



**Modelo de Gestión de Datos e Indicadores Estratégicos para Fortalecer el Impacto de  
Bienestar Universitario en la Universidad Ean**

Lida Paola Castaño Quintero

Jaier Yoary Torres Solís

Universidad Ean

Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas

Maestría en Administración de Empresas

Bogotá D.C., Colombia

30 de marzo de 2025

**Modelo de Gestión de Datos e Indicadores Estratégicos para Fortalecer el Impacto de  
Bienestar Universitario en la Universidad Ean**

**Lida Paola Castaño Quintero**

**Jaier Yoary Torres Solís**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

**Magíster en Administración de Empresas**

Director

Omar Alonso Patiño

Modalidad:

**Trabajo Dirigido**

Universidad Ean

Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas

Maestría en Administración de Empresas

Bogotá D.C., Colombia

30 de marzo de 2025

Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del director del trabajo de grado

Ciudad, día/mes/año

*A Dios por permitirme cumplir este sueño,*

*A mi esposo Iván Pavel por su paciencia y  
apoyo incondicional, gracias, amor.*

*A mi hijo Iván David por los abrazos y risas  
cuando más las necesité.*

*A mi hija Ana María por no dejarme sola en  
este viaje académico.*

*A mi hermano Helman que me dio el  
impulso para tomar la decisión de iniciar.*

*A mis padres Lolita y Álvaro, que, aunque  
hace muchos años no están físicamente,  
siempre los siento cerca de mí.*

*A Jai por permitirme trabajar con él y  
tenerme paciencia en mi estrés académico.*

*A mi Fionni por acompañarme en las largas  
noches de estudio.*

*A todos infinitas gracias.*

*Paola*

*A Dios, por la oportunidad de caminar por este camino.*

*A mi madre Tulia,  
cuyo amor incondicional y enseñanza de valores ha forjado mi ser, te agradezco por ser el faro que ilumina mi andar.*

*A mi hermana Tati,  
mi eterna compañera de vida, cuyo cariño y apoyo incondicional han sido la melodía que embellece la vida, te dedico este logro, pues eres parte esencial de mi existencia.*

*A mis hermanos, Eiber y Robi,  
quienes me llenan de orgullo al verlos crecer y forjar su propio destino, les rindo homenaje por ser testigos de mi evolución.*

*Y a ti, mi querida compañera Pao,  
gracias por creer en mí, por lo compartido y enseñado, por ser parte de este bello proceso.*

*Jaier.*

## **Agradecimientos**

Agradecemos de manera especial a la Universidad Ean y en especial a su Área de Bienestar Universitario por el apoyo brindado durante el desarrollo de este trabajo, extendiendo nuestra gratitud al Dr. Jesús Roberto Torregrosa coordinador de Bienestar Universitario, quien, con su participación y disposición, facilitaron el acceso a la información y contribuyeron significativamente al logro de los objetivos de este trabajo.

Asimismo, expresamos nuestro reconocimiento al Dr. Omar Alonso Patiño director de trabajo de grado, por su acompañamiento, orientación académica y valiosos aportes que enriquecieron el proceso de este proyecto.

## Resumen

La gestión eficiente de los programas y servicios de Bienestar Universitario en instituciones de educación superior requiere sistemas de información precisos para la toma de decisiones estratégicas. Este estudio evalúa la cobertura y participación estudiantil en la oferta de programas y servicios de bienestar en la Universidad Ean, analizando la eficiencia operativa de los sistemas de datos durante los períodos 2023-1, 2023-2 y 2024-1. Se utilizó un enfoque cuantitativo y longitudinal, recopilando datos desde el sistema SAP para medir la cobertura y la intensidad de uso de los servicios (participaciones), en el que se identificaron disminuciones en la cobertura total pasando del 63.5% en 2023-1 al 48.9% en 2023-2, con una recuperación parcial al 51.2% en 2024-1; aunque la cobertura disminuyó, la intensidad de uso aumentó en 2023-2 (25 asistencias por estudiante), lo que indica fidelización en ciertos grupos; en 2024-1, la intensidad de participaciones cayó a 10 asistencias por estudiante, reflejando menor apropiación de los servicios.

Los principales obstáculos encontrados fueron la integración de datos y alertas tempranas en los sistemas de recopilación de información, así como la baja participación tanto de semestres avanzados, como de programas virtuales y posgrados. La investigación concluye que la optimización de la gestión de información, el rediseño de la oferta adaptada a las necesidades de la población objetivo y estrategias de fidelización, pueden aumentar la participación y cobertura, mejorando la asignación de recursos, la toma de decisiones informadas, alineando las iniciativas de bienestar con los objetivos institucionales.

*Palabras clave:* Sistemas de información, Participación estudiantil, Bienestar Universitario, Gestión operativa, Indicadores de gestión, Optimización de recursos, Toma de decisiones estratégicas

## Abstract

Efficient management of welfare programs and services in higher education institutions require reliable information systems to support strategic decision-making. This study evaluated the coverage and student participation in the welfare programs and services offered by Universidad Ean, focusing on the operational efficiency of information systems during the academic periods 2023-1, 2023-2, and 2024-1. A quantitative, longitudinal approach was applied, using data extracted from the SAP system to assess service coverage and participation intensity. The results showed a decline in total coverage, from 63.5% in 2023-1 to 48.9% in 2023-2, with a partial recovery to 51.2% in 2024-1. Despite the reduced coverage, participation intensity increased to 25 attendances per student in 2023-2, suggesting loyalty among specific student groups. However, this metric decreased to 10 attendances per student in 2024-1, reflecting reduced engagement with the services.

The main challenges identified were related to data integration, the lack of early warning systems, and low participation rates among students in advanced semesters, virtual programs, and postgraduate studies. The study concluded that optimizing information management, redesigning the service portfolio to meet the needs of the target population, and implementing student retention strategies were essential to increasing participation and coverage. These actions supported better resource allocation, improved decision-making processes, and aligned welfare initiatives with the university's strategic objectives.

**Keywords:** Information systems, student participation, university welfare, operational management, management indicators, resource optimization, strategic decision-making.

## Tabla de Contenido

<b>Lista de Figuras .....</b>	<b>13</b>
<b>Listado de Tablas.....</b>	<b>14</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>16</b>
<b>Objetivos.....</b>	<b>20</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>21</b>
<b>Marco Institucional .....</b>	<b>23</b>
Referentes Estratégicos .....	24
Misión .....	24
Visión.....	24
Tipología .....	24
Identidad.....	25
Política De Calidad .....	25
Propósito Superior .....	25
Estructura Organizacional.....	25
Productos o Servicios Ofertados.....	26
Análisis Del Sector .....	28
Bienestar Universitario en Instituciones de Educación Superior.....	28
<b>Marco de Referencia .....</b>	<b>31</b>
Importancia de la Gestión Operativa para la Eficiencia de Recursos en las Organizaciones .....	31
Indicadores para la Toma de Decisiones.....	33
<b>Diseño Metodológico .....</b>	<b>35</b>
Tipo de investigación.....	35

Según el Propósito de la Investigación .....	35
Según el Grado de Profundidad de la Investigación.....	35
Según la Fuente de Datos .....	35
Según su Inferencia .....	35
Según la Temporalidad .....	35
Análisis Externo.....	36
Análisis Interno.....	36
Población, Muestra y Ficha Técnica .....	37
Población y Muestra Objetivo.....	37
Identificación de las variables .....	37
Instrumento de Análisis Interno.....	39
Validación del Instrumento de Medición.....	40
<b>Diagnóstico Organizacional.....</b>	<b>41</b>
Análisis PESTEL .....	41
Clasificación de los Factores en Oportunidades o Amenazas .....	43
Matriz DOFA.....	45
Análisis del instrumento de medición.....	48
Resultados de la encuesta .....	48
Sobre el Cargo que Actualmente Desempeña en Bienestar Universitario. ....	48
Áreas de Especialización y Tiempo de Experiencia.....	49
Principales Desafíos en la Gestión de los Servicios de Bienestar Universitario. ....	50
Evaluación de la Importancia de los Aspectos para Mejorar la Gestión de la Oferta de Bienestar.....	51
Acciones que Considera más Efectivas para Optimizar la Oferta de Bienestar	

	10
Universitario. ....	53
Tipo de Herramientas Utilizadas Actualmente para el Monitoreo y Seguimiento de las Iniciativas de Bienestar.....	54
Aspectos Considerados Importantes para Incluirlos en un Sistema de Monitoreo. ....	55
Frecuencia con que se Realiza una Evaluación del Impacto de los Servicios de Bienestar. ....	56
Resumen de Hallazgos de la Encuesta .....	57
Descripción de Estructura y Flujo de Datos .....	59
Programación de la Oferta .....	59
Inscripción o Reserva.....	62
Registro y Validación de Asistencia .....	62
Reporte de Participación.....	62
Reportes e Informes de Gestión .....	63
Depuración y Consolidación de la Base de Datos .....	63
Revisión de Datos.....	63
Identificación de las Fuentes de Información.....	63
Crear Grupo de Evento. ....	63
Crear Tipo de Evento. ....	64
Crear Eventos. ....	64
Cargue de Inscripción de Eventos. ....	64
Reporte de Inscripción de Eventos. ....	64
Revisión del Contenido de los Reportes. ....	66
Procesamiento Estadístico de Datos .....	68
Análisis de la Cobertura de los Programas de Bienestar por Período Académico.....	69
Visión General de la Cobertura por Sexo Biológico.....	72

Participación por Sexo Biológico y Período Académico .....	74
Cobertura por Semestre en Cada Período .....	76
Participación por Semestre y Período Académico.....	77
Participación por Rangos de Edad .....	79
Análisis de Cobertura por Tipo de Programa .....	81
Programas de Pregrado.....	82
Programas de Posgrado .....	82
Programas de Doctorado, Convenios, Inmersión y Movilidad .....	83
Análisis de la Participación por Tipo de Programa .....	84
Análisis de Cobertura por Facultad .....	86
Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas .....	87
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales.....	87
Facultad de Ingeniería .....	88
Análisis de la Participación por Facultad .....	88
Participación por Grupo y Línea de Acción de Actividades de Estudiantes de la Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas.....	90
Participación por Grupo y Línea de Acción de Actividades de Estudiantes de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales .....	92
Participación por Grupo y Línea de Acción de Actividades de Estudiantes de la Facultad de Ingeniería.....	95
Análisis General de la Información .....	97
Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas .....	98
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales.....	99
Facultad de Ingeniería .....	99
Patrones y Variables Relevantes .....	99

Necesidades detectadas .....	100
<b>Propuesta de Plan de Intervención para la Gestión Efectiva de Procesos en Bienestar Universitario.....</b>	<b>101</b>
Revisión y Mejora Continua de las Fuentes de Información .....	101
Revisión y Mejora de las Fuentes de Información .....	102
Planificación de la Plataforma de Visualización y Métricas .....	102
Implementación de una Plataforma de Visualización Interactiva .....	103
Diseño de Métricas e Indicadores de Gestión.....	104
Indicadores de Adherencia y Permanencia .....	104
Cobertura de Bienestar Universitario.....	105
Nivel de Engagement en Programas de Bienestar.....	106
Tasa de Adherencia a los Programas de Bienestar .....	106
Ausencia en Programas de Bienestar .....	107
Indicadores de Efectividad y Percepción.....	108
Índice de Satisfacción con los Servicios de Bienestar.....	108
Índice de Impacto de Bienestar en la Experiencia Universitaria.....	109
Cronograma de Actividades .....	112
<b>Conclusiones .....</b>	<b>114</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>116</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>118</b>
<b>A. Anexo. Encuesta.....</b>	<b>123</b>
<b>B. Anexo. Inventario de actividades .....</b>	<b>125</b>
<b>C. Anexo. Glosario de variables .....</b>	<b>126</b>
<b>D. Anexo. Resultados Gráficos Encuesta.....</b>	<b>128</b>

## Lista de Figuras

<b>Figura 1.</b> Ciclo para Definición de Oferta de Bienestar .....	21
<b>Figura 2.</b> Mapa de Procesos .....	23
<b>Figura 3.</b> Estructura Organizacional 2024 detallada .....	26
<b>Figura 4.</b> Mapa de procesos y subprocesos .....	27
<b>Figura 5.</b> Flujo de Datos Gestión Bienestar Universitario .....	61
<b>Figura 6.</b> Cobertura de programas de bienestar .....	70
<b>Figura 7.</b> Cargo que desempeña.....	129
<b>Figura 8.</b> Área de especialización.....	129
<b>Figura 9.</b> Principales desafíos en la gestión de los servicios .....	130
<b>Figura 10.</b> ¿Por qué? .....	130
<b>Figura 11.</b> Importancia de aspectos para la mejora.....	131
<b>Figura 12.</b> Consideración de acciones efectivas.....	131
<b>Figura 13.</b> Frecuencia de evaluación de impacto .....	132
<b>Figura 14.</b> Herramientas para el monitoreo y seguimiento .....	132
<b>Figura 15.</b> Aspecto para un sistema de monitoreo .....	133

## Listado de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Variables Cuantitativas .....	38
<b>Tabla 2.</b> Variables Cualitativas .....	38
<b>Tabla 3.</b> Análisis PESTEL.....	41
<b>Tabla 4.</b> Clasificación de Oportunidades y Amenazas .....	43
<b>Tabla 5.</b> Matriz DOFA del Área de Bienestar Universitario.....	45
<b>Tabla 6.</b> Matriz DOFA Cruzada del Área de Bienestar Universitario .....	47
<b>Tabla 7.</b> Roles Participantes de la Encuesta.....	49
<b>Tabla 8.</b> Áreas de Especialización y Tiempo Promedio de Experiencia .....	49
<b>Tabla 9.</b> Principales Desafíos en la Gestión de los Servicios de Bienestar Universitario .....	51
<b>Tabla 10.</b> Calificación de Aspectos para Mejorar en la Oferta de Bienestar .....	52
<b>Tabla 11.</b> Estrategias Consideradas más Efectivas .....	54
<b>Tabla 12.</b> Herramientas Utiliza Actualmente para el Monitoreo y Seguimiento .....	55
<b>Tabla 13.</b> Aspectos Considerados Importantes para Incluirlos en un Sistema de Monitoreo.....	56
<b>Tabla 14.</b> Frecuencia con que se Realiza una Evaluación de Impacto .....	57
<b>Tabla 15.</b> Hallazgos Instrumento de Medición .....	58
<b>Tabla 16.</b> Variables Reportes de Inscripción Usuarios.....	65
<b>Tabla 17.</b> Inventario Inicial de Actividades.....	67
<b>Tabla 18.</b> Inventario Final de Actividades .....	67
<b>Tabla 19.</b> Consolidado Usuarios de Bienestar vs. Matriculados Años 2023-2024.....	70
<b>Tabla 20.</b> Usuarios y Participaciones por Período Académico .....	71
<b>Tabla 21.</b> Cobertura por Sexo Biológico. ....	73
<b>Tabla 22.</b> Participación por Sexo Biológico y Período Académico .....	75
<b>Tabla 23.</b> Estudiantes por Semestre y Período Académico .....	76
<b>Tabla 24.</b> Participación por Semestre y Período Académico año 2023.....	77

<b>Tabla 25.</b> Participación por Semestre y Período Académico 2024.....	78
<b>Tabla 26.</b> Participación por Rangos de Edad.....	80
<b>Tabla 27.</b> Cobertura por Tipo de Programa Académico .....	81
<b>Tabla 28.</b> Participación por Tipo de Programa Académico .....	85
<b>Tabla 29.</b> Cobertura por Tipo de Facultad .....	86
<b>Tabla 30.</b> Participación por Tipo de Facultad.....	89
<b>Tabla 31.</b> Participación Estudiantes Administración, Finanzas y Ciencias Económicas por Línea de Acción.....	91
<b>Tabla 32.</b> Participaciones Estudiantes Humanidades y Ciencias Sociales.....	94
<b>Tabla 33.</b> Participación por Grupo de Acción Ingeniería .....	96
<b>Tabla 34.</b> Batería de Indicadores Propuestos Para la Gestión.....	110
<b>Tabla 35.</b> Plan para la Gestión Efectiva de Procesos en Bienestar.....	112
<b>Tabla 36.</b> Ficha técnica.....	128

## Introducción

A lo largo de más de cinco décadas, la Universidad Ean ha construido una historia rica y sólida que la convierte en un referente de innovación y formación de profesionales; además de destacarla como líder en integración de la tecnología como motor del emprendimiento sostenible (Universidad Ean, 2024).

Ubicada en la ciudad de Bogotá D.C., la Universidad Ean es considerada como un centro de formación e investigación en el campo del emprendimiento sostenible y su propósito general refleja la adaptabilidad al cambio cultural y empresarial, con un enfoque en la educación inclusiva y el espíritu empresarial sostenible.

Calidad como excelencia: es el valor agregado que imprime la Universidad Ean en sus resultados los cuales son producto del despliegue de los procesos de gobierno, misionales y de apoyo, como respuesta a las demandas sociales, tecnológicas, culturales y ambientales. Esto posibilita que, a través de valoraciones internas y externas, se evidencie el cumplimiento de las metas y objetivos (Universidad Ean, 2024).

Con más de 90 programas de pregrado y posgrado distribuidos en tres facultades, la Universidad Ean se consolida como un epicentro de conocimiento diversificado (Universidad Ean, 2024). Dando cumplimiento a lo definido en los artículos 117, 118, y 119 de la ley 30 de 1992, en el Decreto 1330 de julio 25 de 2019 del Ministerio de Educación Nacional de Colombia y especialmente siguiendo su misión institucional, cada periodo académico se define una oferta de programas, servicios y actividades de bienestar universitario dirigidas a los estudiantes matriculados en los programas de pregrado y posgrado de la modalidad presencial y virtual.

Basado en la importancia que tiene para la Universidad Ean las diferentes acciones que componen la oferta de bienestar universitario desarrolladas dentro de su reglamento y que adelantará su gestión con el propósito transversal de fortalecer las dimensiones del ser humano de manera integral, como un ser sistémico, universal, multicultural y en permanente evolución.

(Universidad Ean, 2023) y la gestión que define en su mapa de procesos el sistema integrado de gestión, esta área se considera como parte de un proceso de apoyo dentro de las coordinaciones adscritas a la Dirección de Experiencia Estudiantil.

Es así como la Coordinación de Bienestar Universitario con un presupuesto asignado anualmente define la oferta de servicios, grupos de formación y eventos de promoción para cada periodo académico, es decir, para los dos semestres de cada vigencia; con la oferta de servicios de cultura, recreación, deporte, actividad física, espacios de expresión artística y demás acciones recreativas se promueve la formación integral, la construcción de sociedad, el compromiso con la identidad institucional y el desarrollo del ser (Universidad Ean, 2024).

Esta oferta de bienestar, aunque se establece como una carta de navegación, es dinámica y flexible, por lo que cada periodo puede variar de acuerdo con los resultados obtenidos, dentro de los que se mide el indicador de cobertura de estudiantes (número de usuarios por semestre/número de estudiantes matriculados durante el semestre), la evaluación realizada por los usuarios a los grupos de formación y otras consideraciones operativas en el marco de la gestión, esta información es generada principalmente por el registro de participación de los usuarios en los diferentes espacios que conforman la oferta de bienestar.

En este sentido, se reconoce un compromiso con el desarrollo de la oferta para los estudiantes, observando la oportunidad de mejorar el monitoreo efectivo de la gestión operativa asociada y buscar la maximización en el uso de los recursos dispuestos para ello.

La Universidad Ean y en particular su área de Coordinación de Bienestar tiene un gran desafío relacionado con la gestión operativa de la oferta de bienestar universitario, se identifica la necesidad de estructuración de indicadores y la sistematización de alertas internas, que permitan agilizar el seguimiento y control adecuado, claro y detallado de la cobertura y participación de los estudiantes en los servicios ofrecidos, así como en los grupos de formación y eventos promocionales a lo largo del periodo académico.

La implementación adecuada de estas herramientas favorece la precisión en la

evaluación del impacto y la eficiencia de las actividades de bienestar, aportando en la capacidad de adaptación y mejora continua de dichas iniciativas; aunque se recopila una cantidad importante de información relevante relacionada con la participación en las actividades desarrolladas desde bienestar, es importante el aprovechamiento de esta para la potenciación y respaldo en la toma de decisiones en el ámbito administrativo, ampliando de esta manera las alternativas para que los responsables puedan identificar tendencias, áreas de mejora y oportunidades para la optimización de recursos y de la oferta misma.

A raíz de ello surge la pregunta de investigación que indica ¿Cuáles son las estrategias más efectivas para mejorar la eficiencia en la gestión de la información sobre cifras de cobertura y participación en los programas y servicios de bienestar dirigidos a estudiantes de la Universidad Ean?

La presente investigación busca dar respuesta a esta pregunta y por ello se formuló teniendo en cuenta un análisis del estado actual de la información que se reúne en la etapa 6 del ciclo de definición de la oferta de bienestar (Figura 1), donde se analizan datos e información obtenida durante el semestre académico y que se recoge en fuentes de información y bases de datos que son alimentadas por sistemas remotos tales como asistencia en línea, entre otras.

En la primera fase del trabajo se desarrolla un diagnóstico organizacional, donde se indaga sobre el estado actual del área y de cómo está estructurada la información en las bases de datos que emiten los reportes de participación en las actividades de la oferta de bienestar institucional; en la segunda fase se muestra un plan de intervención, actuando sobre los hallazgos que se definieron y que requieren reestructurarse para el mejoramiento del flujo de información; en la fase tres se proporciona un análisis estadístico de los resultados de participación y cobertura de la comunidad académica en la oferta de bienestar institucional durante los periodos 2023-1, 2023-2 y 2024-1; luego se realiza una propuesta de indicadores de gestión (KPI's), llevados a un lienzo interactivo que puede generar alertas tempranas e

información en tiempo real que apoye la toma de decisiones estratégicas de manera informada; por último, se brindan las conclusiones del proceso y las recomendaciones pertinentes para el logro del objetivo general.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Proponer un modelo de gestión de datos usados por la Universidad Ean para el análisis del alcance, impacto, seguimiento y toma de decisiones estratégicas sobre los programas y servicios que presta el área de Bienestar Universitario.

### **Objetivos Específicos**

- Elaborar un diagnóstico organizacional del área de bienestar universitario sobre las herramientas e información disponible para apoyar la toma de decisiones estratégicas.
- Evaluar la cobertura y participación estudiantil en la oferta de programas y servicios de bienestar universitario de los periodos 2023-1, 2023-2 y 2024-1.
- Formular indicadores de seguimiento y gestión que permitan métricas oportunas y eficientes para la toma de decisiones estratégicas en el área.

## Justificación

El presente trabajo de intervención empresarial se fundamenta en la necesidad de analizar la información generada por el área de Bienestar Universitario de la Universidad Ean, con el fin de contar con datos oportunos y pertinentes que fortalezcan la toma de decisiones estratégicas; este análisis permitirá mejorar el uso de los recursos asignados, incrementando su impacto y eficiencia en beneficio de la comunidad académica.

La Universidad Ean ha establecido, a través del Procedimiento Bienestar Universitario GPC-311 del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (Universidad Ean, 2024), un ciclo estructurado para la definición de la oferta de bienestar institucional. Como se muestra en la Figura 1 dicho ciclo comprende seis fases secuenciales: definición del portafolio, gestión de recursos logísticos, gestión de comunicaciones, ejecución y seguimiento, medición y finalmente registro y análisis de datos. Esta última fase —objeto de la presente intervención— contempla la consolidación de información mediante tableros de control, generación de reportes periódicos, evaluación de indicadores y formulación de planes de acción.

**Figura 1.**

*Ciclo para Definición de Oferta de Bienestar*



*Nota. Tomado de Procedimiento Bienestar Universitario GPC-311 del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Universidad Ean, 2024*

En este contexto, la investigación se centrará en fortalecer la etapa de registro y análisis de datos, dado que allí se definen los instrumentos clave que orientan la planificación semestral de la oferta de programas y servicios; al intervenir en esta fase, se busca depurar y organizar las bases de datos, garantizando su coherencia, actualidad y utilidad para procesos de evaluación y mejora continua.

El valor agregado de este trabajo radica en el diseño de indicadores de gestión que permitan generar alertas tempranas y proporcionar información clara sobre los niveles de participación estudiantil, con ello, se promoverá una gestión más eficaz y alineada con los objetivos institucionales, apoyada en evidencia confiable y accesible.

Asimismo, se propone utilizar herramientas de visualización interactiva para presentar la información de manera dinámica y comprensible, a través de gráficos, tablas y módulos temáticos filtrables, los actores institucionales podrán realizar un análisis personalizado que facilite la interpretación y la toma de decisiones fundamentadas, permitiendo no solo identificar programas con mayor acogida, sino también reconocer aquellos que requieren ajustes, mejorando la asignación de recursos logísticos, financieros y de infraestructura.

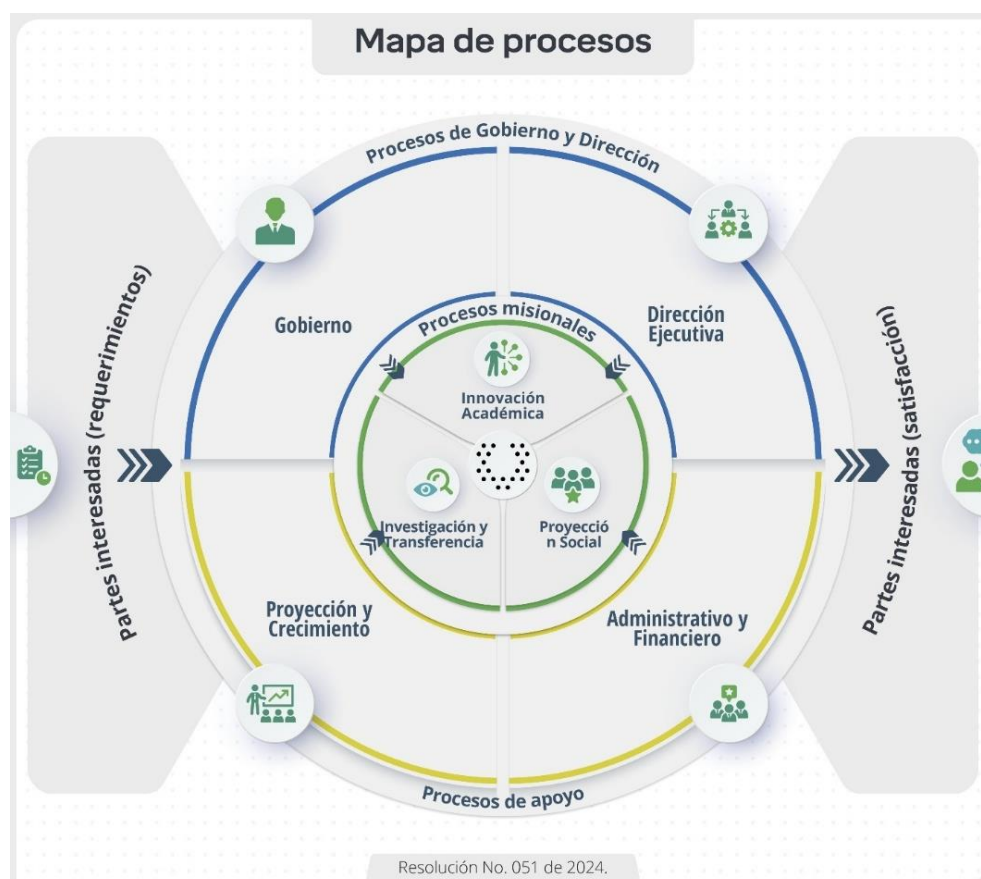
En suma, esta intervención pretende contribuir al fortalecimiento de una cultura de gestión basada en datos dentro del área de Bienestar Universitario, orientada al desarrollo integral de la comunidad Eanista y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Universidad (Universidad Ean, 2024).

## Marco Institucional

La Universidad Ean es una institución de educación superior ubicada en la ciudad de Bogotá D.C. creada en el año 1967 con el fin de aportar al progreso del país a partir de la formación de estudiantes con mentalidad empresarial e iniciativa para llevar a cabo sus propios proyectos (Universidad Ean, 2024), dentro de su estructura organizacional se considera el mapa de procesos que resume cada una de las áreas en que desarrolla su actuar, tal como lo muestra la Figura 2.

### Figura 2.

#### Mapa de Procesos



Nota. Tomado de *Quiénes Somos, Procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Universidad Ean, 2024*, <https://universidadEan.edu.co/la-universidad/quienes-somos/procesos>, por Universidad Ean.

## **Referentes Estratégicos**

La Universidad Ean sitúa sus referentes estratégicos dentro de un marco filosófico concebido como la expresión de los elementos axiológicos que la Universidad Ean considera de mayor importancia en su acción institucional y en el cumplimiento de lo establecido por la legislación nacional. A través del Propósito Superior se establece el compromiso que se adquiere con la sociedad y con la redefinición de una nueva visión, en aras de lo que se espera alcanzar en el año 2030. Por su parte, la propuesta de valor se materializa en coherencia y por intermedio de la Misión, la Tipología, la Identidad, los Principios y los Valores (Universidad Ean, 2024).

### ***Misión***

Contribuir a la formación integral de la persona y estimular su aptitud emprendedora, de tal forma que su acción coadyuve al desarrollo económico y social de los pueblos” (Universidad Ean, 2012).

### ***Visión***

Para el 2030, la Universidad Ean será referente en la formación de personas diversas para transformar el mundo a través del emprendimiento sostenible, la tecnología y la innovación.” (Universidad Ean, 2024)

### ***Tipología***

La Ean brinda formación para la vida y para que ella a su vez genere abundancia, desde la oferta de rutas de aprendizaje flexibles en diversas áreas de conocimiento y niveles académicos con múltiples salidas, soportada en proyectos y retos; aloja el emprendimiento sostenible como un eje transversal que se conecta con el entorno y la sociedad por medio de investigación formativa y aplicada, la innovación educativa y la innovación desde los productos. (Universidad Ean, 2024).

### ***Identidad***

La Ean es una institución participativa, democrática, incluyente y diversa, con capacidad de gestionar sus recursos de manera responsable y transparente, por lo tanto, logra ser sólida financieramente; construye una comunidad imaginativa y adaptable, que logra inspirar y sincronizar con todos sus grupos de interés, comprometida con los objetivos de desarrollo sostenible a favor de los proyectos de vida de los estudiantes y preparada para navegar en la complejidad de un mundo que requiere universidades capaces de arriesgarse a generar cambios en la sociedad (Universidad Ean, 2024)

### ***Política De Calidad***

En la Universidad Ean el aporte a la formación integral y el emprendimiento sostenible son el propósito que nos compromete con nuestros grupos de interés a desarrollar capacidades a la medida, para generar soluciones que mejoren la sociedad y el entorno (Universidad Ean, 2024).

### ***Propósito Superior***

“La Universidad Ean declara ser una Institución, cuyo Propósito Superior es aportar a la formación integral y del emprendimiento sostenible considerando la investigación, el liderazgo y la innovación, elementos fundamentales en la generación de abundancia para la humanidad” (Universidad Ean, 2017).

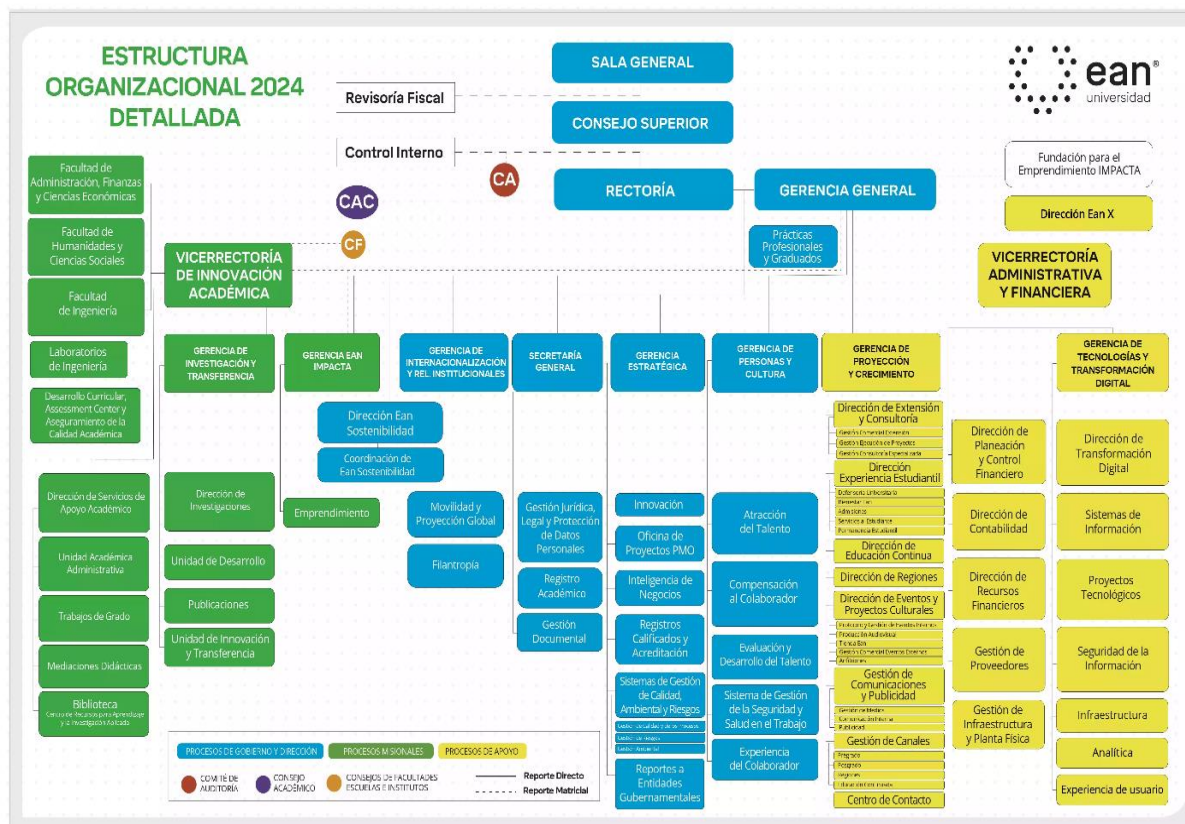
### ***Estructura Organizacional***

La Universidad Ean prioriza el bienestar y el desarrollo integral de sus estudiantes, tanto en la modalidad presencial como en la virtual, ofreciendo espacios complementarios a la formación curricular para potenciar su desarrollo profesional. Para gestionar este proceso, dentro de su estructura organizacional la cual se contempla en la Figura 3, cuenta con un amplio equipo liderado desde la Gerencia General, bajo la supervisión de la Gerencia de Proyección y Crecimiento, junto con el equipo de la Dirección de Experiencia Estudiantil

quienes a través de la Coordinación de Bienestar y la Coordinación Operativa, se encargan de desarrollar una oferta que incluye profesionales calificados en áreas como artes, deportes, psicología, medicina, pedagogía y gestión administrativa.

**Figura 3.**

*Estructura Organizacional 2024 detallada*



Nota. Tomado de *Quiénes Somos, Procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Universidad Ean, 2024*, <https://universidadEan.edu.co/la-universidad/quienes-somos/procesos>, por Universidad Ean.

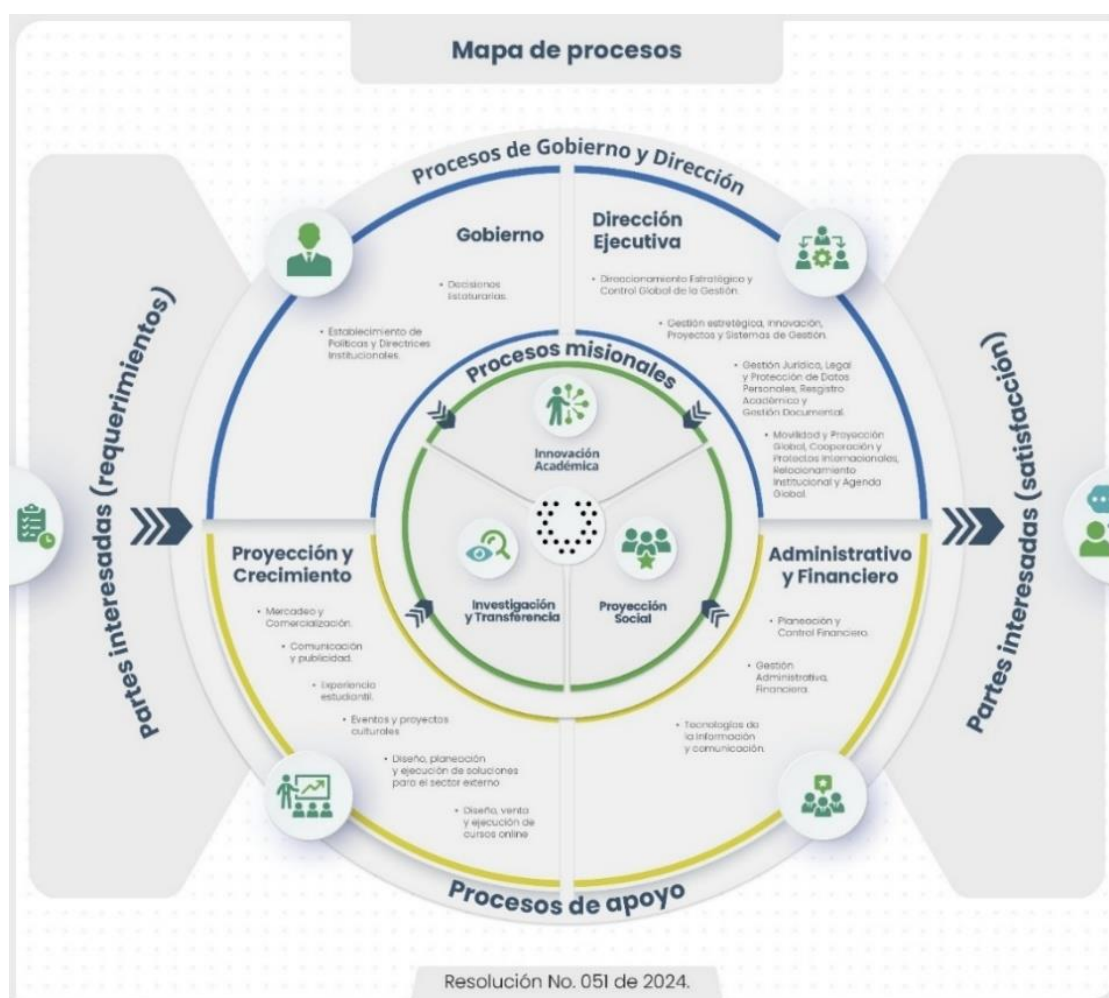
### **Productos o Servicios Ofertados**

Dado que la investigación propuesta se basa en un proceso de apoyo, se procede con la ubicación del mismo dentro de la estructura organizacional, el cual corresponde a proyección y crecimiento, dentro de este, el subproceso experiencia estudiantil en el cual se encuentra

Bienestar Ean de acuerdo a lo expresado en la Figura 4; el subproceso Experiencia Estudiantil a través de su Dirección, Genera estrategias y programas encaminados a fortalecer la experiencia del estudiante durante su paso por la Institución, desde su proceso de admisión, favoreciendo la permanencia y el éxito académico, manteniendo una estrecha relación con los mismos y gestionando una oferta de programas y servicios que contribuyen a la formación integral y al mejoramiento de las condiciones de vida de los estudiantes (Universidad Ean, 2024).

**Figura 4.**

*Mapa de procesos y subprocesos*



*Nota. Tomado de Quienes Somos, Procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Universidad Ean, 2024,*

<https://universidadEan.edu.co/la-universidad/quienes-somos/procesos>, por Universidad Ean.

En ese sentido, Bienestar Universitario promueve la gestión de los servicios, los espacios de formación integral y las actividades de promoción del bienestar de la comunidad Eanista, como alternativas valiosas para el relacionamiento e integración de sus miembros, propiciando vivencias memorables, plenas y satisfactorias y fomentando la construcción de comunidad y la sana convivencia, a través de la participación en la oferta cultural, deportiva, recreativa, de actividad física, de habilidades humanas, de salud y de atención psicosocial.

## **Análisis Del Sector**

### ***Bienestar Universitario en Instituciones de Educación Superior***

El área de bienestar universitario es fundamental para el desarrollo integral de los estudiantes en las instituciones de educación superior colombianas; a través de programas y servicios diseñados para promover su bienestar físico, emocional y social, se contribuye a mejorar la experiencia educativa y los resultados académicos de los estudiantes.

La normatividad colombiana vigente respalda y regula la implementación de estas iniciativas, garantizando su adecuada prestación y cumplimiento en el contexto universitario del país ya que contribuye al desarrollo integral de los estudiantes y al fomento de un ambiente propicio para el aprendizaje y la formación.

Según la normatividad colombiana, el bienestar universitario implica la provisión de servicios y acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida y el desarrollo integral de los estudiantes, contribuyendo así a su éxito académico y personal dentro del contexto universitario.

Establece que las instituciones de educación superior deben promover el bienestar universitario como parte de su misión institucional (Congreso de la República, 1992) además, la Ley 115 de 1994, en su artículo 82, señala que el Estado debe garantizar el acceso a servicios estudiantiles para contribuir a su formación integral y al desarrollo de una sociedad más equitativa (Congreso de la República, 1994); así las cosas, todas las IES (Instituciones de

Educación Superior) del país deben enmarcar su servicio de bienestar universitario como parte fundamental de los procesos de formación de sus estudiantes.

Como se menciona en el documento denominado Lineamientos de política de bienestar para instituciones de educación superior (Ministerio de Educación Nacional, 2014) la definición y la forma de implementación del concepto de bienestar en el contexto de la educación superior debe ser lo suficientemente general para que cada una de las instituciones en virtud de su autonomía pueda interpretarlo y adaptarlo de acuerdo con su filosofía y propósitos institucionales, así como sus características y particularidades, por lo tanto las instituciones de educación superior a través del tiempo, cada vez le dan mayor valor a un área que representa la calidad de vida estudiantil que puede llevar un participante de las actividades que de allí se deriven, en aras de promover hábitos y estilos de vida saludables a nivel tanto físico como mental durante su trayecto educativo. Así mismo el documento en referencia menciona una ruta de implementación de las políticas de bienestar en las instituciones de educación superior donde se da claridad a cada uno de los pasos que la componen, dentro de los que se encuentran:

- I. Autodiagnóstico,
- II. Definiciones institucionales
- III. Caracterización de la población
- IV. Diseño y ejecución de programas, proyectos y acciones
- V. Medición de resultados
- VI. Sistematización de experiencias
- VII. Intercambio de experiencias

Como se establece en la ruta, la medición hace parte indispensable de la implementación ya que con ello la institución puede realizar trazabilidad y monitoreo a las estrategias definidas en el modelo de bienestar, confirmar el cumplimiento de metas e indicadores establecidos y así verificar la pertinencia, oportunidad, eficiencia y efectividad de las acciones implementadas,

todo ello a través de instrumentos de recolección de información que permitan este análisis, de forma que pueda ayudar a establecer las mejoras y ajustes que sean necesarios para el logro de los objetivos institucionales.

El componente de evaluación, seguimiento y monitoreo según los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional está asociado a la recolección de datos y a la generación de información que permita evidenciar los resultados y medir los cambios de las distintas acciones de bienestar con el fin de identificar vacíos y dificultades para establecer medidas (Ministerio de Educación Nacional, 2014), esto demuestra que este proceso debe ser llevado de manera organizada y estructurada a través de la implementación de los planes, programas y proyectos acorde con el plan de desarrollo institucional y del presupuesto general, con el ánimo de garantizar la ejecución y que se diseñen las herramientas necesarias que ayuden al flujo de información para determinar el impacto y eficiencia en las actividades diseñadas para tal fin.

También es importante dimensionar la importancia que dentro de los lineamientos, tiene la gestión del conocimiento pues el proceso de implementación no sería completo si no se recogieran todos los aprendizajes y buenas prácticas para usarlos a favor de la consecución de los objetivos planteados, de generar el bienestar a la comunidad académica como un todo y en cada individuo (Ministerio de Educación Nacional, 2014) y este se realiza, a través del correcto análisis de la información de la que se disponga con las herramientas diseñadas, pues es a través de estas que se obtiene la realidad sobre la funcionalidad de los programas y proyectos que desde esta área buscan la calidad de vida estudiantil.

## **Marco de Referencia**

El bienestar universitario en Colombia es fundamental para garantizar el éxito académico, emocional y social de los estudiantes, por lo que este factor ha cobrado importancia dado su impacto en la calidad educativa y su desarrollo integral; entre los factores que influyen en el bienestar están los ambientes académicos, la calidad de la enseñanza y los recursos que las instituciones ponen al servicio para lograr sus estándares de calidad, por ello cada factor o recurso que las instituciones ofrecen a su público incentivan o no el mejoramiento continuo y de ahí la importancia de medir con fidelidad el uso e impacto de estos recursos en la gestión operativa.

A continuación, se describen conceptos importantes sobre gestión operativa empresarial, la importancia de los indicadores en la toma de decisiones, monitoreo y eficiencia en la utilización de recursos, bienestar universitario en instituciones de educación superior, su importancia dentro de los objetivos organizacionales y la oferta de programas, servicios y actividades de bienestar dentro de las instituciones de educación superior, todo ello con el ánimo de dar un panorama ajustado al monitoreo y control para evaluar y mejorar las gestiones operativas en las iniciativas de bienestar universitario de la Universidad Ean.

## **Importancia de la Gestión Operativa para la Eficiencia de Recursos en las Organizaciones**

La gestión de operaciones es la actividad de administrar los recursos que crean y entregan servicios y productos (Slack Nigel, 2022); esta gestión implica la planificación, ejecución y control de las operaciones diarias de la empresa, así como la optimización de los recursos disponibles para maximizar la eficiencia y la productividad.

La gestión se entiende como una disciplina fundamental para convertir recursos en resultados productivos, mediante la organización, dirección y control de actividades para

alcanzar los objetivos organizacionales de manera eficiente (Drucker P. F., 1954), esta definición resalta la importancia de la planificación, la coordinación y la supervisión de los recursos de una organización para alcanzar sus metas operativas de manera efectiva y eficiente.

A su vez, la gestión operativa se refiere a la administración de los procesos y actividades que conforman la cadena de valor de una organización, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto o servicio final al cliente. La gestión operativa abarca la planificación, organización, dirección y control de las operaciones de producción y distribución, con el fin de maximizar la eficiencia y la efectividad de los recursos utilizados, la maximización de los recursos asignados a un proceso permite que una operación adecuada de los mismos proporcione una ventaja competitiva al entregar mejores productos y/o servicios con el único fin de brindar satisfacción a los usuarios finales (Chase, 2006)

Por otro lado, la gestión operativa también contribuye a la eficiencia en la toma de decisiones. Una gestión operativa bien estructurada proporciona información oportuna y precisa sobre el desempeño de la organización, lo que permite a los directivos tomar decisiones informadas y rápidas para resolver problemas y aprovechar oportunidades (Stevenson, 2018); a través de información verídica, real y continua, es preciso tener las herramientas necesarias para que las áreas responsables de resultados puedan ejecutar planes, programas y proyectos de forma coherente con sus indicadores, de modo que puedan medir su accionar y establecer objetivos que fomenten su mejoramiento continuo con el ánimo de que sus productos o servicios estén acordes con su objetivo empresarial.

El conocer de primera mano datos, cifras y detallados del producto o servicio ofrecido permiten que la alta gerencia tenga insumos para la toma de decisiones más acertada respecto al objetivo empresarial y la calidad esperada; por ello en la prestación de servicios los resultados intangibles tienden a ser resultados emocionales o experienciales como satisfacción, relajación, comodidad y ambiente (Brennan, 2011); al ofrecer un servicio, lo que el cliente

espera es este tipo de resultados, que no son fácilmente medibles pero que al ser monitoreados permiten una optimización del servicio y por ende satisfacción a quienes hacen uso de este.

### **Indicadores para la Toma de Decisiones**

Para organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización es necesario generar elementos que permitan medir su ejecución con el fin de que a través de ellos se logre la eficiencia; por ello es necesario determinar patrones de medida que permitan evaluar dicha ejecución y esto es posible a través de la creación de indicadores los cuales son definidos como una expresión cuantitativa observable y verificable que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad; esto se logra a través de la medición de una variable o una relación entre variables (Departamento Nacional de Planeación, 2018); los indicadores se convierten en una herramienta imprescindible en todos los escenarios empresariales como método de medición actualizada de variables que permiten una adecuada toma de decisiones de manera informada.

Los indicadores son herramientas clave para medir y evaluar el desempeño de una organización en relación con sus objetivos y metas. Los indicadores proporcionan una visión holística del rendimiento organizacional al abarcar aspectos financieros y no financieros, como la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la innovación (Kaplan, 1996). Esta perspectiva balanceada permite a los directivos tener una comprensión completa de la salud y la dirección de la organización; esta visión global de la organización a través de factores medibles permite a la alta gerencia tener herramientas factibles para actuar en pro de la mejora continua, así como para las correcciones de aspectos a mejorar en tiempo real.

Los indicadores facilitan la alineación de las acciones y los recursos con la estrategia organizacional. Los indicadores permiten a los directivos monitorear el progreso hacia los objetivos estratégicos y realizar ajustes si es necesario; esto garantiza que los esfuerzos de la

organización estén dirigidos hacia el logro de resultados significativos y sostenibles a largo plazo y que no haya una fuga de recursos que repercuta en incremento de costos operativos o desperdicio de estos permitiendo que a través del monitoreo se destinen los recursos necesarios y adecuados en cada estrategia que se plantee en la organización (Neely, 2002).

Los indicadores de desempeño proporcionan información sobre las áreas de la organización que requieren atención y acción inmediata, esto permite a los directivos asignar recursos de manera efectiva y priorizar iniciativas que impulsen la competitividad y la rentabilidad de la organización (Ittner, 2003). Los indicadores desempeñan un papel crucial en la identificación de áreas de mejora y oportunidades de crecimiento, permiten una identificación plena y real de las actividades que suman o restan al objetivo empresarial dando una guía oportuna para la toma de decisiones que favorezcan el éxito corporativo.

Un indicador de gestión es una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos, responsabilidades con los grupos de referencia, así pues, este tipo de herramientas de medición organizacional, deben ser estructuradas y desarrolladas de acuerdo con las necesidades de evaluación de las áreas para el logro de los objetivos (Reinoso Lastra, 2014); son de vital importancia ya que a pesar de tener estas herramientas, también lo es el saber realizar el análisis necesario para obtener respuesta a las incertidumbres en la prestación de los servicios en esta dependencia.

El desempeño de la organización debe monitorearse y auditarse y para ello, con base en los objetivos, en los planes de acción y en el presupuesto estratégico, se definirán unos índices que permitirán medir el desempeño de la organización (Serna Gómez, 2008). El realizar seguimiento al desempeño organizacional genera en la planeación estratégica una forma de ejecutar acciones de respuesta con mayor confiabilidad y que ayuden a optimizar los recursos disponibles de forma que sean usados eficientemente en el logro de metas, planes y proyectos que las organizaciones reflejan en su plataforma estratégica.

## **Diseño Metodológico**

### **Tipo de investigación**

#### ***Según el Propósito de la Investigación***

Se clasifica como aplicada, ya que busca resolver cómo se mide la gestión operativa del área de bienestar universitario de la Universidad Ean.

#### ***Según el Grado de Profundidad de la Investigación***

El alcance es correlacional ya que se refiere a un estudio para determinar la relación entre dos o más variables. Este tipo de investigación no solo busca describir variables o fenómenos, sino que también se centra en entender cómo una variable se relaciona con otra, sin establecer una relación causal directa, permite identificar patrones y relaciones que pueden no ser evidentes, los resultados pueden servir de base para estudios experimentales que busquen determinar causalidad y los hallazgos pueden usarse para mejorar prácticas en campos específicos.

#### ***Según la Fuente de Datos***

Se clasifica como mixta pues permite obtener una comprensión más integral y matizada de los fenómenos que se analizan en la gestión operativa, combinando las fortalezas de los enfoques cuantitativo y cualitativo.

#### ***Según su Inferencia***

Es deductiva ya que se parte de premisas generales o principios establecidos y se utilizan para deducir conclusiones específicas sobre el objeto de estudio.

#### ***Según la Temporalidad***

Se clasifica como longitudinal pues es necesaria una recolección de datos en diferentes

intervalos de tiempo para desarrollar el estudio y así obtener resultados más confiables.

### **Análisis Externo**

La metodología más pertinente para el desarrollo del estudio es la PESTEL, ya que cumple con las características para realizar el análisis externo, pues se caracteriza en que se puede utilizar para evaluar la relevancia estratégica de los seis componentes principales del macroentorno: fuerzas políticas, económicas, sociales, tecnológicas, medioambientales y legales/reglamentarias; las influencias pertinentes desde el punto de vista estratégico provenientes del área externa del macroambiente en ocasiones ejercen un fuerte efecto en la situación de negocios de una compañía y un impacto muy significativo en el rumbo y estrategia de la compañía (Thompson, 2023), estas influyen en la organización para la toma de decisiones, en el caso del objeto de estudio, permite analizar variables externas específicamente en el área de bienestar en la institución de educación superior.

Cuando los administradores de la compañía examinan el ambiente externo, deben estar alertas para detectar lo importante en el anillo exterior, evaluar su impacto e influencia, y adaptar la dirección y la estrategia de la compañía según se requiera (Thompson, 2023).

### **Análisis Interno**

El área de Bienestar Universitario en la Universidad Ean cumple un papel fundamental en el desarrollo integral de los estudiantes, promoviendo su bienestar físico, emocional y social basado en normativas de educación superior como la Ley 30 de 1992, el Decreto 1295 de 2010, por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior y lineamientos del Ministerio de Educación Nacional; a partir de ello se determinó que la Matriz DOFA es la herramienta más adecuada para analizar el área de Bienestar Universitario en la Universidad

Ean porque permite una visión estructurada de los factores internos y externos que afectan su funcionamiento.

## **Población, Muestra y Ficha Técnica**

### ***Población y Muestra Objetivo***

Para este estudio la población es finita y está conformada por los líderes y gestores de oferta de servicios y actividades de Bienestar Universitario de la Universidad Ean, quienes desempeñan roles clave en la ejecución de las iniciativas de bienestar universitario y cuentan con una experiencia significativa en sus respectivas áreas.

- a) Coordinador de Bienestar Universitario (1 colaborador)
- b) Coordinador Operativo de la Oferta (1 colaborador)
- c) Profesional de Oferta (1 colaborador)
- d) Profesionales de la Salud (3 colaborador)
- e) Profesional de gestión de datos (1 colaborador)
- f) Docentes catedráticos de bienestar universitario (5 docentes)

### ***Identificación de las variables***

Se identifican las variables cuantitativas, orientadas a mejorar la eficiencia en la gestión operativa de los servicios de bienestar universitario; para ello, se han tomado como referencia conceptos definidos por el Ministerio de Educación Nacional en el Sistema Nacional de la Educación Superior (Ministerio de Educación Nacional, 2019), los cuales han sido simplificados y adaptados al contexto de la gestión de Bienestar Universitario.

El Instrumento Tipo Encuesta para “*Validación de Expertos del Área de Bienestar Universitario*” (Torres, 2024), tiene como objetivo identificar dificultades en la gestión operativa del bienestar universitario y validar estrategias para mejorar su eficiencia mediante métodos de monitoreo, para ello, evalúa variables cuantitativas definidas en la Tabla 1 y cualitativas Tabla 2

clave en el proceso.

**Tabla 1.**

*Variables Cuantitativas*

<i>Variable</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Definición Operacional</i>	<i>Escala de Medición</i>
<i>Tiempo de experiencia en bienestar universitario</i>	Mide la trayectoria profesional de los expertos en la gestión de bienestar universitario.	Número de años de experiencia en el área.	Numérico
<i>Relevancia del monitoreo en la toma de decisiones</i>	Evalúa la importancia percibida del monitoreo y los indicadores en la gestión estratégica de bienestar.	Puntuación otorgada a la relevancia del monitoreo para mejorar la eficiencia de la gestión.	Escala Likert (1: Nada relevante - 5: Muy relevante).
<i>Implementación de estrategias de monitoreo</i>	Analiza el nivel de aplicación de herramientas de seguimiento en la oferta de bienestar universitario.	Calificación de la aplicación de estrategias como alertas tempranas, indicadores de gestión y uso de tecnología.	Escala Likert (1: Nunca - 5: Siempre).

*Nota. Elaboración propia con datos de Ministerio de Educación Nacional en el Sistema Nacional de la Educación Superior, 2019.*

**Tabla 2.**

*Variables Cualitativas*

<i>Variable</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Definición Operacional</i>	<i>Tipo de Pregunta</i>
Especialización bienestar universitario	Busca conocer el tiempo de experiencia	Respuesta abierta sobre las actividades que realiza el encuestado en bienestar	Abierta
Principales dificultades en la gestión de bienestar universitario	Identifica las barreras más comunes que afectan la gestión eficiente de los servicios de bienestar.	Respuesta abierta sobre los retos y obstáculos en la administración de la oferta de bienestar.	Selección múltiple
Aspectos clave para mejorar la gestión de la oferta	Recoge opiniones sobre qué factores son esenciales para optimizar la oferta de bienestar universitario.	Listado de áreas de mejora basado en la percepción de los expertos.	Escala Likert (1: Nada relevante - 5: Muy relevante).
Métodos de	Determina qué	Respuesta sobre qué	Selección

monitoreo más pertinentes	estrategias consideran más eficaces para mejorar la toma de decisiones en bienestar universitario.	herramientas de monitoreo deberían implementarse o fortalecerse.	múltiple
---------------------------	--	--	----------

*Nota. Elaboración propia con datos de Ministerio de Educación Nacional en el Sistema Nacional de la Educación Superior, 2019.*

### ***Instrumento de Análisis Interno***

La gestión efectiva de los servicios de bienestar universitario requiere herramientas que permitan evaluar su impacto, alcance y pertinencia dentro de la comunidad académica. En este contexto, el presente formulario está dirigido a líderes, gestores y docentes del área de bienestar universitario, con el propósito de obtener información clave para la toma de decisiones estratégicas. Este instrumento recopilará datos sobre la percepción de la oferta de servicios, su alineación con las necesidades estudiantiles y su contribución a la permanencia y éxito académico. Según el Ministerio de Educación Nacional de Colombia, los programas de bienestar universitario deben estar orientados a mejorar la calidad de vida de los estudiantes, promoviendo su integración, permanencia y desarrollo integral (Ministerio de Educación Nacional, 2014). La evaluación de estos programas es fundamental para garantizar su pertinencia y sostenibilidad, permitiendo la implementación de estrategias que respondan a las necesidades reales de la comunidad académica.

Se diseñó un instrumento tipo encuesta cuyo propósito es identificar la pertinencia de este proyecto, específicamente en la identificación de estrategias efectivas para mejorar la eficiencia de la gestión operativa de los servicios y programas de bienestar universitario dirigidos a los estudiantes de la Universidad Ean. La encuesta también busca evaluar la oportunidad de posibles métodos de monitoreo internos, como indicadores y alertas, que contribuyan significativamente a la toma de decisiones del área tal como se muestra en el Anexo A.

### ***Validación del Instrumento de Medición***

El instrumento fue presentado a Jesús Roberto Torregrosa Ramírez, Coordinador Senior de la Universidad Ean, quien lidera los procesos de bienestar en la institución donde se desarrolla este estudio. Durante su evaluación, determinó que el instrumento posee la capacidad de aportar información valiosa para la gestión operativa, el monitoreo y la optimización del bienestar universitario, lo que contribuirá a maximizar la eficiencia de los recursos y a fortalecer el impacto en la comunidad estudiantil.

Además, en el proceso de revisión, propuso realizar ajustes en algunas preguntas para ampliar el espectro de información y captar detalles adicionales relevantes para los procesos internos de la coordinación. Una vez implementadas estas sugerencias, el instrumento fue avalado de manera oficial, lo que permitió su aplicación conforme a los objetivos de la investigación, garantizando la fiabilidad y pertinencia de los datos recogidos para futuras mejoras en la gestión del bienestar universitario.

## Diagnóstico Organizacional

El diagnóstico organizacional permite identificar factores críticos que afectan el desempeño organizacional mediante el análisis de sus componentes internos, como procesos, estructuras y cultura, con el fin de implementar planes de mejora (Chiavenato, 2006). Este diagnóstico se convierte en un insumo esencial para la formulación de propuestas de intervención y desarrollo organizacional que se pueden desarrollar a través de herramientas que ayudan obtener información clave para comprender las dinámicas internas y externas que afectan el logro de los objetivos institucionales; este enfoque permite no solo describir la situación actual, sino también justificar acciones correctivas o de mejora continua, con base en datos que fortalezcan la toma de decisiones; es así que para el objeto de estudio se definió para el análisis externo la herramienta PESTEL y para el análisis interno la herramienta DOFA.

### Análisis PESTEL

La metodología empleada para revisar el entorno general es el análisis PEST, que consiste en examinar el impacto de aquellos factores externos que están fuera del control de la empresa, pero que pueden afectar a su desarrollo futuro (Martínez Pedrós, 2012). El análisis PESTEL permite evaluar los factores externos que influyen en el bienestar universitario dentro de las instituciones privadas de educación superior en Colombia que incluyen aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales, los cuales impactan la planificación y ejecución de programas de bienestar estudiantil; en la Tabla 3, se presenta un cuadro resumen con el análisis detallado de cada factor.

**Tabla 3.**

#### *Análisis PESTEL*

<b>Factor</b>	<b>Descripción</b>	<b>Comportamiento</b>	<b>Impacto</b>	<b>Conclusión</b>
<b>Político</b>	Regulaciones gubernamentales y normativas del Ministerio	Mayor flexibilidad en la gestión de bienestar, pero con obligaciones	Las políticas afectan la inversión de las	El Ministerio de Educación Nacional propone a las instituciones de

	de Educación Nacional para las Instituciones de Educación Superior privadas. Ley 30 de 1992 y requisitos de acreditación (Colombia, Congreso de, 1992)	en calidad y equidad.	instituciones en bienestar y los requisitos de certificación	educación superior un concepto de bienestar que, en el marco de su autonomía y en respuesta a las características de su comunidad educativa, les sirva de referente y punto de partida para asumir esta función institucional (Consejo Nacional de Acreditación, 2021)
<b>Económico</b>	Presupuesto destinado a bienestar universitario, costos de matrícula, subsidios y sostenibilidad financiera de las Instituciones de Educación Superior privadas.	Dependen mayormente de matrículas y financiamiento privado por lo que las crisis económicas afectan la inscripción y permanencia estudiantil.	Impacta la ampliación de la disponibilidad de servicios de bienestar y programas de apoyo.	Conclusión de la Segunda Conferencia Internacional sobre Educación Superior -Las universidades deben diversificar sus fuentes de ingresos y desarrollar capacidades para el levantamiento de fondos (Iszak, 2007)
<b>Social</b>	Creciente demanda de apoyo psicosocial, inclusión y equidad en el acceso a servicios de bienestar.	Aumento en la demanda de apoyo psicosocial, actividades extracurriculares y cultura organizacional centrada en el estudiante.	Influye en la retención, satisfacción y reputación institucional	La inversión en bienestar es clave para la competitividad y sostenibilidad de las Instituciones de Educación Superior privadas (Ministerio de Educación Nacional, 2014)
<b>Tecnológico</b>	Digitalización de servicios de bienestar y plataformas de acompañamiento o estudiantil.	Crecimiento de herramientas virtuales para apoyo psicológico, tutorías y recreación.	Mejora la accesibilidad, pero amplía la brecha digital en sectores menos favorecidos	La Educación Superior debe invertir en la actualización del currículo en la integración de las TIC y plataformas educativas, capacitación de talento humano para el

				acompañamiento continuo a docentes y estudiantes (Moraga, 2024)
<b>Ecológico</b>	Iniciativas sostenibles en campus privados.	Creciente adopción de políticas ecológicas, eficiencia energética y movilidad sostenible.	Reduce costos operativos y mejora la imagen institucional	Es necesario que las IES valoren la perspectiva sistémica a la hora de adelantar procesos de inclusión de los temas de ambiente y sustentabilidad (Plata, 2021)
<b>Legal</b>	Normativas sobre bienestar universitario y protección de datos en instituciones privadas.	Cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 en protección de datos estudiantiles y regulaciones sobre bienestar universitario.	Garantiza la seguridad y transparencia en la gestión de la información	Es clave reforzar el cumplimiento normativo para evitar sanciones y fortalecer la confianza estudiantil (Congreso de la República, 1992).

*Nota. Elaboración propia.*

### **Clasificación de los Factores en Oportunidades o Amenazas**

Luego del análisis PESTEL se determina la clasificación de los factores analizados en amenazas y oportunidades como se muestra en la Tabla 4.

**Tabla 4.**

#### *Clasificación de Oportunidades y Amenazas*

<b>Factores externos</b>	<b>Oportunidades (O)</b>	<b>Amenazas (A)</b>
Político	Autonomía para definir programas de bienestar según la comunidad educativa (Consejo Nacional de Acreditación, 2021).	Cambios regulatorios que pueden afectar la financiación institucional (Congreso de la República, 1992).
Económico	Posibilidad de diversificar fuentes de ingresos y captar recursos externos (Iszak, 2007).	Dependencia de matrículas y afectación por crisis económicas, que impactan la sostenibilidad financiera.
Social	Mayor interés de los estudiantes por programas de bienestar y apoyo psicosocial (Ministerio de	Incremento de problemas de salud mental y sedentarismo en estudiantes universitarios

	Educación Nacional de Colombia, MEN, 2014).	(Ministerio de Educación Nacional, 2014).
Tecnológico	Avances en plataformas digitales que permiten ampliar la cobertura de servicios (Moraga, 2024).	Brecha digital que limita el acceso de estudiantes con menor conectividad o recursos tecnológicos.
Ecológico	Implementación de políticas sostenibles que mejoran la imagen institucional y reducen costos (Plata, 2021).	(No se identificó amenaza directa en este factor dentro del diagnóstico realizado).
Legal	Regulaciones sobre bienestar y protección de datos que fortalecen la confianza institucional (Ley 1581 de 2012).	Posibles sanciones por incumplimientos normativos o deficiencias en la protección de datos.

*Nota. Elaboración propia.*

El análisis de las oportunidades y amenazas identificadas evidencia que las Instituciones de Educación Superior (IES) enfrentan un entorno dinámico que impacta directamente los procesos de acreditación institucional; por un lado, la autonomía otorgada por las regulaciones del Ministerio de Educación Nacional y la creciente demanda de servicios de bienestar representan oportunidades estratégicas para fortalecer el sistema interno de calidad.

La posibilidad de diversificar fuentes de financiamiento, junto con la expansión de plataformas digitales y políticas sostenibles, permite a las IES diseñar estrategias diferenciadoras que incrementen la percepción de valor por parte de sus stakeholders, mejoren la experiencia estudiantil y fortalezcan la evidencia de compromiso social y ambiental, aspectos cada vez más relevantes en los procesos de acreditación.

No obstante, también se destacan amenazas significativas, como la vulnerabilidad económica derivada de la dependencia de matrículas y las crisis financieras, el aumento de problemáticas psicosociales en la población estudiantil y la brecha digital, que podrían afectar la cobertura, permanencia y satisfacción estudiantil, factores críticos para los estándares de acreditación, así como los cambios regulatorios y el riesgo de sanciones por incumplimiento legal exigen un fortalecimiento de los sistemas de gestión institucional y del cumplimiento normativo.

## Matriz DOFA

El análisis interno es un componente esencial del proceso estratégico de cualquier organización, proporcionando la base para una toma de decisiones informada y la implementación de estrategias que mejoren el desempeño y la competitividad, este se refiere al proceso de evaluación de los recursos, capacidades, procesos y competencias internas de la empresa para identificar fortalezas y debilidades; este análisis proporciona una visión detallada de los elementos internos que pueden afectar la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos estratégicos y operativos.

La matriz DOFA es crucial porque permite a las organizaciones, como las Instituciones de Educación Superior, analizar de manera estructurada sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, facilitando la toma de decisiones estratégicas. Esta herramienta ayuda a alinear los recursos internos con las condiciones del entorno, anticipar riesgos, y diseñar planes de mejora continua que fortalecen la competitividad y la sostenibilidad institucional, además, es esencial en procesos como la acreditación ya que brinda una visión clara de las capacidades y desafíos que impactan la calidad y el logro de los objetivos organizacionales.

En la Tabla 5 se realiza el diseño de la matriz incluyendo los factores externos (amenazas y oportunidades) detectados con el análisis PESTEL.

**Tabla 5.**

*Matriz DOFA del Área de Bienestar Universitario.*

<b>Factores internos</b>	<b>Fortalezas (F)</b>	<b>Debilidades (D)</b>
Recursos Humanos	Personal capacitado en psicología, deporte, arte, cultura, salud, lo que permite cubrir adecuadamente la oferta de bienestar.	Limitación en el número de profesionales especializados, lo que afecta la capacidad de atención ante el aumento de la demanda.
Infraestructura	Espacios adecuados para actividades deportivas, recreativas y bienestar (salones, canchas,	Algunos espacios de bienestar se subutilizan dada la baja participación en algunos de los

	aulas especializadas) que permiten realizar una oferta diversa.	servicios, como lo demuestra el análisis estadístico presentado.
Servicios	Programas de salud mental, física y apoyo psicosocial reconocidos que han impactado positivamente la satisfacción de algunos segmentos de estudiantes (Universidad Ean, 2024).	Baja participación estudiantil en ciertos programas de bienestar, lo que limita el impacto esperado de las actividades.
Tecnología	Uso de plataformas digitales para agendar actividades y gestionar espacios de bienestar, lo que ha facilitado el acceso inicial a ciertos servicios (Universidad Ean, 2024).	Dificultades en la digitalización completa de la información y la trazabilidad de los servicios prestados, afectando el control de la gestión.
Financiamiento	Apoyo económico institucional para proyectos de bienestar ya reglamentados y priorizados en la política de bienestar.	Limitaciones para ampliar la cobertura de beneficios debido a la falta de indicadores sólidos que permitan planificar y pronosticar la demanda (Iszak, 2007).
<b>Factores Externos</b>	<b>Oportunidades (O)</b>	<b>Amenazas (A)</b>
Político	Autonomía para definir programas de bienestar según la comunidad educativa (Consejo Nacional de Acreditación, 2021).	Cambios regulatorios que pueden afectar la financiación institucional (Congreso de la República, 1992).
Económico	Posibilidad de diversificar fuentes de ingresos y captar recursos externos (Iszak, 2007).	Dependencia de matrículas y afectación por crisis económicas, que impactan la sostenibilidad financiera.
Social	Mayor interés de los estudiantes por programas de bienestar y apoyo psicosocial (Ministerio de Educación Nacional de Colombia, MEN, 2014).	Incremento de problemas de salud mental y sedentarismo en estudiantes universitarios (Ministerio de Educación Nacional, 2014).
Tecnológico	Avances en plataformas digitales que permiten ampliar la cobertura de servicios (Moraga, 2024).	Brecha digital que limita el acceso de estudiantes con menor conectividad o recursos tecnológicos.
Ecológico	Implementación de políticas sostenibles que mejoran la imagen institucional y reducen costos (Plata, 2021).	(No se identificó amenaza directa en este factor dentro del diagnóstico realizado).
Legal	Regulaciones sobre bienestar y protección de datos que fortalecen la confianza institucional (Ley 1581 de 2012).	Posibles sanciones por incumplimientos normativos o deficiencias en la protección de datos.

*Nota. Elaboración propia.*

En la Tabla 6 se realiza una Matriz DOFA cruzada como herramienta de análisis estratégico que permita relacionar las fortalezas y debilidades internas del área de bienestar

con las oportunidades y amenazas de su entorno.

**Tabla 6.**

*Matriz DOFA Cruzada del Área de Bienestar Universitario*

Factores Internos/Externos	Oportunidades (O)	Amenazas (A)
Fortalezas (F)	Aprovechar la capacitación del personal y la infraestructura existente para crear alianzas estratégicas que amplíen la oferta de bienestar (Iszak, 2007) (Ministerio de Educación Nacional, 2014).	Utilizar el equipo humano capacitado para diseñar programas de bienestar que mitiguen el aumento de problemas de salud mental y el sedentarismo (Ministerio de Educación Nacional, 2014).
	Implementar plataformas digitales, apoyándose en los recursos ya disponibles, para mejorar la participación en programas y reducir la brecha digital (Moraga, 2024).	Adaptar los espacios compartidos de la infraestructura para garantizar actividades seguras y sostenibles ante regulaciones cambiantes (Plata, 2021) (Colombia, Congreso de, 1992).
Debilidades (D)	Gestionar convenios para suplir la limitación de profesionales especializados y fortalecer los servicios de bienestar con apoyo externo (Iszak, 2007) (Consejo Nacional de Acreditación, 2021).	Enfrentar la baja participación estudiantil y la brecha digital a través de programas mixtos (presencial-virtual) que reduzcan la exclusión de ciertos sectores (Moraga, 2024).
	Superar las dificultades de digitalización mediante la inversión en herramientas TIC que mejoren la eficiencia y el seguimiento de la oferta de bienestar (Moraga, 2024).	Establecer indicadores de medición sólidos para pronosticar la oferta de servicios y adaptarse a los riesgos de cambios regulatorios y limitaciones de financiamiento (Iszak, 2007).

*Nota. Elaboración propia.*

El diagnóstico revela que la Universidad Ean presenta fortalezas clave en la calidad del equipo humano y la infraestructura disponible, lo que genera una base sólida para aprovechar las oportunidades del entorno, entre ellas, destacan el interés creciente de los estudiantes por los programas de bienestar y la posibilidad de establecer alianzas externas que fortalezcan la oferta de servicios.

Sin embargo, se identifican debilidades relacionadas con la disminución participación

estudiantil y las dificultades en la digitalización de la información, lo cual puede limitar la capacidad de respuesta ante los retos actuales; además, la institución enfrenta amenazas como la brecha digital, la dependencia de terceros y los posibles cambios en las regulaciones que impacten su financiación.

Las estrategias FO y DO buscan aprovechar tanto los recursos internos como las oportunidades del entorno, mientras que las FA y DA se enfocan en reducir los riesgos asociados a las amenazas externas y debilidades internas, mediante la optimización de procesos y la implementación de soluciones tecnológicas.

Teniendo en cuenta el análisis realizado, se torna indispensable desarrollar la estructura de flujo de datos que alimenta las fuentes de información con la que el área de bienestar realiza todas sus definiciones de oferta, además de obtener toda la data que permite analizar las cifras de cobertura estudiantil, con el fin de realizar intervención en la misma, que permita mostrar las cifras actuales de cobertura y participación de la comunidad estudiantil en la oferta proporcionada y que exponga la medición real para convertir las debilidades encontradas en oportunidades de mejora.

## **Análisis del instrumento de medición**

### ***Resultados de la encuesta***

Se realizó un análisis gráfico de los resultados de la encuesta aplicada, los cuales se encuentran dentro del Anexo D.

### **Sobre el Cargo que Actualmente Desempeña en Bienestar Universitario.**

La encuesta permitió recoger una muestra diversa de roles dentro del área. De las 12 respuestas obtenidas, se observa una representación de distintos niveles de responsabilidad y funciones: se incluyen cargos operativos, técnicos y académicos. Es decir, se destacan respuestas como "Asistente técnica" y "Logística, inventarios compras", que evidencian funciones de apoyo y administración; "Entrenador Selección Fútbol Masculina", "Entrenadora

de Taekwondo" y "Baloncesto", que reflejan roles vinculados a la coordinación y promoción de actividades deportivas; y "Docente", lo que indica la participación de personal académico involucrado en el bienestar estudiantil, tal como muestra en la Tabla 7.

**Tabla 7.**

*Roles Participantes de la Encuesta*

<b>Rol</b>	<b>Número de Respuestas</b>
Coordinador de Bienestar Universitario	1
Profesional de Oferta gestores de oferta	2
Profesionales de la salud y atención psicosocial	3
Profesional de Gestión de Datos	1
Docentes Catedráticos	5
<b>Total</b>	<b>12</b>

*Nota. Elaboración propia, con datos de la Encuesta Gestión y Seguimiento de la Oferta de Bienestar Universitario, 2025*

**Áreas de Especialización y Tiempo de Experiencia.**

En la Tabla 8 se muestra el análisis del tiempo de experiencia en Bienestar Universitario revela que la media general de los encuestados es de aproximadamente 4.0 años. Dentro de las áreas con mayor trayectoria, Deporte y Actividad Física se destaca con un promedio de 5.2 años, con casos específicos como el de Baloncesto, que alcanza los 14 años, evidenciando una consolidada experiencia en esta especialización. De igual manera, Logística e Inventarios presenta un promedio de 8 años, lo que sugiere estabilidad en la gestión administrativa de recursos. Por su parte, el área de Coordinación y Gestión Administrativa refleja un promedio de 5 años, lo que indica una base consolidada de liderazgo y dirección dentro del Bienestar Universitario.

**Tabla 8.**

*Áreas de Especialización y Tiempo Promedio de Experiencia*

<b>Área de Especialización</b>	<b>Tiempo de Experiencia Promedio (años)</b>
Coordinación y gestión administrativa	5
Deporte y actividad física	5.2

Cultura y experiencia estudiantil	2.1
Atención psicosocial	2.5
Servicio médico	1
Logística e inventarios	8
Promedio total	4.0

*Nota. Elaboración propia, con datos de la Encuesta Gestión y Seguimiento de la Oferta de Bienestar Universitario, 2025*

En contraste, algunas áreas registran menor experiencia promedio. Servicio Médico, con apenas 1 año, podría estar experimentando una alta rotación o la reciente incorporación de nuevos profesionales. Atención Psicosocial cuenta con una media de 2.5 años, lo que sugiere que es un área en consolidación dentro del bienestar estudiantil. De manera similar, Cultura y Experiencia Estudiantil presenta un promedio de 2.1 años, lo que podría implicar que se trata de un campo en crecimiento, con profesionales relativamente nuevos en sus funciones. Estos hallazgos sugieren la necesidad de estrategias orientadas a fortalecer y retener el talento en las áreas con menor tiempo de experiencia, asegurando un desarrollo equilibrado y sostenible del Bienestar Universitario en la Universidad Ean.

### **Principales Desafíos en la Gestión de los Servicios de Bienestar Universitario.**

Los resultados de la encuesta revelan que el desafío más significativo es la *falta de articulación con otras áreas académicas y administrativas*, con un 39.1% de las respuestas, lo que sugiere una necesidad de mejorar la comunicación y el trabajo colaborativo dentro de la institución. *La insuficiencia de recursos (financieros, humanos y tecnológicos)* es el segundo desafío más relevante, con un 30.4% de menciones. Sin querer implicar que no se realice inversión importante en dichos recursos, los comentarios adicionales indican que la falta de presupuesto podría afectar la infraestructura deportiva, la adquisición de implementos y la logística de eventos, lo que impactaría directamente la calidad y accesibilidad de los servicios.

La baja participación estudiantil en las actividades ocupa el tercer lugar con un 21.7%, señalando la necesidad de estrategias más efectivas para motivar la asistencia de los

estudiantes, especialmente en programas extracurriculares como el bienestar físico y emocional, como se muestra en la Tabla 9.

Un dato relevante es que la dificultad en la medición de impacto y pertinencia de las iniciativas no fue identificada como un problema por los encuestados, lo que sugiere que la comunidad considera que ya existen mecanismos adecuados de evaluación o que este aspecto aún no ha sido priorizado en la gestión de bienestar. Finalmente, la limitada promoción y divulgación de la oferta de bienestar y otras problemáticas representan cada una el 4.3% de las respuestas. Esto resalta la importancia de fortalecer los canales de comunicación para mejorar el alcance y la visibilidad de los programas de bienestar.

**Tabla 9.**

*Principales Desafíos en la Gestión de los Servicios de Bienestar Universitario*

<b>Desafío</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Falta de articulación con otras áreas académicas y administrativas	9	39.1%
Insuficiencia de recursos (financieros, humanos, tecnológicos)	7	30.4%
Baja participación estudiantil en las actividades	5	21.7%
Limitada promoción y divulgación de la oferta de bienestar	1	4.3%
Otras	1	4.3%
Dificultades en la medición de impacto y pertinencia de las iniciativas	0	0.0%

*Nota. Elaboración propia, con datos de la Encuesta: Gestión y Seguimiento de la Oferta de Bienestar*

*Universitario, 2025*

### **Evaluación de la Importancia de los Aspectos para Mejorar la Gestión de la Oferta de Bienestar.**

En términos generales, se observa un alto nivel de consenso en torno a la importancia de *la implementación de indicadores, el desarrollo de sistemas de información, la capacitación del personal, el uso de tecnologías y el fortalecimiento de la comunicación*, aspectos evaluados en la encuesta.

En primer lugar, *la implementación de indicadores* se percibe como un factor esencial en la gestión del bienestar universitario, con el 75% de los encuestados calificándolo como "Muy relevante". Esto resalta la necesidad de contar con herramientas de medición que permitan evaluar el impacto y la eficacia de los programas de bienestar. Sin embargo, un 16.67% de los participantes asignó una calificación intermedia (3) a este aspecto, lo que sugiere que aún existen dudas o desafíos en su aplicación práctica. Por otro lado, el desarrollo de sistemas de información y la capacitación del personal obtuvieron respuestas similares, con un 58.33% de los encuestados considerando estos aspectos como "Muy relevantes". No obstante, la variabilidad en las respuestas, con un 16.67% otorgando una calificación de 4 y otro 16.67% asignando un 3, sugiere que, aunque se reconoce su importancia, algunos participantes pueden percibir limitaciones en su implementación efectiva o en la disponibilidad de recursos para llevarlos a cabo, las calificaciones se muestran en la Tabla 10.

**Tabla 10.**

*Calificación de Aspectos para Mejorar en la Oferta de Bienestar*

Aspecto Evaluado	Calificación					Promedio
	1	2	3	4	5	
Fortalecimiento de estrategias	1	0	1	2	8	4.5
Implementación de iniciativas	1	0	2	2	7	4.3
Desarrollo de sistemas	1	0	2	3	6	4.2
Uso de tecnologías	1	0	2	3	6	4.2
Capacitación del personal	1	0	3	2	6	4.1

*Nota. Elaboración propia, con datos de la Encuesta Gestión y Seguimiento de la Oferta de Bienestar Universitario, 2025.*

En cuanto al uso de tecnologías, el 66.67% de los encuestados lo considera un elemento crítico para la mejora de la gestión del bienestar, ubicándolo en la calificación más alta (5). Adicionalmente, un 25% de los participantes lo valora con un 4, lo que indica que, aunque se percibe como un recurso clave, también podría haber barreras en su adopción o integración en los procesos existentes. Finalmente, el fortalecimiento de la comunicación emerge como el

aspecto mejor valorado por los encuestados, con un 83.33% de respuestas en la categoría más alta (5) y solo un 8.33% en 4. Esto evidencia una percepción generalizada de que una comunicación eficiente y bien estructurada es un factor determinante para mejorar la gestión de la oferta de bienestar, asegurando que los programas y servicios lleguen a la comunidad universitaria de manera efectiva.

### **Acciones que Considera más Efectivas para Optimizar la Oferta de Bienestar Universitario.**

La respuesta a la pregunta "*¿Qué acciones considera más efectivas para optimizar la oferta de bienestar universitario?*" revela diversas perspectivas que reflejan un enfoque multidimensional para mejorar la gestión de la oferta de bienestar. De manera general, los encuestados destacan la importancia de la *articulación e integración entre las diferentes áreas de la academia y la comunidad universitaria*, lo que incluye generar más espacios físicos y fomentar actividades de impacto, como lo evidencian tres de las respuestas. Esta acción subraya la necesidad de promover la colaboración y la comunicación efectiva entre departamentos, facilitando la generación de iniciativas conjuntas que potencien el alcance y la calidad de la oferta.

Por otro lado, se identifican otras acciones puntuales, como la promoción del *"voz a voz"* y el *aumento de la obligatoriedad en la participación*, mencionada por un encuestado, lo cual sugiere que algunos ven en la imposición de un mayor compromiso académico una forma de garantizar una participación más activa. Asimismo, un encuestado resalta la importancia de verificar cómo afectan los nuevos horarios a las actividades y proponer planes de mejora, lo que evidencia la necesidad de ajustar la oferta a los cambios en la dinámica académica.

*La difusión en redes sociales y la publicidad en campo* también se reconocen como estrategias efectivas, ya que dos de las respuestas enfatizan la relevancia de utilizar estos canales para aumentar el alcance y la visibilidad de la oferta de bienestar. Finalmente, la actividad de *seguimiento y análisis de las diferentes acciones* desarrolladas para evaluar su

impacto se menciona como fundamental, lo que refleja la importancia de contar con mecanismos de monitoreo que permitan realizar ajustes oportunos y basados en evidencia; en la Tabla 11 se consolidan los resultados, junto con la frecuencia relativa de cada categoría:

**Tabla 11.**

*Estrategias Consideradas más Efectivas*

<b>Categoría de Estrategia</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Articulación e integración con la academia y otras áreas	37.5%
Difusión en redes sociales y publicidad en campo	25.0%
Voz a voz y aumento de obligatoriedad en la participación	12.5%
Verificación de horarios y propuesta de plan de mejora	12.5%
Seguimiento y análisis de acciones	12.5%
Total	100%

*Nota. Elaboración propia, con datos de la Encuesta: Gestión y Seguimiento de la Oferta de Bienestar Universitario, 2025*

**Tipo de Herramientas Utilizadas Actualmente para el Monitoreo y Seguimiento de las Iniciativas de Bienestar.**

Los resultados indican que la herramienta más utilizada es la de "Reportes de asistencia y participación", la cual fue mencionada en la totalidad de las respuestas (100%). Esto evidencia que la mayoría de los actores confía en el seguimiento mediante reportes que registran la asistencia y la participación a las actividades de bienestar. Por otro lado, el "Uso de Encuestas de satisfacción" fue señalado en 7 respuestas (58.33%), demostrando que también se considera importante medir la percepción y la satisfacción de los usuarios. Finalmente, los "Indicadores de desempeño institucional" fueron mencionados en 5 respuestas (41.67%), lo que sugiere que, aunque se valora, su uso es menos frecuente en comparación con los otros métodos, como se muestra en la Tabla 12.

**Tabla 12.***Herramientas Utiliza Actualmente para el Monitoreo y Seguimiento*

<b>Herramienta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Reportes de asistencia y participación	12	100%
Encuestas de satisfacción	7	58,3%
Indicadores de desempeño institucional	5	41,7%
Total respuestas	12	100%

*Nota. Elaboración propia, con datos de la Encuesta: Gestión y Seguimiento de la Oferta de Bienestar Universitario, 2025*

Estos hallazgos reflejan una tendencia en la que se prioriza el seguimiento directo y cuantificable de la participación estudiantil, aunque también se reconoce la relevancia de evaluar la experiencia y el desempeño a través de encuestas y otros indicadores institucionales. La alta utilización de reportes de asistencia y participación indica la necesidad de contar con datos precisos y actualizados, mientras que la incorporación de encuestas de satisfacción complementa la perspectiva cuantitativa con insights cualitativos. La menor frecuencia de uso de indicadores de desempeño institucional podría sugerir una oportunidad para integrar estos indicadores de forma más sistemática, fortaleciendo así la visión global del impacto de los programas de bienestar.

**Aspectos Considerados Importantes para Incluirlos en un Sistema de Monitoreo.**

Este aspecto revela una diversidad de enfoques y prioridades entre los encuestados. Algunos destacan la importancia de *evaluar el impacto y la satisfacción de los servicios*, mientras que otros enfatizan la necesidad de *recopilar datos a través de encuestas y retroalimentación*, incluyendo visitas de campo y retroalimentación in situ, lo cual representa una estrategia orientada a conocer de forma directa la experiencia de los usuarios. Por otro lado, existen quienes proponen *indagar en las razones de la inasistencia a los servicios*, con el fin de identificar barreras o deficiencias en la convocatoria. Asimismo, se mencionan acciones relacionadas con la *revisión y monitoreo de procesos*, tales como la revisión de los procesos de

montaje y la evaluación semanal de la capacidad informativa sobre estos servicios, así como la verificación periódica de espacios, elementos y necesidades de estudiantes y profesores.

Adicionalmente, se destaca la importancia de que el sistema sea fácil y corto para facilitar su uso, y se menciona la necesidad de aumentar la frecuencia de seguimiento ("más seguido").

Estos resultados evidencian que para lograr una mejora continua en la oferta de bienestar es fundamental integrar diversas estrategias de monitoreo que aborden tanto la satisfacción y el impacto de los servicios, como las razones que limitan la participación y la eficiencia de los procesos. La combinación de métodos cuantitativos (encuestas de satisfacción, reportes) y cualitativos (retroalimentación in situ, análisis de inasistencia) permitirá obtener una visión integral del desempeño y establecer acciones correctivas oportunas.

En la Tabla 13 se muestran los resultados de frecuencia relativa que consolidan las respuestas agrupadas en categorías.

**Tabla 13.**

*Aspectos Considerados Importantes para Incluirlos en un Sistema de Monitoreo*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Encuestas y retroalimentación	3	25.0%
Revisión de procesos y monitoreo	3	25.0%
Razones de inasistencia (por qué no asisten)	2	16.7%
Impacto y satisfacción	1	8.3%
Que sea fácil y corto	1	8.3%
Mayor frecuencia ("Más seguido")	1	8.3%
Ninguno	1	8.3%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0%</b>

*Nota. Elaboración propia, con datos de la Encuesta Gestión y Seguimiento de la Oferta de Bienestar Universitario, 2025.*

### **Frecuencia con que se Realiza una Evaluación del Impacto de los Servicios de Bienestar.**

Esta pregunta muestra una marcada preferencia por evaluaciones frecuentes, lo que indica que la mayoría de los encuestados considera que el monitoreo debe realizarse de

manera continua para lograr una mejora oportuna de los servicios. En concreto, el 50% de los participantes respondió "Semanalmente", lo que refleja la importancia que se otorga a obtener retroalimentación constante y a detectar de manera temprana cualquier desviación u oportunidad de mejora en la oferta de bienestar. Esta frecuencia semanal sugiere que, para los actores involucrados, la rapidez en la evaluación es clave para la toma de decisiones y para ajustar de manera proactiva las estrategias de intervención, como se presenta en la Tabla 14.

Por otro lado, el 25% de las respuestas indica que la evaluación debería realizarse "Mensualmente", lo que podría estar relacionado con la percepción de que algunos aspectos de los servicios no requieren una revisión tan frecuente y pueden medirse en intervalos más amplios sin perder efectividad. Asimismo, un 16.67% señaló que las evaluaciones deberían realizarse "Semestralmente", y un 8.33% "Trimestralmente", lo que puede sugerir que, para ciertos procesos o servicios específicos, un intervalo de evaluación menos frecuente es suficiente. Estos resultados ponen de relieve la diversidad de opiniones sobre la frecuencia ideal, pero destacan la tendencia general a favorecer una monitorización más continua.

**Tabla 14.**

*Frecuencia con que se Realiza una Evaluación de Impacto*

<b>Frecuencia de Evaluación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Semanalmente	6	50.0%
Mensualmente	3	25.0%
Semestralmente	2	16.7%
Trimestralmente	1	8.3%
Total	12	100.0%

*Nota. Elaboración propia, con datos de la Encuesta Gestión y Seguimiento de la Oferta de Bienestar Universitario, 2025.*

**Resumen de Hallazgos de la Encuesta**

En la Tabla 15 se presenta un resumen que consolida los hallazgos relevantes de cada grupo de preguntas de la encuesta, seguida de un análisis descriptivo en párrafos continuos.

Tabla 15.

## Hallazgos Instrumento de Medición

Grupo de Pregunta	Hallazgos Relevantes	Implicaciones para la Gestión de Bienestar
Información General	Se observó una diversidad de roles, con mayor representación de profesionales de oferta (auxiliares y gestores) y coordinadores (tanto de Bienestar Universitario como Operativo).	La diversidad en cargos indica la existencia de diferentes niveles de liderazgo y operación, lo cual permite abordar la optimización desde múltiples perspectivas y necesidades específicas de cada rol.
	La experiencia promedio es de aproximadamente 4.9 años. Áreas con mayor experiencia incluyen Deporte y Actividad Física (6.6 años) y Logística (8 años), mientras que Servicio Médico (1 año), Atención Psicosocial (2.5 años) y Cultura (2.1 años) presentan menor experiencia.	Se requiere fortalecer las áreas con menor experiencia mediante capacitación y estrategias de retención, para lograr una gestión más equilibrada y consolidada en todas las especialidades de bienestar.
	Los desafíos principales son: falta de articulación con otras áreas (9 respuestas), insuficiencia de recursos (7) y baja participación estudiantil (5). Menos citados fueron la limitada promoción (1) y "otras" (1), sin señalar dificultades en la medición de impacto.	Se evidencia la necesidad de mejorar la coordinación interdepartamental, optimizar la asignación de recursos y diseñar estrategias que incentiven una mayor participación estudiantil en las actividades.
Evaluación de la Gestión y Seguimiento de la Oferta	Aspectos como la implementación de indicadores y el fortalecimiento de la comunicación obtuvieron calificaciones muy altas (75% y 83.33% en "Muy relevante", respectivamente). Desarrollo de sistemas de información, capacitación y uso de tecnologías mostraron calificaciones elevadas, pero con mayor variabilidad. Se destacan estrategias que	La alta valoración de estos aspectos sugiere que se debe priorizar el uso de indicadores claros y la integración de tecnologías y estrategias de comunicación para optimizar la gestión.  Se requiere un enfoque integral

Monitoreo y Evaluación	<p>promueven la articulación e integración con la academia, revisión de procesos, y verificación de horarios, complementadas con acciones de difusión en redes sociales y seguimiento continuo.</p>	<p>que combine la colaboración interdepartamental, una promoción eficaz y la adaptación de la oferta a la realidad de los estudiantes, mediante estrategias de retroalimentación continua.</p>
	<p>La mayoría de las respuestas indican evaluaciones semanales (50%), seguidas por mensuales (25%), semestrales (16.67%) y trimestrales (8.33%).</p>	<p>La preferencia por evaluaciones semanales resalta la necesidad de contar con un sistema de monitoreo ágil y en tiempo real para detectar desviaciones y ajustar estrategias de manera oportuna.</p>
	<p>La herramienta predominante es "Reportes de asistencia y participación" (85.7%), seguida por "Encuestas de satisfacción" (50%) y "Indicadores de desempeño institucional" (35.7%).</p>	<p>Existe una fuerte dependencia en métodos cuantitativos; sin embargo, se identifica la oportunidad de integrar indicadores de desempeño para lograr una evaluación más integral y estratégica.</p>
	<p>Se sugieren aspectos como la evaluación del impacto y la satisfacción, la identificación de razones de inasistencia, revisión de procesos y retroalimentación in situ, con énfasis en mantener el sistema fácil de usar.</p>	<p>Se destaca la necesidad de un sistema de monitoreo integral que combine métodos cuantitativos y cualitativos, permitiendo ajustar la oferta en función de los hallazgos y mejorar continuamente la calidad de los servicios.</p>

*Nota. Elaboración propia, con datos de la Encuesta Gestión y Seguimiento de la Oferta de Bienestar Universitario, 2025.*

### **Descripción de Estructura y Flujo de Datos**

El modelo de gestión de datos de bienestar universitario se desarrolla en varias etapas clave, cada una con procesos específicos que aseguran una administración eficiente y efectiva de la información, en la Figura 5 se describe cada etapa en detalle:

#### ***Programación de la Oferta***

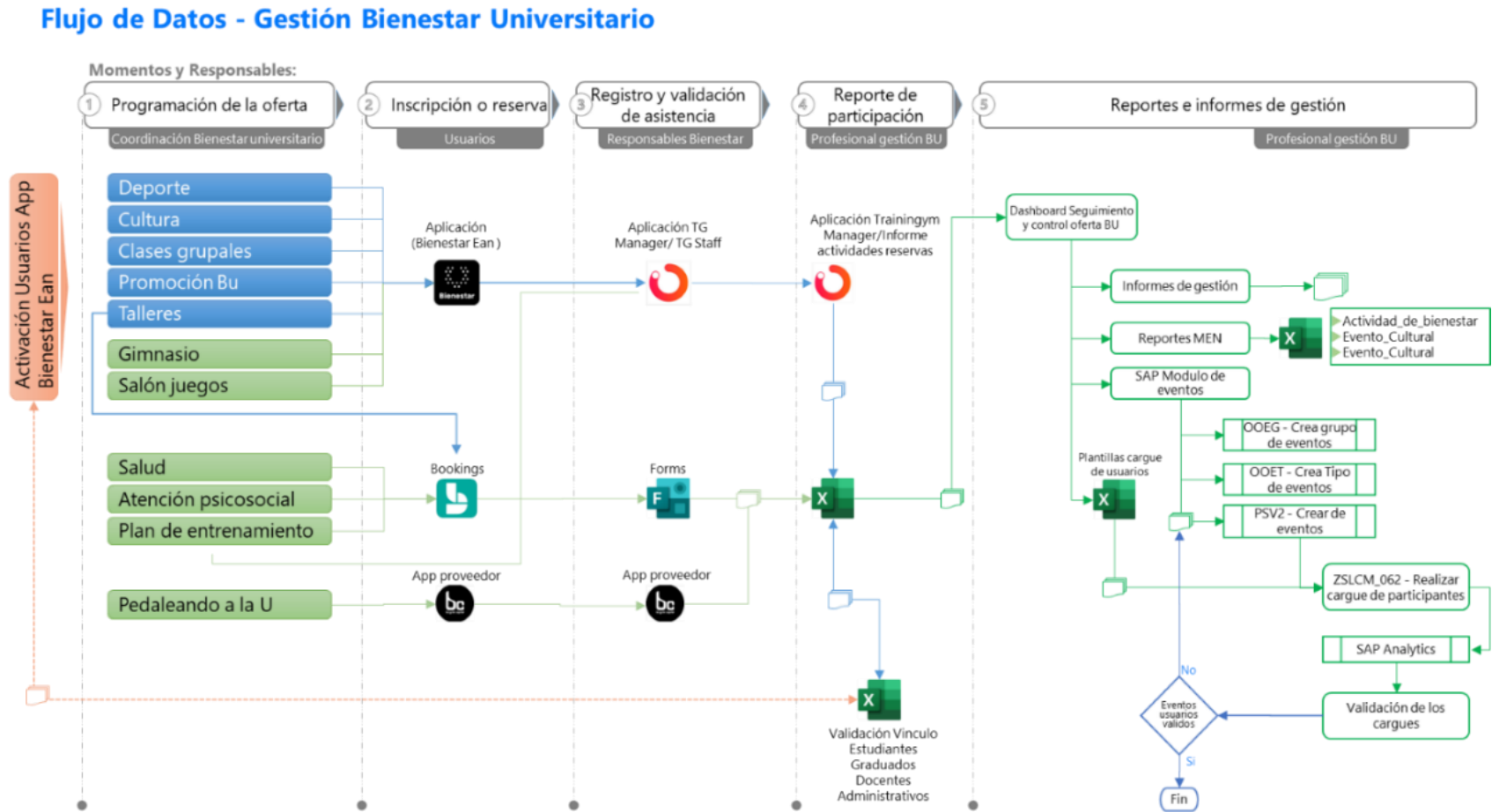
La programación de la oferta es el punto de partida del modelo. En esta etapa, se planifican y organizan las actividades y servicios que se ofrecerán durante cada período académico que incluye *Grupos de formación*, actividades relacionadas con deporte, cultura,

clases grupales, talleres, etc. *Servicios*, gimnasio, salón de juegos, servicios de salud, atención psicosocial, entre otros.

La oferta se difunde a través de varios canales institucionales, como la página web, aplicaciones específicas (Bienestar Ean, Bookings), correos electrónicos y Teams; la activación de usuarios en la aplicación de bienestar es crucial, ya que se valida su vínculo con la universidad.

Figura 5.

Flujo de Datos Gestión Bienestar Universitario



Nota: Tomado del Modelo de Gestión de Datos de Bienestar Universitario, Universidad Ean, 2024.

### ***Inscripción o Reserva***

Una vez que se difunde la oferta de actividades, los usuarios tienen la oportunidad de inscribirse o reservar su participación a través de diversas aplicaciones y plataformas contratadas, tales como Bienestar Ean, Booking y Pedaleando la U; este proceso de inscripción no solo facilita la participación en las actividades, sino que también asegura que los usuarios estén debidamente vinculados a la universidad mediante un proceso de validación.

Durante este proceso, se verifica que los usuarios cumplan con los requisitos necesarios para participar, además de interactuar con las herramientas digitales proporcionadas por estas plataformas, lo que les permite seleccionar y registrarse en las actividades de su interés de manera eficiente y cómoda.

### ***Registro y Validación de Asistencia***

El registro y la validación de la asistencia a las actividades se realiza mediante diversas herramientas. Este proceso incluye el uso de la aplicación Bienestar Ean y Trainingym Manager que se emplean para registrar las reservas y la asistencia de los usuarios en grupos de formación, gimnasio, talleres y eventos de promoción, además, se utilizan formularios en línea y Excel para tomar la asistencia y generar reportes específicos de las consultas de los servicios de salud y atención psicosocial, adicionalmente también se emplean aplicaciones de proveedores, como Pedaleando la U, quienes manejan sus propios reportes de asistencia.

### ***Reporte de Participación***

Una vez registrada la asistencia, se generan reportes de participación en formato Excel, los cuales se utilizan para alimentar tableros de control internos en la herramienta interactiva Power BI, estos reportes permiten un seguimiento diario, monitoreando constantemente la oferta y la participación en las actividades, además de facilitar el análisis de datos, evaluando la efectividad de las actividades y servicios ofrecidos.

### ***Reportes e Informes de Gestión***

Finalmente, se generan informes de gestión a diferentes niveles de la organización, que incluyen reportes al Ministerio de Educación Nacional, proporcionando información detallada sobre las actividades y servicios ofrecidos. Además, se elaboran informes internos que contienen evaluaciones y análisis de las actividades culturales y eventos, así como listados para el historial académico, reflejando la participación de los usuarios en su historial académico en SAP.

Este modelo de gestión de datos busca asegurar la organización eficiente de la información y un seguimiento detallado de todas las actividades de bienestar universitario, facilitando la toma de decisiones y la mejora continua de los servicios ofrecidos.

### **Depuración y Consolidación de la Base de Datos**

#### ***Revisión de Datos***

Se inició con la verificación de la calidad de las bases de datos, examinando la información para identificar y corregir errores estructurales a través de los siguientes pasos:

#### **Identificación de las Fuentes de Información**

Después de validar diferentes fuentes de información, se encontró que la Universidad Ean en su sistema de información (SAP, 2024), tiene las siguientes transacciones relacionadas con la consolidación de la participación de usuarios en la oferta de actividades y servicios de Bienestar Universitario.

#### **Crear Grupo de Evento.**

Este proceso implica la creación de una categoría o carpeta que agrupa varios eventos relacionados. En el contexto de la gestión de bienestar universitario, un grupo de evento puede representar una serie de actividades similares, como talleres de formación, eventos deportivos, o actividades culturales; la creación de un grupo de evento facilita la organización y

administración de múltiples eventos bajo una misma categoría, permitiendo una gestión más eficiente y estructurada.

### **Crear Tipo de Evento.**

Este paso consiste en definir las características específicas de los eventos que se incluirán dentro de un grupo de evento. Un tipo de evento establece los parámetros y atributos comunes que compartirán todos los eventos de esa categoría, como la duración, la capacidad de participantes, y el horario; por ejemplo, dentro de un grupo de eventos de "Deporte y Actividad Física", se pueden crear tipos de eventos como "Fútbol Formativo" o "Zumba", cada uno con sus propias especificaciones.

### **Crear Eventos.**

La creación de eventos es el proceso de establecer eventos individuales basados en los tipos de eventos previamente definidos. Cada evento tiene detalles específicos como la fecha, el lugar, y los recursos necesarios, este proceso incluye la asignación de códigos únicos para cada evento, la definición de los nombres y descripciones y la configuración de los parámetros logísticos; la creación de eventos permite la planificación detallada y la ejecución de actividades específicas dentro del marco de los grupos y tipos de eventos.

### **Cargue de Inscripción de Eventos.**

Este proceso se refiere a la inscripción de participantes en los eventos creados. Implica la recopilación y validación de los datos de los participantes, asegurando que estén registrados correctamente en el sistema. El cargue de inscripción de eventos puede realizarse mediante la importación de archivos planos en Excel que contienen la información de los participantes, como sus identificaciones y los códigos de los eventos, este paso es crucial para mantener un registro preciso de la asistencia y participación en las actividades.

### **Reporte de Inscripción de Eventos.**

La generación de reportes de inscripción de eventos implica la creación de informes

detallados sobre la participación en los eventos. Estos reportes proporcionan información valiosa sobre el número de inscritos, la asistencia efectiva, y otros datos relevantes. Los reportes pueden ser utilizados para evaluar el éxito de los eventos, identificar tendencias de participación, tomar decisiones informadas para futuras planificaciones y se generan a partir de los datos recopilados durante el proceso de inscripción que se presentan en formatos accesibles como Excel; estos son utilizados por el profesional de gestión a cargo de la consolidación en los sistemas de información y en la historia académica de los usuarios de bienestar y posteriormente se proyecta en un tablero de control interno en SAP Analytics para consultar los registros de participación a los niveles organizaciones.

La transacción “Reporte de inscripciones a eventos” genera un informe en Excel que contiene el listado de participaciones de los usuarios en la oferta de bienestar; esta información se ha venido registrando en el sistema de información desde 2023 hasta la fecha y se generan en archivos planos en formato Excel (\*.xlsx) que están estructurados con las variables que se muestran en la Tabla 16.

**Tabla 16.**

*Variables Reportes de Inscripción Usuarios*

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>
N.º identificación	Número único de identificación del usuario.
Socio comercial	Identificación del socio comercial asociado al usuario.
Nombre de pila	Primer nombre del usuario.
Segundo Nombre	Segundo nombre del usuario.
Apellido	Primer apellido del usuario.
Segundo Apellido	Segundo apellido del usuario.
Edad	Edad del usuario.
Género	Género del usuario.
Estrato	Estrato socioeconómico del usuario.
Dirección de correo electrónico	Correo electrónico del usuario.
Teléfono móvil	Número de teléfono móvil del usuario.
Lugar de nacimiento	Ciudad o lugar de nacimiento del usuario.
Lugar de Vivienda	Ciudad o lugar de residencia actual del usuario.
Programa Académico	Programa académico en el que está inscrito el usuario.
Modalidad	Modalidad de estudio (presencial, virtual, etc.).

Semestre	Semestre académico en el que se encuentra el usuario.
Promedio Acumulado	Promedio acumulado de calificaciones del usuario.
Tipo Evento	Tipo de evento en el que el usuario se ha inscrito.
Evento	Nombre del evento específico.
Fecha de inicio	Fecha de inicio del evento.
Fecha final	Fecha de finalización del evento.
Calificación Asistencia	Calificación de la asistencia del usuario al evento.

*Nota. Elaboración propia con datos de SAP*

Al realizar una identificación de las variables contenidas en los reportes se determinaron las siguientes para el análisis:

- *Demográficas:* edad, género, estrato, lugar de nacimiento, lugar de vivienda.
- *Académicas:* programa académico, modalidad, semestre, promedio acumulado.
- *Participación:* tipo de evento, evento, fecha de inicio, fecha final

### **Revisión del Contenido de los Reportes.**

En este paso, se obtuvo la información de los reportes de los periodos académicos uno y dos para entre los años 2021 y 2024, corte a junio del último año y se hizo la revisión de la calidad de los datos buscando identificar errores y elementos que dificultaran el análisis de la información:

*Identificación de duplicados o nulos:* inicialmente, no se encontraron registros nulos. Los duplicados pueden ser registros exactamente iguales, que coinciden en todas las variables, o registros parcialmente iguales, que coinciden en algunas variables clave (como número de identificación, nombre y fecha de nacimiento) pero difieren en otras. Para manejar los duplicados, se optó por eliminarlos si son completamente idénticos, o consolidarlos si contienen información complementaria, combinando los datos relevantes en un solo registro.

*Detección de Inconsistencias:* para detectar y corregir inconsistencias en los datos, se buscaron registros con información que no fuera coherente o que no tuviera sentido lógico.

Esto incluye verificar que la información de los registros sea consistente y unificada, por ejemplo, en la variable “evento”, que contiene el nombre de las actividades, se encontraron variaciones con el mismo propósito (ejemplo: fútbol, fútbol g1, fútbol formativo, fútbol representativo; salsa, salsa formativa, salsa g1, entre otros), así como nombres incompletos o combinaciones del nombre con fechas o meses; para corregir estas inconsistencias, se creó un inventario o listado de actividades de todos los periodos revisados, que incluye las variables de la Tabla 17.

**Tabla 17.**

*Inventario Inicial de Actividades.*

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>
Grupo de actividad	Categoría general a la que pertenece la actividad.
Línea de acción	Área específica de enfoque de la actividad.
Nombre actividad reportes	Nombre de la actividad tal como aparece en los reportes.

*Nota Elaboración propia con datos de SAP*

Para ajustar el nombre de las actividades se realizó revisión manual uno a uno y se creó una variable llamada *nombre general de la actividad* donde se estandarizó y unificó la denominación dada a las actividades, además de incluir una variable nueva denominada *tipo actividad*, quedando la información como aparece en la Tabla 18 y Anexo B.

**Tabla 18.**

*Inventario Final de Actividades*

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>
Grupo de actividad	Categoría general a la que pertenece la actividad.
Línea de acción	Área específica de enfoque de la actividad.
Nombre actividad reportes	Nombre de la actividad tal como aparece en los reportes.
Nombre general de la actividad	Nombre estandarizado y unificado de la actividad.
Tipo actividad	Clasificación de la actividad según su naturaleza o propósito.

*Nota. Elaboración propia con datos de SAP*

Con la realización de estos ajustes en la data se busca unificar los criterios para la organización de la información en las bases de datos, generando la confiabilidad que permita determinar de forma más acertada la pertinencia y oportunidad de los programas y servicios de la oferta de bienestar, dando información mucho más precisa al analista por cada actividad definida en la oferta y así poder observar las variables que influyen en su cobertura. Al generar una estandarización de variables, cada actividad que se desarrolle en torno al área puede ser clasificada de forma tal que pueda ubicarse dentro de los propósitos establecidos en el inventario final de actividades y llevar las cifras de forma adecuada.

Luego de la realización del ajuste de variables, se reorganiza la información de los periodos 2023-1, 2023-2 y 2024-1 para iniciar el tratamiento de la información para el procesamiento de datos y análisis estadístico objeto de la investigación.

### **Procesamiento Estadístico de Datos**

A continuación, se desarrolla el análisis de la cobertura y participación de los estudiantes en los programas de Bienestar Universitario de la Universidad Ean; se presenta un estudio con base en los datos extraídos de los reportes de matrícula y participación en dicha oferta, obtenidos del sistema SAP y de la consolidación de la gestión del proceso.

Para llevar a cabo este análisis, se utilizaron técnicas de estadística descriptiva para identificar patrones clave y diferencias significativas entre variables, considerando diversos aspectos como las participaciones, el tipo de programas, la modalidad de estudio y el periodo académico de matrícula.

El análisis y comprensión de las variables inmersas en el estudio son fundamentales para el procesamiento estadístico de la información en bienestar universitario, ya que permiten estructurar de manera precisa los datos relacionados con la participación estudiantil y la efectividad de los programas. Conceptos como cobertura, participación, promedio de participación y usuarios, proporcionan indicadores clave para evaluar el alcance y la pertinencia de las actividades, mientras que la clasificación por facultad, línea de acción y tipo de programa

académico facilita la segmentación de la información para la toma de decisiones estratégicas.

Además, la diferenciación entre actividades, grupos de actividad, programas y servicios de bienestar permite analizar el impacto de cada iniciativa dentro del desarrollo integral de los estudiantes, todas las definiciones se encuentran en el Anexo C del documento.

Actualmente se calcula la cobertura de bienestar de la Universidad Ean utilizando la siguiente fórmula:

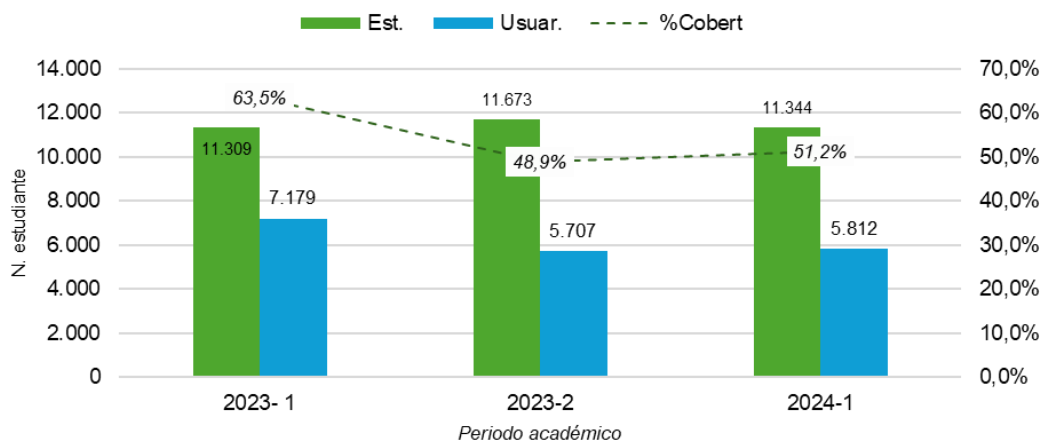
$$\text{Cobertura (\%)} = \left( \frac{\text{Número de Usuarios}}{\text{Número de Estudiantes}} \right) \times 100$$

Donde el número de usuarios es el número de estudiantes que han utilizado o participado en los servicios de Bienestar Universitario durante un periodo académico específico y el número de estudiantes corresponde al número total de estudiantes matriculados en la universidad durante el mismo periodo académico.

### ***Análisis de la Cobertura de los Programas de Bienestar por Período Académico***

La cobertura de los programas de bienestar en la Universidad Ean, ha mostrado variaciones significativas a lo largo de los diferentes periodos académicos analizados, tal como se observa en la Figura 6, en el primer período de 2023 se alcanzó la cobertura más alta, con un 63.5% de los estudiantes matriculados participando en los programas de bienestar, sin embargo, en el segundo período de 2023, se observó una caída en la cobertura al 48.9%, lo que representa una reducción de aproximadamente 14.6 puntos porcentuales respecto al período anterior.

La Tabla 19 muestra que, en el primer período de 2024, se registró una ligera recuperación con una cobertura del 51.2%, lo que indica una leve mejora de 2.3 puntos porcentuales respecto al segundo período de 2023, aunque sigue por debajo del primer semestre de ese año.

**Figura 6.***Cobertura de programas de bienestar*

*Nota. Elaboración propia con datos obtenidos de los reportes de participación en oferta de Bienestar, 2023 a 2024-1. Convenciones: Est. = Estudiantes, Usuar. = Usuarios, %Cobert = Cobertura*

**Tabla 19.***Consolidado Usuarios de Bienestar vs. Matriculados Años 2023-2024*

Año	Periodo	Estudiantes	%Estudiantes	Usuarios	%Cobertura
<b>2023</b>	1	11.309	32,9%	7.179	63,5%
<b>2023</b>	2	11.673	34,0%	5.707	48,9%
<b>2024</b>	1	11.344	33,0%	5.812	51,2%
<b>Total</b>		34.326	100,0%	18.698	54,5%

*Nota. Elaboración propia con datos obtenidos de los reportes de participación en oferta de Bienestar, 2023 a 2024-1.*

En general, la cobertura promedio total en el período analizado es del 54.5%, lo que sugiere que aproximadamente la mitad de los estudiantes matriculados participan en los programas de bienestar.

En ese mismo sentido, con el objetivo de evaluar el alcance y la efectividad de estas iniciativas, en la Tabla 20 se analizan indicadores como el número de usuarios, la cantidad total de participaciones, el porcentaje que dichas participaciones representan dentro de un periodo

determinado y el promedio de participaciones por usuario, esta información permite entender las tendencias de uso, identificar patrones de comportamiento en la comunidad estudiantil y, en última instancia, orientar la toma de decisiones estratégicas para optimizar la oferta de bienestar y fomentar una mayor participación.

**Tabla 20.**

*Usuarios y Participaciones por Período Académico*

<b>Año</b>	<b>Periodo</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Participaciones</b>	<b>% Participación</b>	<b>Promedio Participaciones</b>
<b>2023</b>	1	7.179	52.150	37,4%	21
<b>2023</b>	2	5.707	55.928	40,1%	25
<b>2024</b>	1	5.812	31.469	22,6%	10
<b>Total</b>		18.698	139.547	100,0%	32

*Nota. Elaboración propia con datos obtenidos de los reportes de participación en oferta de Bienestar, 2023 a 2024-1.*

En el primer período de 2023, se registraron 7.179 usuarios que realizaron 52.150 participaciones en los programas de bienestar, lo que representa el 37.4% del total acumulado; además, el promedio de participaciones por usuario se ubicó en 21, lo que sugiere un involucramiento constante y diversificado en las actividades ofrecidas. Este nivel de participación puede relacionarse con una oferta amplia y atractiva al inicio del año académico, así como con estrategias de comunicación efectivas que motivaron a los estudiantes a asistir a múltiples eventos.

Para el segundo período de 2023, la cifra de usuarios (5.707) fue menor que en el primero, pero las participaciones totales aumentaron a 55.928, alcanzando el 40.1% del total de participaciones, aquí se evidencia un incremento en el promedio de participaciones por usuario (25), lo cual indica que, aunque hubo menos personas inscritas, quienes participaron lo hicieron con mayor frecuencia; este comportamiento sugiere que la comunidad que permaneció activa en los programas de bienestar encontró valor en las iniciativas y decidió involucrarse de manera más intensa, aprovechando al máximo la oferta disponible.

En el primer período de 2024, la cantidad de usuarios (5.812) es similar a la de 2023-2, pero las participaciones descienden a 31.469 (22.6% del total acumulado), el promedio de participaciones por usuario se reduce a 10, evidenciando una baja considerable en la intensidad de la asistencia; este cambio puede obedecer a ajustes en la programación, menor disponibilidad de tiempo por parte de los estudiantes o la necesidad de replantear las estrategias de difusión para recuperar el dinamismo observado en los periodos anteriores.

### ***Visión General de la Cobertura por Sexo Biológico***

En el total de los períodos analizados, la proporción de mujeres es ligeramente mayor (54.6%) que la de hombres (45.4%) como lo muestra la Tabla 20. La cobertura total, que representa la relación entre estudiantes matriculados y usuarios de bienestar, es muy similar para ambos sexos: 54.6% para femenino y 54.4% para masculino, esto indica que, independientemente del sexo biológico, la participación en los programas de bienestar es casi equitativa.

El hecho de que la cobertura total de bienestar universitario sea casi equitativa entre hombres y mujeres envía un mensaje positivo en términos de acceso e inclusión, ya que sugiere que no existen barreras significativas de participación por sexo biológico, lo que indica que los programas de bienestar están diseñados para ser accesibles y atractivos para ambos grupos.

Durante el primer período de 2023, como se muestra en la Tabla 21, se observa la cobertura más alta para ambos grupos, con valores por encima del 60%, para el grupo femenino hubo 6136 estudiantes, de las cuales 3846 participaron en los programas de bienestar, resultando en una cobertura del 62.7%; para el grupo masculino, hubo 5173 estudiantes, de los cuales 3333 participaron, alcanzando una cobertura del 64.4%, llama la atención que la cobertura masculina es ligeramente superior a la femenina.

**Tabla 21.***Cobertura por Sexo Biológico.*

Sexo biológico		Femenino				Masculino			
Año	Per.	Est.	% Est.	Usuar	% Cob.	Est.	% Est.	Usuar	% Cob.
<b>2023</b>	1	6136	54.3%	3.846	62.7%	5173	45.7%	3333	64.4%
<b>2023</b>	2	6425	55.0%	3.132	48.7%	5248	45.0%	2575	49.1%
<b>2024</b>	1	6166	54.4%	3.238	52.5%	5178	45.6%	2574	49.7%
<b>Total</b>		18.727	54.6%	10.216	54.6%	15599	45.4%	8482	54.4%

*Nota. Elaboración propia con datos obtenidos de los reportes de participación en oferta de Bienestar,*

*2023 a 2024-1. Per=Periodo, Est.=Estudiantes, Usuar = Usuarios, %Cob= Porcentaje de cobertura*

Para el segundo período de 2023, se evidencia una disminución significativa en la cobertura para ambos sexos respecto al primer período de 2023, la cobertura femenina baja de 62.7% a 48.7%, lo que representa una reducción de aproximadamente 14 puntos porcentuales, la cobertura masculina baja de 64.4% a 49.1%, lo que representa una reducción de aproximadamente 15 puntos porcentuales, este descenso indica una menor participación en los programas de bienestar durante este período.

Para el primer período de 2024, se observa una recuperación en la cobertura femenina, que pasa de 48.7% a 52.5%, lo que representa un incremento de 3.8 puntos porcentuales; para el grupo masculino, se observa un ligero incremento en la cobertura, que pasa de 49.1% a 49.7%, lo que representa un aumento de 0.6 puntos porcentuales, aunque la cobertura femenina muestra una mejora más significativa, ambos grupos presentan una tendencia positiva en comparación con el segundo período de 2023.

De acuerdo con lo anterior, en la Universidad Ean, se observa una mayor estabilidad de participación en actividades de bienestar en la población femenina, ya que el número de mujeres matriculadas es consistentemente más alto, representando alrededor del 54-55% del total de estudiantes. Sin embargo, la cobertura femenina experimenta altibajos notables, pasando del 62.7% en el primer período de 2023 al 48.7% en el segundo período de 2023, y

luego subiendo a 52.5% en el primer período de 2024.

Por otro lado, las variaciones en la cobertura masculina son más pronunciadas entre los períodos 2023-1 y 2023-2, aunque los hombres iniciaron con la cobertura más alta (64.4%) en el primer período de 2023, el descenso hacia 49.1% en el segundo período de 2023 representa la caída más grande en términos relativos.

En cuanto a la recuperación diferenciada, en el primer período de 2024, la cobertura femenina crece más que la masculina, aumentando casi 4 puntos porcentuales frente a menos de 1 punto porcentual en los hombres, esto hace que la brecha de género en la cobertura se invierta respecto al primer período de 2023.

En síntesis, al consolidar todos los períodos analizados, la cobertura femenina (54.6%) y la masculina (54.4%) son prácticamente iguales, indicando que, en el agregado, ambos grupos participan de manera muy equilibrada en los programas de bienestar.

### ***Participación por Sexo Biológico y Período Académico***

Con respecto a la participación total, durante el primer período de 2023, ascendió a 52.150 acciones, de las cuales el 17.3% correspondió a las estudiantes (con 24.139 participaciones) y el 20.1% a los estudiantes masculinos (28.011 participaciones). Aunque las mujeres fueron más numerosas en términos de usuarias (3.846 frente a 3.333), el promedio de participaciones por usuaria (6.3) fue menor que el de los hombres (8.4) como se evidencia en la Tabla 22; este resultado indica que, en 2023-1, si bien ambos grupos tuvieron una presencia equilibrada, los estudiantes masculinos mostraron una tendencia a asistir con mayor frecuencia a las actividades de bienestar.

El segundo período de 2023 registró un incremento en el número total de participaciones (55928), alcanzando el 40.1% del total acumulado en el periodo de análisis. Las mujeres aportaron el 17.0% de las participaciones (23688) y los hombres el 23.1% (32240). Destaca el aumento en el promedio de participaciones por usuario masculino (12.5), lo que sugiere que, aunque la cantidad de hombres participantes (2575) fue menor que la de mujeres

(3132), cada uno de ellos se involucró en más actividades; este fenómeno podría asociarse con una oferta de programas que resonó particularmente con las necesidades o intereses de los estudiantes masculinos durante este ciclo, tal como se muestra en la Tabla 22.

**Tabla 22.**

*Participación por Sexo Biológico y Período Académico*

Año	Femenino				Masculino				Total			
	Usua.	Part	% Part	Pro. Part	Usua.	Part	% Part	Pro. Part	Usua.	Part	% Part	Pro. Part
2023-1	3846	24139	17.3	6.3	3333	28011	20.1	8,4	7179	52150	37.4	7.3
2023-2	3132	23688	17.0	7.6	2575	32240	23.1	12,5	5707	55928	40.1	9.8
2024-1	3238	15345	11.0	4.7	2574	16124	11.6	6,3	5812	31469	22.6	5.4
<b>Total</b>	6487	63172	45.3	9.7	5540	76375	54.7	13,8	12027	139547	100	11.6

*Nota. Elaboración propia con datos obtenidos de los reportes de participación en oferta de Bienestar, 2023 a 2024-1, Usua. = Usuarios, Part= Participaciones, %Part. = Porcentaje de participación, Pro.Part= Promedio de participación*

La participación total durante el 2024-I, bajó a 31.469 (22.6% del total), tanto las mujeres (3238) como los hombres (2574) mantuvieron un número de usuarios similar al de 2023-2, pero sus participaciones se redujeron significativamente (15345 y 16124, respectivamente). En consecuencia, el promedio de participaciones por usuaria descendió a 4.7 y el de los hombres a 6.3, evidenciando una menor intensidad de asistencia a las actividades; esta disminución podría atribuirse a cambios en la oferta, disponibilidad de tiempo o factores externos que afectaron el involucramiento de la comunidad estudiantil en los programas de bienestar.

Al consolidar los tres períodos, se observa que, si bien el número total de mujeres (6.487) es mayor que el de hombres (5.540), estos últimos concentran un porcentaje mayor de participaciones (54.7% frente a 45.3%) y muestran un promedio de participaciones por usuario (13.8) superior al de las mujeres (9.7).

En conjunto, estos hallazgos ponen de relieve la necesidad de diseñar estrategias diferenciadas para cada grupo, de modo que se fomente no solo la captación de nuevos

participantes, sino también la frecuencia de asistencia, optimizando la programación y el alcance de las actividades de bienestar en la Universidad Ean.

### **Cobertura por Semestre en Cada Período**

En los tres períodos analizados, el semestre 1 consistentemente registra la cobertura más elevada, aunque con valores decrecientes de 80.2% en 2023-1 a 56.3% en 2024-1, esto sugiere que los estudiantes de primer semestre están más dispuestos o tienen más tiempo para participar en los programas de bienestar, posiblemente por un mayor interés inicial o por la orientación que reciben al ingresar a la Universidad; a partir del semestre 2 y hasta aproximadamente el semestre 8, la cobertura experimenta una baja progresiva, situándose en varios casos por debajo del 50%, esto puede atribuirse a una mayor carga académica en semestres intermedios, una disminución del interés o desconocimiento de nuevos servicios de bienestar y ajustes en la oferta o en los horarios de las actividades, como se puede observar en la Tabla 23.

**Tabla 23.**

*Estudiantes por Semestre y Período Académico*

Año	2023-1				2023-2				2024-1				
	Sem	Est.	% Est.	Usuar	% Cob.	Est.	% Est.	Usuar	% Cob	Est.	% Est.	Usuar	% Cob
	1	2595	22.9	2081	80.2	2443	20.9	1403	57.4	2197	19.4	1238	56.3
	2	1891	16.7	1179	62.3	2212	18.9	1146	51.8	1902	16.8	901	47.4
	3	1776	15.7	1135	63.9	1510	12.9	780	51.7	1673	14.7	870	52.0
	4	1495	13.2	850	56.9	1818	15.6	728	40.0	1605	14.1	760	47.4
	5	942	8.3	627	66.6	891	7.6	417	46.8	1060	9.3	581	54.8
	6	657	5.8	371	56.5	866	7.4	457	52.8	836	7.4	441	52.8
	7	768	6.8	466	60.7	681	5.8	303	44.5	853	7.5	477	55.9
	8	801	7.1	370	46.2	817	7.0	342	41.9	768	6.8	348	45.3
	9	383	3.4	99	25.8	437	3.7	132	30.2	450	4.0	196	43.6
	10	1	0.0	1	100								
	<b>Total</b>	11309	100	7179	63.5	11673	100	5707	48.9	11344	100	5812	51.2

*Nota. Elaboración propia con datos obtenidos de los reportes de participación en oferta de Bienestar,*

*2023 a 2024-1. Sem=Semestre, Est. =Estudiantes, %Est.=Porcentaje estudiantes, Usuar = Usuarios,*

*%Cob= Porcentaje de cobertura*

Entre 2023-1 y 2023-2, la cobertura total pasa de 63.5% a 48.9%, lo cual indica un fuerte descenso, todos los semestres muestran una disminución, con caídas más notorias en los semestres 4 al 8. En 2024-1, la cobertura total sube a 51.2%, evidenciando una mejoría respecto a 2023-2, aunque no alcanza los niveles de 2023-1, lo que sugiere que las estrategias de bienestar podrían fortalecerse para retomar la participación anterior.

### **Participación por Semestre y Período Académico**

Con relación al comportamiento de la participación como lo muestra la Tabla 24, en 2023-1 se registraron 7179 usuarios y un total de 52150 participaciones, lo que arroja un promedio de 7,3 actividades por persona. Si bien los semestres 1, 2 y 3 concentran el mayor porcentaje de estudiantes (29.0%, 16.4% y 15.8%, respectivamente), el semestre 1 aporta solo el 11.2% de las participaciones, obteniendo así un promedio de participaciones de 7.5; en contraste, el semestre 5, con menos estudiantes, presenta un promedio de participaciones de 8.8, lo que sugiere que algunos grupos intermedios aprovechan con mayor frecuencia la oferta de bienestar que los semestres iniciales.

**Tabla 24.**

*Participación por Semestre y Período Académico año 2023*

Año Periodo Semestre	2023									
	1					2				
	Usuar	%Usuar	Part	%Part	Pro.Part	Usuar	%Usuar	Part	%Part	Pro.Part
1	2081	29.0%	15598	11.2%	7.5	1403	24.6%	10302	7.4%	7.3
2	1179	16.4%	8713	6.2%	7.4	1146	20.1%	14169	10.2%	12.4
3	1135	15.8%	9419	6.7%	8.3	780	13.7%	8625	6.2%	11.1
4	850	11.8%	4658	3.3%	5.5	728	12.8%	7743	5.5%	10.6
5	627	8.7%	5489	3.9%	8.8	417	7.3%	4454	3.2%	10.7
6	371	5.2%	2823	2.0%	7.6	457	8.0%	4984	3.6%	10.9
7	466	6.5%	2838	2.0%	6.1	303	5.3%	2189	1.6%	7.2
8	370	5.2%	2342	1.7%	6.3	342	6.0%	3008	2.2%	8.8
9	99	1.4%	269	0.2%	2.7	132	2.3%	454	0.3%	3.4
10	1	0.0%	1	0.0%	1.0					
<b>Total</b>	<b>7179</b>	<b>100%</b>	<b>52150</b>	<b>37.4%</b>	<b>7.3</b>	<b>5707</b>	<b>100%</b>	<b>55928</b>	<b>40.1%</b>	<b>9.8</b>

*Nota. Elaboración propia con datos obtenidos de los reportes de participación en oferta de Bienestar,*

*2023 a 2024-1, Usuar = Usuarios, %Usuar= Porcentaje de usuarios, Part= Participaciones, %Part. =*

*Porcentaje de participación, Pro.Part= Promedio de participación*

Durante el segundo período de 2023, la cifra de usuarios (5707) es menor que en el ciclo anterior, pero las participaciones aumentan a 55928, elevando el promedio a 9.8. Aunque los estudiantes ubicados en el primer semestre continúan concentrando el mayor porcentaje de estudiantes (24.6%), su participación promedio (7.3) queda por debajo de otros semestres; llama la atención el semestre 2, que alcanza el mayor promedio de participación (12.4) evidenciando un alto nivel de compromiso con las actividades de bienestar, de manera similar, los semestres 3, 4, 5 y 6 también superan las 10 participaciones en promedio, demostrando una asistencia más intensa que en 2023-1.

En 2024-1 que el número de usuarios (5.812) se mantiene cercano al de 2023-2, pero las participaciones disminuyen de manera significativa hasta 31.469, reduciendo el promedio de participación a 5.4; aun así, el semestre 1 registra 9.8 participaciones por estudiante, superando incluso la cifra alcanzada en 2023-1. Por otro lado, los semestres intermedios (3, 4, 5 y 6) presentan promedios notablemente más bajos (entre 3.0 y 4.5), lo cual podría deberse a una mayor carga académica o a la necesidad de ajustar la oferta de bienestar para responder mejor a sus necesidades, tal como se muestra en la Tabla 25.

**Tabla 25.**

*Participación por Semestre y Período Académico 2024*

<b>2024</b>					
<b>Periodo</b>	<b>1</b>				
<b>Semestre</b>	<b>Usuar</b>	<b>%Usuar</b>	<b>Part</b>	<b>%Part</b>	<b>Pro.Part</b>
<b>1</b>	1238	21.3%	12079	8.7%	9.8
<b>2</b>	901	15.5%	6271	4.5%	7.0
<b>3</b>	870	15.0%	3631	2.6%	4.2
<b>4</b>	760	13.1%	2339	1.7%	3.1
<b>5</b>	581	10.0%	1839	1.3%	3.2
<b>6</b>	441	7.6%	1307	0.9%	3.0
<b>7</b>	477	8.2%	1914	1.4%	4.0
<b>8</b>	348	6.0%	1571	1.1%	4.5
<b>9</b>	196	3.4%	518	0.4%	2.6
<b>10</b>					
<b>Total</b>	5812	100.0%	31469	22.6%	5.4

*Nota. Elaboración propia con datos obtenidos de los reportes de participación en oferta de Bienestar,*

*2023 a 2024-1, Usuar = Usuarios, %Usuar= Porcentaje de usuarios, Part= Participaciones, %Part. =*

*Porcentaje de participación, Pro.Part= Promedio de participación*

En términos globales, se observa que, si bien los primeros semestres suelen reunir la mayor cantidad de estudiantes, no siempre lideran en cuanto a intensidad de participación. Además, hay períodos específicos, como 2023-2, que exhiben un mayor promedio de participaciones pese a contar con menos usuarios totales, mientras que 2024-1 experimenta un descenso más marcado; estas diferencias ponen de manifiesto la importancia de diseñar estrategias segmentadas por semestre, atendiendo tanto la dinámica académica como la disponibilidad de los distintos grupos, con el fin de maximizar el impacto y la continuidad de la participación en los programas de bienestar.

### ***Participación por Rangos de Edad***

La participación de los distintos grupos etarios ha mostrado variaciones significativas entre los años 2023 y 2024, reflejando cambios en los patrones de comportamiento y compromiso de las personas con la actividad evaluada.

Al observar los datos de la Tabla 25, se destaca que el grupo de 18 a 24 años ha sido históricamente el más activo, con una representación importante en todos los periodos analizados; si nos remontamos al periodo 1 de 2023, este grupo registró una participación del 26.2% con 3908 usuarios, un número significativo que incluso creció en el segundo periodo del mismo año, alcanzando el 31.8%, lo que sugiere que durante el año 2023 existió un mayor interés y compromiso de los jóvenes adultos con la actividad en cuestión, no obstante, al pasar al 2024, periodo 1, la participación descendió drásticamente a 15.9% (3227 usuarios), lo que podría indicar una pérdida de interés, dificultades de acceso o cambios en las prioridades de esta población.

Otro punto para resaltar y como lo muestra la Tabla 26, es la situación de los menores de 18 años, cuya participación ha sido relativamente baja en comparación con otros grupos etarios. En 2023, periodo 1, su participación fue del 5.3% (549 usuarios), pero en 2024 cayó a

apenas 1.2% (111 usuarios). Esta reducción podría deberse a factores como restricciones de acceso, falta de interés o incluso cambios en las dinámicas educativas y familiares que han influido en su nivel de participación.

**Tabla 26.**

*Participación por Rangos de Edad*

Año	2023								2024			
	1				2				1			
Periodo Rangos de edad	Usuar	Part	% Part	Pro Part	Usuar	Part	% Part	Pro Part	Usuar	Part	% Part	Pro Part
Menores de 18 años	549	7333	5.3%	13.4	339	4358	3.2%	12.9	111	1625	1.2%	14.6
Entre 18 y 24 años	3908	36223	26.2%	9.3	3472	43980	31.8%	12.7	3227	21938	15.9%	6.8
Entre 25 y 39 años	2341	7162	5.2%	3.1	1777	6639	4.8%	3.7	1995	5506	4.0%	2.8
Entre 40 y 59 años	560	1405	1.0%	2.5	369	945	0.7%	2.6	472	1117	0.8%	2.4
Mayores de 59 años	7	27	0.0%	3.9	6	6	0.0%	1.0	7	28	0.0%	4.0
Total	7179	52150	37.7%	7.3	5707	55928	40.4%	9,8	5812	30214	21.8%	5.2

*Nota. Elaboración propia con datos obtenidos de los reportes de participación en oferta de Bienestar,*

*2023 a 2024-1, Usuar = Usuarios, Part= Participaciones, %Part. = Porcentaje de participación, Pro.Part=*

*Promedio de participación*

Por otro lado, los adultos jóvenes y de mediana edad, es decir, el grupo de 25 a 39 años, han mantenido una presencia constante, aunque con ligeras variaciones. En 2023, periodo 1, representaban un 5.2% con 2341 usuarios, mientras que en 2024 su participación se redujo a 4.0% (1995 usuarios). Aunque la disminución no es tan drástica como en otros grupos, sí refleja una tendencia general a la baja en la participación global.

En contraste, los grupos de mayor edad, como los adultos de 40 a 59 años y los mayores de 59 años, han mantenido niveles de participación muy bajos a lo largo del tiempo. Esto era de esperarse, dado que estos segmentos poblacionales suelen estar menos vinculados con actividades de esta naturaleza. Sin embargo, algo interesante es que, aunque la cantidad de usuarios en estos grupos es mínima, el índice promedio de participación sugiere

que su impacto en la actividad puede ser significativo, especialmente en el caso de los mayores de 59 años, cuyo índice promedio de participación en 2024 alcanzó un 4.0, el más alto en su categoría durante los últimos periodos.

### ***Análisis de Cobertura por Tipo de Programa***

En la Tabla 27, se examinan diferentes categorías de programas académicos ofrecidos por la Universidad Ean, con el objetivo de evaluar la cobertura por participación en la oferta de bienestar universitario.

**Tabla 27.**

#### ***Cobertura por Tipo de Programa Académico***

Año	2023								2024			
	Periodo	1				2				1		
Tipo programa	Est.	% Est	Usuar	% Cob	Est.	% Est	Usuar	% Cob	Est.	% Est	Usuar	% Cob
Convenio Especialización	94	0.8	15	16.0	134	1.1	15	11.2	139	1.2	15	10.8
Convenio Maestría	1	0.0	0	0.0	1	0.0	0	0.0	3	0.0	1	33.3
Doct Pres Semes									9	0.1	3	33.3
Especialización Presencial	378	3.3	354	93.7	371	3.2	224	60.4	459	4.0	251	54.7
Especialización Virtual	340	3	245	72.1	285	2.4	124	43.5	373	3.3	291	78.0
Inmersión	187	1.7	57	30.5	464	4.0	197	42.5			39	
Maestría Presencial	548	4.8	215	39.2	651	5.6	164	25.2	656	5.8	139	21.2
Maestría Virtual	1350	11.9	473	35.0	1296	11.1	141	10.9	1127	9.9	448	39.8
Mov. Int. Curso Lib.	40	0.4	26	65.0	68	0.6	11	16.2	32	0.3	14	43.8
Pregrado Presencial	3838	33.9	3340	87.0	3854	33.0	3030	78.6	4059	35.8	2804	69.1
Pregrado Virtual	4532	40.1	2520	55.6	4550	39.0	1932	42.5	4487	39.6	2620	58.4
<b>Total</b>	<b>11309</b>	<b>100</b>	<b>7246</b>	<b>64.1</b>	<b>11674</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>11344</b>	<b>100</b>	<b>6625</b>	<b>58.4</b>

*Nota. Elaboración propia con datos obtenidos de los reportes de participación en oferta de Bienestar,*

*2023 a 2024-1. Est. =Estudiantes, %Est.=Porcentaje estudiantes, Usuar = Usuarios, %Cob= Porcentaje de cobertura*

Los programas de pregrado, tanto presenciales como virtuales, representan la mayor parte de la población estudiantil y muestran variaciones significativas en la participación en actividades de bienestar, los programas de especialización y maestría presenciales o virtuales están diseñados para profesionales que buscan profundizar sus conocimientos en áreas

específicas y su participación en actividades de bienestar puede verse influenciada por sus compromisos laborales y personales.

Lo anterior teniendo en cuenta qué tipo de programa tiene características y necesidades específicas que pueden influir en la forma en que los estudiantes se involucran en las actividades de bienestar, explicando las variaciones observadas en la cobertura por participación.

### ***Programas de Pregrado***

*Pregrado Presencial:* En el primer periodo de 2023, el 33.9% de la matrícula correspondía a la modalidad presencial, alcanzando una cobertura por participación del 87.0%; en el segundo periodo, el porcentaje de matriculados corresponde al 33.0% con una cobertura participación del 78.6%, mientras que en el primer periodo de 2024 se registró un porcentaje de matrícula del 35.8% de estudiantes con una cobertura del 69.1% tal como lo indican las cifras de la Tabla 13. Aunque sigue siendo uno de los programas con mayor cobertura, se nota una tendencia decreciente, posiblemente atribuible al alto grado de interacción presencial y a la mayor difusión de las actividades en el campus.

*Pregrado Virtual:* Durante el primer periodo de 2023, el 40.1% de los estudiantes se inscribió en la modalidad virtual, con una cobertura del 55.6%. En el segundo periodo, estos valores bajaron a un 39.0% de estudiantes y una cobertura del 42.5%, para luego pasar a un 39.0% de la matrícula y una cobertura del 58.4% en 2024-1. A pesar de representar el mayor número de estudiantes, la cobertura presenta fluctuaciones notables, destacándose una recuperación en 2024-1 que supera la del primer periodo de 2023. Esta variabilidad sugiere que la modalidad virtual requiere estrategias específicas—como horarios flexibles y actividades en línea—para fomentar la participación.

### ***Programas de Posgrado***

#### *Programas de Especialización*

*Especialización Presencial:* En el primer periodo de 2023, el 3.3% de los estudiantes se inscribió en programas de especialización presencial, logrando una cobertura por participación muy alta del 93.7%. En 2023-2, el porcentaje fue del 3.2% con una cobertura del 60.4%, y en 2024-1 aumentó a un 4.0% de estudiantes, aunque la cobertura se redujo a 54.7%; a pesar de la marcada caída en la cobertura, estos programas continúan mostrando niveles relativamente elevados en comparación con otras modalidades de posgrado.

*Especialización Virtual:* La modalidad virtual de especialización contó con el 3.0% de la matrícula en 2023-1, la participación reflejó cobertura del 72.1%. En el segundo periodo, estos valores descendieron a 2.4% de estudiantes y una cobertura del 43.5%, para luego subir a un 3.3% y 78.0% en 2024-1. Se evidencian cambios bruscos, con una caída significativa seguida de un repunte notable, lo que puede estar relacionado con una difusión y oferta virtual de bienestar mejor ajustada a la disponibilidad estudiantil.

### *Maestrías*

*Maestría Presencial:* En 2023-1, el 4.8% de los estudiantes estaba en programas presenciales de maestría, con una cobertura del 39.2%, en 2023-2, el porcentaje aumentó al 5.6%, pero la cobertura se redujo a 25.2%. En 2024-1 se registró un 5.8% de la matrícula con una cobertura del 21.2%. La disminución sostenida en la cobertura puede explicarse porque estos estudiantes suelen disponer de menos tiempo debido a compromisos laborales.

*Maestría Virtual:* Los programas virtuales de maestría representaron el 11.9% de los estudiantes en 2023-1, con una cobertura del 35.0%. En 2023-2, la participación bajó a un 11.1% y la cobertura a 10.9%, para luego situarse en un 9.9% con una cobertura del 39.8% en 2024-1. Este grupo, de gran población, exhibe la mayor variabilidad en cobertura, lo cual indica que la modalidad virtual puede enfrentar desafíos en comunicación y acceso a las actividades de bienestar.

### ***Programas de Doctorado, Convenios, Inmersión y Movilidad***

En el caso de los convenios, el de Especialización registró una cobertura del 16.0% en

2023-1, descendiendo a 11.2% en 2023-2 y a 10.8% en 2024-1, lo que indica una tendencia decreciente en una población pequeña pero significativa. Por otro lado, el Convenio Maestría mostró una participación casi nula en 2023-1 y 2023-2 (con tan solo 1 estudiante y 0 usuarios), para luego alcanzar un 33.3% en 2024-1, reflejando la alta sensibilidad de esta modalidad debido a la escasa cantidad de matriculados.

La modalidad de Inmersión a la educación superior alcanzó una cobertura del 30.5% en 2023-1 y del 42.5% en 2023-2; en 2024-1 se dispone de datos parciales (39 estudiantes y 39 usuarios), sin una cobertura exacta, lo que evidencia un comportamiento moderado que varía según la disponibilidad de los estudiantes para participar. De igual forma, en el caso de Movilidad Internacional Curso Libre, la cobertura fue del 65.0% en 2023-1, descendiendo a 16.2% en 2023-2 y ubicándose en 43.8% en 2024-1, lo que demuestra fluctuaciones importantes en un grupo reducido.

Adicionalmente, los estudiantes vinculados a la universidad en *Movilidad Internacional y Misión Académica* registran la participación de 1 estudiante y 1 usuario en 2023-1, alcanzando una cobertura del 100%, aunque sin datos para periodos posteriores, lo que sugiere un enfoque muy específico con escasos participantes. Asimismo, el programa *Doctorado Presencial Semestral* aparece únicamente en 2024-1, con 9 estudiantes y 3 usuarios, lo que representa una cobertura del 33.3%; al tratarse de un programa nuevo o de población muy reducida, es posible que su cobertura varíe de forma rápida.

### ***Análisis de la Participación por Tipo de Programa***

Al revisar el comportamiento de la participación discriminado en la Tabla 28, uno de los aspectos más destacados es el desempeño de pregrado presencial, que no solo concentra la mayor proporción de usuarios en cada período, sino que además eleva de forma significativa su promedio de participaciones entre 2023-1 (12.0) y 2023-2 (15.2), esta tendencia positiva refleja un alto grado de involucramiento de los estudiantes de pregrado en las actividades presenciales, lo cual puede obedecer a la cercanía y la facilidad de acceso a la oferta

disponible en el campus; por otro lado, en 2024-1 se mantiene un número importante de usuarios (2804) y, si bien el promedio de participación desciende a 7.6, sigue representando un nivel de participación relevante.

**Tabla 28.**

*Participación por Tipo de Programa Académico*

Año	2023					2024									
	Periodo	1			2		1								
Tipo programa	Usuar	% Usuar	Part	% Part	Pro Part	Usuar	% Usuar	Part	% Part	Pro Part	Usuar	% Usuar	Part	% Part	Pro Part
Convenio Especialización	15	0,2	30	0,0	2,0	15	0,3	30	0,0	2,0	15	0,3	20	0,0	1,3
Convenio Maestría											1	0,0	1	0,0	1,0
Doct Pres Anual											2	0,0	5	0,0	2,5
Doct Pres Semes						1	0,0	2	0,0	2,0	3	0,1	5	0,0	1,7
Espec. Presencial	354	4,9	798	0,6	2,3	224	3,9	609	0,4	2,7	251	4,3	687	0,5	2,7
Espec. Virtual	245	3,4	419	0,3	1,7	124	2,2	296	0,2	2,4	291	5,0	498	0,4	1,7
Inmersión	57	0,8	447	0,3	7,8	197	3,5	1222	0,9	6,2	39	0,7	246	0,2	6,3
Maestría Presen Virt						1	0,0	1	0,0	1,0					
Maestría Presencial	215	3,0	591	0,4	2,7	164	2,9	631	0,5	3,8	139	2,4	411	0,3	3,0
Maestría Virtual	473	6,6	949	0,7	2,0	141	2,5	353	0,3	2,5	448	7,7	703	0,5	1,6
Mov. Int. Curso Lib.	26	0,4	216	0,2	8,3	11	0,2	79	0,1	7,2	14	0,2	442	0,3	31,6
Mov. Int. Misión	1	0,0	3	0,0	3,0										
Pregrado presencial	3340	46,5	40026	28,9	12,0	3030	53,1	46014	33,3	15,2	2804	48,2	21354	15,4	7,6
Pregrado Virtual	2520	35,1	8671	6,3	3,4	1932	33,9	6691	4,8	3,5	2620	45,1	5842	4,2	2,2
<b>Total</b>	<b>7179</b>	<b>100</b>	<b>52150</b>	<b>37,7</b>	<b>7,3</b>	<b>5707</b>	<b>100</b>	<b>55928</b>	<b>40,4</b>	<b>9,8</b>	<b>5812</b>	<b>100</b>	<b>30214</b>	<b>21,8</b>	<b>5,2</b>

*Nota. Elaboración propia con datos obtenidos de los reportes de participación en oferta de Bienestar, 2023 a 2024-1, Usuar = Usuarios, %Usuar= Porcentaje de usuarios, Part= Participaciones, %Part. = Porcentaje de participación, Pro.Part= Promedio de participación*

Asimismo, resaltan programas con altos promedios de participaciones por usuario, por ejemplo, la modalidad de Movilidad Internacional Curso Libre presenta un salto llamativo en 2024-1, donde 14 usuarios generaron 442 participaciones (promedio de participación de 31.6) evidenciando un gran compromiso de este grupo reducido pero muy activo. Igualmente, Inmersión sostiene un promedio de participación por encima de 6 en todos los períodos, lo que confirma la constancia de quienes optan por este tipo de actividades.

En cuanto a posgrados, resulta alentador observar cómo de 2023-1 a 2023-2, tanto

Maestría Presencial (de 2.7 a 3.8) como Maestría Virtual (de 2.0 a 2.5) incrementan su promedio de participaciones, demostrando que una estrategia de difusión y adecuación de la oferta puede potenciar la asistencia incluso en grupos con menor disponibilidad de tiempo.

Finalmente, el incremento de la participación virtual en algunos programas subraya la capacidad de la Universidad Ean para adaptarse a las necesidades de la comunidad académica; especialización virtual, por ejemplo, eleva su promedio de participación de 1.7 a 2.4 entre 2023-1 y 2023-2 y mantiene un número creciente de usuarios en 2024-1 (291), lo que refleja la buena acogida de los servicios virtuales.

En conjunto, estos indicadores positivos evidencian la efectividad de diversificar la oferta de bienestar, de modo que estudiantes de diferentes niveles, modalidades y programas encuentren actividades que respondan a sus intereses y horarios, promoviendo así una cultura de bienestar integral a lo largo de la vida universitaria.

### ***Análisis de Cobertura por Facultad***

**Tabla 29.**

#### *Cobertura por Tipo de Facultad*

<b>Periodo (PA)</b>	<b>2023-1</b>				<b>2023-2</b>				<b>2024-1</b>			
	Est.	% Est.	Usuar	% Cob	Est.	% Est.	Usuar	% Cob	Est.	% Est.	Usuar	% Cob
Administración, Finanzas y Ciencias Económicas	4206	37.2	2714	64.5	4231	36.3	2056	48.6	4400	38.8	2153	48.9
Humanidades y Ciencias Sociales	3162	28.0	2101	66.4	3116	26.7	1740	55.8	2943	25.9	1683	57.2
Ingeniería	3714	32.8	2307	62.1	3795	32.5	1736	45.7	3969	35.0	1962	49.4
Gerencia Gestión Académ.					1	0.0	1	100				
Vice-De Innovación Académ.	228	2.0	57	25.0	531	4.5	175	33	32	0.3	14	43.8
<b>Total</b>	<b>11310</b>	<b>100</b>	<b>7179</b>	<b>63.5</b>	<b>11674</b>	<b>100</b>	<b>5708</b>	<b>48.9</b>	<b>11344</b>	<b>100</b>	<b>5812</b>	<b>51.2</b>

*Nota. Elaboración propia con datos obtenidos de los reportes de participación en oferta de Bienestar,*

*2023 a 2024-1. Est. =Estudiantes, %Est.=Porcentaje estudiantes, Usuar = Usuarios, %Cob= Porcentaje de cobertura*

En la Tabla 29 se presenta el análisis de la cobertura de los programas de bienestar desde la perspectiva de cada facultad de la Universidad Ean; el objetivo es conocer las características de la participación estudiantil según el área académica, para así identificar patrones de uso y posibles factores que inciden en la fluctuación de la cobertura a lo largo de los periodos 2023-1, 2023-2 y 2024-1.

Con ello, se busca sentar las bases para ajustar las estrategias de bienestar de acuerdo con las necesidades específicas de cada facultad, contribuyendo a una toma de decisiones más informada y eficiente.

### ***Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas***

Durante el período 2023-1, la Facultad de Administración representó el 37.2% de la población estudiantil (4.206 estudiantes) y alcanzó una cobertura del 64.5%, con 2.714 usuarios de bienestar; para 2023-2, si bien se incrementó ligeramente la proporción de estudiantes al 36.3% (4.231), la cobertura descendió a 48.6%, evidenciando una baja notable en la participación de los programas de bienestar.

En 2024-1, la facultad mantuvo su peso relativo dentro de la universidad (38.8% de los estudiantes, equivalente a 4400), con una cobertura del 48.9%, si bien se aprecia una leve mejoría frente a 2023-2 (de 48.6% a 48.9%), sigue por debajo de los niveles alcanzados en 2023-1.

### ***Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales***

En 2023-1, la Facultad de Humanidades tuvo 3162 estudiantes (28.0% del total), con una cobertura de 66.4%, posicionándose como la facultad con mayor proporción de usuarios en ese período, sin embargo, en 2023-2, aun cuando la proporción de estudiantes bajó levemente a 26.7% (3.116), la cobertura se redujo a 5.8%. Para 2024-1, la facultad continuó con una disminución en el porcentaje de estudiantes (25.9%, equivalente a 2.943) pero registró una cobertura de 57.2%, mostrando una ligera recuperación en relación con 2023-2, aunque sin

alcanzar los niveles de 2023-1.

### ***Facultad de Ingeniería***

La Facultad de Ingeniería concentró el 32.8% de los estudiantes (3.714) en 2023-1, con una cobertura del 62.1%, posteriormente, en 2023-2, su proporción de estudiantes se situó en 32.5% (3795), pero la cobertura cayó a 45.7%. En 2024-1, si bien la participación de la facultad dentro del total de estudiantes aumentó a 35.0% (3969), la cobertura se situó en 49.4%, esto evidencia una recuperación parcial respecto al período anterior, aunque aún no se retorna a los valores de 2023-1.

### ***Análisis de la Participación por Facultad***

En el período 2023-1, las tres facultades principales (Administración, Humanidades e Ingeniería) aportan la mayor parte de los usuarios de bienestar, con porcentajes de participación muy equilibrados, como lo muestra la Tabla 30 sobresale la Facultad de Ingeniería, cuyos 2307 estudiantes alcanzan 17935 participaciones con promedio de 7.8 por estudiante, lo que demuestra un nivel de compromiso significativo. Asimismo, Humanidades registra un promedio de 8.0 participaciones por usuario, valor que indica un interés sólido por parte de sus estudiantes en las actividades de bienestar.

Durante 2023-2, se observa un aumento notable en la intensidad de los promedios de participación en todas las facultades, la facultad de Ingeniería, por ejemplo, eleva su promedio hasta 12.5 participaciones por usuario, liderando entre las unidades académicas. Humanidades también incrementa su promedio de participación a 9.7 y Administración mantiene una amplia base de usuarios (2056), con un promedio de participación de 8.0. Estos resultados reflejan el éxito de las estrategias de promoción y la pertinencia de la oferta de bienestar, logrando motivar a un número considerable de estudiantes a involucrarse de manera más frecuente.

**Tabla 30.***Participación por Tipo de Facultad*

Año Periodo	2023					2024									
	Usua	% Usua	Part	% Part	Pro Part	Usua	% Usua	Part	% Part	Pro Part	Usua	% Usua	Part	% Part	Pro Part
Facultad Administr.	2714	37,8	17156	12,3	6,3	2056	36,0	16417	11,8	8,0	2153	37,0	14213	10,2	6,6
Humanidades	2101	29,3	16753	12,0	8,0	1740	30,5	16898	12,1	9,7	1683	29,0	6821	4,9	4,1
Ingeniería	2307	32,1	17935	12,9	7,8	1736	30,4	21647	15,5	12,5	1962	33,8	9955	7,1	5,1
Gerencia															
Gestión Académica						1	0,0	8	0,0	8,0					
Vicerrector Innovación Académica	57	0,8	306	0,2	5,4	175	3,1	958	0,7	5,5	14	0,2	480	0,3	34,3
<b>Total</b>	<b>7179</b>	<b>100</b>	<b>52150</b>	<b>37,4</b>	<b>7,3</b>	<b>5707</b>	<b>100</b>	<b>55928</b>	<b>40,1</b>	<b>9,8</b>	<b>5812</b>	<b>100</b>	<b>31469</b>	<b>22,6</b>	<b>5,4</b>

*Nota. Elaboración propia con datos obtenidos de los reportes de participación en oferta de Bienestar, 2023 a 2024-1,*

*Usuar = Usuarios, %Usuar= Porcentaje de usuarios, Part= Participaciones, %Part. = Porcentaje de participación,*

*Pro.Part= Promedio de participación*

Para 2024-1, si bien el promedio global de participaciones desciende, destacan algunos aspectos positivos muy relevantes, la Facultad de Administración conserva su mayor proporción de usuarios (37.0%) y un promedio de participación de 6.6, lo que habla de una continuidad en el interés por los programas de bienestar; por su parte, la Facultad de Ingeniería reúne a 1962 estudiantes, que generan 9955 un promedio de participaciones de 5.1, manteniendo un aporte significativo a la dinámica de asistencia; un caso sobresaliente es el de la Vicerrectoría de Innovación Académica, con un promedio de participación de 34.3 en 2024-1, demostrando que, aunque su población es reducida (14 usuarios), quienes participan lo hacen de forma muy activa y constante.

En conjunto, estos datos evidencian la efectividad de una oferta de bienestar diversificada, capaz de atraer a distintos perfiles de estudiantes a lo largo de varios períodos académicos.

El incremento sostenido de la intensidad de participación en 2023-2 y el fuerte compromiso mostrado en algunas unidades académicas en 2024-1 subrayan la importancia de

ajustar continuamente las estrategias de difusión y las modalidades de actividades, de modo que la comunidad universitaria mantenga y refuerce su vínculo con los programas de bienestar de la Universidad Ean.

***Participación por Grupo y Línea de Acción de Actividades de Estudiantes de la Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas***

La participación de los estudiantes de la Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas en las actividades y servicios de Bienestar Universitario de la Universidad Ean refleja intereses diversos, con una clara preferencia por ciertos espacios de formación y servicios específicos. En los periodos analizados de 2023 y 2024, se observa que los estudiantes de Administración han mantenido una participación constante en las iniciativas de Bienestar Universitario, aunque con variaciones en los niveles de interés según el tipo de actividad. Durante el primer periodo de 2024, la participación total alcanzó los 13710 registros, reflejando un descenso con respecto a los periodos anteriores de 2023, cuando se alcanzaron cifras de hasta 17156 registros.

La Tabla 31 muestra que los eventos de promoción, que incluyen espacios de formación integral y promoción del bienestar, representan un interés importante para los estudiantes de Administración.

Tabla 31.

## Participación Estudiantes Administración, Finanzas y Ciencias Económicas por Línea de Acción

Grupo de actividad / línea de acción	2023-1					2023-2					2024-1				
	Act.	Usuar	Part	% Part	Pro Part	Act.	Usuar	Part	% Part	Pro Part	Act.	Usuar	Part	% Part	Pro Part
Eventos de promoción	76	1822	3317	19.33%	1.8	36	732	955	5.82%	1.3	58	1092	2390	17.43%	2.2
Espacios de formación integral	45	1072	1617	9.43%	1.5	16	176	195	1.9%	1.1	26	480	798	5.82%	1.7
Promoción de bienestar	31	1019	1700	9.91%	1.7	20	621	760	4.63%	1.2	32	750	1592	11.61%	2.1
Grupos de formación	48	309	2858	16.6%	9.2	50	366	3069	18.69%	8.4	43	200	2335	17.03%	11.7
Arte y cultura	25	109	806	4.70%	7.4	22	119	973	5.93%	8.2	17	105	751	5.48%	7.2
Deporte y actividad física	22	232	2015	11.75%	8.7	27	269	2023	12.32%	7.5	25	148	1570	11.45%	10.6
Habilidades humanas	1	20	37	0.22%	1.9	1	34	73	0.44%	2.1	1	5	14	0.10%	2.8
Servicios	35	1895	10981	64.01%	5.8	36	1731	12393	75.49%	7.2	40	1526	8985	65.54%	5.9
Atención psicosocial	5	252	830	4.84%	3.3	3	224	508	3.09%	2.3	8	209	681	4.97%	3.3
Gimnasio fitness ean	4	475	5810	33.87%	12.2	4	496	7385	44.98%	14.9	2	207	3778	27.56%	18.3
Pedaleando a la u	2	19	147	0.86%	7.7	2	20	146	0.89%	7.3	2	8	156	1.14%	19.5
Permanencia estudiantil	8	1371	1990	11.60%	1.5	9	1009	1752	10.67%	1.7	10	796	1654	12.06%	2.1
Salón de juegos	2	250	431	2.51%	1.7	6	354	1471	8.96%	4.2	3	120	537	3.92%	4.5
Servicio de salud integral	8	316	531	3.10%	1.7	6	363	608	3.70%	1.7	6	391	974	7.10%	2.5
Zona bu	7	497	1242	7.4%	2.5	7	199	523	3.19%	2.6	9	471	1205	8.79%	2.6
<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>2714</b>	<b>17156</b>	<b>100.00%</b>	<b>6.3</b>	<b>122</b>	<b>2056</b>	<b>16417</b>	<b>100.00%</b>	<b>8.0</b>	<b>141</b>	<b>2153</b>	<b>13710</b>	<b>100.00%</b>	<b>6.4</b>

Nota. Elaboración propia con datos obtenidos de los reportes de participación en oferta de Bienestar, 2023 a 2024-1, Act. = Actividades, Usuar =

Usuarios, Part= Participaciones, %Part. = Porcentaje de participación, Pro.Part= Promedio de participación

En el primer periodo de 2024, estos eventos concentraron el 17.43% de la participación total, con 2390 registros, lo que representa una disminución respecto al 19.33% registrado en el primer periodo de 2023. Sin embargo, dentro de esta categoría, la promoción del bienestar tuvo un repunte en 2024 con un 11.61% de participación, lo que sugiere un creciente interés en actividades relacionadas con el bienestar físico y mental.

Las actividades relacionadas con la formación en arte y cultura, deporte y habilidades humanas han mostrado una participación variable. En 2024, estos espacios representaron el 17.03% de la participación total, con una ligera disminución respecto al 18.69% registrado en el segundo periodo de 2023. Sin embargo, el interés en el deporte y la actividad física sigue siendo significativo, con un 11.45% de participación, reflejando una tendencia estable en la preferencia por este tipo de actividades.

Los servicios continúan siendo la categoría con mayor nivel de participación, con un 65.54% en el primer periodo de 2024. No obstante, se evidencia una leve disminución en comparación con el 75.49% registrado en el segundo periodo de 2023. Entre los servicios más demandados destacan el Gimnasio Fitness Ean, con un 27.56% de participación en 2024, aunque con una caída respecto al 44.98% del periodo anterior; la Zona Bu, que experimentó un incremento en la participación, alcanzando un 8.79% en 2024; y el Servicio de Salud Integral, que también mostró un crecimiento, con un 7.10% de participación en el último periodo analizado.

### ***Participación por Grupo y Línea de Acción de Actividades de Estudiantes de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales***

Durante los periodos evaluados en 2023 y 2024, los estudiantes de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales han mostrado una alta participación en los servicios ofrecidos por Bienestar Universitario, representando en algunos casos más del 60% del total de interacciones. En 2023, el primer periodo registró 10329 participaciones en servicios (61.65%), mientras que en el segundo este número aumentó a 11972 (70.85%). En el primer periodo de

2024, la participación en servicios bajó a 3968 (60.38%), lo que indica una posible variación en el interés o la disponibilidad de servicios. El Gimnasio Fitness Ean ha sido uno de los servicios más utilizados, con un pico de participación en el segundo periodo de 2023 (6598 participaciones, 39.05%), aunque en 2024 se observa una notable reducción (616 participaciones, 9.37%), esto podría estar relacionado con cambios en la oferta o en el interés de los estudiantes, la Tabla 32 muestra las variaciones.

En cuanto a los eventos de promoción, estos representaron una menor proporción en comparación con los servicios, aunque en el primer periodo de 2024 aumentaron al 20.51% de la participación total (1348 participaciones). Dentro de este grupo, la promoción del bienestar destaca con un aumento significativo en 2024 (993 participaciones, 15.11%), lo que sugiere una creciente conciencia sobre el bienestar estudiantil. Por otro lado, los grupos de formación también han sido una parte importante de la oferta, con un pico de participación en el segundo periodo de 2023 (3995 participaciones, 23.64%). Sin embargo, en 2024 esta participación disminuyó notablemente (1256 participaciones, 19.11%), lo que indica una posible fluctuación en el interés por actividades como arte, cultura y deporte.

En términos de intensidad de participación, se observa que los estudiantes de Humanidades han mostrado un mayor compromiso en actividades de larga duración o de impacto individual más profundo. El índice de promedio de participación para servicios como el gimnasio alcanzó un máximo de 15.4 en 2023, mientras que en 2024 se redujo a 9.8. Un comportamiento similar se observa en los grupos de formación, donde la participación en actividades deportivas y culturales mantuvo un índice promedio de participación elevado, lo que sugiere que quienes se involucran en estas actividades lo hacen de manera recurrente.

Tabla 32.

## Participaciones Estudiantes Humanidades y Ciencias Sociales

Año	2023										2024				
	1					2					1				
Periodo	Act.	Usuar	Part	% Part	Pro Part	Act.	Usuar	Part	% Part	Pro Part	Act.	Usuar	Part	% Part	Pro Part
Eventos de promoción	78	1366	2928	17.48%	2.1	38	687	931	5.51%	1.4	53	841	1348	20.51%	1.6
Espacios de formación integral	45	857	1410	8.42%	1.6	14	238	253	1.50%	1.1	26	227	355	5.40%	1.6
Promoción de bienestar	33	846	1518	9.06%	1.8	24	520	678	4.01%	1.3	27	678	993	15.11%	1.5
Grupos de formación	51	373	3496	20.87%	9.4	50	404	3995	23.64%	9.9	40	112	1256	19.11%	11.2
Arte y cultura	28	230	1760	10.51%	7.7	21	210	2025	11.98%	9.6	16	58	555	8.44%	9.6
Deporte y actividad física	22	208	1660	9.91%	8.0	28	237	1840	10.89%	7.8	23	80	689	10.48%	8.6
Habilidades humanas	1	27	76	0.45%	2.8	1	56	130	0.77%	2.3	1	4	12	0.18%	3.0
Servicios	36	1614	10329	61.65%	6.4	37	1518	11972	70.85%	7.9	36	1168	3968	60.38%	3.4
Atención Psicosocial	5	339	1038	6.20%	3.1	4	289	642	3.80%	2.2	7	240	790	12.02%	3.3
Gimnasio Fitness Ean	4	397	4825	28.80%	12.2	3	428	6598	39.05%	15.4	2	63	616	9.37%	9.8
Pedaleando A La U	2	16	169	1.01%	10.6	2	16	133	0.79%	8.3	2	19	110	1.67%	5.8
Permanencia Estudiantil	7	1171	1713	10.23%	1.5	9	967	1839	10.88%	1.9	10	654	1094	16.65%	1.7
Salón de juegos	2	145	311	1.86%	2.1	6	337	1530	9.05%	4.5	3	32	128	1.95%	4.0
Servicio de Salud Integral	10	355	703	4.20%	2.0	7	329	706	4.18%	2.1	6	361	851	12.95%	2.4
Zona Bu	7	496	1570	9.37%	3.2	7	178	524	310%	2.9	6	219	379	5.77%	1.7
Total	165	2101	16753	100.00%	8.0	125	1740	16898	100.00%	9.7	129	1683	6572	100.00%	3.9

Nota. Datos obtenidos de los reportes de participación en oferta de Bienestar, 2023 a 2024.

### ***Participación por Grupo y Línea de Acción de Actividades de Estudiantes de la Facultad de Ingeniería***

En el primer periodo de 2023, se registraron 17935 participaciones, aumentando en el segundo periodo a 21647, lo que indica un crecimiento en el interés por las actividades ofrecidas. Sin embargo, en el primer periodo de 2024, la participación total disminuyó notablemente a 9490, lo que sugiere una posible reducción en la oferta de actividades o en la disponibilidad de los estudiantes para participar como lo muestra la Tabla 33.

Los servicios han sido el grupo de actividad con mayor participación en todos los periodos, alcanzando en el segundo periodo de 2023 un 78.94% de las participaciones (17089), aunque en 2024 este porcentaje disminuyó a 63.29% (6006); dentro de los servicios, el Gimnasio Fitness Ean ha sido el más concurrido, con un pico de 9929 participaciones en el segundo periodo de 2023, aunque en 2024 se redujo a 2346, lo que sigue representando una proporción significativa de la actividad estudiantil, también se destaca la Permanencia Estudiantil, que en 2024 alcanzó 1424 participaciones, un incremento en comparación con los periodos anteriores.

En cuanto a los eventos de promoción, estos han mantenido una participación estable, con un aumento en el primer periodo de 2024 al 19.66% de las participaciones (1,866), destacando la Promoción de Bienestar con 1522 interacciones (16.04%). Esto sugiere que los estudiantes han mostrado un mayor interés en actividades relacionadas con el bienestar integral.

Los grupos de formación han representado una proporción relevante de la participación estudiantil, con un 17.05% en 2023 y el mismo porcentaje en 2024, dentro de este grupo, las actividades deportivas han sido las más populares, aunque con una reducción en 2024 (974 participaciones) en comparación con los periodos anteriores. El promedio de participación de estas actividades se ha mantenido alto, lo que indica que los estudiantes que participan en ellas suelen hacerlo de manera recurrente.

Tabla 33.

## Participación por Grupo de Acción Ingeniería

Año	2023					2024									
	1					2									
Periodo	Act.	Usuar	Part	% Part	Pro Part	Act.	Usuar	Part	% Part	Pro Part	Act.	Usuar	Part	% Part	Pro Part
Eventos de promoción	77	1500	2842	15.85%	1.9	37	633	867	4.01%	1.4	61	1040	1866	19.66%	1.8
Espacios de formación integral	45	659	873	4.87%	1.3	17	118	127	0.59%	1.1	29	250	344	3.62%	1.4
Promoción de bienestar	32	1068	1969	10.98%	1.8	20	556	740	3.42%	1.3	32	894	1522	16.04%	1.7
Grupos de formación	49	329	2917	16.26%	8.9	50	374	3691	17.05%	9.9	40	182	1618	17.05%	8.9
Arte y cultura	26	113	639	3.56%	5.7	21	133	1334	6.16%	10.0	16	94	632	6.66%	6.7
Deporte y actividad física	22	244	2241	12.0%	9.2	28	288	2286	10.56%	7.9	23	127	974	10.26%	7.7
Habilidades humanas	1	17	37	0.21%	2.2	1	29	71	0.33%	2.4	1	4	12	0.13%	3.0
Servicios	35	1675	12176	67.89%	7.3	37	1488	17089	78.94%	11.5	38	1356	6006	63.29%	4.4
Atención Psicosocial	5	218	568	3.7%	2.6	4	178	381	1.76%	2.1	7	187	530	5.8%	2.8
Gimnasio Fitness Ean	4	460	5789	32.28%	12.6	4	518	9929	45.87%	19.2	2	179	2346	24.72%	13.1
Pedaleando A La U	2	42	644	3.59%	15.3	2	44	565	2.61%	12.8	2	24	243	2.56%	10.1
Permanencia Estudiantil	8	1282	2037	11.36%	1.6	9	889	1443	6.67%	1.6	10	916	1424	15.01%	1.6
Salón de juegos	2	278	700	3.90%	2.5	6	484	2901	13.40%	6.0	3	146	344	3.62%	2.4
Servicio de Salud Integral	8	231	406	2.26%	1.8	6	239	423	1.95%	1.8	6	295	613	6.46%	2.1
Zona Bu	7	524	2032	11.33%	3.9	7	310	1447	6.68%	4.7	8	207	506	5.3%	2.4
Total	160	2307	17935	100%	7.8	124	1736	21647	100%	12.5	139	1962	9490	100%	4.8

*Nota. Datos obtenidos de los reportes de participación en oferta de Bienestar, 2023 a 2024.*

En términos generales, la participación en Bienestar Universitario por parte de los estudiantes de Ingeniería ha mostrado una tendencia a la baja en 2024, aunque se mantiene una alta interacción con los servicios, especialmente el gimnasio y la permanencia estudiantil. Es necesario analizar si esta reducción responde a cambios en la oferta de actividades, disponibilidad de los estudiantes o modificaciones en la estrategia de promoción de los programas.

El análisis de cobertura, participación y sus respectivos promedios, en los programas de bienestar institucional, considerando variables como sexo, edad, programa académico, nivel de formación y facultad, es esencial para la toma de decisiones estratégicas en las instituciones pues la segmentación de estos datos permite optimizar recursos, personalizar la oferta de servicios y garantizar una distribución equitativa de las iniciativas de bienestar, favoreciendo la inclusión y el impacto en la comunidad universitaria.

Además, la evaluación cuantitativa y cualitativa de la participación contribuye a mejorar la planificación, el diseño de estrategias de fidelización y la medición del impacto real de las actividades implementadas; en este sentido, el procesamiento analítico de datos se convierte en una herramienta clave para fortalecer la gestión del bienestar universitario, asegurando su alineación con las necesidades de los estudiantes y los objetivos institucionales.

### **Análisis General de la Información**

Se identifican patrones claros de fluctuación en la cobertura y en la intensidad de uso de los programas, detectando tanto fidelización de ciertos grupos como una posterior deserción o baja apropiación.

Los estudiantes muestran un gran interés en actividades relacionadas con el arte y la cultura pues actividades como la bachata, la música, y la danza urbana son particularmente populares; la participación en estas actividades tiende a aumentar en el segundo periodo académico, lo que sugiere un interés creciente a medida que avanza el año académico.

Las actividades deportivas son altamente populares entre los estudiantes, fútbol formativo, zumba, y voleibol son algunas de las actividades con mayor participación; la tendencia muestra un incremento en la participación durante el segundo periodo académico, lo que podría estar relacionado con una mayor disponibilidad de tiempo o un mayor interés en mantenerse activo.

Los servicios de atención psicosocial, como las consultas de primera vez y de seguimiento, son esenciales para los estudiantes, la alta demanda de estos servicios indica la importancia del apoyo psicosocial en la vida estudiantil, ayudando a los estudiantes a manejar el estrés y otros desafíos emocionales.

Los talleres y capacitaciones en habilidades interpersonales y de comunicación también son muy valorados pues actividades como el "Taller Neuro Comunicación y Escucha" y el "Taller Construyendo Equipos Extremos" reflejan el interés de los estudiantes en desarrollar habilidades que complementen su formación académica.

Las actividades de promoción de bienestar, como las jornadas de bienvenida y los torneos deportivos, son fundamentales para la integración y el bienestar general de los estudiantes, no solo fomentan la salud, sino también la cohesión social y el sentido de comunidad dentro de la universidad.

El perfil del usuario de Bienestar Universitario de la Universidad Ean es el de un estudiante joven, equilibrado en términos de género, con un fuerte interés en actividades culturales, deportivas y de desarrollo personal, la participación en estas actividades es alta y muestra una tendencia al alza en el segundo periodo académico, lo que subraya la importancia de estas ofertas en la vida estudiantil.

Según el análisis estadístico, las facultades presentan comportamientos diferenciados en cuanto a la participación en las actividades de bienestar, mostrando patrones como:

***Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas***

Presenta los mayores niveles de participación durante todos los periodos analizados,

parece tener una cultura más consolidada de participación en actividades extracurriculares y de bienestar pues los estudiantes de esta facultad han mantenido una alta intensidad de uso, es decir, acuden de forma recurrente a las actividades.

### ***Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales***

Registra una participación intermedia, con una cobertura que ha sido relativamente estable, pero sin grandes picos de crecimiento pues el comportamiento sugiere que la participación es constante pero no intensiva, es decir, los estudiantes acceden a los servicios, pero con menor frecuencia que en Administración.

### ***Facultad de Ingeniería***

Muestra niveles bajos de participación, especialmente en estudiantes de semestres avanzados y en modalidades virtuales; se observa un patrón de desconexión progresiva, con menor uso de los servicios de bienestar a medida que los estudiantes avanzan en su formación, la carga académica o la baja apropiación cultural del bienestar podrían estar influyendo en estos resultados.

Existe una tendencia donde las facultades más vinculadas a ciencias sociales y de gestión (como Administración) participan más activamente y las facultades de carácter más técnico, como Ingeniería, tienden a tener menor participación sostenida y menor intensidad de uso de los servicios.

### ***Patrones y Variables Relevantes***

*Cobertura:* disminuyó de un 63.5% en 2023-1 a un 48.9% en 2023-2, con una leve recuperación al 51.2% en 2024-1.

*Intensidad de uso:* aunque la cobertura bajó en 2023-2, la participación individual aumentó a 25 asistencias por estudiante, mostrando fidelización de ciertos usuarios, sin embargo, esta cifra cae drásticamente a 10 asistencias por estudiante en 2024-1.

*Variables críticas:*

- Baja participación de estudiantes de semestres avanzados y de programas virtuales o de posgrado.
- Problemas de integración de datos y ausencia de alertas tempranas dentro del sistema SAP.
- Diferencias marcadas en la participación según tipo de programa, semestre y facultad.

### **Necesidades detectadas**

- Optimizar la integración de los datos del sistema SAP para lograr un análisis más robusto y en tiempo real.
- Implementar indicadores de alerta temprana, que permitan detectar rápidamente la baja participación y actuar oportunamente.
- Fortalecer estrategias de fidelización con segmentos específicos (estudiantes virtuales, posgrados y semestres avanzados).
- Mejorar la trazabilidad de los datos, asegurando registros cada vez más limpios y estandarizados que respalden la toma de decisiones y la gestión operativa.

Con el ánimo de fortalecer la calidad de la información que el área puede aprovechar dada la cantidad importante de variables que se manejan dentro de sus sistemas de recolección de datos, a continuación se presenta una propuesta de indicadores que podrían parametrizarse dentro del servicio Power BI, plataforma utilizada para analizar cifras de cobertura en su gran mayoría y que permitirían mantener una actualización constante permitiendo la toma de decisiones estratégicas de manera más confiable dado el grado de información que almacena y las infinitas posibilidades que permite la herramienta para mostrar en lienzos interactivos las alertas tempranas a los tomadores de decisiones.

## **Propuesta de Plan de Intervención para la Gestión Efectiva de Procesos en Bienestar Universitario**

El plan propuesto tiene como objetivo transformar la gestión de Bienestar Universitario en la Universidad Ean, asegurando la calidad, confiabilidad y disponibilidad de la información para la toma de decisiones estratégicas. Se busca potenciar el impacto y la eficiencia de los programas de bienestar mediante la implementación de herramientas digitales avanzadas y el diseño de indicadores clave de gestión.

Para lograrlo, se plantea una revisión continua y actualización de las fuentes de datos, garantizando registros estandarizados y automatizados a través de SAP y SAP Analytics. Asimismo, se plantea la creación de un lienzo digital interactivo que consolide y presente de forma dinámica la información, facilitando el monitoreo permanente de la oferta de servicios y actividades. Paralelamente, se definirán KPIs específicos que medirán el impacto, la cobertura y la efectividad de los programas, generando alertas tempranas y respaldando una toma de decisiones basada en evidencia.

Con base en los hallazgos se propone un plan integral enfocado en tres ejes estratégicos:

- Revisión y mejora de las fuentes de información.
- Implementación de una plataforma de visualización interactiva.
- Diseño de métricas e indicadores de gestión.

Este enfoque multidimensional busca optimizar procesos, fortalecer la comunicación interdepartamental y maximizar el aprovechamiento de los recursos, generando un impacto positivo y sostenible en la comunidad estudiantil.

### **Revisión y Mejora Continua de las Fuentes de Información**

Este eje se orienta a mejorar la calidad y confiabilidad de los datos que respaldan la gestión de los programas de Bienestar Universitario, garantizando que la información refleje

con precisión la participación estudiantil y permita una toma de decisiones oportuna. Para ello, se propone una revisión minuciosa exhaustiva de las bases de datos actuales, con el objetivo de identificar y corregir inconsistencias, errores y deficiencias en los métodos de recolección. Una vez realizado este diagnóstico, se actualizarán y estandarizarán los registros, sentando las bases para la consolidación automatizada de la información a través del sistema SAP y su integración en SAP Analytics, lo que permitirá que los datos se actualicen en tiempo real.

Además, se plantea la implementación de una revisión continua de las fuentes de datos, mediante la incorporación de tecnologías modernas que faciliten la automatización y consolidación permanente de la información. Este enfoque asegura que la base de datos refleje fielmente la dinámica de la participación estudiantil, permitiendo el desarrollo de métricas e indicadores robustos y confiables, esenciales para evaluar y mejorar la oferta de bienestar de forma integral.

A raíz de lo anterior, se definen las siguientes actividades para este primer eje:

#### ***Revisión y Mejora de las Fuentes de Información***

- Realizar un análisis detallado de las bases de datos actuales para identificar o descartar inconsistencias, errores y áreas de oportunidad en los métodos de recolección.
- Establecer un equipo multidisciplinario que incluya al Profesional de Gestión de Datos, Consultores Internos de SAP y el Equipo de Business Intelligence (BI), liderados por el Coordinador de Bienestar Universitario y el Coordinador Operativo de la Oferta para el desarrollo de esta etapa.
- Planificar y ejecutar la estandarización y actualización de los registros, asignando roles específicos al Profesional de Gestión de Datos y a los Consultores Internos de SAP.

#### ***Planificación de la Plataforma de Visualización y Métricas***

Especificar, en colaboración con el equipo de Business Intelligence, los requerimientos

técnicos y funcionales para la optimización de la plataforma interactiva con que cuenta Bienestar Universitario, que se integre con SAP Analytics para ofrecer datos en tiempo real y facilitar la emisión de alertas tempranas.

Este proceso de revisión y planificación es crucial para sentar las bases de un sistema de información robusto, que permita la optimización de la gestión de Bienestar Universitario y garantice que las métricas de seguimiento sean precisas y de gran utilidad para la toma de decisiones estratégicas.

- Introducir herramientas de verificación automatizada que detecten discrepancias en tiempo real y permitan corregirlas sin intervención manual prolongada.
- Capacitar al equipo responsable en técnicas de análisis de datos para asegurar una gestión continua y proactiva de la información.

### ***Implementación de una Plataforma de Visualización Interactiva***

En este eje inicia la Etapa 2, con una duración máxima de 6 meses en la que se ejecutarán las siguientes acciones:

#### *Automatización de Fuentes de Información.*

- Consolidar los datos existentes en un lienzo en Power BI, asegurando que la información se actualice de forma automatizada y en tiempo real.
- Establecer flujos de datos estandarizados que garanticen registros limpios y consistentes, facilitando la trazabilidad y robustez del análisis.

#### *Desarrollo de la Plataforma de Visualización Interactiva.*

- Diseñar y programar dashboards personalizados que permitan a los distintos actores visualizar los indicadores clave de manera intuitiva y eficaz.
- Configurar vistas y reportes específicos adaptados a las necesidades de gestores de modo que cada grupo disponga de la información pertinente para su toma de decisiones.

- Probar la herramienta en un entorno controlado para ajustar la interfaz y garantizar que sea intuitiva y de fácil uso.
- Incluir módulos de personalización para que cada actor pueda configurar los indicadores que más le interesen, adaptando la herramienta a las necesidades específicas de cada área.
- Asegurar la interoperabilidad de la plataforma con otros sistemas institucionales, lo que permitirá una gestión holística de la información.

### **Diseño de Métricas e Indicadores de Gestión**

El tercer eje es crucial para evaluar el impacto y la eficiencia de la oferta de bienestar, ya que permite medir de forma objetiva y cualitativa el desempeño de las iniciativas. La encuesta ha identificado la necesidad de contar con indicadores claros que reflejen tanto la cobertura como la participación, la adherencia, la satisfacción y el impacto de las acciones. La propuesta comprende:

En esta fase, se sugiere implementar el sistema en un entorno controlado para validar la funcionalidad de la automatización, la plataforma interactiva y los KPIs definidos. Se recopilará retroalimentación de usuarios clave, incluyendo coordinadores, profesionales y docentes, para identificar posibles mejoras. Posteriormente, es necesario realizar ajustes y mejoras basados en los comentarios recibidos, asegurando que los indicadores reflejen con precisión la realidad operativa.

Esta propuesta integra indicadores que permiten evaluar diversas dimensiones del proceso, tales como:

#### ***Indicadores de Adherencia y Permanencia***

Este grupo de indicadores, se presentan como un grupo de herramientas clave para reconocer el nivel de compromiso y continuidad de los estudiantes en los programas de

bienestar. Sirven para evaluar si los estudiantes no solo se inscriben, sino que además mantienen su participación a lo largo del tiempo, de esta manera, permiten detectar oportunidades para fortalecer estrategias de retención, ajustar la oferta de actividades y en general, asegurar que los recursos se utilicen de forma eficiente para maximizar el impacto positivo en la comunidad estudiantil.

### **Cobertura de Bienestar Universitario.**

Este indicador es la única métrica formalizada en el proceso y mide la proporción de la población estudiantil que accede a los servicios de bienestar. Se desagrega principalmente por la modalidad de los estudiantes matriculados en el periodo evaluado.

Formula:

$$Cobertura (\%) = \left( \frac{\text{Número total de estudiantes beneficiados}}{\text{Número total de estudiantes matriculados}} \right) \times 100$$

Escala de valoración:

- Del 0 al 25% de muy baja cobertura.
- De 26% al 50% baja cobertura.
- De 51% al 75% mediana cobertura.
- De 76% al 100% alta cobertura.

Se calcula dividiendo el número total de estudiantes que participan en las iniciativas de bienestar por el número total de estudiantes matriculados y posteriormente, multiplicando ese cociente por 100. Un resultado elevado (70%) en este indicador sugiere que una gran parte de la comunidad estudiantil accede a los servicios ofrecidos, evidenciando un buen alcance de la oferta de bienestar. Por el contrario, valores bajos indicarían que es necesario intensificar las estrategias de convocatoria y difusión para ampliar la participación. Se establece una meta, lograr que, al menos, un porcentaje de la población estudiantil se beneficie de estos programas, lo que contribuirá significativamente a mejorar la calidad de vida y el desempeño académico en la Universidad Ean.

### **Nivel de Engagement en Programas de Bienestar.**

Se orienta a medir el grado de involucramiento de los estudiantes en las diversas actividades de bienestar que ofrece la universidad, su cálculo se determina de la siguiente manera:

$$\text{Nivel de engagement} = \left( \frac{\text{Número total de participaciones en actividades}}{\text{Número total de estudiantes beneficiados}} \right)$$

Escala de valoración:

- De 0 a 3 participación baja.
- De 4 a 7 participación media
- De 7 a 10 participación alta.
- Mayor a 10 participación muy alta.

Se divide el número total de participaciones en actividades de bienestar sobre el número total de estudiantes beneficiados. Este indicador proporciona una visión clara del nivel de engagement de la comunidad estudiantil, permitiendo identificar si los programas están generando un interés sostenido. Un valor elevado en este KPI evidencia que los estudiantes participan activamente en múltiples iniciativas, lo que indica una buena acogida y relevancia de la oferta. Por el contrario, un resultado bajo sugeriría la necesidad de diversificar la oferta o intensificar las estrategias de promoción para fomentar una mayor participación. La meta es lograr que, en promedio, cada estudiante beneficiado participe en el mayor número de actividades por semestre, asegurando así un compromiso robusto y una mayor integración de los servicios de bienestar en la vida académica.

### **Tasa de Adherencia a los Programas de Bienestar**

Se utilizará para medir la capacidad de retención y fidelización de los estudiantes en las iniciativas de bienestar.

$$\text{Tasa de Adherencia (\%)} = \left( \frac{\text{Nº de estudiantes que participaron en un número de sesiones}}{\text{Nº total de inscritos en el programa o actividad}} \right) \times 100$$

Escala de valoración:

- Del 0 al 25% muy baja adherencia.
- De 26% al 50% baja adherencia.
- De 51% al 75% mediana adherencia.
- De 76% al 100% alta adherencia.

Este indicador se calcula dividiendo el número de estudiantes que han asistido a un número determinado de las sesiones programadas sobre el total de inscritos, multiplicado por 100. Este KPI refleja la consistencia con la que los estudiantes se comprometen con la oferta, proporcionando información valiosa sobre la efectividad de las estrategias de retención; es idóneo para la oferta de actividades permanentes durante cada periodo. Un porcentaje elevado indica un compromiso sostenido y un alto grado de satisfacción con las actividades, mientras que un valor reducido sugeriría la necesidad de revisar y fortalecer las medidas de retención. La meta es alcanzar un porcentaje mínimo de adherencia, asegurando que la mayoría de los inscritos se beneficie de forma continua de los programas de bienestar.

### **Ausencia en Programas de Bienestar**

Con este KPI se busca evaluar la efectividad de la convocatoria y la coherencia en la asistencia de los estudiantes a las actividades de bienestar. En la operación, se calculará dividiendo el número de estudiantes inscritos que no asistieron a ninguna sesión entre el número total de inscritos y multiplicando el resultado por 100. La fórmula para el cálculo es:

$$Tasa\ de\ Ausencia\ (\%) = \left( \frac{Número\ de\ estudiantes\ inscritos\ que\ no\ asistieron\ a\ ninguna\ sesión}{Número\ total\ de\ inscritos} \right) \times 100$$

Escala de valoración:

- Del 0 al 25% muy baja ausencia.
- De 26% al 50% baja ausencia.
- De 51% al 75% mediana ausencia.
- De 76% al 100% alta ausencia.

Un porcentaje elevado en este indicador sugiere que existen dificultades en la comunicación, incompatibilidades de horarios o falta de interés que impiden la participación efectiva. Este análisis es fundamental para identificar áreas de oportunidad y ajustar estrategias de difusión y programación, permitiendo optimizar la oferta de bienestar y asegurar que los recursos se utilicen para maximizar el impacto positivo en la comunidad estudiantil.

### ***Indicadores de Efectividad y Percepción***

Para el caso de este grupo de indicadores de efectividad y percepción, se presenta como herramienta esencial para evaluar cómo la oferta de bienestar impacta en la experiencia universitaria, permitiendo medir la satisfacción de los estudiantes, identificar áreas de mejora y confirmar que las iniciativas responden a las necesidades reales de la comunidad. Con estos indicadores, se puede propiciar el ajuste de las actividades, buscando asegurar que los recursos se inviertan en programas que realmente contribuyen al desarrollo integral y al éxito académico de los estudiantes.

### **Índice de Satisfacción con los Servicios de Bienestar.**

El Índice de Satisfacción con los Servicios de Bienestar está diseñado para evaluar de manera integral la percepción de los estudiantes respecto a la calidad y relevancia de los programas y actividades de bienestar. Se calcula sumando las calificaciones promedio de satisfacción obtenidas en cada actividad, dividiendo este total por la calificación máxima posible y multiplicando el resultado por 100 para expresarlo en porcentaje. Su fórmula se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Índice de Satisfacción (\%)} = \left( \frac{\sum(\text{Calificación promedio de satisfacción por actividad})}{\text{Calificación máxima}} \right)$$

Escala de valoración:

- Del 0 al 25% muy baja satisfacción.
- De 26% al 50% baja satisfacción.

- De 51% al 75% mediana satisfacción.
- De 76% al 100% alta satisfacción.

Un índice elevado indica que los servicios son altamente valorados por los estudiantes, lo que sugiere que la oferta cumple con sus expectativas y necesidades; en cambio, un índice bajo señala la urgencia de revisar y mejorar tanto el contenido como la ejecución de las actividades. La meta es mantener este indicador por encima del 75%, lo que permitirá asegurar que la oferta de bienestar contribuya significativamente al desarrollo integral y al éxito académico de la comunidad estudiantil.

### **Índice de Impacto de Bienestar en la Experiencia Universitaria.**

Este indicador puede ser fundamental para evaluar de manera integral cómo las iniciativas de bienestar contribuyen al desarrollo académico y emocional de los estudiantes.

Este KPI se centra en medir el porcentaje de estudiantes que reportan mejoras en su bienestar académico y emocional, a partir de encuestas realizadas a la comunidad estudiantil, se calcula con la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de Impacto (\%)} = \left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes que reportan mejoras en su bienestar}}{\text{Total de estudiantes encuestados}} \right) \times 100$$

Escala de valoración:

- Del 0 al 25% muy bajo impacto.
- De 26% al 50% bajo impacto.
- De 51% al 75% mediano impacto.
- De 76% al 100% alto impacto.

Un valor elevado en este indicador evidencia que las acciones de bienestar implementadas están teniendo un efecto positivo, facilitando la permanencia y el éxito académico de los estudiantes. Por el contrario, un valor bajo indicaría la necesidad de revisar y ajustar las estrategias para mejorar la calidad y pertinencia de la oferta. La meta es lograr un

impacto positivo en una proporción de los participantes.

Para generar la información sobre los estudiantes que reporten mejoras en su bienestar académico y emocional, mediante una encuesta se formularán preguntas que aborden directamente la percepción de impacto y los cambios experimentados por los beneficiarios. Las preguntas se medirán con escalas de evaluación Likert y abiertas para obtener tanto datos cuantitativos como cualitativos. A continuación, se proponen las siguientes preguntas:

*Sobre la percepción del impacto académico.*

- a) *Pregunta Likert:* "En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'totalmente en desacuerdo' y 5 'totalmente de acuerdo', indique en qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación: '*La participación en los programas de bienestar universitario ha aportado para mejorar tu rendimiento académico.*'"
- b) *Pregunta Abierta:* "*Por favor, describa brevemente cómo han influido los programas de bienestar en su desempeño académico.*"

*Sobre la percepción del impacto emocional.*

- c) *Pregunta Likert:* "En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'totalmente en desacuerdo' y 5 'totalmente de acuerdo', indique en qué medida está de acuerdo con la siguiente afirmación: '*Los programas de bienestar universitario han contribuido positivamente a mejorar mi bienestar emocional.*'"
- d) *Pregunta Abierta:* "*Describa de manera breve algún cambio positivo en su bienestar emocional que haya experimentado tras participar en las actividades de bienestar.*"

#### **Tabla 34.**

##### *Batería de Indicadores Propuestos Para la Gestión*

<b>Indicador</b>	<b>Propósito</b>	<b>Análisis e interpretación</b>	<b>Beneficios para la Gestión</b>
<i>Cobertura de Bienestar Universitario (%)</i>	Medir el porcentaje de la población estudiantil que accede a los	Un valor alto indica que la oferta de bienestar alcanza a una gran parte de la comunidad; un valor bajo sugiere la necesidad de	Permite evaluar el alcance de los programas y ajustar estrategias de comunicación para incrementar la

	servicios de bienestar.	intensificar la convocatoria y mejorar la difusión.	participación.
<i>Tasa de Participación en Programas de Bienestar (%)</i>	Determinar el nivel de involucramiento de los estudiantes en las actividades de bienestar.	Un valor alto refleja un elevado nivel de compromiso y frecuencia de asistencia; un valor bajo puede señalar la necesidad de diversificar o promocionar mejor las actividades.	Facilita la identificación de programas con alta demanda y optimiza la asignación de recursos para potenciar el engagement estudiantil.
<i>Tasa de Ausencia en Programas de Bienestar (%)</i>	Evaluar el porcentaje de estudiantes inscritos que no asisten a las actividades programadas.	Un índice elevado indica posibles fallas en la convocatoria, conflictos de horarios o falta de interés; un índice bajo es indicativo de una adecuada conversión de inscritos a participantes.	Permite detectar y corregir problemas de comunicación y coordinación, lo que se traduce en una mayor eficiencia en el uso de recursos.
<i>Tasa de Adherencia a los Programas de Bienestar (%)</i>	Medir la fidelización y continuidad de la participación de los estudiantes en las actividades de bienestar.	Un valor alto refleja un compromiso sostenido y la efectividad de las estrategias de retención; un valor bajo sugiere la necesidad de implementar medidas para fortalecer la fidelización.	Facilita la evaluación de la retención y permite ajustar las estrategias de seguimiento para mejorar la continuidad de la participación.
<i>Índice de Satisfacción con los Servicios de Bienestar (%)</i>	Evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes con la calidad y pertinencia de los servicios de bienestar.	Un valor alto indica que las actividades cumplen con las expectativas y necesidades de los estudiantes; un valor bajo sugiere que se deben realizar ajustes en el contenido o la metodología de ejecución.	Permite mejorar la calidad de la oferta, orientando las acciones correctivas y optimizando la experiencia de los usuarios.
<i>Índice de Impacto del Bienestar en la Experiencia Universitaria (%)</i>	Medir el impacto positivo de los servicios de bienestar en la experiencia académica y emocional de los estudiantes.	Un valor alto demuestra que los programas están contribuyendo significativamente al éxito académico y al bienestar general; un valor bajo indica la necesidad de rediseñar o ajustar las estrategias de intervención.	Ayuda a identificar la efectividad de los servicios y a orientar mejoras que incrementen el impacto positivo en la comunidad estudiantil.

*Nota. Elaboración propia.*

## Cronograma de Actividades

**Tabla 35.**

*Plan para la Gestión Efectiva de Procesos en Bienestar*

<b>Actividad</b>	<b>Etapas</b>	<b>Duración</b>	<b>Actores responsables</b>	<b>Interacciones</b>
Diagnóstico de fuentes de información y planificación	Etapas 1:	Meses 1-2	Coordinador de Bienestar, Profesional de Gestión de Datos, SAP	Reuniones de planificación, análisis de registros, auditorías
Revisión y estandarización de registros	Etapas 1	Mes 1-2	Consultores Internos de SAP, Equipo de BI	Validación con el Coordinador Operativo de la Oferta
Definición de requerimientos para la plataforma de visualización	Etapas 1	Mes 1-2	Coordinador de Bienestar, Equipo de BI, Profesional de Oferta	Talleres de especificaciones técnicas y funcionales
Desarrollo e integración de la solución tecnológica	Etapas 2:	Meses 3-6	Equipo de BI, Consultores Internos de SAP, Profesional de Gestión de Datos	Reuniones de seguimiento, sesiones de desarrollo y pruebas
Automatización e integración de datos en sap analytics	Etapas 2	Meses 3-6	Consultores Internos de SAP, Profesional de Gestión de Datos	Coordinación con el Coordinador de Bienestar y Operativo
Desarrollo de dashboards interactivos	Etapas 2	Meses 3-6	Equipo de BI, Profesional de Oferta	Talleres de diseño con usuarios clave
Diseño y configuración de kpis	Etapas 3	Meses 3-6	Profesional de Gestión de Datos, Coordinador de Bienestar, Docentes Catedráticos	Sesiones de validación y pruebas internas
Pruebas piloto y ajustes	Etapas 3:	Meses 7-8	Coordinador de Bienestar, Equipo de BI, Profesionales de la Salud	Feedback de usuarios, reuniones de revisión y ajustes
Implementación de un entorno de prueba y recolección de retroalimentación	Etapas 3	Meses 7-8	Todos los actores involucrados	Encuestas, entrevistas y análisis de datos
Ajuste de la plataforma y kpis según feedback	Etapas 3	Meses 7-8	Equipo de BI, Consultores Internos de SAP, Coordinador Operativo	Reuniones de seguimiento y evaluación de mejoras
Despliegue e implementación institucional	Etapas 4:	Meses 9-12	Coordinador de Bienestar, Coordinador Operativo, Profesionales de la	Capacitación, reuniones de lanzamiento y seguimiento continuo

			Salud, Docentes Catedráticos, Equipo de BI	
Capacitación a usuarios finales y difusión de la plataforma	Etapa 4	Meses 9-12	Profesional de Apropriación y Reconocimiento, Equipo de BI	Talleres, manuales de usuario y soporte técnico
Monitoreo y evaluación continua de kpis	Etapa 4	Meses 9-12	Profesional de Gestión de Datos, Coordinador de Bienestar, Equipo de BI	Reuniones periódicas, reportes y análisis de datos

*Nota: Elaboración propia para la implementación de Plan de Gestión Efectiva de Oferta de Bienestar*

*Universitario.*

## Conclusiones

Con el desarrollo de esta investigación se evidencia la necesidad de optimizar la gestión de Bienestar Universitario en la Universidad Ean mediante un enfoque integral que abarque la revisión y actualización de las fuentes de información, la implementación de una plataforma de visualización interactiva y el diseño de métricas e indicadores de gestión.

El diagnóstico organizacional reveló falencias en la integración de datos y en los mecanismos de alerta temprana, lo que dificulta el monitoreo efectivo de la participación estudiantil y la implementación de estrategias oportunas. Estas limitaciones afectan la capacidad del área de Bienestar de la Universidad Ean para tomar decisiones estratégicas basadas en evidencia.

Se identificaron bajos niveles de participación en estudiantes de programas virtuales, posgrados y semestres avanzados, esta tendencia evidencia una necesidad urgente de rediseñar la oferta de Bienestar Universitario, incorporando modalidades y contenidos que respondan a las particularidades de estos grupos.

La ausencia de métricas claras y actualizadas limita el seguimiento y evaluación del impacto de los programas y servicios ofertados; la formulación de indicadores de adherencia y permanencia, así como de efectividad y percepción, es crucial para mejorar la asignación de recursos, justificar inversiones y alinear las acciones del área con los objetivos institucionales.

La implementación de un modelo robusto de gestión de datos permitirá analizar en tiempo real el alcance y el impacto de los programas y servicios que contiene la oferta de bienestar, favoreciendo decisiones informadas, la mejora continua y la rendición de cuentas. Este modelo debe contemplar herramientas tecnológicas, indicadores clave y procesos estandarizados de recopilación y análisis de información.

En síntesis, la propuesta de este plan innovador para la gestión efectiva de procesos en

Bienestar Universitario no solo busca mejorar la integración y el análisis de datos, sino que también apunta a potenciar la efectividad de los programas y servicios que se incluyen en la oferta del área, promoviendo un impacto positivo y sostenible en la experiencia de los estudiantes.

Los hallazgos de la encuesta, junto con el análisis de las fuentes de información, respaldan la implementación de acciones que fortalezcan la comunicación interdepartamental, impulsen el uso de tecnologías emergentes y aseguren una actualización constante de la información. La consolidación de datos a través de las consultas SAP y el uso de KPIs robustos permitirán al área tomar decisiones estratégicas basadas en evidencia, optimizando el uso de recursos y garantizando la mejora continua de la oferta de bienestar.

## Recomendaciones

Para favorecer la gestión de Bienestar Universitario en la Universidad Ean, se recomienda implementar un plan integral que abarque la revisión y mejora de las fuentes de información, asegurando revisiones periódicas que detecten inconsistencias y permitan la estandarización y automatización de la recolección de datos y su integración con SAP.

Asimismo, es fundamental desarrollar una plataforma de visualización interactiva en Power BI, que proporcione una visión clara y en tiempo real del desempeño de los programas, que facilite la emisión de alertas tempranas y permita una toma de decisiones basada en datos precisos y actualizados.

El diseño y validación de métricas e indicadores de gestión también es clave en este proceso, por lo que se deben definir KPIs estratégicos que evalúen aspectos como cobertura, participación, adherencia, ausencia, satisfacción e impacto de los programas y servicios incluidos en la oferta. Para garantizar su efectividad, se recomienda realizar pruebas piloto y ajustar los indicadores según la retroalimentación de los actores involucrados, asegurando que reflejen fielmente la realidad operativa del área.

Además, el fortalecimiento de la comunicación y la articulación interdepartamental es esencial para mejorar el flujo de información y fomentar una colaboración más efectiva entre las diferentes áreas académicas y administrativas, garantizando así un mayor impacto de los programas de bienestar en la comunidad estudiantil.

Para incrementar la cobertura en semestres avanzados, se sugiere la implementación de estrategias de vinculación específicas para este grupo, como la creación de programas de mentoría, talleres de preparación para la vida profesional y actividades que fomenten la participación continua en los servicios de bienestar. Aunque se realizan encuestas de percepción de reconocimiento y satisfacción, es importante innovar en la oferta de servicios y mejorar la comunicación para captar la atención de los estudiantes en etapas más avanzadas de su formación. La promoción efectiva de los beneficios de los programas y la adaptación de

nuevos servicios pueden jugar un papel clave en mantener a los estudiantes comprometidos hasta la finalización de sus estudios.

Para mejorar el acceso a los programas virtuales, es necesario diseñar estrategias específicas que incluyan a los estudiantes de esta modalidad en los servicios de Bienestar Universitario. Esto implica potenciar el uso de plataformas en línea que faciliten el acceso a recursos y actividades, así como la implementación de nuevos programas de apoyo virtuales, tales como asesorías psicológicas y tutorías en línea. Adicionalmente, es importante fomentar la interacción y el sentido de comunidad entre los estudiantes virtuales a través de foros, grupos de estudio y eventos en línea, asegurando que se sientan igualmente valorados y apoyados, independientemente de su modalidad de estudio.

Para promover el bienestar en los programas de posgrado, se recomienda visibilizar y adaptar la oferta de servicios a las necesidades específicas de los estudiantes de maestrías y especializaciones con baja cobertura. Es crucial establecer mesas colaborativas entre programas de posgrado para identificar sus expectativas y diseñar actividades que respondan a sus requerimientos, para ello, es necesario generar sinergias entre las facultades a través de sus directores de programa, quienes pueden liderar estos procesos y promover activamente los servicios más pertinentes para este grupo, destacando su relevancia y beneficios para su desarrollo académico y profesional.

Finalmente, en términos de manejo de la información, es fundamental que el área de Bienestar Universitario mantenga una interacción constante con los datos de monitoreo, estableciendo indicadores que permitan activar alertas tempranas sobre la actividad, servicio o programa prestado. De este modo, se podrán tomar decisiones oportunas que aseguren la operatividad y la mejora continua de la oferta de bienestar, maximizando el impacto positivo en la experiencia estudiantil y garantizando el uso eficiente de los recursos disponibles.

## Referencias

- Arciniegas, J. (2020). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO (2a. ed). Cap 1*. Ecoe Ediciones.
- Brennan, L. L. (2011). *Gestión para obtener resultados, cap. en el curso McGraw-Hill de 36 horas: Gestión de operaciones*. New York: McGraw-Hill Education.
- Chase, R. B. (2006). *Administración de operaciones: producción y cadena de suministro Vol 8*. McGraw-Hill interamericana.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración: Teoría, proceso y práctica*. McGraw-Hill.
- Colombia, Congreso de. (28 de Diciembre de 1992). *Función Pública*. Obtenido de <http://www.secretariasenado.gov.co/>
- Congreso de la República. (1992). *Función Pública*. Obtenido de Ley 30 de 1992: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=253>
- Congreso de la República. (08 de 02 de 1994). *Ministerio de Educacion Nacional*. Obtenido de Ley 115 de Febrero 8 de 1994: [https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf)
- Consejo Nacional de Acreditación. (23 de 03 de 2021). *Consejo Nacional de Acreditación CNA*. Obtenido de Consejo Nacional de Educación Superior CESU: [https://www.cna.gov.co/1779/articles-404751\\_norma.pdf](https://www.cna.gov.co/1779/articles-404751_norma.pdf)
- Departamento Nacional de Planeación. (2018). *Guía para la construcción y análisis de indicadores*. Obtenido de [https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Guia\\_para\\_elaborar\\_Indicadores.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Guia_para_elaborar_Indicadores.pdf)
- Drucker, P. F. (1954). *The practice of management*. Harper & Row.
- Drucker, P. F. (2010). *The practice of management*. Harper Collins.
- EAE Business School, M. (26 de 07 de 2022). *EAE Business School Madrid*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/en-que-consiste-el-analisis-pestel-de-entornos->

empresariales/

Iszak, A. (10 de 06 de 2007). *Dialnet*. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-

EIFinanciamientoDeLasUniversidadesPrivadas-3997167.pdf

Ittner, C. D. (2003). Coming up short nonfinancial performance measurement. *Harvard Business Review*, 88-95.

Kaplan, R. S. (1996). The balanced scorecard: Translating Strategy into Action. *Harvard Business Press*.

Martínez Pedrós, D. M. (2012). *Análisis del entorno*. Díaz de Santos.

MEN. (12 de 2016). *Lineamientos de Política de Bienestar para Instituciones de Educación Superior*. Obtenido de <https://www.mineduccion.gov.co>:

[https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-360314\\_recurso.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-360314_recurso.pdf)

Ministerio de Educación Nacional. (13 de 12 de 2014). *Ministerio de Educación Nacional*.

Obtenido de [https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-360314\\_recurso.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-360314_recurso.pdf)

Ministerio de Educación Nacional. (09 de 2019). *Sistema Nacional de la Educación Superior*.

Obtenido de [https://www.mineduccion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-213912\\_glosario.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-213912_glosario.pdf)

Ministerio de Educación Nacional de Colombia, MEN. (2014). *Lineamientos de Política de Bienestar para Instituciones de Educación Superior*. Bogota: MEN.

Moraga, J. L. (10 de 05 de 2024). *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*.

Obtenido de

file:///C:/Users/HP/Downloads/4+BRECHA+DIGITAL+EN+LA+EDUCACION+SUPERIOR.pdf

Neely, A. A. (2002). *The performance prism: The scorecard for measuring and managing business success*. Financial Times/Prentice Hall.

Plata, A. H. (06 de 04 de 2021). Obtenido de [sciELO.org.co](http://www.scielo.org.co):

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-12942020000200159](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-12942020000200159)

Reinoso Lastra, J. F. (2014). *Sistema de indicadores de gestión*. Bogotá: Ediciones de la U.

Serna Gómez, H. (2008). *Gerencia Estratégica*. Bogotá: 3R editores.

Slack Nigel, B.-J. A. (2022). *Operations Management*. Pearson Education. Obtenido de Slack

Nigel,, Brandon-Jones Alistair,, Burgess Nicola,(2022). Operations management.

Pearson Education. <https://www-ebooks7-24->

com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/?il=19827

Stevenson, W. (2018). *Operations management*. McGraw-Hill Education.

Thompson, A. M. (2023). *Administración estratégica* (18 ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Obtenido de <https://estrategiaempresarial621.wordpress.com/wp->

content/uploads/2017/01/administracion\_estrategica\_18va\_edicion.pdf

Torres, J. Y. (05 de 2024). *Microsoft Forms*. Obtenido de Encuesta diagnóstica para la

identificación de variables que permitan el monitoreo de las necesidades de bienestar

universitario: <https://forms.office.com/r/t0FpHNPSnt>

Universidad Ean. (17 de Septiembre de 2012). Acuerdo N. 032 de 2012 . Bogotá D.C.,

Colombia.

Universidad Ean. (19 de Enero de 2017). Acuerdo N. 002 del 19 de Enero de 2017. Bogotá

D.C., Colombia.

Universidad Ean. (17 de Agosto de 2023). Obtenido de

<https://universidadean.edu.co/sites/default/files/institucion/reglamentos/AcuerdoConsejo>

SuperiorNo015de2023ReglamentoBienestarUniversitario.pdf

Universidad Ean. (16 de Mayo de 2024). Obtenido de

<https://universidadean.edu.co/sites/default/files/la->

universidad/procesos/PEI\_2024\_UniversidadEan.pdf

Universidad Ean. (16 de Mayo de 2024). Obtenido de

<https://universidadean.edu.co/sites/default/files/la->

universidad/procesos/PEI\_2024\_UniversidadEan.pdf

Universidad Ean. (16 de Mayo de 2024). Obtenido de

[https://universidadean.edu.co/sites/default/files/la-universidad/procesos/PEI\\_2024\\_UniversidadEan.pdf](https://universidadean.edu.co/sites/default/files/la-universidad/procesos/PEI_2024_UniversidadEan.pdf)

Universidad Ean. (16 de Mayo de 2024). Obtenido de

[https://universidadean.edu.co/sites/default/files/la-universidad/procesos/PEI\\_2024\\_UniversidadEan.pdf](https://universidadean.edu.co/sites/default/files/la-universidad/procesos/PEI_2024_UniversidadEan.pdf)

Universidad Ean. (16 de Mayo de 2024). Obtenido de

[https://universidadean.edu.co/sites/default/files/la-universidad/procesos/PEI\\_2024\\_UniversidadEan.pdf](https://universidadean.edu.co/sites/default/files/la-universidad/procesos/PEI_2024_UniversidadEan.pdf)

Universidad Ean. (16 de Mayo de 2024). Obtenido de

[https://universidadean.edu.co/sites/default/files/la-universidad/procesos/PEI\\_2024\\_UniversidadEan.pdf](https://universidadean.edu.co/sites/default/files/la-universidad/procesos/PEI_2024_UniversidadEan.pdf)

Universidad Ean. (15 de Mayo de 2024). Obtenido de <https://universidadean.edu.co/la-universidad/politica-de-calidad>

Universidad Ean. (23 de Julio de 2024). Obtenido de

[https://universidadean.edu.co/sites/default/files/institucion/acuerdos/Resolucion\\_No\\_051\\_de\\_julio\\_23\\_de\\_2024\\_cleaned.pdf](https://universidadean.edu.co/sites/default/files/institucion/acuerdos/Resolucion_No_051_de_julio_23_de_2024_cleaned.pdf)

Universidad Ean. (2024). *La universidad*. Obtenido de Universidad EAN:

<https://universidadean.edu.co/la-universidad/quienes-somos/historia-de-la-universidad-ean>

Universidad Ean. (17 de 01 de 2024). Procedimiento de Bienestar Universitario.

Universidad Ean. (16 de Mayo de 2024). *Proyecto Educativo Institucional 2024-2030*. Obtenido de [https://universidadean.edu.co/sites/default/files/la-universidad/procesos/PEI\\_2024\\_UniversidadEan.pdf](https://universidadean.edu.co/sites/default/files/la-universidad/procesos/PEI_2024_UniversidadEan.pdf)

Universidad Ean. (17 de 01 de 2024). Sistema de Integrado de Gestión. *Procedimiento de Bienestar Universitario*. Bogotá D.C., Colombia: SGC.

Universidad Ean. (2024). *Universidad Ean*. Obtenido de Bienestar Universitario:

<https://universidadean.edu.co/bienestar-universitario>

Universidad Ean. (s.f.). *La Universidad*. Obtenido de Universidad Ean:

<https://universidadean.edu.co/la-universidad>

Universidad Ean. (s.f.). *Universidad Ean*. Obtenido de quienes somos/procesos:

<https://universidadean.edu.co/la-universidad/quienes-somos/procesos>



Wheelen, T. H. (2013). *Administración estratégica y política de negocios: conceptos y casos*.

Pearson Educación.

## A. Anexo. Encuesta

Encuesta para la Gestión y Seguimiento de la Oferta de Bienestar Universitario


Link de ingreso: <https://forms.office.com/r/t0FpHNPSnt>


 

### Encuesta diagnóstica para la identificación de variables que permitan el monitoreo

**de las necesidades de bienestar universitario:**  
El objetivo de esta encuesta es identificar las dificultades actuales y la pertinencia de la "Evaluación y Mejora de la Gestión Operativa en Iniciativas de Bienestar Estudiantil de la Universidad EAN". Específicamente, se busca desarrollar estrategias efectivas para optimizar la eficiencia en la gestión de la oferta de actividades de bienestar universitario dirigidas a los estudiantes. Además, la encuesta pretende identificar métodos internos de monitoreo, como indicadores y alertas, que contribuyan significativamente a la toma de decisiones en el área.

\* Obligatorio

1. Cargo que actualmente desempeña en Bienestar Universitario de la Universidad Ean 

2. Área de Especialización en Bienestar Universitario: \*   
*Ejemplos: Coordinación, deporte, cultura, salud*

**Siguiente**

No reveles nunca tu contraseña. [Notificar abuso](#)

## Encuesta diagnóstica para la identificación de variables que permitan el monitoreo

\* Obligatorio

Aspecto a evaluar

4. ¿Cuáles considera que son las principales dificultades en la gestión de los servicios de bienestar universitario en la Universidad EAN? 

Escribe tu respuesta

5. En una escala del uno (1) al cinco (5), donde cinco (5) representa "muy relevante" y uno (1) "poco relevante", ¿cree que el diseño de métodos de monitoreo internos (indicadores y alertas) puede contribuir significativamente a la toma de decisiones en el área de Bienestar Universitario? 

1 2 3 4 5

6. ¿Qué aspectos específicos cree que son más pertinentes para mejorar la eficiencia en la gestión de la oferta de bienestar universitario? \*   
(Seleccione todos los que apliquen)

- Desarrollo de indicadores claros y medibles
- Implementación de sistemas de alertas tempranas
- Capacitación del personal en el uso de herramientas de monitoreo
- Integración de tecnologías de información para el monitoreo y control
- Otras

7. ¿Cuáles indicadores considera más relevantes para evaluar la eficiencia de los servicios de bienestar universitario? \*   
(Seleccione todos los que apliquen)

- Adherencia: grado en que los participantes se comprometen y cumplen con las actividades planificadas a lo largo del tiempo.
- Permanencia: proporción de participantes que continúan asistiendo a las actividades durante un periodo determinado.
- Ausencia: frecuencia con la que los participantes no asisten a las actividades planificadas.
- Cobertura: porcentaje de la población estudiantil que participa en las actividades de bienestar universitario.
- Relación costo-beneficio: evalúa la eficiencia económica de las actividades de bienestar universitario comparando los costos asociados a la cobertura.
- Experiencia del usuario: mide la satisfacción y percepción de los estudiantes respecto a las actividades y servicios de bienestar ofrecidos.
- Otras

8. ¿Qué tipo de alertas cree que serían más útiles para la gestión operativa del bienestar universitario? \*   
Ej: baja participación en actividades

Escribe tu respuesta

9. Comentarios y observaciones adicionales: \* 

Escribe tu respuesta

Atrás

Enviar

No se olviden marcar su conformidad. [Notificar abuso](#)

## **B. Anexo. Inventario de actividades**

Inventario final de la oferta de programas y servicios de bienestar universitario, Universidad Ean

[Inventarios de actividades.xlsx](#)

### C. Anexo. Glosario de variables

**Actividad de Bienestar:** Evento o acción puntual dentro de un servicio de bienestar, diseñada para involucrar activamente a los estudiantes en experiencias de aprendizaje, esparcimiento o fortalecimiento de habilidades personales y sociales, pueden ser talleres, jornadas deportivas, encuentros culturales, entre otras.

**Cobertura:** Se refiere al porcentaje de la población estudiantil que participa en los programas de bienestar universitario. Una mayor cobertura indica que más estudiantes se benefician de las iniciativas de bienestar.

**Facultad:** Unidad académica dentro de una universidad que agrupa programas de formación en áreas del conocimiento específicas, como ingeniería, humanidades, ciencias de la salud, administración, entre otras. Las facultades son responsables de la gestión académica, el desarrollo curricular y el apoyo a la formación integral de los estudiantes a través de la docencia, la investigación y la extensión.

**Grupo de Actividad:** Conjunto de iniciativas organizadas dentro de los programas de bienestar universitario que comparten un mismo propósito o enfoque. Estos grupos pueden incluir actividades recreativas, deportivas, culturales, de salud, orientación psicosocial, entre otras. Su objetivo es promover el desarrollo integral de los estudiantes y fortalecer su vínculo con la comunidad universitaria.

**Línea de Acción:** Categoría estratégica dentro del bienestar universitario que orienta la planificación y ejecución de programas y servicios. Cada línea de acción responde a una necesidad específica de la comunidad estudiantil, como la promoción de la salud, el fomento del arte y la cultura, el desarrollo deportivo o la orientación académica. La estructuración de líneas de acción permite una mejor gestión de recursos y una intervención más efectiva.

**Participación Estudiantil:** Grado de involucramiento de los estudiantes en la oferta de bienestar. Una alta participación indica interés y aprovechamiento de los servicios ofrecidos.

**Programa de Bienestar:** Conjunto estructurado de iniciativas diseñadas para mejorar la calidad de vida de la comunidad universitaria, promoviendo su desarrollo integral en dimensiones física, mental, social y académica. Los programas de bienestar buscan generar un impacto sostenible en la permanencia estudiantil y el rendimiento académico.

**Promedio de participación:** Es una unidad de medida clave en la evaluación de la efectividad de los programas de bienestar universitario. Se calcula mediante la relación entre el número total de participaciones registradas en las actividades y el número de usuarios únicos que accedieron a los servicios.

**Servicio de Bienestar:** Prestación específica dentro de un programa de bienestar que atiende una necesidad particular de la comunidad universitaria. Puede incluir asesoría psicológica, atención médica, orientación académica, actividades deportivas, entre otros. Los servicios de bienestar pueden ser permanentes o eventuales según la demanda y disponibilidad de recursos.

**Tipo de Programa Académico:** Clasificación de los programas de educación superior según su nivel y modalidad. Incluye pregrado, posgrado (especialización, maestría, doctorado), y programas de formación técnica y tecnológica. La categorización permite adaptar los servicios de bienestar a las necesidades específicas de cada grupo de estudiantes. (MEN, 2024)

**Usuarios:** Cantidad de estudiantes únicos que participaron en al menos una actividad.

## D. Anexo. Resultados Gráficos Encuesta

### 1. Ficha técnica:

**Tabla 36.**

*Ficha técnica*

Aspecto	Detalle
Población objetivo	Todo el equipo del área de Bienestar Universitario de la Universidad EAN (12 personas), incluyendo coordinadores, gestores de oferta, profesionales de salud, gestión de datos y docentes catedráticos.
Cobertura de la muestra	100% del equipo (12/12) respondió la encuesta.
Estructura del formulario	- Secciones: 4 (Información general; Diagnóstico de desafíos; Importancia de mejoras; Monitoreo y seguimiento). - Tipo de preguntas: Preguntas abiertas (n.º 4, 5, 7, 10), múltiple opción (n.º 1–3, 6, 8, 9), escala Likert 1–5 (n.º 6).- Total de preguntas: 10.
Perfil y cantidad de encuestados	Coordinador de Bienestar Universitario (1) Profesional de Oferta / Gestores de oferta (2) Profesionales de la Salud (3) Profesional de Gestión de Datos (1) Docentes Catedráticos (5) Total = 12
Principales hallazgos	- Desafíos clave: Falta de articulación con otras áreas (75%), insuficiencia de recursos (58%) y baja participación estudiantil (42%) - Mejoras más valoradas: Fortalecimiento de la comunicación (83% “Muy relevante”), uso de tecnologías (67%) e implementación de indicadores (75%) - Frecuencia de monitoreo actual: 50% realiza seguimiento semanal y 25% mensual. - Herramientas usadas: 100% reporta “reportes de asistencia y participación”; 58% “encuestas de satisfacción”.
Aplicación	Microsoft Forms (oficial institucional) durante marzo 2025.

*Nota. Elaboración propia, con datos de la Encuesta Gestión y Seguimiento de la Oferta de Bienestar Universitario, 2025.*

A continuación, en el siguiente enlace se podrá consultar los resultados de instrumento aplicado

Enlace <https://tinyurl.com/yoe66yvv> .

Además, el presente anexo permite consultar las gráficas generales de los resultados obtenidos.

2. Cargo que actualmente desempeña en Bienestar Universitario de la Universidad Ean.

**Figura 7.**

*Cargo que desempeña*



*Nota. Elaboración propia, con datos de la Encuesta Gestión y Seguimiento de la Oferta de Bienestar Universitario, 2025.*

3. Área de Especialización en Bienestar Universitario.

**Figura 8.**

*Área de especialización*



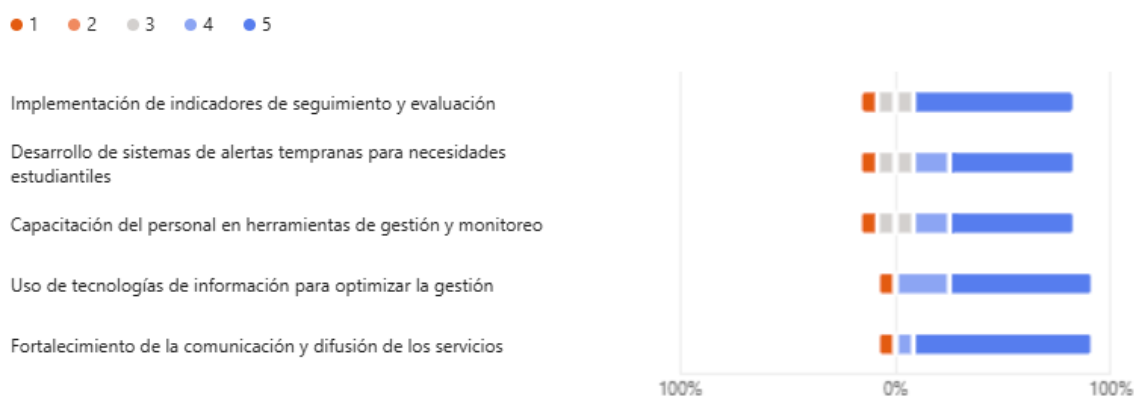
*Nota. Elaboración propia, con datos de la Encuesta Gestión y Seguimiento de la Oferta de Bienestar Universitario, 2025.*



5. En una escala del 1 al 5, donde 5 es "Muy relevante" y 1 es "Poco relevante", califique la importancia de los siguientes aspectos para mejorar la gestión de la oferta de bienestar:

**Figura 11.**

*Importancia de aspectos para la mejora.*



*Nota. Elaboración propia, con datos de la Encuesta Gestión y Seguimiento de la Oferta de Bienestar Universitario, 2025.*

6. ¿Qué acciones considera más efectivas para optimizar la oferta de bienestar universitario?

**Figura 12.**

*Consideración de acciones efectivas*

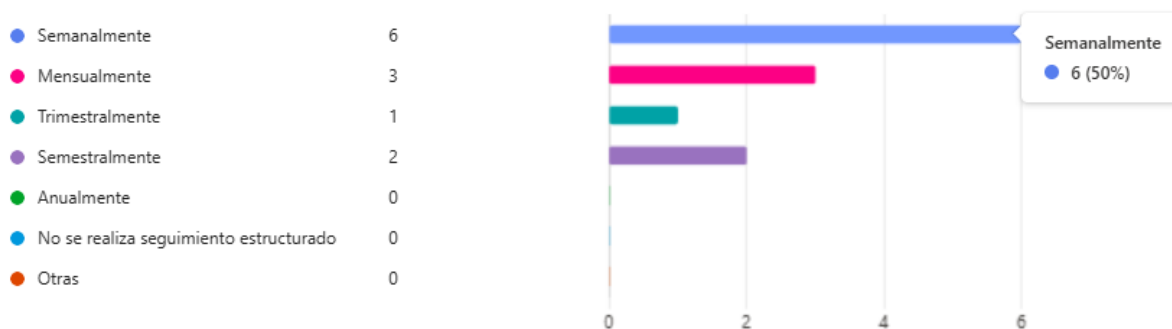


*Nota. Elaboración propia, con datos de la Encuesta Gestión y Seguimiento de la Oferta de Bienestar Universitario, 2025.*

7. ¿Con qué frecuencia se realiza una evaluación del impacto de los servicios de bienestar en los estudiantes?

**Figura 13.**

*Frecuencia de evaluación de impacto*

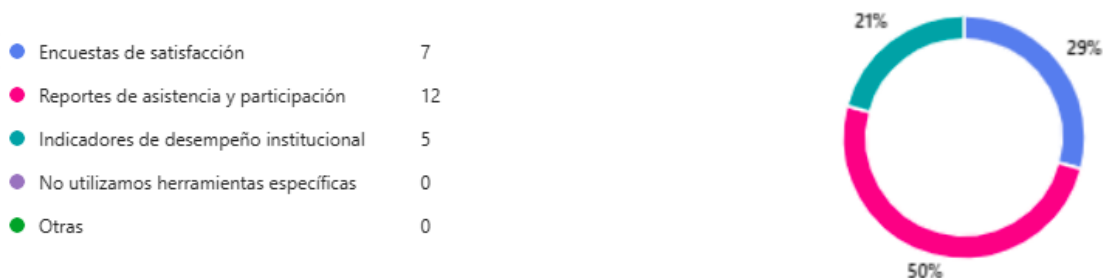


*Nota. Elaboración propia, con datos de la Encuesta Gestión y Seguimiento de la Oferta de Bienestar Universitario, 2025.*

8. ¿Qué tipo de herramientas se utilizan actualmente para el monitoreo y seguimiento de las iniciativas de bienestar?

**Figura 14.**

*Herramientas para el monitoreo y seguimiento*

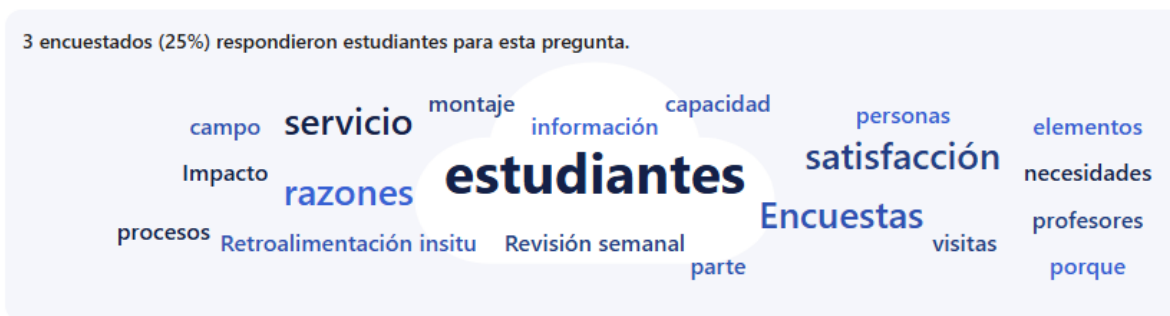


*Nota. Elaboración propia, con datos de la Encuesta Gestión y Seguimiento de la Oferta de Bienestar Universitario, 2025.*

9. ¿Qué aspectos considera que deberían incluirse en un sistema de monitoreo para asegurar la mejora continua de los servicios de bienestar universitario?

**Figura 15.**

*Aspecto para un sistema de monitoreo*



*Nota. Elaboración propia, con datos de la Encuesta Gestión y Seguimiento de la Oferta de Bienestar Universitario, 2025.*