



IES Vigilada por:



La educación
es de todos

Mineducación

BIENESTAR UNIVERSITARIO

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE APOYO ALIMENTARIO AÑOS 2017
AL 2019 DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO**

DIRECTIVOS

MIGUEL ANGEL CANCHALA DELGADO
Rector

CARLOS FERNANDO CUELLAR.
Vicerrector Administrativo

NILSA ANDREA SILVA CASTILLO
Vicerrectora Académica

Esp. IVETH DEL CARMEN LIÑEIRO
Coordinadora de Bienestar Universitario

INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO
MOCOA
2020



INTRODUCCIÓN

El Instituto Tecnológico Del Putumayo, a través de la coordinación de Bienestar Universitario, ha querido conocer la opinión de los estudiantes acerca del refuerzo alimentario que se ha venido ofertando desde el año 2017 a toda la población estudiantil, en el marco de plan de permeancia y graduación estudiantil, esta encuesta se realizó con el fin de conocer la satisfacción de los usuarios frente a las diferentes actividades que se realizan para ofertar el producto final, el refrigerio.

El apoyo alimentario cabe aclarar es una estrategia que se inició en el año 2017, luego de la avenida torrencial donde muchos estudiantes presentaron vulnerabilidad económica y en consenso con los delegados se determinó ofertar el refrigerio para toda la población estudiantil y no por cupos como se pretendía hacer que solo beneficiaba a 300 estudiantes.

El estudio de “SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE APOYO ALIMENTARIO AÑOS 2018 Y 2019 DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO”, tiene como objetivo evaluar y valorar conocer la satisfacción de los usuarios frente al servicio de apoyo alimentario que se ha ofertado desde el año 2017, hasta el año 2019.

Como segundo punto se desarrolló un marco referencial y legal, en donde se cita aportes de la alimentación en el aprendizaje y los procesos realizados al interior de la institución para poder llegar a ofertar el servicio.

El estudio de satisfacción DEL SERVICIO DE APOYO ALIMENTARIO AÑOS 2018 Y 2019 DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO”, es un proceso, que tiene como propósito recolectar información de manera objetiva para identificar la satisfacción de la comunidad universitaria en relación a los servicios prestados por la dependencia de bienestar Universitario; con ello se pretende realizar un análisis donde se identifiquen las falencias existentes en el servicio y las fortalezas en la prestación del este. Para realizar el análisis de los resultados, se empleó gráficas y cuadros que evidencian los resultados del estudio y posibilitan un análisis más profundo.



IES Vigilada por:



La educación
es de todos

Mineducación

BIENESTAR UNIVERSITARIO

Contenido

1.	Capítulo 1.....	4
1.1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1.1.	Descripción del problema.....	4
1.1.2.	Formulación del Problema.....	4
1.2.	JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3.	OBJETIVOS.....	5
1.3.1.	Objetivo General.....	5
1.4.	MARCOS DE REFERENCIA.....	6
1.5.	METODOLOGÍA.....	9
2	Capítulo 2.....	10
2.1.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	10
2.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	30



BIENESTAR UNIVERSITARIO

1. Capítulo 1.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1.1. Descripción del problema.

El instituto tecnología del putumayo en la actualidad tiene matriculados a estudiantes que provienen en su mayoría de deferentes municipios del departamento del Putumayo, quienes para poder realizar su proyecto de vida de ser profesionales deben radicarse en la ciudad de Mocoa durante 5 años, estos estudiantes requieren de un apoyo para su alimentación consistente en otorgar a los estudiantes un aporte en especie a través de un bono para cubrir parcialmente los costos diarios de alimentación. Este apoyo consiste en 2 servicios (un desayuno para los estudiantes del día y una cena para los estudiantes de la noche).

Los estudiantes que ingresan semestralmente al instituto tecnológico del Putumayo son en su mayoría originarios de los diferentes Municipios del Departamento del Putumayo, que durante 5 años deben arraigarse de sus hogares para poder cualificarse y así poder mejorar sus condiciones de vida, Muchos de estos estudiante pertenecen a diferentes grupos étnicos y son también caracterizados como población víctima del conflicto armado, la institución en aras de ofrecer oportunidades de permeancia implementó para esta población un apoyo alimentario que permita a los estudiantes mejorar su condiciones de vida en la institución.

1.1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los usuarios del servicio de apoyo alimentario que oferta el Instituto Tecnológico del Putumayo, ¿Sede Mocoa, en los años 2018 y 2019?

1.2. JUSTIFICACIÓN.

En el instituto tecnológico del Putumayo se evidencia entre las causas más frecuentes de la deserción estudiantil, son los bajos ingresos familiares, condiciones de vivienda inapropiada, y baja calidad de vida representada en alimentación inadecuada que genera

BIENESTAR UNIVERSITARIO

aumento en el riesgo de deterioro permanente o progresivo de la salud. Este último hecho afecta el proceso de aprendizaje en dos vías, efectos de la desnutrición sobre la capacidad y desarrollo cognitivo, y ausencias reiteradas con la consecuente pérdida del aprendizaje.

La condición alimentaria que los estudiantes del instituto tecnológico del Putumayo han adoptado que consiste básicamente en consumir una comida diaria no favorece el aprendizaje y además ha provocado desnutrición llevándolos en algunas ocasiones a desmayarse en clases, a esta problemática se suma que por este motivo también son propensos a diferentes enfermedades ocasionadas por la falta de una alimentación adecuada y que en definitiva general el retiro definitivo del Estudiante.

Por ello el Instituto Tecnológico Del Putumayo desde el año 2017 ofertó el servicio de apoyo alimentario consistente en un refuerzo nutricional diario para todos los estudiantes matriculados en la institución, este es un servicio de carácter incluyente ya que beneficia a toda la comunidad estudiantil con equidad y transparencia.

Por ello es necesario conocer la satisfacción de los usuarios referente a la prestación del servicio puesto que es el indicador más importante de la calidad de los servicios, la encuesta se aplicó a todos los estudiantes si embargo 523, estudiantes de las sedes y extensiones la tramitaron y valoraron el servicio prestado. Una vez detectados las posibles fallas en la prestación del servicio, recoger la toda esta información, utilizarla en la mejora continua del servicio

1.3. OBJETIVOS.

1.3.1. Objetivo General.

Conocer el grado de satisfacción que tiene la comunidad universitaria del Instituto Tecnológico del Putumayo sede Mocoa, con respecto al apoyo alimentario que se ofertó en la institución, durante los años 2017 y 2019,

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto apoyo alimentario ofertado por la institución.
- Evaluar el nivel de satisfacción en los años 2018 y 2019



BIENESTAR UNIVERSITARIO

- Valorar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibido por parte del personal que atiende la prestación del servicio de apoyo alimentario.
- Analizar los resultados con el fin de obtener información que nos permitan mejorar los servicios.

1.4. MARCOS DE REFERENCIA.

1.4.1 La importancia de una alimentación sana en la vida del estudiante

Asistir a las clases, hacer exámenes, terminar trabajos... ¿y además preocuparnos por llevar una alimentación saludable?

La vida del estudiante puede llegar a ser muy estresante, por ello, no es de extrañar que la mayoría de jóvenes no dediquen todo el tiempo que deberían a cuidarse y llevar a cabo una dieta lo suficientemente sana y variada. Es por esta razón por la que, si no te lo habías planteado aun, es importante considerar una residencia para universitarios con restaurante como alojamiento para no tener que preocuparte de este vital factor. No obstante, quieras vivir tus años universitarios en una residencia, colegio mayor o cualquier otra opción, lee muy atentamente este artículo y comienza hoy mismo a cuidar (o que cuiden) tu alimentación;

1.4.2. ¿Qué beneficios puede aportarme una alimentación sana como estudiante?

Es importante que recuerdes que una dieta equilibrada y adecuada te ayudará a aumentar tu memoria y mejorará tu capacidad de concentración y bienestar personal haciendo que tu rendimiento académico se mantenga.

Es imprescindible que realices al menos tres comidas al día, eliminando dentro de lo posible alimentos grasos difíciles de digerir y que te proporcionarán un valor energético innecesario.

El arroz, la pasta y las legumbres pueden ser tu gran aliado a la hora de aportarte los hidratos de carbono que tu cuerpo necesita. Puedes acompañarlo con recetas en frío como ensaladas, hortalizas y verduras.



BIENESTAR UNIVERSITARIO

Es importante que ingieras proteínas como las que encontrarás en fuentes pocas grasas como las carnes blancas, el pollo o el pescado blanco.

Por último, no olvides el aporte necesario de vitaminas y minerales que te ofrece la fruta y las verduras pues son esenciales a la hora de favorecer el proceso de aprendizaje.

Ten muy en cuenta que las digestiones pesadas o el exceso en las comidas puede provocar somnolencia y hasta malestar de modo que no estudiarás en las condiciones adecuadas. Tener horas fijas y mantener un control en las comidas puede ayudarte para que esto no ocurra.

1.4.3 Antecedentes apoyo alimentario en el Instituto Tecnológico del Putumayo

En el Plan de Desarrollo Institucional en el componente de calidad establece el programa denominado Estudiantes que tiene como objetivo: Diseñar y administrar programas que conlleven al desarrollo integral del estudiante en función de las características individuales de la población con la finalidad de lograr una mejor adaptación, ubicación y utilización de los recursos humanos en beneficio del educando y a las exigencias de la institución estableciendo mecanismo coadyuvantes a su crecimiento biopsicosocial, vocacional y profesional y estimular y contribuir a la óptima formación de los estudiantes que ingresen a la Institución, mediante el desarrollo de programas y actividades que faciliten y enriquezcan su experiencia universitaria, en este sentido propone en el subprograma: 1- Inmersión a la educación superior, que tiene como objetivo fortalecer los procesos de selección, inducción y acompañamiento estudiantil para el ingreso a la educación superior y el Subprograma 2. Permanencia y Retención Estudiantil que tiene como objetivo fortalecer los procesos de retención estudiantil, Subprograma 3. Bienestar Universitario: Fortalecer el sistema de bienestar universitario

El apoyo de alimentación son factores que van asociados directamente al problema de la deserción estudiantil en educación superior, siendo una preocupación que se evidencia en los sistemas educativos de la región, a nivel departamental, nacional y del mundo. Se han presentado altos niveles que pone en riesgo la permanencia de los estudiantes en las diferentes instituciones limitando el desarrollo humano, social y económico de la persona y del país; por ello es importante presentar las siguientes estadísticas e indicadores que nos permitan dimensionar este problema macro e implementar estrategias desde lo local, con apoyos socioeconómicos para su disminución. Entre las necesidades más relevantes se encuentra la falta de alimentación, la cual es fundamental para el aprendizaje y desempeño académico en los estudiantes:

La permanencia y graduación es un programa del Ministerio de Educación, que busca establecer estrategias para que los estudiantes no deserten, para ello han



BIENESTAR UNIVERSITARIO

establecido una Guía para la implementación del modelo de gestión de permanencia y graduación estudiantil en instituciones de educación superior. A partir del año 2011, luego de la expedición Decreto 1295 de abril 10 de 2010, el Instituto Tecnológico del Putumayo por parte de rectoría, vicerrectoría académica, decanaturas, dirección de programas y bienestar universitario, se empiezan a desarrollar acciones más directas con el fomento de la permanencia de los estudiantes, entre ellas, caracterizaciones parciales de algunos grupos de estudiantes, consejería académica y psicosocial, apoyos parciales a estudiantes con problemas económicos, de salud, afectivos y de otra índole.

Según el Ministerio de Educación Nacional 2015; la tasa de deserción por cohorte durante los años 2012 a 2015 se ha mantenido un tanto estable cerca al 46,1%. Mientras que la tasa de deserción anual en el nivel de técnico profesional y tecnológico en el 2012 estaba por encima del 20%, en el 2015 disminuyó al 18,3% y la tasa de deserción por cohorte en 2012 del 55%, pasó al 53,6% en 2015. En estudios adelantados por el Ministerio de Educación Nacional, se analizaron los diferentes factores por los que se presentaba la deserción estudiantil, así mismo, se identificaron estrategias para evitar este fenómeno como: facilitar la migración de estudiantes entre programas; mejorar los mecanismos de regulación en el ingreso de estudiantes que cursan simultáneamente carreras en otras IES; incrementar y mejorar la información que se entrega a los aspirantes sobre los programas ofrecidos; crear programas de ayuda financiera para los estudiantes de estrato bajo y para los que provienen de otras ciudades; e impulsar la orientación vocacional/profesional previa.

Por lo anterior, desde el Instituto Tecnológico del Putumayo desde los años 1995 a 2010, se enfocó en realizar estrategias de permanencia, en donde con esfuerzo se adelantaron acciones que han ido incidiendo en la disminución de los índices de deserción estudiantil. Desde el año 2014, entre las cuales se encuentra para el año 2017 la formulación y ejecución del plan padrino que busca contribuir en la permanencia y graduación de los estudiantes del Instituto, mediante la implementación de una estrategia de acompañamiento integral, que permita la construcción de sus propósitos de vida en un ambiente de fraternidad y calidad académica.

Por lo anterior, es necesario continuar con la implementación de una estrategia de apoyo socioeconómico que se centre en atender la alimentación de los estudiantes de la institución, ya que son dos factores puntuales que generan impacto en la permanencia de los mismos, y en el momento de ser atendidas de manera adecuada pueden incidir en la disminución de los índices de la deserción estudiantil. Al brindar la posibilidad de que los estudiantes cuenten con los apoyos en mención se garantiza que aquellos con escasos recursos económicos puedan terminar su carrera universitaria y mejorar el desempeño académico en los diferentes programas, lo cual forja un impacto positivo en el desarrollo de la institución.

Entre las causas más comunes que se han identificado en el Instituto, relacionadas con la deserción estudiantil o ausentismo están los bajos ingresos familiares, las condiciones de vivienda inapropiada, y la baja calidad de vida representada en alimentación



BIENESTAR UNIVERSITARIO

inadecuada que puede aumentar el riesgo de deterioro permanente o progresivo de la salud del estudiante, obstaculizando su proceso académico. Este último hecho afecta el proceso de aprendizaje en dos sentidos ya que se presentan efectos de la desnutrición sobre la capacidad y desarrollo cognitivo, y ausencias reiteradas con la consecuente pérdida del aprendizaje. Por esto, las condiciones alimentarias que los estudiantes del Instituto Tecnológico del Putumayo han adoptado que consiste básicamente en consumir una o dos comidas diarias que no favorece el aprendizaje y además ha provocado que se presenten situaciones como el desmayarse en clases, a esta problemática se suma que por este motivo también son propensos a diferentes enfermedades ocasionadas por la falta de una alimentación adecuada y que en definitiva general el retiro definitivo del estudiante al no contar con los recursos para suplir estas necesidades. Por ello, la institución requiere de ofrecer a los estudiantes un apoyo alimentario que permita garantizar la permanencia y la posterior graduación en el programa que se matricularon. Este auxilio es producto del carácter incluyente de la institución y del interés por ofrecer a los estudiantes con mejores condiciones de vida para el logro de su proyecto personal en el instituto.

Es importante mencionar que específicamente para el apoyo socioeconómico de alimentación se determinó por entregar un refuerzo nutricional con el fin de que beneficiara a toda la población estudiantil, teniendo en cuenta que de esta forma se logra cubrir mayor población y repercutir de manera positiva en su permanencia.

1.5. METODOLOGÍA.

Para desarrollo del presente estudio, se utilizó un cuestionario de Google drive, con el propósito de recolectar la información que permita interpretar y analizar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de apoyo alimentario durante los años 2018 y 2019 ofertados por el Instituto Tecnológico del Putumayo. Por esta razón la investigación es de tipo cuantitativa y de corte transversal (solo se aplica por única vez). Además, al ser un estudio correlacional, tiene como propósito identificar y compara la satisfacción de la comunidad universitaria con respecto este servicio recibido.

1.5.1. Población: Se aplicó la encuesta de manera voluntaria a estudiantes del Instituto Tecnológico del Putumayo, de las sedes y extensiones donde se prestó el servicio, se utilizó una base de datos de SIGEDIN y se realizó mediante correos electrónicos, anexando el link de la encuesta. En total participaron 523 personas.

1.5.2. Criterios de Inclusión



BIENESTAR UNIVERSITARIO

- Tener un vínculo como estudiantes en el Instituto Tecnológico del Putumayo sedes y extensiones.
- Acceder voluntariamente al estudio.

1.5.3. **Procesamiento de la Información:** Después del proceso de recolección de la información se empleó el programa Excel, donde se digito la información, se utilizada para realizar el cálculo de las diferentes va variables, a través de tablas y gráficos, también establecer promedios, frecuencias, porcentajes, valores mínimos y máximos y correlaciones entre las variables de estudio; se realizó gráficas utilizadas para el análisis de información.

2 Capítulo 2.

2.1. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Resultados obtenidos: Se realizó el envío de invitación para participar del estudio a 1500 personas que utilizaron los servicios en los años 2018 y 2019, mediante correo electrónico, donde se envió el link, del instrumento de recolección de datos de este estudio “encuesta”. Al finalizar se cuenta con la participación de un total 523 personas. Se relacionaron diferentes factores que se analizan a continuación:

Programas Académicos: En el presente estudio se delimito el grupo poblacional de personas con algún vínculo de estudiantes del Instituto Tecnológico sedes y extensiones, que utilizaron los servicios de apoyo alimentario en los años 2018-2019, obteniendo los siguientes resultados:

Encuesta de Satisfacción en la que participaron 523 estudiantes de todos los programas, sedes y extensiones:

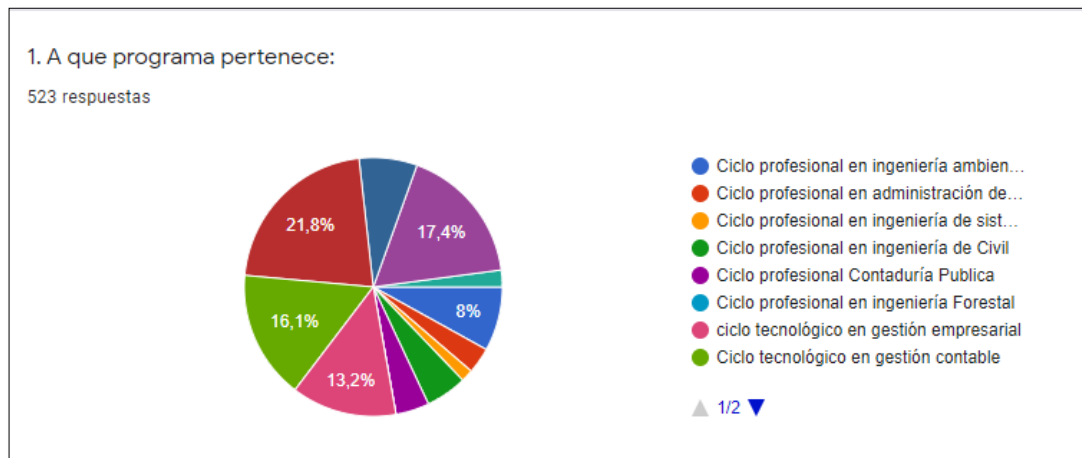
Entre los 523 usuarios encuestados, el 21.8% de los participantes que corresponde a 114 estudiantes del programa de obras civiles, seguidos con 91 participantes equivalente al 17.4% del programa de Saneamiento ambiental, el 16.1% que corresponden a 84 estudiantes de gestión contable, el 13.2% que corresponden a 64 estudiantes de gestión empresarial, el 8% que corresponde a 42 estudiantes del programa ingeniera Ambiental y en último están los demás programas de Desarrollo de software con 7.3% de 38 estudiantes, contaduría publica con 22 estudiantes para el 4.2%, ingeniera civil con 27 estudiantes para el 5.2%, Administración de empresas participantes 17 estudiantes

BIENESTAR UNIVERSITARIO

con un 3.3%, recueros forestales con 11 estudiantes para un 2.1% e ingeniería de sistemas con 8 estudiantes para 1.5%.

En la gráfica podemos observar los estudiantes que contestaron la encuesta pertenecientes a los diversos programas académicos del instituto a los cuales fueron beneficiados con el apoyo alimentario suministrado por la institucional y con la supervisión y control de la dependencia de bienestar universitario, con la única intención de motivar e incentivar a la población de estudiantes a la permanencia, superación académica en sus respectivos programas para llegar a la excelencia y calidad institucional.

Grafico 1. Estudiantes encuestados por programa



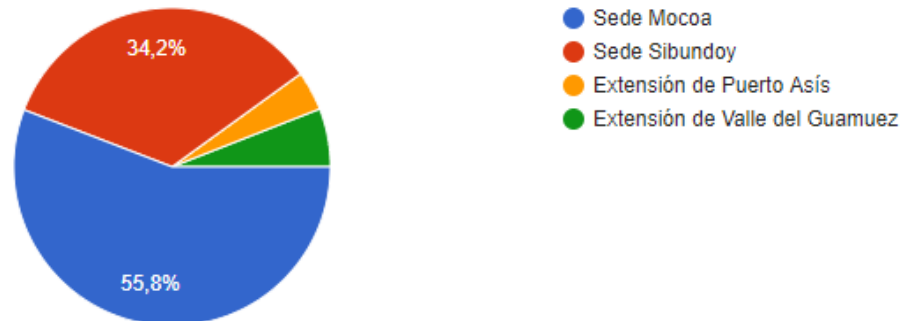
Sedes y Extensiones: Podemos establecer que en la sede Mocoa nuestra sede principal es donde se concentra la mayor cantidad de estudiantes beneficiados con el programa de apoyo alimentario por ello el 55.8 % de los encuestados pertenece a esta desde principal con un total de 292 participantes de la sede de Sibundoy con un 34.2%, para un total del 179 estudiantes encuetados y por último 52 estudiantes que participaron de la encuetas pertenecientes a las extensiones ubicadas en el bajo Putumayo: el 5.9% a la sede de Valle del Guamuez en creciente crecimiento también empiezan a ser beneficiados con el programa de permanencia y el 4% a la extensión de Puerto Asís.



BIENESTAR UNIVERSITARIO

2. A qué sede o extensión pertenece:

523 respuestas

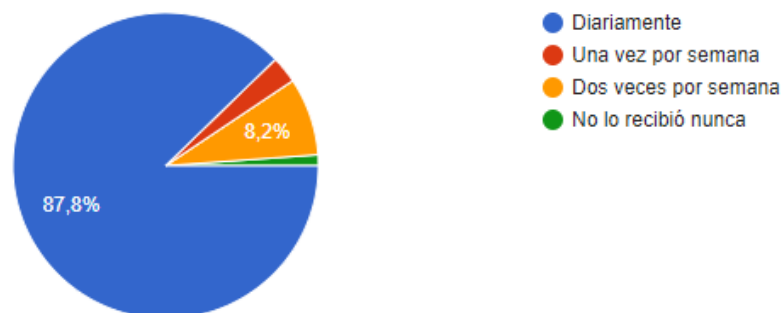


Frecuencia de la Entrega del Apoyo Alimentario: Un alto porcentaje el 88.7 % para un total de 459 estudiantes responde que recibió el apoyo alimentario diariamente, seguido por dos veces en semana y una vez por semana, un bajo porcentaje de los ecuestado no recibio el apoyo alimentario.

El apoyo alimentario en el intituto tecnologico del Putumayo se entregó en las tres jornadas mañana, tarde y noche en las sedes y extensiones.

3. Con qué frecuencia, usted recibió el refuerzo alimentario.

523 respuestas





BIENESTAR UNIVERSITARIO

Concepto del Apoyo alimentario: Con mas del 57.7% para un total de 302 estudiantes tiene una buen concepto del apoyo alimentario, mientras que 177 para un 22% dice que es excelente y el 16.6% regular y solo un solo el 3.3% menciona es es malo el servicio.

Se considera que la concepcion del apoyo alimetario por parte de los estudiantes es sdatisfactorio.



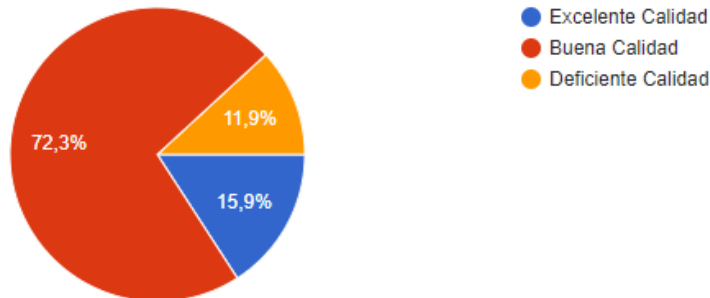
La Calidad: Mas del 88.2% de nuestros estudiantes nos califican de forma satisfactoria la calidad de los productos, sin embargo hay un porcentaje del 11.9% que manifiesta que es deficiente la calidad de producto que se les entrega coo apoyo alimetario.



BIENESTAR UNIVERSITARIO

5. Cómo califica la calidad del refuerzo alimentario entregados durante el año 2019:

523 respuestas



Percepción: Hace referencia a la percepción de la entrega del refuerzo o apoyo alimentario, 479 estudiantes perciben que la entrega de los productos es adecuada para un total de 89.7%, mientras que 54 estudiantes para el 10.3 % dice que es inadecuado.

Es importante mencionar que el Instituto Tecnológico del Putumayo a través de la profesional de Salud Ocupacional, se emitieron desde el inicio de la implementación del Apoyo o refuerzo alimentario los protocolos de manejo de higiene y seguridad para la entrega de los productos.



BIENESTAR UNIVERSITARIO



Contibuciones a la calidad de Vida:

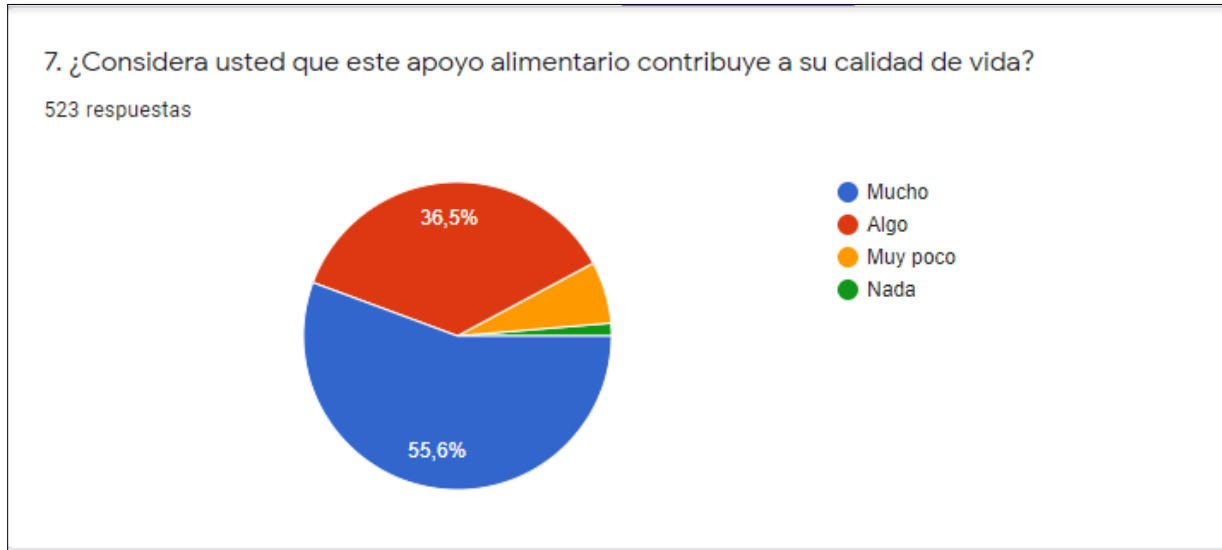
Este programa de apoyo alimentario tiene como fin único proporcionar a los estudiantes un refuerzo nutricional puesto que muchos consumen una comida diaria lo que esta situación trae problemas de salud y nutrición, por ello se considera que este programa mejora la calidad de vida del estudiante proporcionándole un refuerzo nutricional equilibrado para que pueda desarrollar su proceso de aprendizaje de manera eficiente.

Según las respuestas obtenidas por los estusntes encuestados se evidencia que 291 estudantes para un 55.6% cosnidera que el refuerzo alimentario impacta de manera positiva en su calidad de vida, pero 191 estudantes manifiestan que solo “algo” para un total de 36.5 % un muy bajo porcentaje considera que no les contriubue en nada e su calida de vida.

Podemos establecer que este complemento alimentario es parte fundamental del proceso de formacion academica de nuestro instituto y que contribuye a que los estudiantes desarrollen una forma adecuada de asimilar el conocimiento transmitido por nuestro academia.



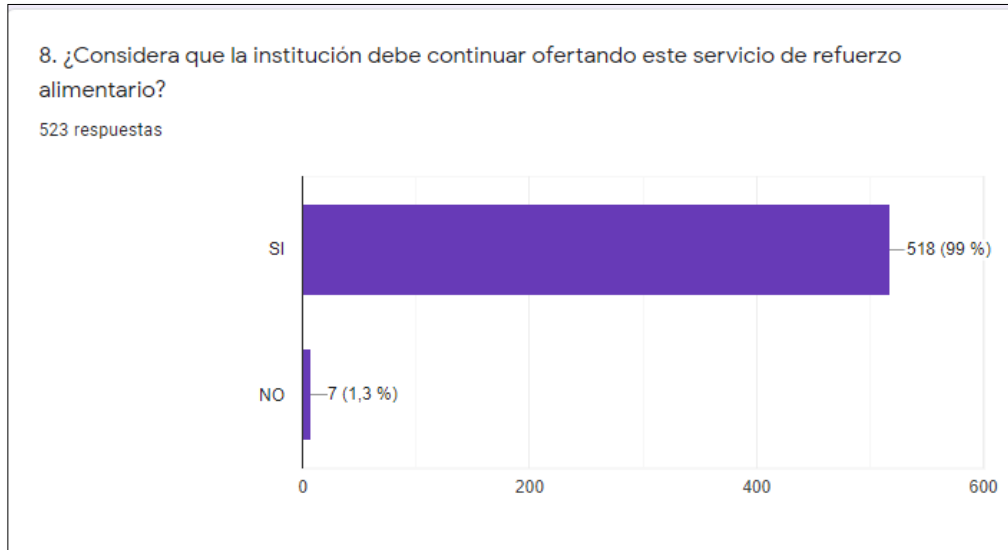
BIENESTAR UNIVERSITARIO



Continuidad del servicio: Definitivamente según la gráfica se puede observar que el 99 % los estudiantes encuestados consideran que se debe continuar con este servicio y hacen respectivos comentarios positivos de su importancia, mientras que solo encontramos que solo un estudiante deja su comentario negativo acerca del servicio.



BIENESTAR UNIVERSITARIO



Contribuciones de los estudiantes de por qué debe continuar el servicio: Estos comentarios están también directamente relacionados a las contribuciones en su calidad de vida a que hace referencia la pregunta No 6,

Contribuciones positivos	Contribuciones negativos
<ul style="list-style-type: none"> • Porque hay personas que no tienen para comprar comida en los descansos • Es importante, debido a que no todos los estudiantes tienen los recursos necesarios para una debida alimentación durante si transcurso en el instituto • Porque muchos estudiantes no tenemos las condiciones para comprar o ir hasta nuestra casa por alimentación • Porque algunos estudiantes no alcanzan a comer nada antes de ir a estudiar por algún motivo obligación o trabajo • Por qué se tiene un horario pesado ya que muchos trabajamos en el día por ese motivo lo considero necesario • Por motivos de donde vivo que es retirado al ITP con esta ayuda alimentaria puedo comer en ocasiones que no alcanzo a comer en mi casa 	<p>Mi inconformidad es por los alimentos que nos dieron mucha empanadita de harina y muchas veces los jugos ya estaban un poco dañados. pero en si se tienen en cuenta cosas para mejorar. es muy bueno ya que quienes no contamos con recursos si nos es de mucha ayuda.</p>



BIENESTAR UNIVERSITARIO

- Es necesario recibir este tipo de alimentos durante la jornada de clase y es una manera de incentivar a los estudiantes
- Porque es una gran ayuda y nos contribuye de gran manera a los estudiantes del ITP.
- Hay gran cantidad de estudiantes que viene de veredas o otros municipios y en algunos momentos no se cuenta con los suficientes beneficios para transporte y alimenticio de este modo los estantes pueden tener seguro una alimentación
- Es importante que haya atención al bienestar de los estudiantes con programas de este tipo, la institución ha desatendido varios aspectos y este es un elemento positivo dentro del instituto tecnológico del Putumayo
- Porque es esencial para nuestro crecimiento profesional
- Considero que es un gran apoyo para los estudiantes del Instituto
- Por qué es saludable
- Hay días que uno no trae dinero y pues el refrigerio ayuda
- Si por la extensión de algunos horarios
- Es un gran ayuda para la economía de los estudiantes
- La carga académica es muy extensa
- Por qué es una ayuda muy buena para estudiantes que no contamos con muchos recursos y también porque hay una gran distancia de nuestra casa al instituto
- Es un beneficio para un mejor rendimiento académico
- Algunos estudiantes no tienes los recursos necesarios para un desayuno y esto es la base del día
- Porque la mayoría de los estudiantes no cena en casa y es muy bueno que ofrezcan este servicio
- Porque muchos podemos aprovechar el beneficio alimentario
- Me gustaría que fuera para personas que más necesiten, y que sea cena
- No todos los estudiantes tienen la facilidad de tener sus 3 comidas diarias, pues su situación económica es mala.
- muchos posiblemente se vayan sin comer, o no coman mucho, y esa comida puede mejorar el estado de ánimo porque a nadie le gusta estudiar con el estómago vacío
- Porque básicamente con el refuerzo alimentario nos da más ánimo y ya que a veces por fuera de la institución no hay donde comer.

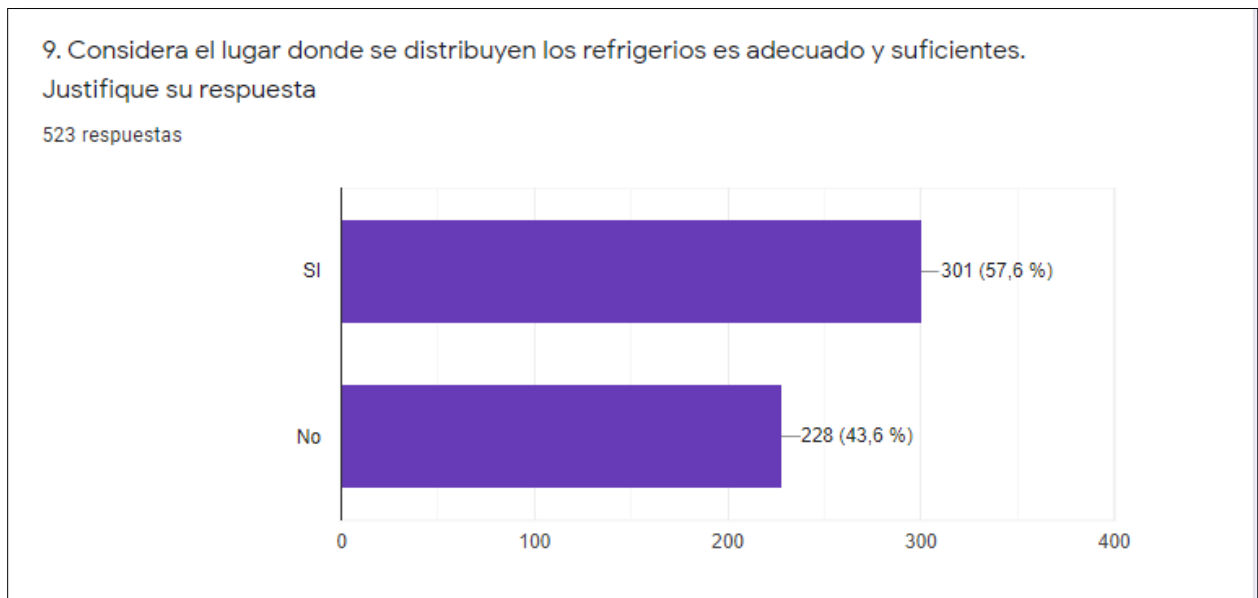


BIENESTAR UNIVERSITARIO

- Si ya que contribuye un poco a mi permanencia y comodidad
- Porque varias personas necesitamos de eso por falta de dinero
- Porque muchas personas van a estudiar sin alimentarse porque no tienen la forma
- Si lo considero debido a que hay muchas personas que a veces llegan sin comer a las horas estudiantiles y este refuerzo les ayuda
- Es muy bueno
- Porque necesitamos alimentarnos cuando estamos en el instituto y muchas veces todos no llevamos plata, entonces es una gran ayuda
- Porque es un apoyo al estudiantado de bajos recursos pero debe ser de mejor calidad.
- Porque es una ayuda para los estudiantes que somos de otros lugares y no tenemos familia cerca
- Es de gran ayuda para las personas que se les dificulte en la parte económica y los que tienen una gran distancia a su hogar
- Porque al salir temprano de casa, no alcanzo a desayunar en casa
- Si ya que sería una ayuda en la parte económica
- Nos ayuda a muchos que no somos de Mocoa a tener algo de comer en los horarios contrarios
- Porque hay muchos estudiantes que no tenemos para desayunar alla entonces con el refrigerio nos ayuda
- Es hermoso formar parte de una institución que se esfuerza por generar un bienestar en su estudiantado. Estoy muy contento por vivir esa dinámica.
- Ya que es de gran beneficio para nosotros como estudiantes beneficiarios y sobre todo para estudiantes que vienen de otros municipios y veredas
- Porque contribuye al bienestar alimentario de cada estudiante
- El apoyo alimentario aporta una cantidad extra de nutrientes y ayuda a los estudiantes a no desplazarse por fuera del instituto
- Si porque nos favorece a muchos que llegamos del trabajo y no alcanzamos a cenar en la casa

BIENESTAR UNIVERSITARIO

Lugar donde se distribuye el producto: El 57.6 % de los estudiantes encuestados consideran que el lugar donde se distribuyen los productos de apoyo alimentario si es adecuado y suficiente para un total de 301, mientras que 228 de los encuestados manifiesta que no es adecuado para un el 43.6%.



Entre las razones que consideran que no es adecuado estan las siguientes:

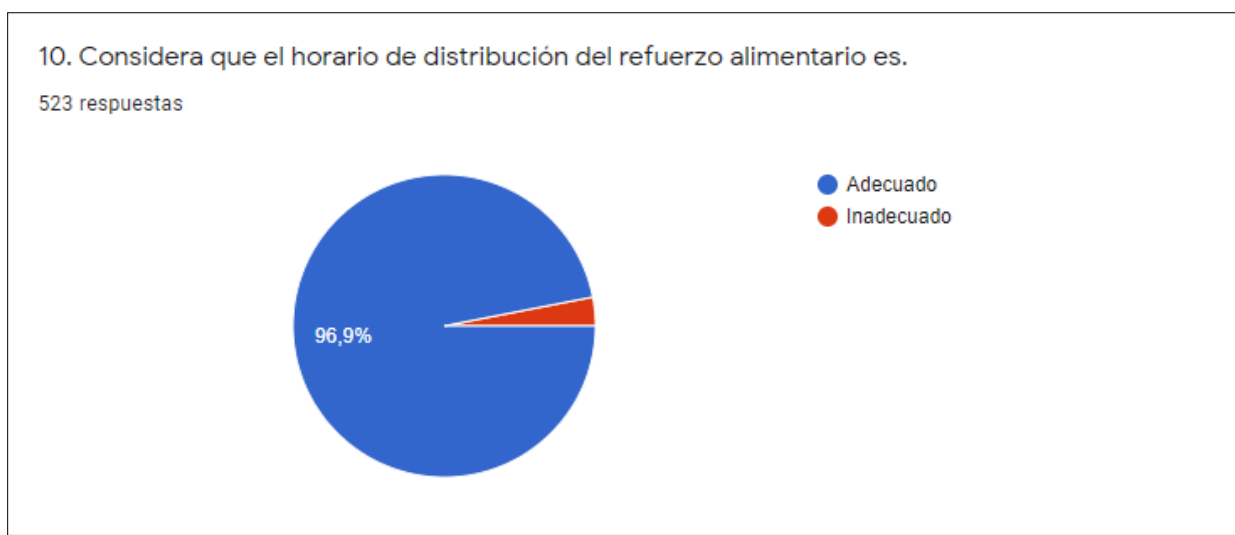
- Inadecuado la entrega de refrigerios, ya que deben tener sitios apropiados para este tipo de actividades
- No hay mesas suficientes.
- debe ser más amplio, porque somos muchos estudiantes
- No, porque la sede del valle del Guamuez lo dan en una oficinita muy pequeña
- Es la mala coordinación de entrega más que el espacio el que genera congestión y termina siendo insuficiente y los espacios debe ser cuidados en su limpieza por tratarse de alimentos
- Me parece que no es adecuado porque está cerca de los laboratorios y cerca de la administración del instituto
- El lugar NO es bueno no apto, pero si es útil.
- Porque en varias ocasiones las bebidas se fermentaban por no tener un refrigerador, además que la comida no estaba protegida del polvo.
- Me parece un poco angosto
- El lugar es pequeño

BIENESTAR UNIVERSITARIO

- Pienso que se deberían hacer una especie de cafetería amplia con mesas y sillas disponibles para poder degustar del refrigerio
- No, porque es un lugar muy pequeño para tantos estudiantes
- Si está bien, pero se debe aumentar en cuanto a seguridad y manipulación de alimentos. En algunos casos encontraros objetos extraños en los alimentos provenientes del lugar en el que se repartían.
- No porque no cumple con los requisitos de seguridad alimentaria
- No, debería hacer más cantidad del alimento, en ocasiones no alcanzamos todos
- No tenemos una planta física de calidad
- Las instalaciones no están en condición de servir alimentos
- Al menos se alcanza a recibir, pero se debería implementar un restaurante o bancas
- Porque es un lugar muy pequeño ... Y no cuenta con buenos implementos para la preparación de los alimentos
- Se debe adecuar un sitio más cómodo
- Porque en donde me dan el refrigerio no es muy adecuado, falta organización
- Debe haber un ambiente agradable con mesas y sillas para disfrutar del refrigerio
- Porque es un espacio muy pequeño

Estas observaciones serán tenidas en cuenta para el mejoramiento de la prestación del servicio.

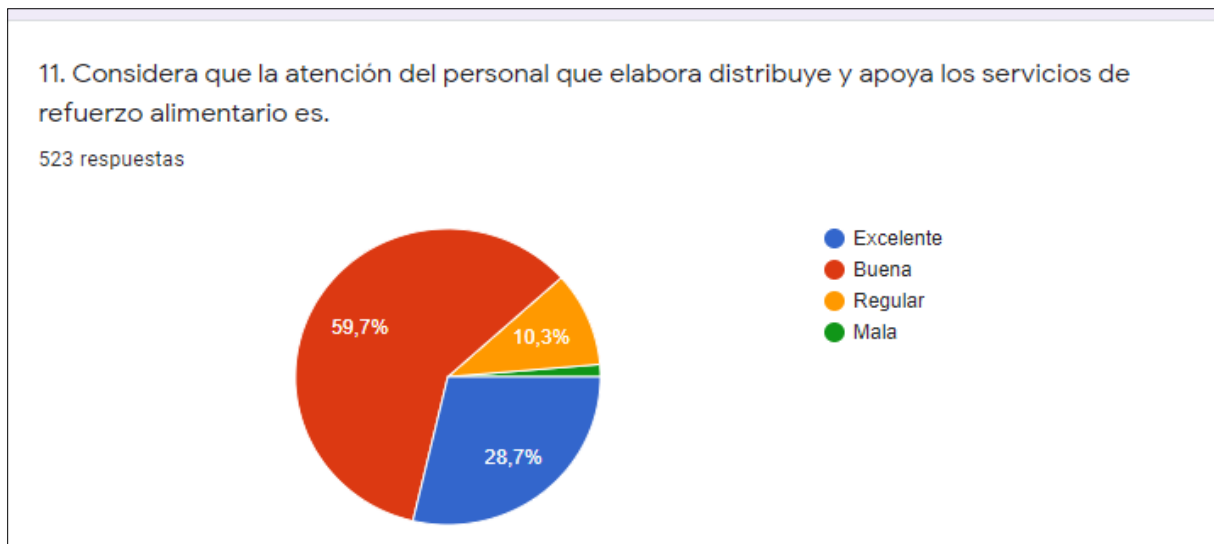
Horarios: El 96.9% de los encuestados establece que los horarios establecidos para la entrega de los productos de apoyo alimentario es la mas adecuada, teniendo en cuenta que se realiza en las tres jornadas y se ha dispuesto de personal idóneo para que apoye esta actividad.





BIENESTAR UNIVERSITARIO

Atención del Personal: Mas del 90% considera que la atención del personal es buena y excelente, esto es debido a que continuamente se están realizando los planes de mejoramiento a las recomendaciones realizadas por los estudiantes en la oficina de Bienestar universitario y la capacitación de atención al cliente que se imparte al personal que elabora y entrega los alimentos.



Contribuciones a la permanencia Estudiantil:

Hasta el momento somos la única institución universitaria de carácter público en el Putumayo que se preocupa por el bienestar de nuestros estudiantes y que reciban una enseñanza académica integral con el apoyo de un refuerzo alimentario que minimiza las preocupaciones de carácter alimentario que puede tener un estudiante en esta etapa de aprendizaje y que según los comentarios les garantiza por lo menos una comida que es un soporte para su salud y además disminuye los costos de su sostenimiento.

El 58.1% de los estudiantes encuestados consideran que el apoyo alimentario contribuye a su permanencia en la institución y el 41.9% piensa que no le aporta a su permanencia, sin embargo en los comentarios establecen que es muy importante que se continúe entregando este apoyo alimentario, por que es necesario garantizar por lo menos una comida diaria a los estudiantes que por bajos recursos no tienen con que alimentarse.

BIENESTAR UNIVERSITARIO



Comentarios mas importantes

SI	NO
<ul style="list-style-type: none"> • Porque es de gran ayuda • Porque hay veces que no tengo con que comprar algo en el descanso • En mi opinión, pienso que si contribuye ya que los horarios son extensos y si uno no se alimenta podría haber consecuencias de salud • Eso es una motivación adicional • Independientemente de esa situación si mi intención es estudiar den o no alimentación seguiré estudiando • Si, porque contribuye con mi permanecía en el itp, ya que recibo refuerzo alimentario y me ahorro un gasto, el cual lo pues eso utilizar en otras cosas o para materiales • Claro que si porque muchas veces no tenemos dinero para comprar un desayuno y 	<ul style="list-style-type: none"> • Porque no es prioritaria en el momento del estudio. • El refuerzo es bueno, pero no recibirlo no es un impedimento para continuar el estudio. • No es algo que lo obligue a estar allí • No, porque es un apoyo alimentación • Porque es muy poco lo que nos dan. • No tiene nada que ver con querer seguir estudiando



BIENESTAR UNIVERSITARIO

<p>este refuerzo alimentario que es muy bueno y gratis pues ayuda a que muchos estudiantes podamos alimentarnos y dar al máximo en clases</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porque forma parte de algo donde soy considerado como un ser que es importante y por ello se nos facilita un alimento. Y más que todo, resaltar el hecho que realmente siento que soy tenido en cuenta. • Es como una motivación para el estudiante y además ayuda al correcto desempeño teniendo en cuenta que la mayoría de los estudiantes son de estrato bajo • No es primordial en nuestra formación • Claro, porque en ningún otro lado le dan refrigerio todos los días • Independiente mente de esto seguiré asistiendo puesto que en la institución se encuentra mi carrera universitaria • Es un elemento positivo, pero personalmente mi permanecía se debe al deseo de culminar mis estudios, este lo hace una estancia con un beneficio agregado • Así no perderé materias • Porque no es una obligación • La iniciativa de estudio es personal y hace parte de mi superación • Porque me ahorro la cena • Al instituto se va a formarse como profesional, el refrigerio es algo que complementa, pero y da mucha ayuda, pero no por ello decido si continuar o no mi formación • Es un completo para nuestro habito alimentario • Se ve el interés del itp tiene con sus estudiantes • Porque es una manera de ayudar a los estudiantes. • Por q es bueno para el estudiante • Pues veo un gran interés por parte del instituto el bienestar del estudiante 	<ul style="list-style-type: none"> • No Porque igualmente tengo que estudiar • No porque el objetivo primordial es la educación, esto ya es un complemento de ello.
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



BIENESTAR UNIVERSITARIO

- Porque muchas veces no tengo con que comer. Esto me ayuda a subsanar una necesidad.
- En muchos momentos me ayudo con mi comida ya que en veces no tenía para mi última comida.
- Por qué el hecho de eso yo voy es a estudiar
- No porque uno va enfocado en el estudio, pero no está mal que le den refrigerio
- Pienso que a veces no tenemos tiempo o dinero disponible como para comer algo y reponer fuerzas para seguir estudiando es algo muy importante.
- Muchos estudiantes somos de escasos recursos económicos los cuales muchas veces por los horarios no tenemos una buena alimentación y esto afectaría nuestra salud
- La prioridad es estudiar
- Si porque es una ayuda muy grande ya que muchos trabajamos y no alcanzamos a digerir alimento
- El estudiantado ve esta ayuda bastante agradable para quienes se les dificulta económicamente adquirir alimentos en las tiendas o les queda demasiado lejos para ir a casa.
- Porque me asegura alimentación durante mis horarios de clase
- En ocasiones no llevo dinero para comprar y en otras instituciones no ofrecen este servicio que a mi opinión es bueno
- Es bueno
- No necesariamente
- Si contribuye ya k esto es una comodidad
- Porque lo tomamos como una ayuda mas no como una dependencia de este mismo
- Si porque es necesario que esté lo den.
- Si
- La decisión de seguir es porque me siento muy a gusto con el instituto y la carrera
- Amortigua el hambre



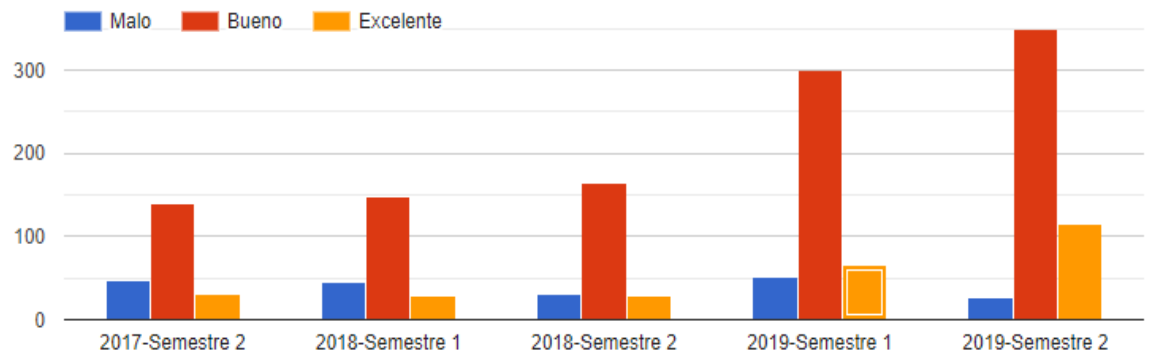
BIENESTAR UNIVERSITARIO

- Porque si no brindaran este servicio de igual manera se sigue con el proceso educativo, cabe resaltar que ayuda mucho en nuestra economía
- Si porque es necesaria la alimentación en la educación
- Claro que si
- Porque nos ayudan en la parte alimentaria
- Porque no tiene relación con seguir estudiando
- Muchos gustan de la comida y a veces se quedan por eso, no en mi caso pero supongo que en otros si
- Cómo lo dije anteriormente nos ayuda demasiado a gente de pocos recursos
- Si un poco ya que contribuye a mi
- Debido a que se asiste a las clases con o sin el refuerzo alimentario
- Es obligatoria
- No tendríamos que ir a buscar algo de comer a casa
- Se estudia para mejorar la calidad de vida
- Ya que muchos de los estudiantes tenemos lejos nuestra familia y a veces ni tiempo para preparar la alimentación queda y con el refuerzo alimentario del itp muchas veces ese es nuestro desayuno o a veces la cena
- No porque de todas maneras estudiaría
- Como dije antes es un beneficio para todos los estudiantes
- No, también es porque queda cerca de mi hogar
- Si claro ya que es de gran ayuda para poder continuar con la jornada escolar ya que es muy extensa
- Si porque nos apoya con un alimento diario
- Si claro porque hago parte de la institución
- Si no se ofreciera el apoyo el receso debería durar más tiempo

BIENESTAR UNIVERSITARIO

Calidad del servicio por año: Sin duda alguna se evidencia que nuestro sistema ha ido en constante evolución y mejoramiento, dependiendo siempre del trabajo en equipo que se consolida entre las diversas personas que en el intervienen.

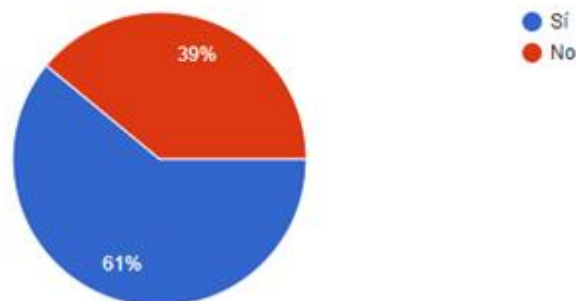
13. Teniendo en cuenta su experiencia en el consumo del refuerzo alimentario ¿evalué por año y semestre la calidad del servicio prestado?



Infraestructura para la elaboración de los alimentos: El 61% considera que es adecuados mientras que el 39% supone que las instalaciones donde se elaboran los alimentos no son las adecuadas.

14. ¿Considera que el lugar donde se elaboran los refrigerios es adecuado y suficiente?

523 respuestas





RECOMENDACIONES.

Como recomendaciones que consideran los estudiantes esta que el menú sea más variado, el lugar donde se elaboran los alimentos no es el adecuado, que hacen falta mesas para disfrutar de los alimentos, que se han servido algunas veces bebidas fermentadas y que se debe ampliar los horarios de entrega de los alimentos en las 3 jornadas.

Estas recomendaciones serán tenidas en cuenta por la administración del proyecto para mejorar la prestación del servicio.



CONCLUSIONES

Los resultados de la encuesta se evidencian con los comentarios de los estudiantes el impacto del beneficio en su calidad de vida, en la cual también ratifican la importancia de tener garantizada al menos una comida al día y la disminución de los costos de su sostenimiento.

Un alto porcentaje de los estudiantes del ITP, provienen de estratos 1, 2 y 3 donde las carencias abundan y los recursos económicos escasean, a tal punto que los jóvenes se encuentran en la disyuntiva de qué hacer con el poco dinero para su sostenimiento: sacar las fotocopias para la clase o comer algo para pasar la jornada.

Son muchos los comentarios positivos acerca del beneficio que la institución les proporciona a los estudiantes a través del apoyo de refuerzo alimentario.

Manifiestan entre otras cosas que debido a los bajos recursos que tienen los estudiantes es necesario este apoyo alimentario porque por lo menos les garantiza obtener un refuerzo alimentario diario.



BIENESTAR UNIVERSITARIO

Que es importante este apoyo alimentario debido a que los horarios de clases son muy pesados y muchas veces no alcanzan a regresar a sus casas para alimentarse lo que les afecta a su nutrición y salud.

En la encuesta aplicada también se indagó sobre la percepción de los beneficiarios frente al apoyo. Los resultados son satisfactorios. En términos generales, los encuestados calificaron la alimentación recibida entre buena y excelente, atendiendo a criterios como calidad y variedad de los alimentos.

Con respecto al servicio que reciben los jóvenes coincidieron en que es bueno y excelente, tomando como referencia atención, rapidez, presentación y aseo del lugar y el personal que los atiende.

Con referencia al mejoramiento de la calidad los estudiantes manifestaron que, durante el año 2019, se mejoró el servicio comparado con otros años.

2. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.