

39

Fecha de presentación: octubre, 2017

Fecha de aceptación: diciembre, 2017

Fecha de publicación: enero, 2018

IMPACTO

DE PROCESOS DE BIENESTAR ESTUDIANTIL EN EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EDUCATIVA DE UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ, EXTENSIÓN CHONE

IMPACT OF STUDENT WELFARE PROCESSES IN THE IMPROVEMENT OF THE EDUCATIONAL QUALITY OF LAICA UNIVERSITY ELOY ALFARO FROM MANABÍ, CHONE EXTENSION

Dr. C. Fredy Colon Zambrano Velásquez¹

E-mail: francisco.zambrano@uleam.edu.ec

MSc. Carmen Dolores Andrade Zambrano¹

E-mail: carmen.andrade@uleam.edu.ec

¹Universidad Laica Eloy Alfaro. Manabí. República del Ecuador.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Zambrano Velásquez, F. C., & Andrade Zambrano, C. D. (2018). Impacto de procesos de Bienestar Estudiantil en el mejoramiento de la calidad educativa de Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 278-285. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

RESUMEN

La problemática se centró en identificar las debilidades del accionar de los departamentos de Bienestar Estudiantil en el país, con vistas a publicar un documento que sirva para recomendar acciones de fortalecimiento de los procesos de estas áreas de las instituciones de educación superior, por ello se planteó como objetivo general determinar el impacto de los procesos de Bienestar Estudiantil en el mejoramiento de la calidad educativa de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone; para lo cual se utilizó el método cuantitativo mediante encuestas a los estudiantes universitarios. Se obtuvo como resultado limitaciones en el proceso debido a las limitaciones de personal y de recursos, que generan insatisfacción de los estudiantes, quienes esperan que este departamento les solucione sus problemas de salud física, mental, emocional, defienda sus derechos y les otorgue apoyo económico para sus estudios.

Palabras clave:

Procesos, bienestar, estudiantil, mejoramiento, calidad, educación.

ABSTRACT

The problem focused on identifying the weaknesses of the actions of the Student Welfare departments in the country, with a view to publishing a document that serves to recommend actions to strengthen the processes of these areas of higher education institutions, so it was raised as a general objective to determine the impact of the Student Welfare processes in the improvement of the educational quality of the Laica Eloy Alfaro de Manabí University, Chone Extension; for which the quantitative method was used through surveys of university students. This resulted in limitations in the process due to personnel and resource limitations, which generate dissatisfaction among students, who expect this department to solve their physical, mental, and emotional health problems, defend their rights and give them financial support. for their studies.

Keywords:

Management, knowledge, value, added, processes, administrative.

INTRODUCCIÓN

Bienestar Estudiantil tuvo su origen en la Orientación Educativa, durante los primeros años del siglo XX, cuyo término hizo referencia directa a la protección de la salud mental de los individuos y a velar por el adecuado proceso de desarrollo de los alumnos, la cual más adelante se preocuparía también por el control de la salud integral de los educandos, de acuerdo al pensamiento de Kelly (1912), a quien se le asigna ser el creador de esta área curricular, quien tomó referencia de las obras de Alemania y Bélgica, países que implementaron los primeros establecimientos psicopedagógicos profesionales y el libro de Eli Weaver “elegir una carrera”, que fue publicado en 1906 (Amor, 2012).

Varios años más tarde, en Bruselas en el año 1936, fue creada la primera legislación en materia de orientación escolar y profesional, naciendo de esta manera por ley, los centros universitarios de orientación universitaria en Europa. Mientras esto sucedía en el viejo continente, en América Latina, Filho creaba el mismo servicio en Brasil en 1931, seis años más tarde sucedió lo mismo en El Salvador, una década después otros países latinoamericanos como Chile, Uruguay, México, siguieron los mismos pasos, como una consecuencia de la evolución de la calidad de la educación superior en esta región del continente americano (García & Chancay, 2016).

Ecuador también incorporó la orientación educativa en 1953, la cual fue aceptada por el Ministerio de Educación Pública, mientras que en la década siguiente se introdujo en algunos planteles quiteños y en la Facultad de Ciencias Básicas de la Universidad Central del Ecuador; su importancia llevó a que en 1966 sea regulada mediante Decreto 379 de la Junta Militar que gobernó en ese tiempo al país. No obstante, fue en 1990 cuando mediante Registro Oficial 584 el gobierno del Dr. Borja expidió el Reglamento de Orientación Educativa, Vocacional y Bienestar Estudiantil, con lo que se reguló el funcionamiento de estas áreas en las organizaciones de educación primaria, secundaria y universitaria, actualmente denominadas básica, de bachillerato y superior (Martínez, 2014).

A pesar que Bienestar Estudiantil tiene más de una década de su creación en el mundo y en América, y más de cincuenta años en Latinoamérica, recién en el siglo XXI la nueva concepción de la universidad y de la sociedad se interesó por mejorar el servicio que ofrecen estos departamentos de las entidades educativas, otorgándole mayor importancia a su funcionamiento, en búsqueda de alcanzar la anhelada meta del desarrollo de los pueblos y también la erradicación de la pobreza.

Los trabajos relacionados a este artículo se centran en identificar las debilidades del accionar de los departamentos de Bienestar Estudiantil en el país, tomando como caso de estudio a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone, considerando si esta situación está asociada a las limitaciones de recursos materiales, humanos, tecnológicos, físicos y/o económicos, con vistas a publicar un documento que sirva para recomendar acciones para fortalecer los procesos que efectúan estas áreas de orientación y consejería del estudiantado en las instituciones de educación superior en la que se analiza el impacto de los procesos de Bienestar Estudiantil en el mejoramiento de la calidad educativa en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone

Cabe destacar que algunos autores como Mendoza & Machado (2013), que tomaron los criterios de Balderrama & Crespo (2008), consideraron que *“la educación es una actividad profunda de comunicación entre el ambiente interno y externo del ser humano, que busca desarrollar sus habilidades y su evolución psicoevolutiva”*, conforme a lo establecido en el Art. 347 numeral 5 de la Carta Magna (República del Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente, 2008), es decir, toda acción de las universidades como sistemas académicas, debe buscar a toda costa la potenciación de las destrezas de los aprendices, por lo que las limitaciones de recursos e insumos y las debilidades en los procesos del Departamento Bienestar Estudiantil, puede afectar los objetivos y fines de la educación superior, en perjuicio de los estudiantes universitarios y futuros profesionales.

Lo mencionado en el párrafo anterior infiere que los procesos de Bienestar Estudiantil deben satisfacer los requisitos de los estudiantes con relación a sus necesidades integrales, los cuales inclusive se encuentran amparados en el Art. 5 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) que establece que la calidad educativa requiere que se suministre a los estudiantes un servicio de intercultural, incluyente, equitativo, justo, pacífico, transparente (República del Ecuador. Asamblea Nacional, 2010), además, que en el artículo 9 de la LOES se enlaza los objetivos de la educación superior con el régimen del buen vivir (objetivo 4) que destaca la interculturalidad, respeto de la diversidad y convivencia armónica, como elementos asociados al bienestar del estudiantado y el desarrollo de sus capacidades (República del Ecuador. Secretaría Nacional para la Planificación del Desarrollo, 2013).

Además, algunos estudios relacionados considerados dentro del estado del arte, que fueron realizados en los últimos diez años, justifican la presente investigación, como es el caso de la tesis doctoral de John Ramírez, quien planteó el objetivo de determinar el impacto del área de

Bienestar Estudiantil en la convivencia escolar, por lo que aplicó la metodología cuantitativa con aplicación de encuestas para identificar las experiencias de los alumnos, identificándose como hallazgos que las debilidades de este departamento universitarios en algunas universidades hispanoamericanas (de Argentina, Puerto Rico, España y México), fueron la principal causa de insatisfacción del estudiantado, quienes indicaron que las agresiones verbales que recibieron conspiran contra su paz, esto significa que la consejería educativa no está funcionando adecuadamente, obstaculizando la convivencia armónica, recomendándose el fortalecimiento del departamento de Bienestar Estudiantil para el mejoramiento de la situación actual (Ramírez, 2016).

Otra investigación que versó sobre el tópico de Bienestar Estudiantil, fue la tesis de maestría del chileno José León, quien planteó el objetivo de comprender los significados que otorga la comunidad educativa a los departamentos de Bienestar Estudiantil, cuya metodología cualitativa se basó en la formulación de encuestas a una muestra de estudiantes y maestros universitarios, cuyos resultados evidenciaron que los estudiantes además de sopesar la calidad del proceso de enseñanza – aprendizaje, consideraron esencial las buenas relaciones con los docentes, compañeros de estudio y autoridades universitarias, donde la comunicación, la convivencia armónica y la preocupación de la universidad por su bienestar integral, fueron los criterios de mayor envergadura, para los docentes, en cambio, la situación pasa más bien por la preocupación del docente por el aprendizaje del estudiante, lo que significa que no todos los miembros de la comunidad educativa reconocen los roles del área de Bienestar Estudiantil en las universidades del país (León, 2014).

En este sentido se centra la atención en determinar el impacto de los procesos de Bienestar Estudiantil en el mejoramiento de la calidad educativa de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone.

DESARROLLO

Bienestar Estudiantil es un término muy complejo y hasta cierto punto ambiguo, porque está relacionado con diversas nociones que se amparan en el ámbito legal y reglamentario de las diversas universidades, no solo a nivel nacional, sino en el ordenamiento mundial, por este motivo, se ha concebido en este breve análisis, algunas conceptualizaciones acerca de este término, el cual se define de la siguiente manera:

- León (2014), establece que Bienestar Estudiantil se refiere propiamente dicho *“al bienestar de los estudiantes en los ámbitos biológicos, psicológicos y sociales”*,

que encierra al proceso de enseñanza – aprendizaje, el plano emocional, la convivencia pacífica, entre otros.

La definición de Bienestar Estudiantil encierra todos los aspectos que contiene el concepto de salud concebido por la Organización Mundial de la Salud (OMS), así como también los requisitos legales expresados en la Constitución de la república y en la Ley Orgánica de Educación Superior LOES, encasillando la protección integral en los aspectos psico-biológicos-sociales y no solo en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Funciones y procesos de Bienestar Estudiantil

La reforma legislativa de la educación superior que inició a partir del 2010 con la promulgación de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), impulsó en todas las universidades del país la incorporación plena del departamento de Bienestar Estudiantil, por este motivo, en el año 2013 la Universidad de Guayaquil elaboró el Reglamento de la Unidad de Bienestar Estudiantil cuyo objetivo es impulsar estrategias para la satisfacción de requisitos en la salud física y psicológico mediante programas de prevención y promoción de la salud integral, cuyas políticas son las siguientes:

- Construir una comunidad educativa equitativa.
- Planear y ejecutar programas y proyectos de bienestar para los estudiantes, en coordinación con las áreas administrativas y académicas universitarias.
- Contribuir con la formación integral de los estudiantes, en donde se debe incluir la salud física, mental, la promoción de los valores éticos y morales.
- Efectuar la evaluación socioeconómica de los estudiantes.
- Coordinar las actividades deportivas.
- Mantener y suscribir convenios de cooperación institucional e interinstitucional (República del Ecuador. Ministerio de Educación, 2013).

Las políticas de este departamento guardan coherencia con las funciones más destacadas de Bienestar Estudiantil, que a su vez tienen relación con sus objetivos y con la misión de esta unidad de gran relevancia para las organizaciones, las cuales se describen en los siguientes ítems:

- Realizar el diagnóstico de necesidades del departamento de Bienestar Estudiantil y de los estudiantes.
- Elaborar procedimientos para el funcionamiento de los servicios de salud integral, asesoría en todos los ámbitos (incluyendo el psicológico) y el trabajo social.
- Coordinar la prestación de los servicios médicos, de asesoría psicológica y primeros auxilios.

- Planificar y ejecutar políticas y programas en procura del bienestar estudiantil.
- Autoevaluar la gestión de bienestar estudiantil.
- Coordinar las actividades deportivas.
- Otras que defina el Reglamento (República del Ecuador. Ministerio de Educación, 2013).

Con base en los objetivos, políticas y funciones del Departamento de Bienestar Estudiantil establecidos en la Universidad de Guayaquil y en las concepciones de esta unidad académica establecidas en el sub-apartado anterior del marco teórico, aportadas por otros centros universitarios, se pueden formular o reformular las políticas y procesos para el fortalecimiento de Bienestar Estudiantil en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone.

Modelos de Bienestar Estudiantil

Al realizar la revisión bibliográfica se pudo observar la escasez de modelos de Bienestar Estudiantil, motivo por el cual como parte del estudio se destacaron las contribuciones del Ministerio de Educación (2016) en Ecuador y de la tesis de Amor (2012); y Sanchiz (2014), éste último incluye el modelo de intervención y el de acción tutorial, entre los más importantes que se destacan: Modelo integral (Ministerio de Educación, 2016), Modelo de intervención de Henderson y Gysbers (1998), Modelos organizativos (Amor, 2012), Modelo de procesos (Sanchiz, 2014).

Mediante la investigación descriptiva se establecen las causas del problema del estudio referente a las deficiencias en el proceso de Bienestar Estudiantil en el mejoramiento de la calidad educativa de Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone, asociadas a las limitaciones de recursos materiales, humanos, tecnológicos, físicos y/o económicos.

A través de la investigación bibliográfica se consultaron fuentes de información secundarias como son los textos y páginas de internet donde se trata sobre las variables del estudio relacionadas con el impacto de los procesos de Bienestar Estudiantil y el mejoramiento de la calidad educativa.

Se consideró la investigación de campo para la recabación de información mediante la aplicación del cuestionario de encuesta aplicado a los estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone para determinar el impacto de los procesos de Bienestar Estudiantil en el mejoramiento de la calidad educativa, por lo que el estudio es cuantitativo ya que se recolectó información numérica y porcentual.

La técnica aplicada fue la encuesta a los estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone, considerando las limitaciones de recursos a los

que se encuentra asociada para describir los procesos de Bienestar Estudiantil y los modelos en los que se encuentran encasillados e identificar las debilidades en el funcionamiento de los departamentos de Bienestar Estudiantil para posteriormente establecer el impacto de los procesos de Bienestar Estudiantil en la calidad educativa mediante un modelo matemático, mediante el uso del cuestionario de preguntas cerradas como instrumento de recabación de información.

La población considerada para el estudio son 2.080 estudiantes matriculados en el segundo semestre del año 2017 de acuerdo a los registros de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, debido a que la población es superior a 100 elementos, se consideró aplicar la fórmula estadística de la muestra:

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

Dónde: N= tamaño de la población = 2.080 estudiantes; Z= nivel de confiabilidad; p= probabilidad de que sea verdadero; e= margen de error

$$n = \frac{(2.080)(1.96^2)(0.5)(1-0.5)}{(2.080-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(1-0.5)}$$

n=324 estudiantes universitarios

Resultado

Las entrevistas aplicadas a tres docentes universitarios del área de inglés, evidenciaron los siguientes hallazgos:

¿Qué tipo de servicios le ofrece el departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone?

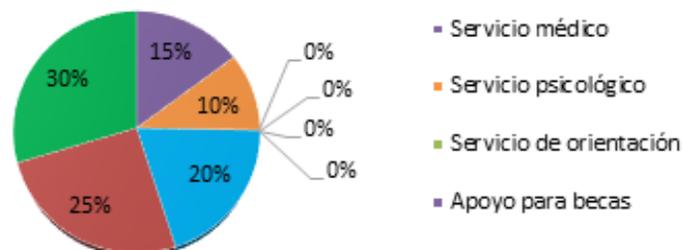


Figura 1. Tipos de servicios que ofrece el departamento de Bienestar Estudiantil.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone.

Casi las dos terceras partes de la población de estudiantes universitarios indicaron que el departamento de Bienestar Estudiantil le ha ofrecido pocos (o ningún) servicios, mientras que la tercera parte indicó que en algún momento de los estudios buscó servicios médicos y psicológicos en esta área, donde solo laboran tres personas, donde dos colaboradores se encuentran vinculados a la Medicina y a la Psicología, significando que las

limitaciones de personal tuvieron gran incidencia en las respuestas de los estudiantes.

¿Por qué considera que es necesario mantener el departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone?

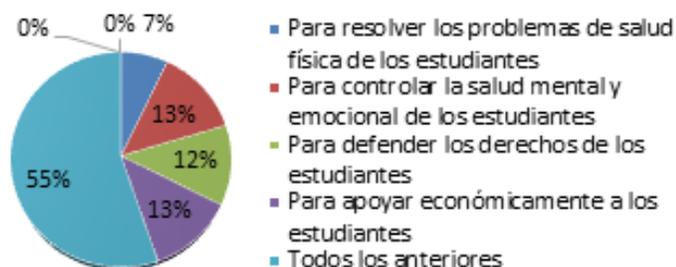


Figura 2. Razón de mantener el departamento de Bienestar Estudiantil.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone.

Los estudiantes universitarios desearían que el departamento de Bienestar Estudiantil resuelva sus problemas de salud física, mental, emocional, que defienda sus derechos y los apoye económicamente, observándose un porcentaje importante que solo se refirió a los trastornos de tipo psíquico, por lo que se recomienda a los directivos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone, que realicen una evaluación de las adicciones y demás afecciones psicológicas de los estudiantes, debido a su tendencia incremental en el país.

¿Usted considera que el departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone, promueve la equidad estudiantil y es inclusivo con todos los miembros de la comunidad de educandos universitarios?



Figura 3. Departamento de Bienestar Estudiantil promueve la equidad e inclusión.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone.

La población mayoritaria estuvo algo de acuerdo y en desacuerdo, en lo relacionado a la promoción de equidad por parte del departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión

Chone, que tampoco es inclusivo, lo que se opone a la teoría y a la legislación acerca de la consejería y orientación educativa, que señala la equidad, defensa de derechos, promoción de valores, control de la salud psíquica y física, cultura de paz y armonía, como bases del desarrollo integral de la comunidad educativa.

¿Cómo se encuentra su nivel de satisfacción por el servicio que le ofreció el departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone?

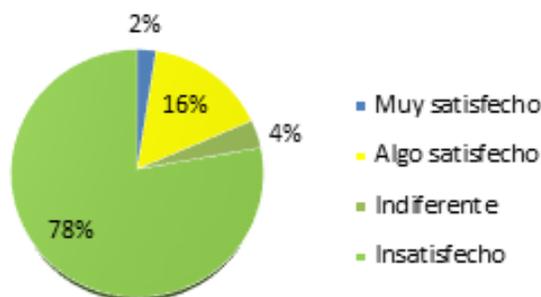


Figura 4. Nivel de satisfacción en el servicio del departamento de Bienestar Estudiantil.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone.

Los resultados anotados en los ítems anteriores tuvieron un impacto en la satisfacción de la población de estudiantes quienes esperan más del departamento de Bienestar Estudiantil, que pueda resolver sus problemas de salud física, mental, emocional, que defienda de manera apropiada sus derechos y los apoye económicamente con becas y otros mecanismos para que puedan avanzar en sus estudios universitarios.

¿Los servicios del departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone, han impactado en el desarrollo de sus destrezas y/o en sus valores?

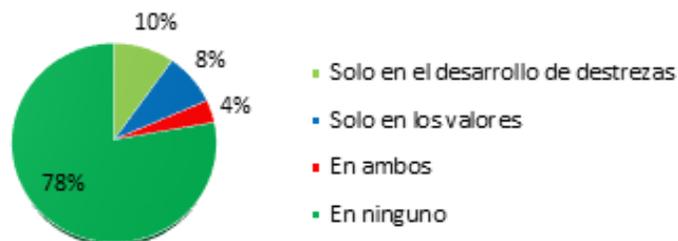


Figura 5. Impacto en el desarrollo de sus destrezas.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone.

Según los criterios expuestos en el marco teórico de este artículo, los servicios del departamento de Bienestar

Estudiantil de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone, deben impactar en el desarrollo de sus destrezas y/o en sus valores éticos y morales, sin embargo, las debilidades de esta área en esta unidad académica, han incidido para que no pueda generarse este efecto positivo, que podría mejorar con la aplicación de un modelo inclusivo e integral para el departamento de Bienestar Estudiantil.

Los estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone indicaron que el departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone, le ha ofrecido pocos servicios con relación a sus expectativas, situación que ha generado insatisfacción porque no han recibido lo que se esperaban con referencia a la resolución de sus problemas de salud física, mental, emocional, a la defensa de sus derechos y el apoyo económico correspondiente, donde inclusive los trastornos de salud mental han tenido una participación algo considerable dentro de los hallazgos del estudio, lo que debe ser analizado por los directivos de esta entidad, para determinar las causas por las cuales ha tenido lugar este fenómeno.

Los procesos de Bienestar Estudiantil en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone, son realizados por tres personas incorporadas en este departamento, donde solo dos colaboradores se encuentran vinculados a la Medicina y a la Psicología, significando que las limitaciones de personal tuvieron gran incidencia en la percepción de insatisfacción de los estudiantes, además de acotar que si el talento humano no planifica las actividades de esta unidad, no podrá solicitar los recursos necesarios ni solicitar el personal en cantidad suficiente, para mejorar el servicio, observándose también que no se trabaja con procedimientos documentados que orienten las actividades del personal del área.

Este resultado coincide con lo expresado por el Ministerio de Educación del Ecuador, en el modelo integral de Bienestar Estudiantil, establece que el talento humano que debe formar parte de la este equipo interdisciplinario debe estar conformado por estudiantes o profesionales de la carrera de Psicología, Medicina, Enfermería, Jurisprudencia y Derecho, Ingeniería o Licenciatura

en Sistemas Informáticos, Sociología y Comunicación Social, entre otros, cuyas funciones son las siguientes: función preventiva de la salud física y mental, de atención, de coordinación, de mediación, de seguimiento, de supervisión y evaluación, de capacitación e investigación (República del Ecuador. Ministerio de Educación, 2016).

Las debilidades del departamento de Bienestar Estudiantil no solo impactaron en la insatisfacción de la comunidad de estudiantes, sino que también incidieron para que no tenga lugar el desarrollo de destrezas estudiantiles y de sus valores éticos y morales, lo que coincide plenamente con modelo de Henderson y Gysbers (1998), que definen la idea de que *“el crecimiento y el desarrollo humano, de logra a través de la integración de roles, entornos y acontecimientos en la vida de los individuos”* (Amor, 2012), en este caso de la comunidad de estudiantes.

La culminación de la discusión se efectúa mediante el modelo matemático del chi cuadrado, que debe determinar la correlación de las variables: eficiencia de los procesos de Bienestar Estudiantil y fortalecimiento de la calidad educativa, para lo que se realizó los siguientes pasos:

1. Formulación de hipótesis (nula y alternativa):
 - Hipótesis Nula (H_0): La eficiencia de los procesos de Bienestar Estudiantil no guardan relación con el fortalecimiento de la calidad educativa ni el desarrollo de destrezas ni valores de los estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone.
 - Hipótesis Alternativa (H_1): La alta eficiencia de los procesos de Bienestar Estudiantil guardan relación con el fortalecimiento de la calidad educativa, el desarrollo de destrezas y valores de los estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone.
2. Se tabulan los resultados del instrumento aplicado a los estudiantes para obtener la frecuencia observada (tabla 1).

Tabla 1. Frecuencia observada.

Variables	Opciones				Total	Porcentaje
	1	2	3	4		
Cómo se encuentra su nivel de satisfacción por el servicio que le ofreció el departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone	8	52	12	252	324	50%
Los servicios del departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone, han impactado en el desarrollo de sus destrezas y/o en sus valores	28	32	12	252	324	50%
Total	36	84	24	504	648	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes.

3. Los resultados de la frecuencia observada, se consideran como referencia para el cálculo de la frecuencia esperada (tabla 2):

Tabla 2. Frecuencia esperada.

Variables	Opciones				Total
	1	2	3	4	
Cómo se encuentra su nivel de satisfacción por el servicio que le ofreció el departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone	18	42	12	252	324
Los servicios del departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone, han impactado en el desarrollo de sus destrezas y/o en sus valores	18	42	12	252	324
Total	36	84	24	504	648

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes.

4. Se realiza la operación para determinar la condición para el rechazo o aprobación de las hipótesis:

- Grado de libertad (g.l.) = (# de filas - 1) (# de columnas - 1) = (2 - 1) (4 - 1)
 - Grado de libertad (g.l.) = 3
 - χ^2 (al 0,0025) = 16,42 (valor de tabla)
 - Zona de rechazo (H_0): $> 16,42$; rechaza hipótesis alternativa; acepta hipótesis nula
 - Zona de aprobación: H_1 $< 16,42$; rechaza hipótesis nula; acepta hipótesis alternativa
5. Se realiza el análisis comparativo para la obtención del χ^2 :

Tabla 3. Operación para determinación del χ^2 (tabla 3).

Frecuencia Observada F_o	Frecuencia esperada F_e	Diferencia $F_o - F_e$	Diferencia ² $(F_o - F_e)^2$	$(F_o - F_e)^2 / F_e$
8	18	-10	100	5,5555556
28	18	10	100	5,5555556
52	42	10	100	2,3809524
32	42	-10	100	2,3809524
12	12	0	0	0
12	12	0	0	0
252	252	0	0	0
252	252	0	0	0
8	18	-10	100	5,5555556
28	18	10	100	5,5555556
			χ^2	15,87

Fuente: Cuadros de frecuencia observada y esperada.

El resultado del χ^2 fue $15,87 < 16,42$, cumpliendo la condición de la zona de aprobación, aceptándose la hipótesis alternativa, por lo tanto: la alta eficiencia de los procesos de Bienestar Estudiantil guarda relación con el

fortalecimiento de la calidad educativa, el desarrollo de destrezas y valores de los estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone.

CONCLUSIONES

Los procesos del departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone, fueron descritos por los estudiantes como limitados, debido a que le han ofrecido pocos servicios con relación a sus expectativas, que deben incluir la resolución de sus problemas de salud física, mental, emocional, a la defensa de sus derechos y el apoyo económico correspondiente situación que les generó la percepción de insatisfacción, situación que debe mejorar añadiendo valor a las actividades, a través de un modelo adecuado.

Las principales debilidades de los procesos de Bienestar Estudiantil en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone, están asociadas a que solo tres personas trabajan en este departamento, dos de ellos se encuentran vinculados a la Medicina y Psicología, significando que las limitaciones de personal tuvieron gran incidencia en la percepción de insatisfacción de los estudiantes, razón por la cual es necesario que las autoridades de este establecimiento universitario soliciten mayores recursos a esta entidad para que puedan planificar programas y proyectos para la mejora continua del servicio, entre los que se citan la elaboración de procedimientos documentados, la evaluación del servicio a través de un sistema de retroalimentación de los estudiantes y la promoción del servicio con sentido humanista.

Se determinó una relación directa entre los procesos de Bienestar Estudiantil y la calidad educativa que estuvo representada por el nivel de satisfacción de los aprendices, en este caso, el uso del modelo matemático del chi cuadrado indicó la aprobación de la hipótesis alternativa que manifestó que en efecto la eficiencia de las actividades de este departamento influyen en el desarrollo de destrezas y en el bienestar integral de la comunidad educativa,

razón por la cual es recomendable que se aplique un modelo integral e inclusivo en el departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone, para alcanzar la excelencia y el buen vivir del estudiantado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amor, M. (2012). *La Orientación y la Tutoría Universitaria como elementos para la calidad y la innovación en la Educación Superior. Modelo de Acción Tutorial*. Córdoba: Universidad de Córdoba.
- León, F. (2014). *Bienestar Estudiantil: significados que otorgan estudiantes y profesores*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Mendoza, I., & Machado, E. (2013). *Tendencias de la elaboración de proyectos personales de vida para la orientación vocacional en el Ecuador*. Portoviejo, Ecuador: Revista La técnica 2013, 10, 54-61. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6087589.pdf>
- Ramírez, J. (2016). *Convivencia escolar en instituciones de educación secundaria: un estudio transcultural desde la perspectiva estudiantil*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Sanchiz, M. (2014). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Madrid: Publicaciones de la Universitat Jaume I. Castelló de la Plana.
- República de Colombia. Ministerio de Educación. (2013). *Portafolio de Servicios de Desarrollo Universitario*. Bogotá: Universidad de Pamplona.
- República de Colombia. Ministerio de Educación. (2017). *Reglamento de Bienestar Estudiantil*. Barranquilla: Escuela Normal Superior "La Hacienda".
- República del Ecuador. Asamblea Nacional. (2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito: Asamblea Nacional.
- República del Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente. (2008) *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional Constituyente.
- República del Ecuador. Ministerio de Educación. (2013). *Reglamento de la Unidad de Bienestar Estudiantil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- República del Ecuador. Ministerio de Educación. (2016). *Modelo integral*. Quito: MINEDUC.