.</p>	<p>Realizar una evaluación en el presupuesto para la vigencia de 2019, para la inscripción de nuevos convenios y alianzas con terceros, para el cubrimiento de la demanda para este apoyo, favoreciendo y cubriendo las necesidades de los beneficiarios, el espacio y hogar conveniente, según caracterización.</p>
<p>Verificar con el cumplimiento de los recursos asignados; de igual manera, evaluar con directivas y jefaturas la ampliación del presupuesto.</p>	
<p>Reforzar el proyecto red de alojantes, prestando el servicio de forma oportuna y ágil</p>	<p>Aumentar en el cubrimiento de la demanda para la prestación y adjudicación del apoyo de alojamiento, esto mejorando la imagen ante la comunidad universitaria.</p>
<p>Implementar el plan de mejora y buscar el aumento del presupuesto para la prestación del servicio de alojamiento, evaluando la posible ampliación del servicio en las residencias universitarias CRU; así como la búsqueda de nuevos convenios para las mejoras de los ya existentes.</p>	<p>Implementar del plan de mejora y buscar el aumento del presupuesto para la prestación del servicio de alojamiento, evaluando la posible ampliación del servicio en las residencias universitarias CRU. La búsqueda de nuevos convenios para las mejoras de los ya existentes; implementar la mejora para la ampliación de la red de alojantes; esto permitiría un servicio actualizado y oportuno.</p>

**Fuente:** Elaboración propia.

### Evaluación del entorno interno.

Las evaluaciones del entorno interno se trabajaron de acuerdo con el análisis de la información proporcionada por el Programa de gestión de alojamiento de la Universidad Nacional de Colombia, datos que fueron analizados con las herramientas DOFA y PESTEL, enfocándose de forma especial en las fortalezas y debilidades (aspectos originados por el factor internos). Dichos aspectos fueron vinculados a cada uno de los factores que afectan el programa y aspectos adicionales. Lo cual se expresa a continuación:

**Tabla 4. Herramientas relación DOFA y PESTEL - Contexto interno de la Universidad Nacional de Colombia Sede Bogotá.**

FACTOR	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES
<b>POLÍTICO</b>		
Reforma en los estatutos estudiantiles.	Los lineamientos y reformas se realizan de manera interna. El aval de la División Jurídica de la Universidad Nacional.	
Cambio de vigencia, directivas y administrativos de la Universidad Nacional.	Integración e interacción desde y hacia el entorno social.	Evaluación en los procesos, convenios, presupuesto para la nueva vigencia.
Políticas institucionales que contengan lineamientos de calidad para la prestación del servicio.		No se tiene una suficiente atención para el diseño de lineamientos de calidad para este programa.
<b>ECONÓMICO</b>		
Los convenios para el alojamiento se realizan con externos.		La Universidad Nacional no cuenta con infraestructura propia.
Falta de presupuesto, inyección financiera de manera interna.	Se puede diseñar propuesta y planes de mejora para ampliar el programa, prestación de calidad.	Dificultades con en el presupuesto asignado por la Universidad Nacional de Colombia al programa de gestión para el alojamiento.

FACTOR	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES
Proyecto de inversión	Para la nueva vigencia se tiene previsto presentar nuevas opciones y posibles alojamientos, ya que la nueva vigencia en sus propuestas se enfocará en el bienestar estudiantil.	
<b>SOCIOCULTURAL</b>		
Ubicación de los hogares a los alrededores; esto favorece a los estudiantes para su movilidad y traslado.	Ubicación cercana a la Universidad Nacional; esto a la optimización del tiempo en movilidad para los estudiantes.	
Los lugares de alojamiento prestan servicios de calidad, asociando el bienestar universitario con el concepto de vida digna.	Participación e integración de los programas de bienestar universitario.	
Los hogares permiten el desarrollo personal de los estudiantes.		En algunos hogares, los estudiantes no dirigen su comportamiento como lo indican sus lineamientos.
<b>TECNOLÓGICO</b>		
Difusión de alojamientos externos. (Red de alojantes)	El programa cuenta con la red de alojantes; esto ayuda a estudiantes a encontrar un hogar cercano a la universidad para tomarlo como opción de vivienda.	
Convenios de calidad con tecnología en su construcción.		La Universidad Nacional no cuenta con el recurso financiero suficiente para alojar a los estudiantes en edificios con estas características.
Falta de infraestructura: nuevas edificaciones.		La universidad nacional no cuenta con la infraestructura ni con los terrenos para prestar el servicio de manera directa.

FACTOR	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES
Equipos tecnológicos (personales e innovadores) a nivel interno de los alojamientos.		Falta de equipos tecnológicos (computadores, televisores) para uso en los alojamientos.
<b>AMBIENTE</b>		
La ubicación geográfica influye en el desarrollo de los estudiantes.	Ubicación cercana a la Universidad Nacional; esto optimiza el tiempo de movilidad de los estudiantes.	
En los sitios de alojamiento se implementa el ambiente sociocultural, el compartir y el socializar para el desarrollo personal de cada estudiante.		Se presentan problemas de convivencia, estilos de vida y costumbres personales.
Se invita a los estudiantes a ser amigables, con buen ambiente y adecuado manejo de los recursos.	Los administradores implementan la educación del buen manejo de los recursos.	
<b>LEGAL</b>		
Acuerdos y lineamientos que regulan la adjudicación del apoyo de alojamiento.		La transición de las políticas internas necesitan modificaciones; esto incrementaría los tiempos de respuesta por las áreas que intervienen.

**Fuente:** Elaboración propia.

### **Evaluación del entorno externo.**

Las evaluaciones del entorno se trabajaron conforme el análisis de la información que se encuentra a nivel histórico de la Universidad Nacional de Colombia, relacionándola con el sector de bienestar estudiantil. Esta información se organizó con las herramientas de análisis DOFA y PESTEL de manera conjunta, haciendo especial énfasis en las oportunidades y las amenazas (aspectos originados por factores externos). Dichos aspectos fueron vinculados a cada uno de los factores que afectan el programa y algunos aspectos adicionales; esto se expresa en la tabla 3.

**Tabla 5. Herramientas relación DOFA y PESTEL - Contexto externo de la Universidad Nacional de Colombia Sede Bogotá.**

<b>FACTOR</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>POLÍTICO / LEGAL</b>		
Reforma tributaria, aumento del IVA al 19% para los convenios.		Costo de bienes y servicios aumentados; por tanto, aumenta el costo de los alojamientos.
Transición de un nuevo gobierno, modificación de políticas de gobierno.	La Universidad Nacional es una entidad autónoma para realizar sus actividades y asignación de recursos.	
<b>ECONÓMICO</b>		
Recesión económica y política salarial del actual gobierno en el sector de la construcción, impulsando a nivel de alojamientos, viviendas y constructoras.		Déficit en el presupuesto asignado por la Universidad Nacional de Colombia al programa de gestión para el alojamiento.
Los posibles convenios manejan valores fuera del alcance o porcentaje asignado por la Universidad.		Los nuevos convenios presentan un incremento del IPC según el valor asignado por estudiante.
<b>SOCIOCULTURAL</b>		
Aumento de la migración, tanto de estudiantes, como de otros ciudadanos de diferentes ciudades y países.		Al no contar con un alojamiento estratégico se puede influir en la deserción estudiantil.
<b>TECNOLÓGICO</b>		
Las redes sociales brindan servicios e información según las necesidades de los estudiantes.	Se cuenta con la prestación del servicio de red de alojantes, este servicio se ofrece de manera virtual.	
Alojamientos de infraestructura innovadora.		Los convenios que se tienen en la actualidad no cuentan con infraestructura tecnológica ni inteligente.
<b>AMBIENTE</b>		
Ubicación cercana.	Programas de bicirum.	La universidad mantiene convenios cercanos a la universidad; esto ayuda a la movilidad de los estudiantes.

**Fuente:** Elaboración propia.

## Desarrollo del objetivo específico 2

Objetivo2: Elaborar un plan de mejoramiento acorde con el diagnóstico realizado, para el cumplimiento del Acuerdo 15 de 2017 del Consejo de Bienestar Universitario.

### Matriz MEFI.

#### *Factores de éxito.*

- Para la elaboración de esta matriz, la cual nos permite evaluar las fortalezas y debilidades más relevantes del programa de alojamiento, se tomaron los factores de éxito de la matriz anteriormente realizada (DOFA), con la idea de formular las estrategias.

#### *Valor.*

- En la columna de valor, se debe asignar un número relativo a cada factor; este debe ser de (0,0) sin importancia y (1,0) muy importante, de tal manera que la suma de todos los valores asignados de cada factor de éxito sea igual a (1,0).

#### *Calificación.*

- La calificación se debe asignar de la siguiente manera:

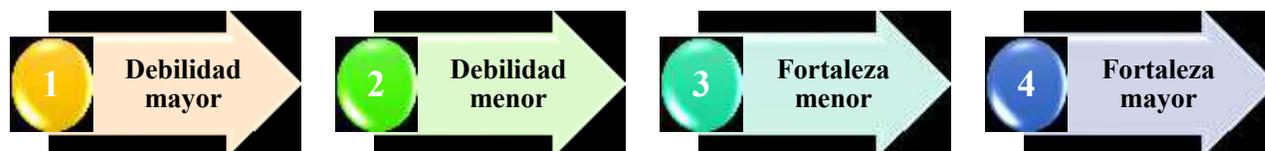


Figura 5. Valores de Calificación Matriz MEFI.

Fuente: Elaboración propia.

#### *Puntuación.*

- Para la asignación de la puntuación, se debe tomar el peso de cada factor con su calificación correspondiente, a fin de determinar la calificación ponderada para cada variable.

**Tabla 6. MATRIZ MEFI. Programa de alojamiento de la Universidad Nacional de Colombia Sede Bogotá**

<b>FACTORES DE ÉXITO</b>	<b>VALOR</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
Se cuenta con una partida presupuestal anual	0,08	4	0,36
Se cuenta con un programa de alojamiento apalancado con el Art 15 de 2017	0,07	1	0,09
Personal capacitado.	0,07	3	0,21
Lineamientos definidos	0,09	1	0,09
Se cuenta con una partida presupuestal anual	0,06	4	0,36
No es claro con los requerimientos específicos de contratación.	0,07	4	0,32
Los contratos suscritos no tendrían la calidad mínima esperada.	0,06	1	0,08
Los recursos financieros no son suficientes para el cubrimiento de la demanda	0,3	2	0,14
No se cuenta con infraestructura propia.	0,2	1	0,07
<b>TOTALES</b>	<b>1,00</b>		<b>2,2</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Al realizar la ponderación total, esta puede ir de un mínimo de (1,0) a un máximo de (4,0) donde: los totales ponderados muy por debajo de 2,5 indica que la característica de la organización es débil; en este caso, la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá arroja como resultado 2,2; lo que indica que se tiene una posición interna débil para adelantar e implementar estrategias que ayuden con los procesos internos y de plan de mejora requerido.

Para soportar la necesidad de un plan de mejora se realizaron visitas a los alojamientos Rockefeller, con el objetivo de iniciar la evaluación del espacio y el cumplimiento del Acuerdo 15 de 2017, a continuación se adjunta evidencias fotográficas:



**Figura 6. Evidencia fotográfica de las habitaciones.**

**Fuente:** Fotografías tomadas por la autora en el alojamiento Rockefeller, febrero de 2018.



**Figura 7. Evidencia fotográfica de las zonas comunes: cocina y zona de lavado.**

**Fuente:** Fotografías tomadas por la autora en el alojamiento Rockefeller, febrero de 2018.



**Figura 8. Evidencia fotográfica de las zonas comunes: baño y pasillo.**

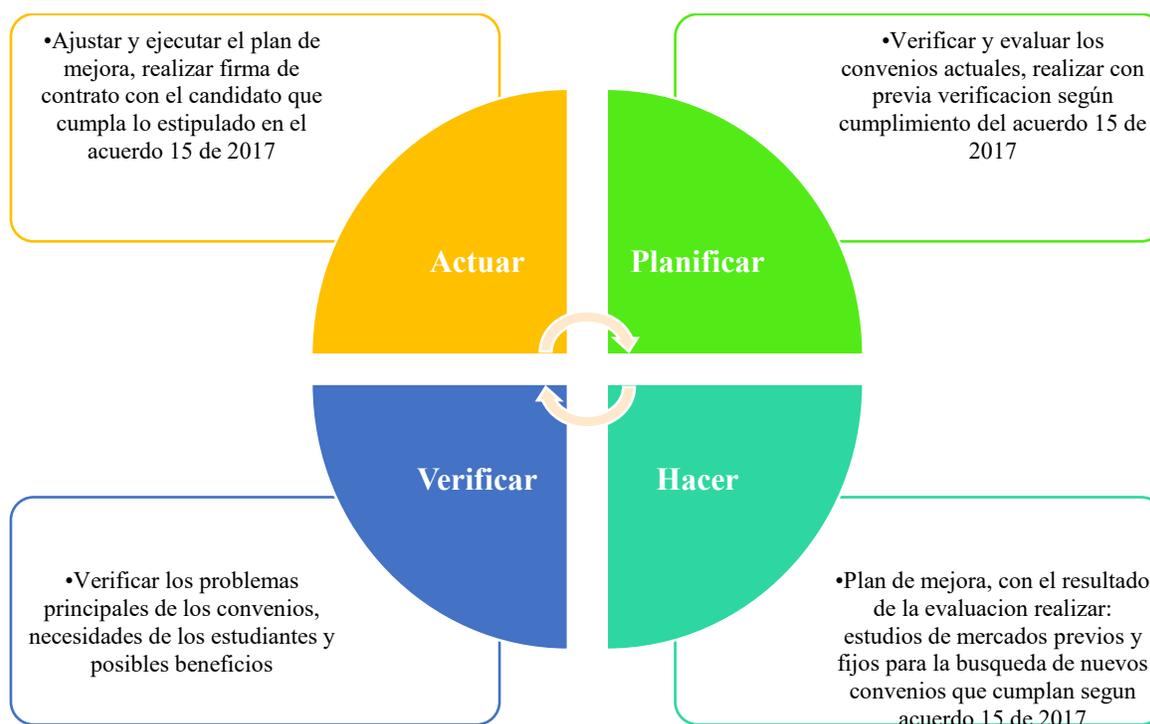
**Fuente:** Fotografías tomadas por la autora en el alojamiento Rockefeller, febrero de 2018.

## Capítulo 3

### Desarrollo e implementación

#### Plan de mejora.

La herramienta que se utilizó en el plan de mejora es el PHVA, donde encontraremos 4 ciclos (Actuar, Planificar, Verificar, Hacer) ver Figura 6.



**Figura 9. Ciclo PHVA.**

**Fuente:** Elaboración propia.

#### *Tipo de acción.*

- Plan de mejora. Esto quiere decir que la acción a realizar debe ir enfocada a la eficiencia y eficacia de las actividades realizadas en pro del programa de gestión y fomento socioeconómico, programa de gestión para el alojamiento.

#### *Fuente de acción.*

- Diagnóstico, autogestión y autoevaluación.

***Impacto generado.***

- Calidad del servicio

***Descripción general de la acción correctiva, de prevención y/o de mejora.***

- Se realizó la verificación de los servicios ofrecidos por parte del convenio Rockefeller sede 2 y se hizo la medición de los espacios y de la iluminación.

***Beneficio generado.***

- Mejoras eficientes y eficaces en la calidad del alojamiento de los estudiantes adjudicados, contando con un espacio de confort, agradable para su desarrollo personal, sociocultural y educativo.

***Causa inicial.***

- Realizar la verificación de los convenios, según lo dictamina el Acuerdo 15 de 2017.

***Plan de actividades.******Descripción de la actividad a realizar.***

Para la descripción de las actividades se implementa el ciclo planificar, hacer, verificar, actuar (PHVA).

***Implementación.***

Se contempló que la implementación se ejecutara en el primer semestre del 2017, dentro de la vigencia del plan global de desarrollo de la Universidad Nacional de Colombia sede Bogotá, comprendido entre los años 2016-2018.

***Ejecución plan de mejora.***

Al evaluar el diagnóstico del programa de alojamiento se soporta la necesidad y falta de un plan de mejora, en compañía de los profesionales del programa de gestión para el alojamiento se inicia la elaboración de estudio previo de mercados donde se busca realizar la justificación donde se evidencie la oportunidad, pertinencia y riesgos a contratar los servicios requeridos.

*Estudio previo.*

La Universidad Nacional de Colombia, dentro de su plan global de desarrollo 2016-2018, indica que la Dirección de Bienestar participa activamente en el Eje 3. La Gestión al servicio de la academia: un hábito. Objetivo 1. Mejorar los programas de bienestar para los integrantes de la comunidad universitaria, en términos de cobertura y calidad, cuya meta es mejorar la calidad de los servicios de bienestar ofrecidos a la comunidad universitaria, priorizados por el Comité Nacional de Directores de Bienestar Universitario.

Entre las estrategias desarrolladas por la Dirección de Bienestar para lograr esta meta se encuentra la de mejorar la capacidad instalada y las condiciones de prestación de los servicios de bienestar para una mayor satisfacción y calidad de vida de la comunidad universitaria, proporcionando espacios para la salud, la integración, la convivencia y habitabilidad que generen sentido de pertenencia y fortalezcan las condiciones para el desarrollo académico (Dirección Nacional de Planeación y Estadística, 2016).

Para el tipo de intervención se pretendía continuar con las mejoras en alojamiento que actualmente se les presta a 34 estudiantes en situación de vulnerabilidad socioeconómica que se encuentra alojados en el hogar Rockefeller sede 2 la cual se le realizó la visita de inspección y evaluación.

La dirección de Bienestar Universitario sede Bogotá, busca promover y ejecutar acciones de creación de ambientes apropiados para su desarrollo personal, mejorar su calidad de vida, fortalecer la convivencia y la construcción de comunidad, diseñar y establecer estrategias para minimizar la disminución de su deserción, asociada a los factores socioeconómicos, hábitos de estudio y vida saludable (Consejo Superior Universitario de la Universidad Nacional de Colombia, 2009).

Para desarrollar los principios de promoción de la calidad de vida universitaria, apoyo a la formación integral y contribución a la construcción de comunidad, ejes fundamentales promovidos por la Dirección de Bienestar Sede Bogotá y específicamente aplicados por la División de Gestión y Fomento Socioeconómico, es imperioso atender las necesidades de alojamiento de estudiantes vulnerables de la comunidad Universitaria Sede Bogotá, generando convenios con externos que cumplan con las exigencias jurídicas, técnicas y económicas requeridas por el acuerdo 015 de 2017 para la prestación de este servicio. (Estudio previo, 2018, documento sin publicar).

En la actualidad contamos con el convenio de cooperación 026 de 2017, realizado para ayudar en el bienestar de sus estudiantes en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica entre

Universidad Nacional de Colombia y cupos universitarios Rockefeller S.A.S. este convenio tenía fecha de finalización el 28 de marzo 2018.

En el Acuerdo 015 de 2017 del consejo de bienestar universitario, se encuentran unas especificaciones, con respecto a las que algunos cupos universitarios del Rockefeller no cumplen; a saber, el área mínima por estudiante, buena iluminación “luz natural” y ventana por habitación, acceso a cocina, espacio asignado a comedor y adecuado mantenimiento de sus instalaciones. Por lo tanto, al evidenciar las falencias, según previo diagnóstico, se estipuló que el convenio no continúa; debido a esto, se busca una alternativa que cumpla con el acuerdo que rige el programa de gestión para el alojamiento, donde nos brinden cupos para los estudiantes adjudicados en este hogar.

Por tal razón, la Dirección de Bienestar Universitario a través del programa de gestión para el alojamiento desarrolló un estudio de mercado, con el fin de buscar y brindar un alojamiento de calidad para los apoyados en la actualidad, teniendo como referencia el Acuerdo 15 de 2017.

#### *Análisis de riesgo.*

Se realizó un análisis del riesgo, ya que la Universidad Nacional, en la búsqueda y desarrollo del proceso, tipifica los mismos tales como:

- Fluctuación en los precios de los servicios públicos los cuales están asociados a la gestión del alojamiento.
- Modificación y cambios en las necesidades de la entidad por circunstancias determinadas y transitorias que generen un impacto en los servicios contratados inicialmente.
- Prescripción de los contratos y convenios establecidos por falta de proyección y planificación.
- Cierre definitivo o temporal del sitio que brinda el servicio de alojamiento.
- Asociado con la operatividad e imprevistos relacionados con permisos sanitarios y demás que exija la Ley.
- Mal uso de los bienes y equipos del alojamiento por parte de los estudiantes.  
Imposibilidad de asignación de cupos de alojamiento por falta de planificación de convocatorias.

- Incumplimiento en las obligaciones de tracto sucesivo (Estudio previo, 2018, documento sin publicar).

Los riesgos expuestos anteriormente deben estar respaldados por pólizas de responsabilidad mencionadas en el Manual de Convenios y Contratos propio de la universidad.

Para garantizar dicho contrato, el contratista debe estar a favor de la Universidad, esta debe estar dentro de los (5) días hábiles posteriores a las fechas en que se realice la entrega de la orden contractual de la prestación de servicios, esta debe estar suscrita a una compañía de seguros legalmente constituida y establecida en el país con las siguientes garantías:

- a. Seguro de Cumplimiento. Podrá contener uno o varios de los siguientes amparos, de acuerdo con los riesgos derivados de la celebración, ejecución o liquidación de la orden contractual o contrato
- b. Cumplimiento. Ampara los perjuicios directos sufridos por la Universidad, derivados del incumplimiento total o parcial de las obligaciones emanadas de la orden contractual o contrato garantizado imputable al contratista, el cumplimiento tardío o defectuoso del contrato imputable al contratista, los daños imputables al contratista por entregas parciales de la obra cuando el contrato no prevé entregas parciales. De igual manera este amparo cubre el pago de multas y el valor de la cláusula penal pecuniaria.
- c. Calidad del servicio. Ampara los perjuicios sufridos por la Universidad imputables al contratista, derivados de la deficiente calidad de los servicios prestados, de acuerdo con lo pactado en la orden contractual o contrato (Estudio previo, 2018, documento sin publicar).

#### *Estudio de mercado.*

Se realizó el documento de análisis de estudio de mercados para desarrollar la orden de prestación de servicio de alojamiento, para los estudiantes beneficiarios a los apoyos socioeconómicos del programa de alojamiento de la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá.

#### *Desarrollo del proceso.*

Este proceso se encuentra bajo la Dirección de Bienestar Universitario, aprobado por el Jefe de División de gestión y Fomento Socioeconómico; cuya fecha de ejecución es del 12 de marzo de 2018.

### *Objetivo.*

El objetivo del estudio de mercados es conocer y analizar previamente las condiciones del mercado para la “Prestación de servicios de alojamiento, para los estudiantes beneficiarios de los apoyos socioeconómicos del programa de alojamiento de la universidad nacional sede Bogotá”.

### *Objetivos específicos.*

- Analizar las condiciones del mercado y costos de la prestación del servicio de alojamientos.
- Analizar los precios de los eventuales oferentes para las contrataciones previstas.
- Garantizar que las contrataciones se realicen en las condiciones de mercado más favorables para la Universidad Nacional de Colombia, Sede Bogotá.
- Identificar los riesgos previsibles que puedan afectar la contratación desde los puntos de vista económico, técnico y jurídico.
- Determinar las diferentes condiciones y limitaciones del posible proceso de contratación.

### *Alcance.*

En el estudio se realizó con el fin de evaluar y determinar el valor de la ejecución de la “Prestación de servicios de alojamiento, para los estudiantes beneficiarios de los apoyos socioeconómicos del programa de alojamiento de la universidad nacional sede Bogotá”.

### *Lista de proponentes.*

A continuación, se registra la información de las empresas las cuales fueron invitadas para aplicar en el estudio de mercados, estas empresas fueron encontradas y seleccionadas en una búsqueda exploratoria que permitió conocer compañías que tuvieran la capacidad para ofrecer el servicio de alojamiento para los estudiantes de la Universidad Nacional de Colombia sede Bogotá, adjudicados en el apoyo bajo el convenio de Rockefeller sede 2.

**Tabla 7. Lista de proveedores.**

<b>Proveedor</b>	<b>Persona de contacto</b>	<b>Correo electrónico</b>
<b>Inversiones Ramos Villalobos SAS</b>	Luis Eduardo Ramos	luiseramos73@hotmail.com
<b>Grupo Solerium</b>	Juan Carlos Soler	jcsoler@me.com

Proveedor	Persona de contacto	Correo electrónico
<b>Fundación Jaime Benítez Tobón</b>	María Elena Benítez	fundacionjaimebeniteztozon@gmail.com

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

Cronograma, *procedimiento y plazos del estudio de mercados.*

Se envía por correo electrónico el día 1 de Marzo de 2018, por igualdad y transparencia, se invitó a las empresas mencionadas anteriormente, la fecha establecida se pactó para el día 5 de Marzo 2018 para la recepción de propuestas.

*Criterios de evaluación.*

Luego de las propuestas se realizó el análisis cualitativo se usaron los siguientes criterios de calificación (Puntaje máximo 100).

- Acceso a cocinas: N° de estudiantes por cocina.
- Baños: N° de estudiantes por baño.
- Área por estudiante: metros cuadrados de habitación.
- Habitaciones con luz natural: ventanas.
- Dotación de la habitación: cama, mesa de noche, armario.
- Dotación de cama: tendido, cumbre colchón, almohada.
- Espacio de Lavado.

*Obligaciones específicas.*

- El proveedor debe garantizar un área por estudiante mínima de cinco (5) metros cuadrados, el acceso a las habitaciones debe ser de manera independiente y dispones de ventanas para el acceso a la luz natural, esto permite una buena ventilación con el fin de evitar humedad y deterioro.
- Las habitaciones deben contar con una cama por estudiante, (dotada por colchón, almohada y protectores en material lavable), mesa de noche, armario y espacio de estudio (escritorio y silla de estudio).
- Los espacios deben estar diseñados para facilitar el acceso a cocinas, baños, muebles y demás espacios tanto en habitaciones como en zonas comunes amplias donde permiten el buen movimiento también a personas en condición de discapacidad.

- El área de baños debe tener como mínimo un sanitario, lavamanos y duchas para máximo cada cinco (5) estudiantes, estos deben tener toma-corriente y griferías.
- Los inmuebles deben contar con los servicios públicos requeridos: acueducto y alcantarillado, energía e internet; se contará con la opción de gas, siempre y cuando el baño o la cocina no cuenten con él con energía eléctrica.
- Los inmuebles donde se presta el servicio de alojamiento estudiantil deben contar con los servicios de acueducto, alcantarillado, energía e internet. En el caso del gas, se deberá contar con este, cuando la cocina o los baños no funcionan con energía eléctrica.
- Se debe contar en lo posible con un área de lavado y secado de las prendas, teniendo presente la capacitación a los estudiantes para hacer buen uso de estos.
- El proveedor o prestados de servicio debe realizar el pago de los servicios públicos, en caso de algún daño debe atender oportunamente el mismo sin ocasionar valores y costos elevados en los servicios públicos y deterioro de los espacios que afecten el bienestar de los estudiantes adjudicados.
- El hogar o lugar designado debe proveer a los estudiantes con un directorio telefónico, este debe encontrarse en lugar visible, para casos de emergencias conocer las líneas de atención, bomberos y policía.

#### *Resultados.*

Según el estudio de mercados realizado, se determinó un valor presupuestal de (Ciento quince millones quinientos mil pesos m/cte.) \$115.500.000.

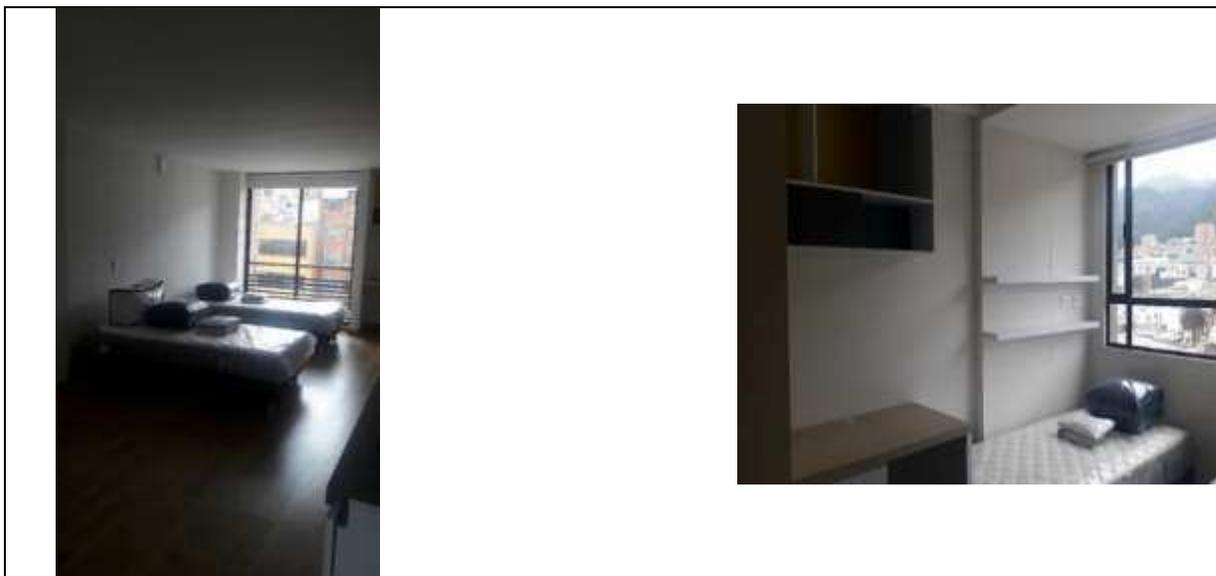
Modalidad de contratación: Se estipula de acuerdo con lo establecido de manera directa y selección directa por precios unitarios, este contrato se fija como tiempo en prestación del servicio de 12 meses.

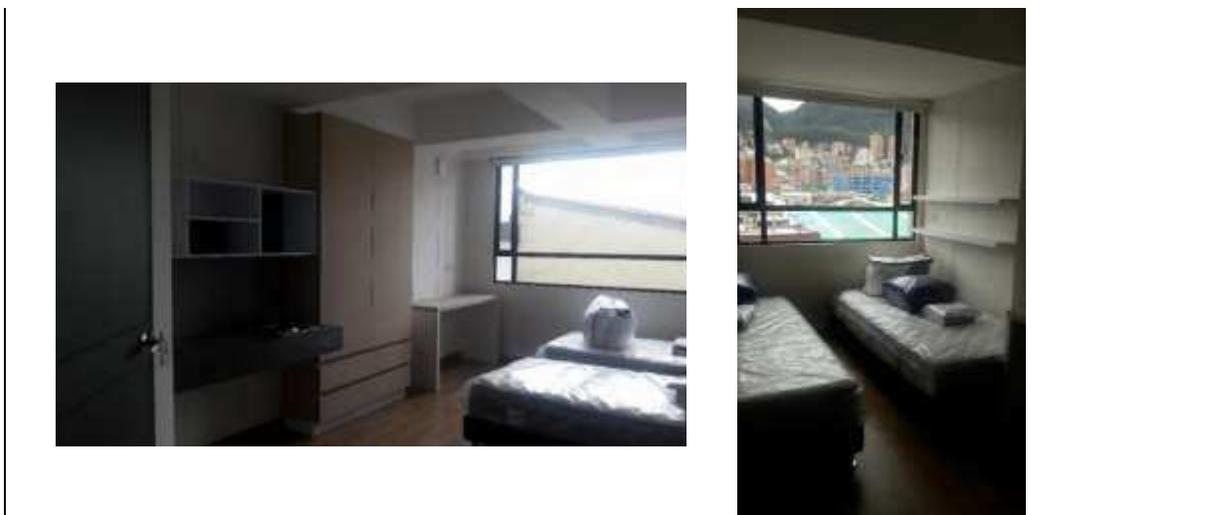
Para efectuar el proceso contractual se incluyeron las siguientes obligaciones:

- Asignar a los estudiantes habitaciones de máximo tres (3) personas por habitación, amobladas con: cama sencilla, escritorio, silla con espaldar, armario con cajones funcionales, cortinas en buen estado y limpias y servicio de energía permanente.
- No permitir que en el lugar asignado a los estudiantes pernocten una o varias personas que no sean beneficiarias del apoyo
- Garantizar el aseo mínimo una (1) vez por semana de las áreas comunes

- Dar a conocer el Reglamento Interno del ALOJAMIENTO a los residentes.
- Suministrar a LA UNIVERSIDAD la información indispensable y oportuna que ésta requiera, siempre que la misma guarde relación con el objeto de la ODS.
- Informar oportunamente a LA UNIVERSIDAD sobre las posibles anomalías y faltas a la sana convivencia que se estén presentando por parte de los beneficiarios de los cupos en el ALOJAMIENTO.
- Atender los requerimientos que la UNIVERSIDAD emita en lo relacionado a prácticas en la prevención de accidentes, incendios y demás siniestros que se puedan presentar en las instalaciones objeto de la presente ODS, teniendo en cuenta las posibles eventualidades.
- Permitir, sin oposición, la realización de revisiones e inspecciones al alojamiento, cuando LA UNIVERSIDAD así lo requiera, sin previo aviso
- Mantener actualizados sus datos de residencia y telefónicos para efectos de que se facilite la comunicación entre las partes.

Las siguientes imágenes corresponden a evidencia fotográfica de los nuevos alojamientos:





**Figura 10. Evidencia fotográfica de las habitaciones.**

**Fuente:** Fotografías tomadas por la autora en los alojamientos Studio 56, mayo de 2018.



**Figura 11. Evidencia fotográfica del mobiliario de la cocina para cada aparta-estudio.**

**Fuente:** Fotografías tomadas por la autora en los alojamientos Studio 56, mayo de 2018.



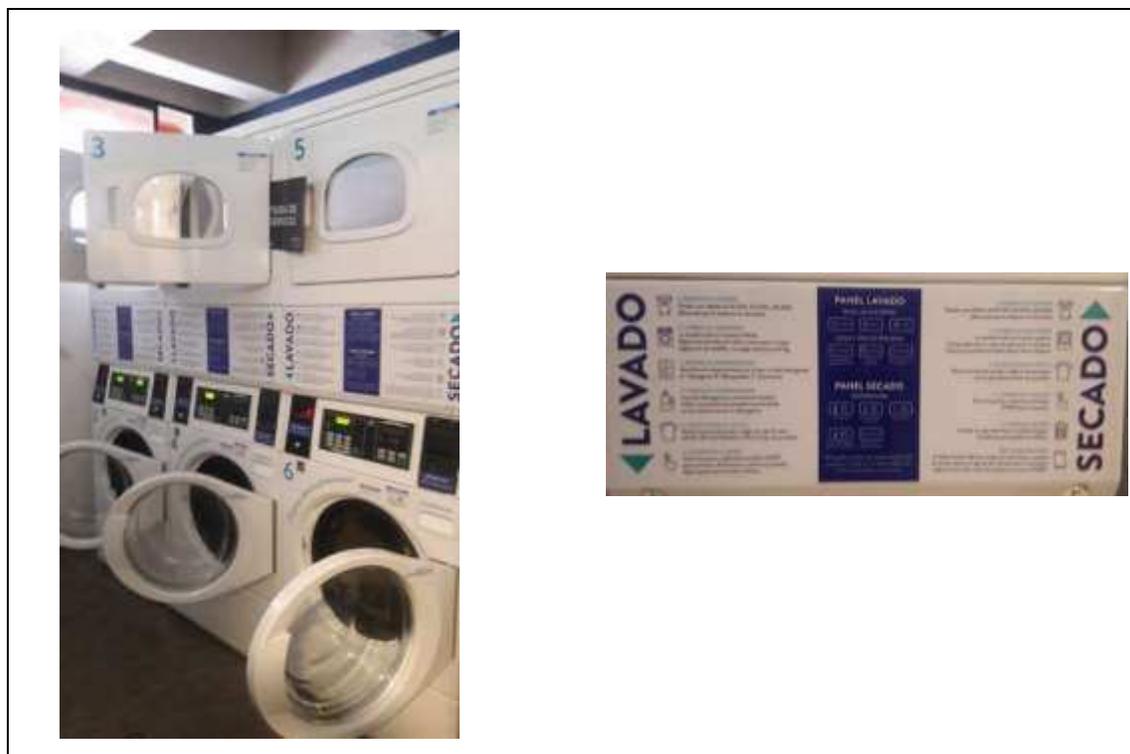
**Figura 12. Evidencia fotográfica del mobiliario para cada estudiante - Closet y Escritorio.**

**Fuente:** Fotografías tomadas por la autora en los alojamientos Studio 56, mayo de 2018.



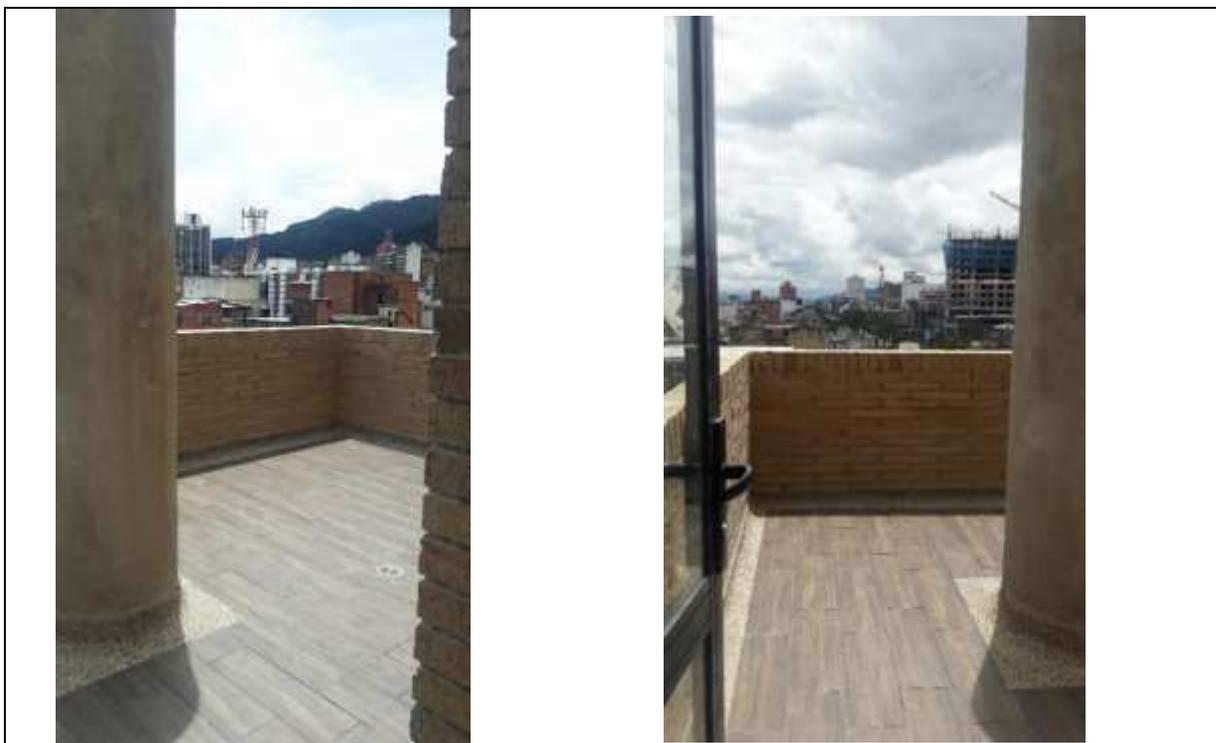
**Figura 13. Evidencia fotográfica de los baños.**

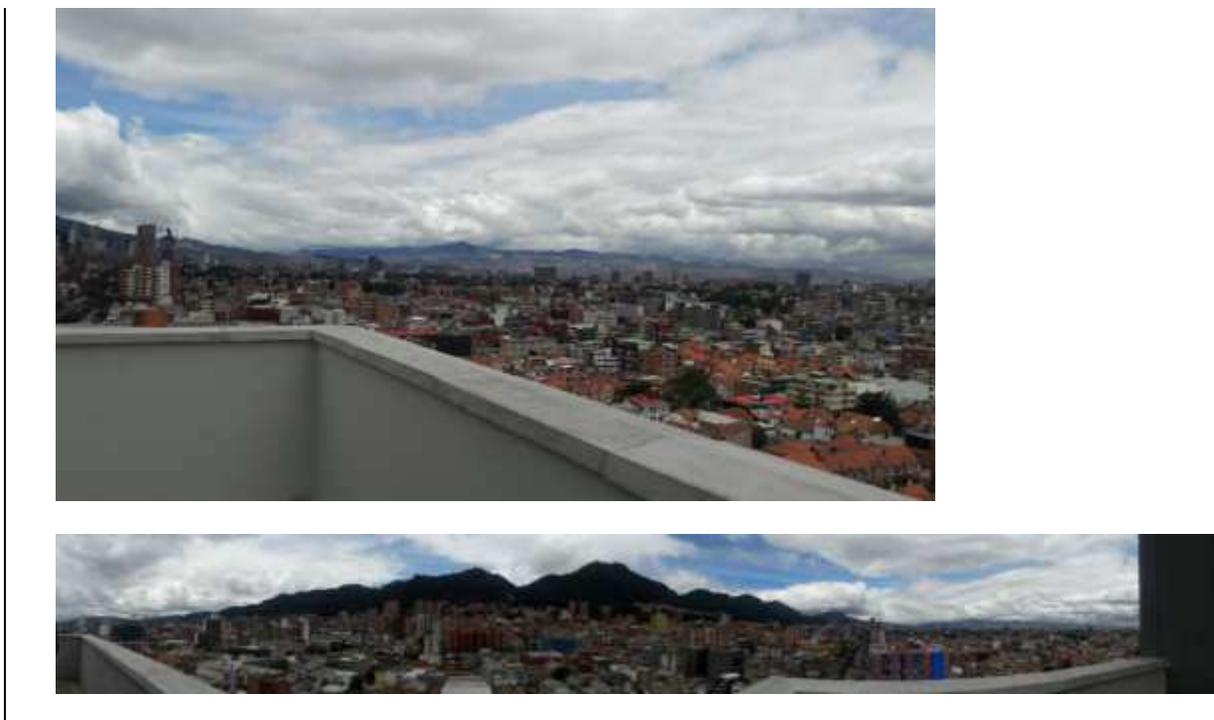
**Fuente:** Fotografías tomadas por la autora en los alojamientos Studio 56 mayo de 2018.



**Figura 14. Evidencia fotográfica de la zona de lavado.**

**Fuente:** Fotografías tomadas por la autora en los alojamientos Studio 56 mayo de 2018.





**Figura 15. Evidencia fotográfica de las zonas comunes.**

**Fuente:** Fotografías tomadas por la autora en los alojamientos Studio 56 mayo de 2018.

El traslado de los 20 estudiantes, se realizó con el apoyo de la División de Acompañamiento integral, quienes brindaron la facilidad de transporte de estudiantes y pertenencias personales y la jefatura de la División de Gestión y Fomento Socioeconómico, este cambio de lugar de apoyo se realizó el día 5 de Mayo de 2018.

### **Desarrollo del objetivo específico 3**

Objetivo: Evaluar la satisfacción de los resultados del plan de mejora.

#### **Tipo de Encuesta.**

Para desarrollar este punto, se utilizarán las preguntas mixtas, con opción de respuestas múltiples, utilizando una escala cuantitativa, a fin de calificar el nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos anteriormente en los alojamientos Rockefeller; así como el servicio ofrecido en los alojamientos de Studio 56, este se marcará de manera: Satisfecho / Insatisfecho. Para la calificación de las instalaciones del nuevo alojamiento, puntualmente, los aspectos del programa y los servicios ofrecidos por parte del equipo de alojamiento, esta se realizará de acuerdo con la

importancia que tenga el atributo del servicio; para ello, se marcará de la siguiente manera: **5** (Excelente), **4** (Bueno), **3** (Regular), **2** (Malo), **1** (Deficiente). Para calificar el acceso al apoyo de alojamiento, se realizará de la misma manera, dejando la opción No sabe/No responde; además, se preguntará temas referentes a la convocatoria, los cuales algunos estudiantes desconocen, ya que aplican a las convocatorias sin conocimiento de la norma estipulada en el Acuerdo 04 de 2011. Con el fin de identificar diferentes expectativas y sugerencias de los estudiantes, se realizarán las siguientes preguntas abiertas; en ellas, se manifiestan los comentarios, tanto positivos, como negativos, para aplicar de forma futura mejoras para el programa.

Las encuestas a desarrollar se realizarán mediante el envío de un link para diligenciar formulario compartido de drive, ya que, por calendario académico, se dificulta realizar la encuesta de manera presencial.

#### **Técnica de muestreo.**

Muestreo de Juicio: En esta técnica, el Gerente selecciona, de modo directo, los elementos de la muestra que desea que participen en su estudio, teniendo en cuenta el nivel de servicio prestado en el año, si estos se encuentran activos y del tamaño de la muestra (Abascal & Grande, 2005).

#### **Tamaño de la muestra.**

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizará el método para población finita, ya que se conoce el tamaño de la población, la fórmula del cálculo será:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N - 1)e^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de Confianza

p = Variabilidad positiva (probabilidad con la que se presenta el fenómeno)

q = Variabilidad negativa

N = Tamaño de la población de Clientes

e = Precisión o el error

Se tiene en cuenta que

- El nivel de confianza utilizado en las investigaciones es de un 95%, lo que corresponde a las tablas de distribución normal  $Z = 1.96$ .
- El porcentaje de error permite asumir el riesgo del estudio; si se considera como 0%, la muestra es del mismo tamaño de la población, comúnmente se aceptan entre el 5% y el 10%
- La variabilidad de las encuestas para realizar el estudio es positiva y negativa, registradas como p y q respectivamente, que deben ser complementarias, es decir, su suma es igual a la unidad:  $p+q = 1 = 100\%$ . Si no existen antecedentes sobre la investigación, se recomienda usar valores de  $0,5 = 50\%$ .
- Hay que tomar nota de que, debido a que la variabilidad y el error se pueden expresar por medio de porcentajes, hay que convertir todos esos valores en proporciones según cada caso.

### Resultado de la muestra.

$$n = \frac{1,96^2 (0,5 * 20)}{(20 - 1)0,1 + 1,96^2 0,5} = 10,5$$

Tabla 8. Porcentajes según variabilidad y error.

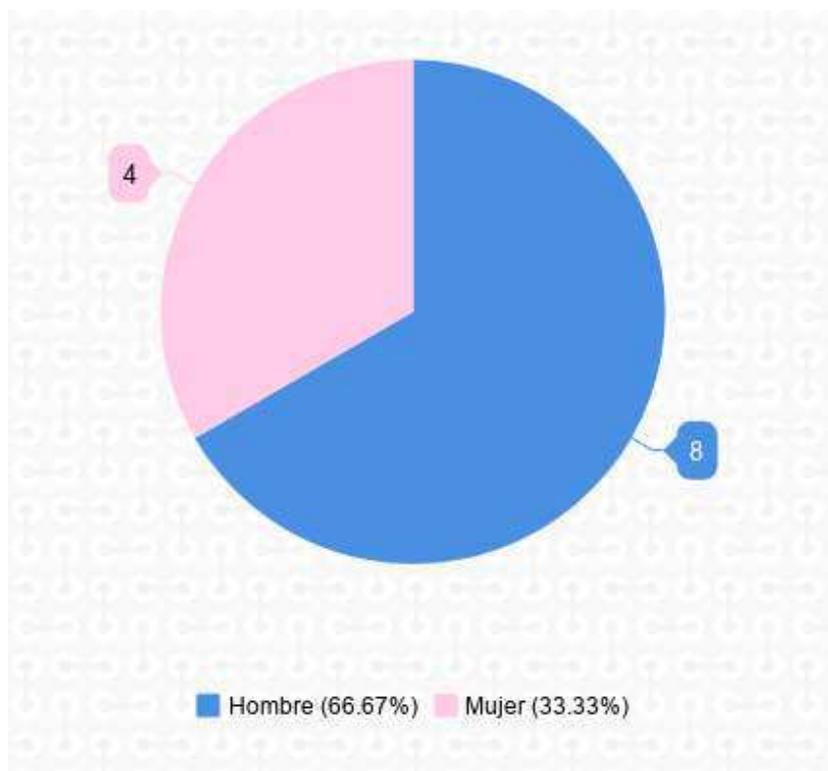
MUESTRA	
<b>P</b>	50%
<b>Q</b>	50%
<b>E</b>	10%
<b>N</b>	20
<b>Z</b>	1,96
<b>Muestra</b>	<b>11</b>

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados.

### Datos generales.

La encuesta fue diligenciada por 12 estudiantes de pregrado, de un total de 20 estudiantes, beneficiarios del programa de alojamiento de la sede de Bogotá, quienes fueron trasladados del hogar Rockefeller al alojamiento Studio 56 aplicado por el plan de mejora por parte de la División de Gestión y Fomento Socioeconómico. De esta población, 4 mujeres y 8 hombres diligenciaron la encuesta, esto corresponde a 33.3% mujeres y 66.6% para hombres. El 100% de

la población que diligenció la encuesta, corresponde a estudiantes de pregrado beneficiarios del programa de alojamiento de la sede de Bogotá.



**Figura 16. Porcentaje de satisfacción de los resultados del plan de mejora.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

### ***Resultado por pregunta.***

En la pregunta “No. 1. Califique su nivel de satisfacción frente al servicio recibido anteriormente en el Alojamiento Rockefeller, según los servicios” los resultados son:

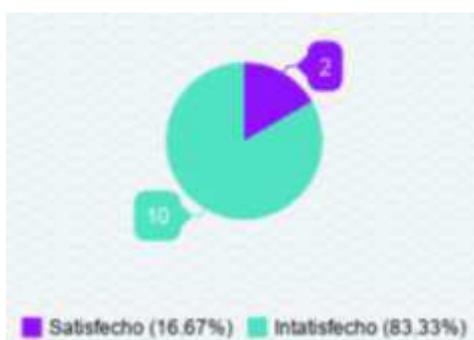
- **Acceso a cocina.** Se observó que 1 de los estudiantes indicó su satisfacción, representado el 8.33% de la muestra; 11 estudiantes marcaron que se encontraban insatisfechos, lo que representa un 91,67% mostrando la inconformidad hacia la oportunidad de acceso a un espacio como lo es la cocina en el alojamiento al cual se está encuestando.



**Figura 17. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: acceso a la cocina.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

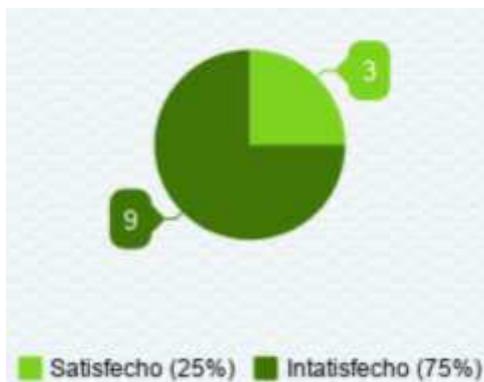
- **Baños.** Se observó que 2 estudiantes que resolvieron la encuesta marcaron que se encontraban satisfechos representado con el 16.67% de la muestra, 10 estudiantes marcaron que se encontraban insatisfechos, lo que representa un 83.33% mostrando la inconformidad hacia las instalaciones (baños) en el alojamiento nombrado.



**Figura 18. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: baño.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

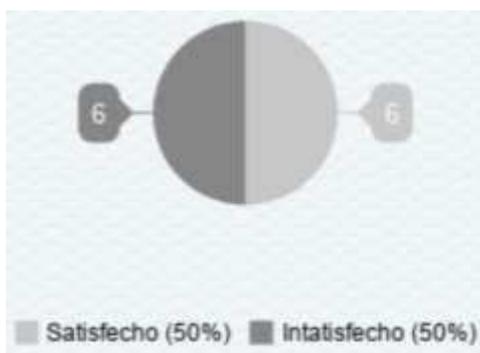
- **Espacio de la habitación.** Se evidencio que 3 estudiantes encuestados marcaron que se encontraban satisfechos con el espacio de la habitación del anterior alojamiento; esto representa el 25% de la muestra; 9 estudiantes marcaron que se encontraban insatisfechos, lo que se representa con un 75%, mostrando la inconformidad hacia el espacio (medidas) en el alojamiento nombrado.



**Figura 19. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: habitación (medidas).**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

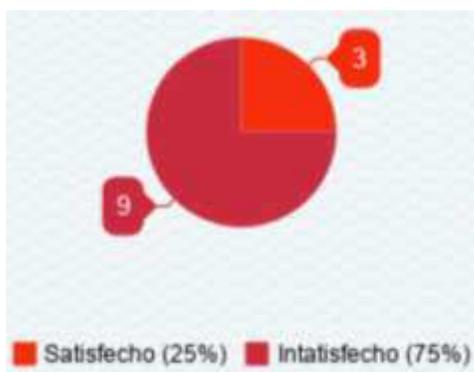
- **Iluminación.** Se observó que 6 estudiantes que resolvieron la encuesta seleccionaron que se encontraban satisfechos representado con el 50% de la muestra, los otros 6 estudiantes marcaron que se encontraban insatisfechos, lo que representa el 50% mostrando la inconformidad hacia la iluminación, del anterior alojamiento.



**Figura 20. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: Iluminación en habitación.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

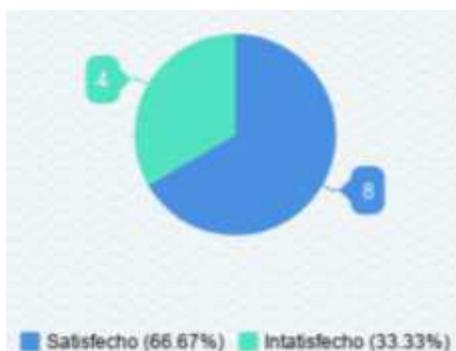
- **Iluminación.** Se evidencio que 3 estudiantes que resolvió la encuesta marco que se encontraba satisfecho con el mobiliario (Cama, mesa, armario) del anterior alojamiento, esto se encuentra representado con el 25% de la muestra, 9 estudiantes marcaron que se encontraban insatisfechos, lo que representa con un 75% mostrando la inconformidad hacia el mobiliario asignado en el alojamiento nombrado.



**Figura 21. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: mobiliario de la habitación (cama, mesa, armario).**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

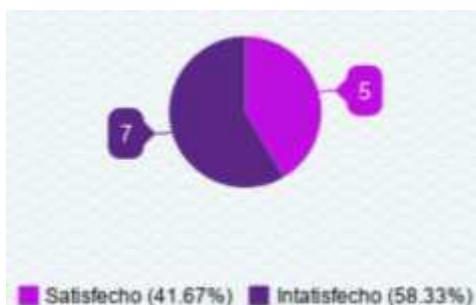
- **Zona de lavado.** Se puede evidenciar que 8 estudiantes que resolvieron la encuesta marcaron que se encontraban satisfechos con la zona de lavado asignada del anterior alojamiento, esto se encuentra representado con el 66.67% de la muestra, 4 estudiantes marcaron que se encontraban insatisfechos, lo que se representa con un 33.33%, mostrando la inconformidad hacia la zona de lavado asignada en el alojamiento nombrado.



**Figura 22. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: zona de lavado.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

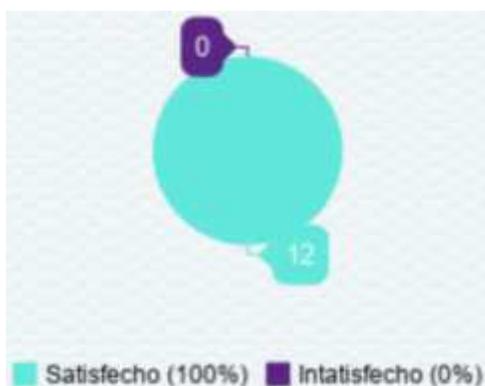
- **Zonas comunes.** Se evidencia que 5 estudiantes que resolvieron la encuesta marco que se encontraban satisfechos con las zonas y espacios comunes, esto se encuentra representado con el 41.67% de la muestra, 7 estudiantes marcaron que se encontraban insatisfechos, lo que se representa con un 58.33% mostrando la inconformidad hacia las zonas comunes asignadas en el alojamiento nombrado.



**Figura 23. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: zonas comunes.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

- **Distancia y recorrido hacia el campus:** Se evidencia que los 12 estudiantes que resolvió la encuesta marcaron que se encontraban satisfechos con la distancia en la que se encontraba el alojamiento Rockefeller, esto se encuentra representado con el 100% de la muestra.



**Figura 24. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: distancia y recorrido hacia el campus.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

En la pregunta “No. 2 Califique su nivel de satisfacción frente al servicio recibido actualmente en el plan piloto Alojamiento (Studio 56)” se encontró:

- **Acceso a cocina.** Se observó que los 12 estudiantes que resolvieron la encuesta seleccionaron que se encontraban satisfechos con el acceso y el espacio asignado a cocina esto se encuentra representado con el 100% de la muestra.



**Figura 25. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: Acceso a cocina.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

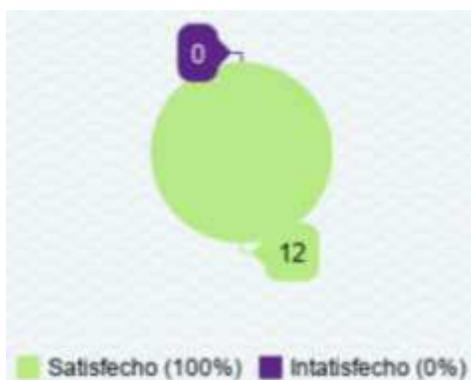
- **Baños.** Se observó que los 12 estudiantes que resolvieron la encuesta, seleccionaron que se encontraba satisfechos con las instalaciones (baño) del alojamiento Studio 56 representado con el 100% de la muestra.



**Figura 26. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: baños.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

- **Espacio de la habitación.** Se evidencia que los 12 estudiantes que resolvieron la encuesta seleccionaron que se encontraban satisfechos con las instalaciones (baño) del alojamiento Studio 56 representado con el 100% de la muestra



**Figura 27. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: espacio de la habitación (medidas).**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

- **Iluminación.** Se observó que los 12 estudiantes que resolvieron la encuesta seleccionaron que se encontraban satisfechos con las instalaciones y espacio de cocina del alojamiento Studio 56 representado con el 100% de la muestra.



**Figura 28. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: iluminación de la habitación.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

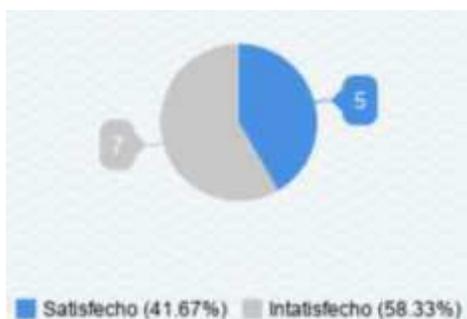
- **Iluminación.** Se evidencia que los 12 estudiantes que resolvió la encuesta seleccionaron que se encontraban satisfechos con el mobiliario (Cama, mesa, armario) las instalaciones y espacio de cocina del alojamiento Studio 56 representado con el 100% de la muestra.



**Figura 29. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: mobiliario de la habitación (cama, mesa, armario).**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

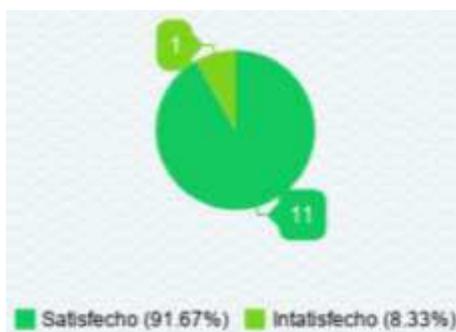
- **Zona de lavado.** Se observa que 5 estudiantes que resolvieron la encuesta marcaron que se encontraban satisfechos con la zona de lavado, esto se encuentra representado con el 41.67% de la muestra, 7 estudiantes marcaron que se encontraban insatisfechos, lo que se representa con un 58.33%, mostrando la inconformidad hacia la zona de lavado asignada en el nuevo alojamiento.



**Figura 30. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: zona de lavado.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

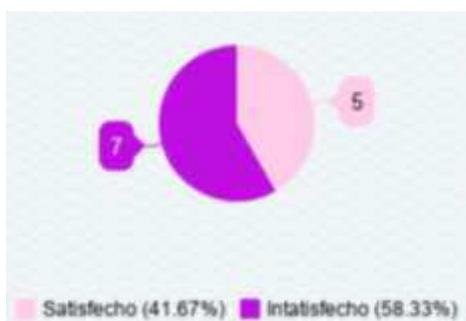
- **Zonas comunes.** Se observa que 11 estudiantes que resolvieron la encuesta marcaron que se encontraban satisfechos con las zonas y espacios comunes, esto se encuentra representado con el 91.67% de la muestra, 1 estudiante marco que se encontraba insatisfechos, lo que representa con un 8.33% mostrando la inconformidad hacia las zonas comunes asignadas en el alojamiento nombrado.



**Figura 31. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: zonas comunes.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

- **Distancia y recorrido hacia el campus.** Se observa que 5 estudiantes que resolvieron la encuesta marcaron que se encontraban satisfechos con la distancia entre el alojamiento y el campus universitario, esto se encuentra representado con el 41.67% de la muestra y 7 estudiantes manifestaron estar inconformes con la distancia que se debe recorrer, esto representa el 58.33% de la muestra.



**Figura 32. Porcentaje de Satisfacción/Insatisfacción del atributo instalaciones: distancia y recorrido hacia el campus.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

En la pregunta “No. 3. Cómo califica el servicio de las nuevas instalaciones en el plan piloto del alojamiento (Studio 56)”, se puede observar que los 12 estudiantes que resolvieron la encuesta indicaron que el servicio en las nuevas instalaciones es Excelente; esto es equivalente al 100% de los encuestados. Para medir esta pregunta, se realizó una escala de 1 a 5, siendo (1) deficiente, (2) malo, (3) regular, (4) bueno y 5 excelente.

**Tabla 9. Porcentaje de respuesta por preguntas.**

Calificación de la pregunta No. 3	Escala de satisfacción					Total general
	1	2	3	4	5	
Total de personas que marcaron cada opción	0	0	0	0	12	12
Porcentaje (%)	0	0	0	0	100	100

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.



**Figura 33. Porcentajes de satisfacción de los participantes con respecto a la pregunta No. 3.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

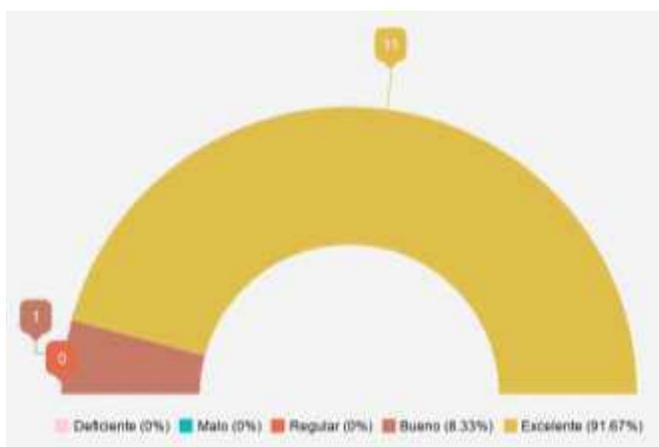
En la pregunta “No. 4: Aspectos del programa de alojamiento. Califique los siguientes aspectos del programa de Alojamiento”. Se definió una escala de calificación de 1 a 5, siendo (1) deficiente, (2) malo, (3) regular, (4) bueno y 5 excelentes, con el fin de evaluar los siguientes aspectos:

**Tabla 10. Calificación de la pregunta No. 4, discriminada por aspectos.**

Escala	Aspectos evaluados							
	Atención		Oportunidad		Acceso		Acompañamiento	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	8,33	3	25	2	16,67	2	16,67
5	11	91,67	9	75	10	83,33	10	83,33
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados.

- **Atención.** se puede observar los 11 estudiantes que resolvieron la encuesta marcaron que el servicio de atención prestado por el personal del programa de gestión para el alojamiento de la Universidad Nacional de Colombia es excelente, representando el 91.67% y 1 estudiante manifiesta que el servicio prestado es bueno, representando el 8.33% de la muestra.

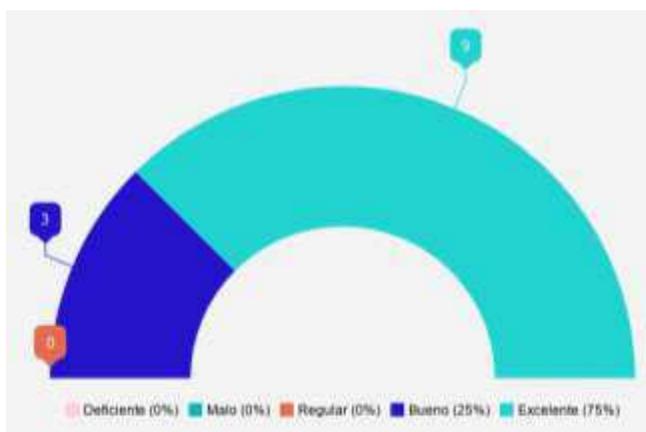


**Figura 34. Calificación del servicio prestado por el programa de alojamiento: Atención.**

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados.

- **Oportunidad.** Se puede observar los 9 estudiantes que resolvieron la encuesta marcaron que la oportunidad del servicio del programa de gestión para el alojamiento de la

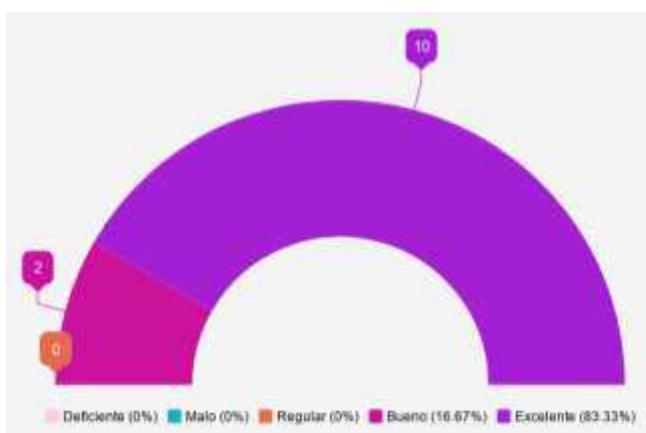
Universidad Nacional de Colombia es excelente, representando el 75% y 3 estudiante manifiesta que la oportunidad es bueno, representando el 25% de la muestra.



**Figura 35. Calificación del servicio prestado por el programa de alojamiento: Oportunidad.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

- **Acceso:** Se puede observar que 10 estudiantes que resolvieron la encuesta marcaron que la acceso al servicio del programa de gestión para el alojamiento de la Universidad Nacional de Colombia es excelente, representando el 83.33% y 2 estudiante manifiesta que la oportunidad es bueno, representando el 16.67% de la muestra.

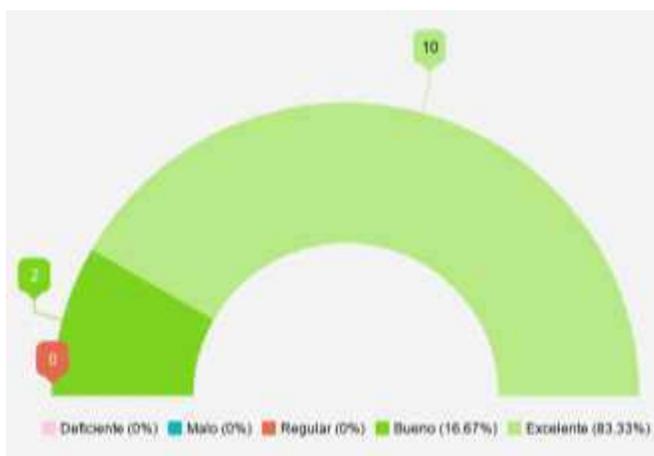


**Figura 36. Calificación del servicio prestado por el programa de alojamiento: Acceso.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

- **Acompañamiento.** Se puede observar que 10 estudiantes que resolvieron la encuesta marcaron que el acceso al servicio del programa de gestión para el alojamiento de la

Universidad Nacional de Colombia es excelente, representando el 75% y 2 estudiantes manifiestan que la oportunidad es buena, representando el 25% de la muestra.



**Figura 37. Calificación del servicio prestado por el programa de alojamiento: Acompañamiento.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

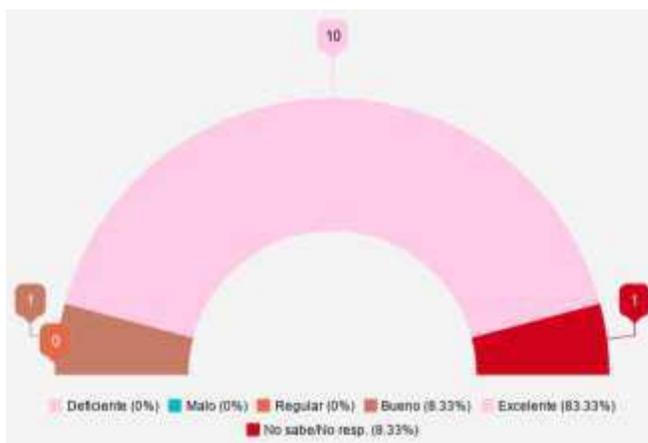
En la pregunta “No. 5. Califique el acceso al apoyo prestado por el programa de alojamiento” se estableció una escala de calificación de 1 a 5, siendo (1) deficiente, (2) malo, (3) regular (4) bueno (5) excelente; además de la opción No sabe/No responde, a fin de evaluar los siguientes aspectos:

**Tabla 11. Calificación de la pregunta No. 5, discriminada por aspectos.**

Escala	Aspectos evaluados							
	Respuesta a requerimientos		Divulgación de convocatoria		Acceso		Acompañamiento	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>2</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>3</b>	0	0	1	8,33	0	0	0	0
<b>4</b>	1	8,33	3	25	4	33,33	4	33,33
<b>5</b>	10	83,33	7	58,33	8	66,67	8	66,67
<b>NS/NR</b>	1	8,33	1	8,33	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

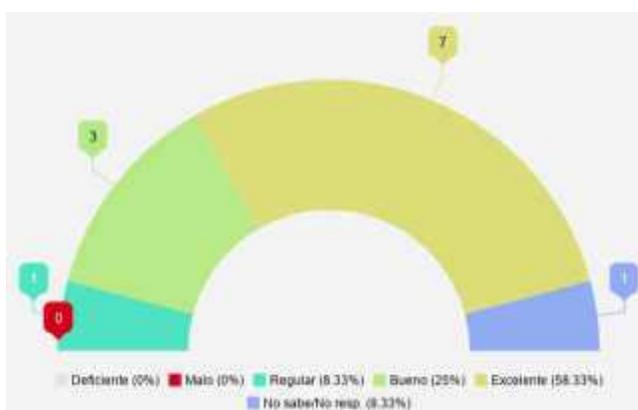
- **Respuesta a sus requerimientos.** Se puede observar que 10 estudiantes que resolvieron la encuesta marcaron las respuestas a sus requerimientos es excelente, representando el 83.33%, 1 estudiante manifiesta que la oportunidad es bueno representando con el 8.33% y 1 estudiante manifiesta que no sabe/no responde siendo este el 8.33% de la muestra.



**Figura 38. Calificación del acceso al apoyo prestado por programa de alojamiento: Respuesta a requerimientos.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

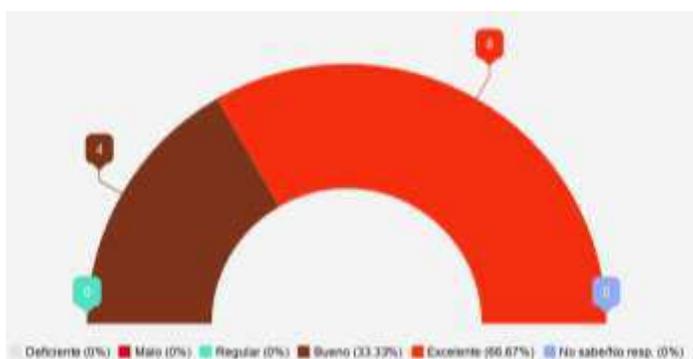
- **Divulgación de la convocatoria.** Se puede observar que 10 estudiantes que resolvieron la encuesta marcaron las respuestas a sus requerimientos es excelente, representando el 83.33%, 1 estudiante manifiesta que la oportunidad es bueno representando con el 8.33% y 1 estudiante manifiesta que no sabe/no responde siendo este el 8.33% de la muestra.



**Figura 39. Calificación del acceso al apoyo prestado por programa de alojamiento: Divulgación de la convocatoria.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

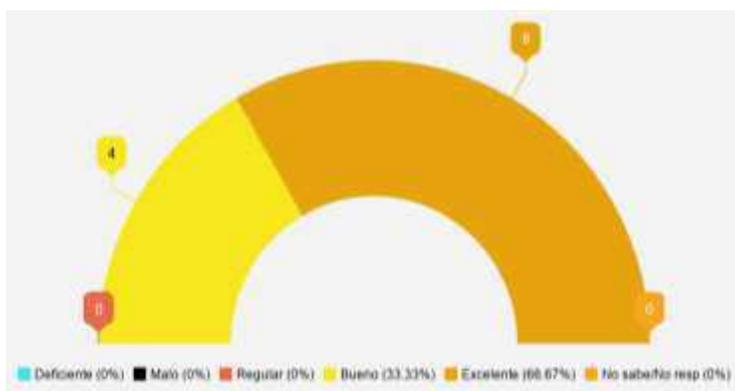
- **Criterios de adjudicación.** Se puede observar que 10 estudiantes que resolvieron la encuesta marcaron las respuestas a sus requerimientos es excelente, representando el 83.33%, 1 estudiante manifiesta que la oportunidad es bueno representando con el 8.33% y 1 estudiante manifiesta que no sabe/no responde siendo este el 8.33% de la muestra.



**Figura 40. Calificación del acceso al apoyo prestado por programa de alojamiento: Criterios de adjudicación.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

- **Respuesta a las reclamaciones (Solo aplica en caso de acceso al apoyo con reclamación).** Se puede observar que 8 estudiantes que resolvieron la encuesta marcaron que sus respuestas a las reclamaciones es excelente, representando el 66.67%, y que 4 estudiante manifiesta que para este aspecto el programa es bueno, representando con el 33.33% de la muestra.



**Figura 41. Calificación del acceso al apoyo prestado por programa de alojamiento: Respuesta a las reclamaciones.**

**Fuente:** Elaboración propia con base en los resultados.

### **Programa Gestión Alojamiento**

En la encuesta aplicada a los estudiantes beneficiarios del programa de alojamiento, a quienes se les implementó el plan de mejora, en general, se evidenciaron felicitaciones y agradecimientos por la mejora ejecutada; sin embargo, en las observaciones realizadas, solicitan tener más acompañamiento del área como psicología, con el fin de abordar el tema del manejo del comportamiento de los estudiantes.

## Conclusiones

Concluyo que la Dirección de Bienestar de sede, División de Gestión y Fomento Socioeconómico, Programa de Gestión Para el Alojamiento presentó el plan de mejora ante los hallazgos encontrados en el hogar Rockefeller; de igual manera, se implementó y ejecutó el día 5 de mayo del presente año el plan de mejora planteado; en consecuencia, 20 de los 35 estudiantes alojados en el hogar Rockefeller fueron trasladados a los nuevos espacios en Studio 56, logrando el cumplimiento de los objetivos, los lineamientos y los requerimientos estipulados, tanto en el estudio previo, como en el Acuerdo 15 de 2017, prestando un alojamiento de calidad, equidad y eficiencia.

En definitiva a partir del cambio, los estudiantes manifestaron conformidad y gratitud, al indicar que el plan de mejora implementado favorece y ofrece mejoras en su calidad de vida.

Finalmente la interventoría del contrato suscrito se realizará por parte del Coordinador del Programa para el Alojamiento, quien, a su vez, reforzará las labores de seguimiento a los espacios y estudiantes. Ello, con miras a dar cumplimiento a la normatividad de la Universidad y potencializar las opciones de mejora; con respecto a este último ítem, la invitación se extiende a toda la División de Acompañamiento, ya que esta brinda apoyos paralelos al expuesto en el documento; así como para actividades de intercambio socioculturales y de psicología.

## Recomendaciones

- Considerando que los resultados de la implementación del plan de mejora son satisfactorios, si bien hay que destacar la labor del equipo de alojamiento, se recomienda ampliar e implementar a los alojamientos con los cuales se tiene contratos en la actualidad.
- Incentivar al cumplimiento de los manuales de convivencia, y realizar seguimiento y acompañamiento a las actividades académicas de los estudiantes, para reforzar la convivencia y evitar la pérdida del apoyo.
- Buscar alianzas con entidades externas para la ampliación de los cupos de alojamiento en los diferentes convenios, ya que estos favorecen las condiciones y acceso al programa para estudiantes de escasos recursos, esto pensando en la calidad de vida y ubicación para la movilidad de los estudiantes.
- Ampliación de los cupos con las residencias universitarias CRU. Esto se debe realizar a modo de concesión del servicio, con el fin de financiar su restauración física y restructuración social, enfocados la cobertura de la demanda para la prestación y adjudicación de este apoyo.
- Reforzar la relación con el comité de alojamientos de las diferentes universidades que prestan este servicio (Universidad de los Andes, Universidad del Bosque, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Tunja, Pontificia Universitaria Javeriana, etc.).
- Buscar, a nivel interno, el aumento del presupuesto para la prestación del servicio de alojamiento, de igual manera estoy ayudaría a la ampliación del servicio.
- Actualización de la red de alojantes para el ofrecer este servicio en tiempo real y según las necesidades de los estudiantes de manera externa.

## Referencias

- Abascal, E. & Grande, I. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC Editorial.
- Archila, M. (2012). El movimiento estudiantil en Colombia. Una mirada histórica. En: *OSAL. Observatorio Social de América Latina*, (31), 71-103.
- Castillo-Cedeño, I., Flores-Davis, L. E. & Miranda-Cervantes, G. (2017). Hacia una universidad de convivencia saludable: percepción de un grupo de estudiantes de bachillerato del Centro de Investigación y Docencia en Educación (CIDE). *Revista Electrónica Educare*, 21(1), 1-23.
- Celis, H., López, W. & Pino, L. (2005). Bienestar universitario: Perspectivas y propuestas. Congreso de la República de Colombia. (1935). Ley 68 de 1935. Orgánica de la Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <https://bit.ly/2suabII>
- Consejo de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Colombia. (2017). *Acuerdo 15 de 2017. Por el cual se reglamenta el servicio de alojamientos estudiantiles que forman parte del programa Gestión para el Alojamiento del Sistema de Bienestar Universitario en la Universidad Nacional de Colombia*. Recuperado de: <https://bit.ly/2xG2Rs1>
- Consejo Superior Universitario de la Universidad Nacional de Colombia. (2011). *Acuerdo 004 de 2011. Por el cual se derogan los artículos 11, 12, 13, 14 y 15 del Acuerdo 023 del 2008 del Consejo Superior Universitario*. Recuperado de: <https://bit.ly/2Jiy7ik>
- Consejo Superior Universitario de la Universidad Nacional de Colombia. (2009). *Acuerdo 044 de 2009. Por el cual se adopta el Estatuto Estudiantil de la Universidad Nacional de Colombia en sus disposiciones de Bienestar y Convivencia*. Recuperado de: <https://bit.ly/2JjPVcU>
- Costswoth, J. H. (1997). En torno de la historia del bienestar. *Desarrollo Económico*, 36(144), 991-1003.
- Dirección de Bienestar Universitario Sede Bogotá, (2017) *Portafolio de Servicios*, p. 15
- Dirección de Bienestar Universitario Sede Bogotá, (2017) *Portafolio de Servicios*, p. 15
- Dirección Nacional de Planeación y Estadística – Universidad Nacional de Colombia. (2016). *Autonomía responsable y excelencia como hábito: plan global de desarrollo 2016-2018*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

- Fajardo-Cely, D. M. (2010). *La reforma al bienestar universitario de la Universidad Nacional de Colombia en la administración Palacios*. Recuperado de: <https://bit.ly/2JrzY7y>
- García-Allen, J. (s.f.). Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas. Analizando uno de los artefactos teóricos más famosos: la jerarquía de necesidades. En: *Psicología y Mente*. Recuperado de: <https://bit.ly/1XsWSuF>
- Guevara-Penagos, L., Mora-Blanco, K., Rojas-Palacios, K. & Triana-Morales, J. (2017). *Estudio de pre factibilidad para el montaje de un complejo residencia para los estudiantes de las universidades del norte de Bogotá* (tesis de especialización). Escuela de Ingeniería Julio Garavito, Bogotá, Colombia.
- Gutiérrez, S. J. (1995). *El bienestar integral de la comunidad universitaria*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (Icfes). (2002). *El bienestar universitario perspectivas y propuestas*. Bogotá: Icfes.
- Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (Icfes). (1995). *Fondo de Bienestar Universitario. Boletín informativo* Bogotá: Icfes.
- Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (Icfes). (2002). *Reflexiones sobre el bienestar universitario. Una mirada desde la educación a distancia y la jornada nocturna*. Bogotá: Icfes y Ministerio de Educación Nacional.
- Jiménez-Becerra, A. (2017). Una mirada al movimiento estudiantil colombiano. 1954-1978. *Boletín Cultural y Bibliográfico*, (93), 5-21.
- López, C. (2002). *Bienestar universitario: Responsabilidad del estado o de las instituciones*. Bogotá. Universidad Nacional de Colombia.
- Manjarres, S. (2017). *Informe de gestión*. Bogotá: Sin publicar.
- Maslow, A. (s.f). *Piramide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas*. Recuperado de: <https://psicologiaymente.net>
- Misas, G. (2008). *La financiación de la educación superior en América Latina*. Bogotá:
- Moreno-Martínez, O. (2009). El paro estudiantil de mayo de 1938. *Anuario Colombiano de Historia Social y de la Cultura*, 36(2), 41-63.
- Nery-Garrido, E. (2015). A experiência de moradia estudantil universitária: impactos sobre seus moradores. *Psicologia Ciência e Profissão*, 35(83), 726-739.

Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2012). *Manual de introducción a la gestión de alojamientos temporales*. Bogotá: Organización Internacional para las Migraciones

Spraggon, C. (1994). *El bienestar universitario*. Bogotá. Universidad Nacional de Colombia  
Universidad de la Sabana. (s.f.). *Programa vivienda Sabana*. “Más que un lugar para vivir, te ofrecemos un hogar”. Recuperado de: <https://bit.ly/2Jm6Uyv>

Universidad de los Andes. (2016). *Política de vivienda universitaria*. Recuperado de: <https://bit.ly/2LWbiCs>

## Anexo 1

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO OFRECIDO POR EL PROGRAMA DE GESTIÓN PARA EL ALOJAMIENTO

Encuestado				No. de encuesta					
Fecha de aplicación	DD	MM	AA	Sexo	Femenino		Masculino		

**Presentación:** Esta encuesta ha sido diseñada con el fin de medir su nivel de satisfacción con las nuevas instalaciones del programa de alojamiento frente al anterior, teniendo en cuenta las necesidades básicas y normatividad del sistema de Bienestar Universitario y su opinión como beneficiario, le solicitamos responder de forma clara y objetiva, sus respuestas no serán utilizadas para ningún propósito diferente a mejorar la calidad del servicio. Gracias.

**Confidencialidad:** La información consignada en este formato es de carácter **confidencial** y será utilizada ÚNICAMENTE CON PROPÓSITOS DE EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE BOGOTÁ D.C.

1. Califique su nivel de satisfacción frente al servicio **recibido anteriormente** en el **Alojamiento Rockefeller:**

Ítem	Aspecto por evaluar	Satisfecho	Insatisfecho
1	Acceso a cocina		
2	Baños		
3	Espacio de la habitación		
4	Iluminación de la habitación		
5	Mobiliario de la habitación (Cama, mesa, armario)		
6	Zona de lavado		
7	Zonas comunes		
8	Distancia y recorrido hacia el campus		

2. Califique su nivel de satisfacción frente al servicio recibido actualmente en el plan piloto Alojamiento **(Studio 56):**

Ítem	Aspecto por evaluar	Satisfecho	Insatisfecho
1	Acceso a cocina.		
2	Baños		

<b>3</b>	Espacio de la habitación		
<b>4</b>	Iluminación de la habitación		
<b>5</b>	Mobiliario de la habitación (Cama, mesa, armario)		
<b>6</b>	Zona de lavado		
<b>7</b>	Zonas comunes		
<b>8</b>	Distancia y recorrido hacia el campus.		

3. Como califica el servicio de las nuevas instalaciones del alojamiento.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Deficiente</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>

4. Aspectos del programa de alojamiento.

4.1. Califique los siguientes aspectos del programa de Alojamiento:

Ítem	Aspecto por evaluar	1	2	3	4	5
		Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente
<b>1</b>	Atención					
<b>2</b>	Oportunidad					
<b>3</b>	Acceso					
<b>4</b>	Acompañamiento					

4.2. Califique el acceso al apoyo prestado por el programa de Alojamiento:

Ítem	Aspecto por evaluar	1	2	3	4	5	No sabe/ No Resp.
		Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente	
<b>1</b>	Respuesta a sus requerimientos						
<b>2</b>	Divulgación de la convocatoria						

3	Criterios de adjudicación						
4	Respuesta a las reclamaciones (Solo aplica en caso de acceso al apoyo con reclamación)						

5. ¿Qué comentarios positivos tiene frente al cambio del alojamiento ofrecido en el hogar Rockefeller al que se presta actualmente en Studio 56?

---



---



---

6. ¿Qué comentarios negativos tiene frente al cambio del alojamiento ofrecido en el hogar Rockefeller al que se presta actualmente en Studio 56?

---



---



---

7. ¿Qué comentarios positivos tiene frente al programa de alojamiento?

---



---



---

8. ¿Qué comentarios negativos tiene frente al programa de alojamiento?

---



---



---

**¡Muchas gracias por su participación!**