



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v6i11edespnov.0247>

BIENESTAR SOCIAL Y LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS DE LAS IES DE MANABÍ

SOCIAL WELFARE AND THE PERCEPTION OF THE SERVICE OF THE USERS OF MANABÍ HEIs

Jácome-Santos Xavier Iván ¹; Uribe-Kajatt Justina ²

¹ Docente, Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí. Manta, Ecuador. Correo: xavier.jacome@uleam.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7992-2515>.

² Docente, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Correo: juribek@unmsm.edu.pe. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2691-3073>.

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo, determinar la relación del Bienestar Social y la percepción del servicio de los usuarios de las IES de Manabí. La metodología aplicada es de tipo cualitativa-cuantitativa, el diseño de investigación utilizado es descriptivo, explicativa, de tipo no experimental y transversal. La población está constituida por 68.334 usuarios, que abarca las universidades estatales de la zona 4 de Manabí- Santo Domingo de los Tsáchilas, obteniendo una muestra de 382 sujetos a encuestar. Con el programa estadístico SPSS® Statistics Processor versión 25 y por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, se obtuvo una fiabilidad de 0,998; con los resultados se pudo comprobar la correlación de las variables con el coeficiente Rho de Spearman, dando como efecto en la hipótesis general un 0,828, donde el Bienestar Social universitario se relaciona con la percepción del servicio de los usuarios de las IES de Manabí- Santo Domingo de los Tsáchilas.

Palabras claves: Bienestar social, Percepción del servicio, Usuarios, Universidades, Manabí.

Abstract

The objective of this study is to determine the relationship between Social Welfare and the perception of the service of the users of the HEIs of Manabí. The methodology applied is qualitative-quantitative, the research design used is descriptive, explanatory, non-experimental and cross-sectional. The population is made up of 68,334 users, which includes the state universities of zone 4 of Manabí-Santo Domingo de los Tsáchilas, obtaining a sample of 382 subjects to be surveyed. With the statistical program SPSS® Statistics Processor version 25 and through Cronbach's Alpha coefficient, a reliability of 0.998 was obtained; With the results, it was possible to verify the correlation of the variables with Spearman's Rho coefficient, resulting in a general hypothesis of 0.828, where the university Social Welfare is related to the perception of the service of the users of the HEIs of Manabí-Santo Domingo de los Tsáchilas.

Keywords: Social welfare, Service perception, Users, Universities, Manabí.

Código Clasificación JEL: I31, M31, I39, I23, I29

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 13 de septiembre de 2022.

Fecha de aceptación: 01 de noviembre de 2022.

Fecha de publicación: 21 de noviembre de 2022.



1. Introducción

Las Universidades estatales en la República del Ecuador están pasando por cambios estructurales con respecto a la manera en cómo están organizadas en la atención a los requerimientos establecidos por el Consejo de Educación Superior (CES), el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), que demandan el cumplimiento de indicadores de gestión para verificar la calidad en el servicio educativo que reciben estudiantes, docentes, personal administrativo y de servicios.

Lo antes señalado, ha traído como resultado la ampliación de unidades departamentales o la creación de otros estamentos en los organigramas estructurales de las universidades y; como consecuencia, la generación de nuevos procesos de gestión para brindar una educación superior de calidad, haciéndose cada vez más compleja la optimización de los recursos en función del presupuesto otorgado para ello.

Bienestar Universitario comprende el desarrollo de una serie de

actividades que brinda servicios para satisfacer las necesidades de salud integral, física, mental, afectivas, y en valores de la comunidad universitaria, enfatizando su acción en el apoyo a los estudiantes, para lo cual planifican y ejecutan programas para satisfacer el mejoramiento de la calidad de su público objetivo.

El bienestar social universitario está a cargo de una dependencia importante, tiene como una de sus actividades principales el velar por la vida personal del estudiante, que viene marcado por el inicio de los estudios superiores para poder obtener la inserción laboral y a su vez profesionalizarse en la adultez joven; en este sentido, se hace énfasis en la percepción del (Peiteado et al., 2017) bienestar social de los estudiantes universitarios focalizándose en la calidad de vida, como un elemento sustancial que resulta esencial para la configuración en el bienestar subjetivo de su personalidad.

Como conceptualización más reciente, para Cuberos et al., (2017) el bienestar social hace referencia a la capacidad de esfuerzo para enfrentar nuevos retos, al desarrollo



personal y la iniciativa que se toma para lograr metas anheladas.

En este sentido, considerando desde la estructura social en la cual nos desenvolvemos se puede decir, que el bienestar social se acerca a las relaciones interpersonales y sociales, así como también con el apoyo económico, funcionamiento y contribución social de los mismos. También es de suma importancia acotar que se hace énfasis desde una perspectiva psicosocial que busca apoyar a los estudiantes a gestionar sus emociones, desarrollando hábitos saludables de vida.

Como se puede apreciar, es un tema que no ha sido lo suficientemente abordado en especial cuando se refiere a la percepción del servicio que se brinda en las universidades, (Lugo, 2012) indica que su orientación incluye “programas relativos al servicio social, los servicios comunitarios y, en general, servicios a los sectores social y económicamente más desprotegidos” (pág. 13).

De esta manera, las instituciones de educación Superior en el Ecuador para poder cumplir con este requisito

crean el Departamento de Bienestar Estudiantil establecido por la Ley Orgánica de Educación Superior en el año 2010 con la finalidad de que los estudiantes universitarios promuevan su orientación profesional y a su vez se le facilite la obtención de becas o ayudas económicas para solucionar los posibles problemas que sostengan en el momento de su formación integral; sin embargo, los beneficiarios del servicio, aún no perciben las actividades de bienestar como ayuda a sus problemas más apremiantes.

Es decir, que los usuarios perciben su bienestar desde un área económica y psicológica, es así como la problemática de esta investigación se centra en descubrir cómo se relacionan las actividades del departamento de bienestar social universitario con la percepción del servicio en sus usuarios, evidenciando las posibles causas o efectos que coadyuven con la mejora de este departamento dentro de las Universidades Estatales de la Zona 4.

Desde nuestra perspectiva, consideramos que la presente investigación ayudará a establecer

una relación con el bienestar social universitario y el servicio que brindan teniendo en cuenta el entorno, con el fin de demostrar que para lograr un servicio de calidad es indispensable establecer indicadores que permitan medir a los usuarios y a los medios.

Principales Teorías de Bienestar Social Universitario

El bienestar universitario es una actividad fundamental del proyecto académico que garantiza la vida digna de los miembros de la comunidad universitaria y que se plasman por intermedio de programas relacionados, coherentes y sistematizados que se trazan para los actores de la comunidad universitaria. (Tocas, 2018)

El Bienestar básicamente se distinguen cuatro perspectivas teóricas:

a) El enfoque ecologista estudia y analiza la relación entre las personas y los espacios físicos que lo circundan. Se abordan las características ambientales, su implicación en el estilo de vida y la escala de valores que lo determinan.

b) El enfoque económico del bienestar se centra en los niveles de ingreso, gasto social e inversión de los individuos, grupos o comunidades contemplados. La financiación y manejo de los recursos de una sociedad suele ser el rasero de medición vinculado al grado de Bienestar Social de una sociedad.

c) El enfoque sociológico se refiere al conjunto de condiciones objetivas y observables que conforma una comunidad. El grado de implementación de servicios y prestaciones de que disponga la comunidad, la influencia de variables demográficas, lugar de residencia o hábitat, junto con otras como el ocio, la familia o el trabajo, correlacionarán altamente con el bienestar general de las personas.

d) El enfoque psicosocial contempla la interacción de la percepción de sí mismo y del mundo en el que se está inmerso: La construcción de recursos frente a las dificultades y conflictos de la realidad cotidiana será lo que se contempla en el bienestar



psicosocial. (Holgado & Soto, 2016)

Cabe señalar que, según (Reyes Blanco & Oslund Rains, 2014, pág. 223) mencionan que el economista italiano Wilfredo Pareto (1938), formuló una serie de principios, que han imperado en la sociedad, llamado Óptimo de Pareto, además, indica que según Millar y Meiners (1989), Pareto señala “que cualquier cambio de situación afectaría a una economía sin perjudicar a otra. Es decir, las situaciones son eficientes, si al haber un cambio de esa situación, se beneficia a alguno, sin perjudicar a otro” (p.30).

En suma, el criterio de Pareto es, a la vez, un criterio de clasificación para ciertas situaciones de la economía y de rechazo a clasificar otras. Este permite distinguir las situaciones óptimas y las sub-óptimas. En una situación óptima es imposible mejorar el bienestar de alguien sin que disminuya el de otros. En una situación sub-óptima, por el contrario, estos cambios son posibles. Pero se rechaza como ilegítima toda clasificación de situaciones en las que el bienestar de unos y

otros evoluciona de manera divergente a partir de cualquier cambio en la economía. De lo anterior se deduce una demostración célebre, Pareto estableció que en una economía en que los individuos se dotan de un stock de bienes individuales, la racionalidad de sus elecciones les conducirá necesariamente hacia posiciones de equilibrio de los intercambios que, a su vez, son estados óptimos. (Reyes Blanco & Oslund Rains, 2014, pág. 223)

Los elementos que componen el bienestar deben cumplir tres características para poder considerarse como tales: 1) que contribuyan al bienestar; 2) que muchas personas los busquen como fines en sí mismos y no como medios para alcanzar cualquier otro elemento y 3) que se puedan definir de manera independiente de los demás elementos. Para Seligman, existen cinco elementos que cumplen estas tres características: La emoción positiva, el compromiso, el significado, los logros o realización y las relaciones

positivas. (Gómez et al., 2016, págs. 12-13)

De acuerdo con Seligman, el bienestar y la felicidad conforman un binomio inseparable, y si aumenta en la persona su percepción de bienestar subjetivo, esta se vuelve más creativa y su personalidad refleja una actitud de satisfacción provocando una motivación interna para actuar sobre metas establecidas con anterioridad (Estrada et al., 2014). Sin embargo, la teoría de Seligman considera que el bienestar tiene varios elementos (cinco) que lo conforman y que hace que ésta sea una teoría de elección sin coerción a los elementos que lo constituyen y que las personas son libres de elegirlo sin buscar nada más. Cada uno de estos elementos debe tener las siguientes tres propiedades para ser considerado como elemento del bienestar:

- Contribuir al bienestar;
- Muchas personas lo buscan por sí mismo, y no sólo para obtener cualquiera de los otros elementos; y,
- Ser exclusivo, es decir, se define de forma independiente de los demás elementos.

Es así como, según esta teoría, “el bienestar es un constructor y la felicidad una “cosa real” que puede medirse directamente y expresarse en términos cuantitativos mediante un conjunto específico de medidas; además, el bienestar debe ser el tema de estudio de la psicología positiva” (Seligman, M., 2014) citado por (Mosquera & Cabrera, 2016, págs. 49-50).

En este sentido los principios humanistas de Maslow (1943), abordan la teoría la satisfacción de las necesidades básicas de vinculación, competencia y autonomía serían los nutrientes básicos e innatos del bienestar psicológico, que, junto a un sistema de metas congruente y coherente, garantizarían un funcionamiento psicológico sano. Este modelo ha sido verificado de forma empírica en varias investigaciones (Vázquez & Hervás, 2009) en las que se ha observado no solo que las personas que:

Muestran una mayor satisfacción percibida en las necesidades descritas en el modelo presentan mayores niveles de bienestar cotidianos, sino además que aquellas personas que



presentan metas coherentes con sus intereses, valores y necesidades presentan mayores niveles de bienestar. (Muratori et al., 2015, págs. 2-3)

Por lo tanto, el bienestar universitario es una dependencia que por sus funciones en las instituciones de educación superior se asemeja a las student affairs offices en universidades del ámbito anglo o a las oficinas de orientación (con el apoyo de los deportes, la cultura, la salud y el manejo del tiempo libre), en otras partes del continente americano. (Díaz et al., 2019, pág. 56)

En términos generales el Bienestar estudiantil busca mejorar la calidad de vida del principal stakeholders de una Universidad, es decir el estudiante, este plus universitario promueve y garantiza la permanencia de los estudiantes en el sistema educativo, algo que constituye a la inversión social educativa realizada por el estado ecuatoriano. Estos programas, proyectos y servicios sociales se focalizan en: salud física y mental, asuntos deportivos y culturales, programas de salud enfocados en lo

preventivo; además programas que orientan a estimular el desarrollo científico y sociocultural, que contribuyan a la formación de los estudiantes, constituyendo así en una dimensión integral y de proyección social. (Salcedo et al., 2017)

Además, los estudiantes relacionan el bienestar con factores personales y sociales más que con el aprendizaje, por lo que se ofrecen actividades que promuevan su crecimiento personal, social y cívico. “El bienestar contribuye desde entonces a la consolidación de la comunidad universitaria como un todo, donde convergen muchos factores”. (Lucero, 2018, pág. 10). Esto significa en cierto sentido, que no hay independencia de factores, sino que más bien predomina una interrelación del estar-bien y desempeñarse bien en la labor formativa.

El bienestar social constituye las dimensiones del constructo, y comprenden aquello que “una persona consigue hacer, ser o estar y que es fundamental tanto para su ser individual como para su implicación recíproca con la

sociedad". (Pasquale, 2017, pág. 495)

Por otro lado, los cinco resultados de bienestar social que identificamos son interdependientes y están interrelacionados. Primero, porque no son entidades aisladas, sino corresponsables de los niveles de bienestar. Además, la naturaleza de cada uno de estos logros es diferente, en otras palabras, alcanzar un nivel educativo adecuado es un logro duradero, por ejemplo, existe una evaluación social que considera el nivel educativo más alto alcanzado, como condición para continuar los estudios o para ingresar al mercado laboral.

Al hablar de Bienestar Social, se trasciende lo individual y la atención se centra en cómo se sienten los individuos dentro del medio en el que viven, si se consideran aptos y con la responsabilidad de tomar decisiones para las instituciones que cotidianamente habitan, si tienen una sensación de pertenencia a la sociedad, sus valores y creencias, si realmente se encuentran informados acerca de lo que ocurre realmente en el mundo en el que viven y, por otro

lado, si se sienten ciudadanos con derechos y capacidad de aportar algo a la sociedad. (Pittima & Depaula, 2018, pág. 287)

En consecuencia, "el bienestar social toma en consideración al individuo y su contexto; el mundo dado y el mundo intersubjetivamente construido; las condiciones en que se desarrolla un trabajo y la percepción que realizan los individuos de ellas" Bang (2014) citado por (Ascorra et al., 2014, pág. 122). Las nociones del bienestar como "comando sobre los recursos" para satisfacer necesidades sociales y anticiparse a costos sociales, y como "derechos sociales" políticamente reivindicados, fueron la inspiración de la escuela escandinava del bienestar social (Kerstenetzky, 2016).

Factores de Teorías de Bienestar Social Universitario

Factores socioeconómicos

En la sociedad contemporánea se han evidenciado múltiples cambios en el desarrollo económico y voluntad de logro, de acuerdo con (Barreto, 2020) la teoría de la



Bifurcación posmoderna establece que:

El éxito de la sociedad moderna ha llevado a una nueva orientación cultural, económica, social y política dentro de un modelo bifurcado de desarrollo social donde coexisten fenómenos modernos y tradicionales. Sin embargo, el desarrollo económico se convirtió en una preocupación importante a medida que el nivel de vida en la mayoría de los países pobres comenzó a elevarse y comenzó la era de los países en desarrollo. (p 12)

El factor socioeconómico es relacionado con problemas tienden a derivarse de la pobreza, incluyendo en áreas como la salud y educación, según (Quelal & Alencastro, 2020) menciona que:

El término “nivel socioeconómico” se utiliza para referirse a personas de una posición social específica basándose en conceptos como acceso a empleo, el cargo (empleador vs. empleado), los logros académicos, el ingreso, e incluso el prestigio en relación con otras personas y puede ser

medido a nivel individual, familiar o comunitario. (p.20)

En lo establecido por Warner & Hayward, (2019) citado por (Barreto, 2020) menciona que los factores socioeconómicos incluyen: el empleo, la educación y los ingresos financieros. Además, lo socioeconómico implica los factores económicos que se relacionan con la sociedad:

Empleo: es la actividad que se realiza para vivir. La situación laboral u ocupación particular tienen un gran impacto en la socioeconomía de la sociedad.

Educación: es otro factor socioeconómico que determina la salud social. Este factor no solo influye en la elección de empleo, sino que afecta directamente la salud y la calidad de vida.

Ingresos financieros: estos influyen dramáticamente y ayudan a determinar el nivel de salud y calidad de vida de la sociedad en general. Los ingresos se relacionan con la cantidad de dinero que ingresa. Las personas con mayores niveles de ingresos pueden pagar muchos de los

servicios y comodidades para su bienestar. (p. 15)

Factores Psicosociales

En base a estudios desarrollados sobre esta materia señalan que: “los factores psicosociales también pueden verse evidenciados en las tareas diarias estudiantiles que se asimilan como las labores comprendidas de una organización de aprendizaje” (Quitian & Ariza, 2015, pág. 33)

En este sentido, los factores psicosociales afectan la motivación adecuada y la satisfacción laboral, originando estrés, se perciba y pueda resistir o hacer frente al problema. En otras palabras, la realidad psicosocial se refiere no solo a las condiciones objetivamente existentes, sino también a cómo el individuo las percibe y experimenta.

Los factores psicosociales a nivel educativo forman parte de los factores psicosociales generales que rodean la vida de una persona, pero en el caso de los estudiantes son los más influyentes y determinantes en relación con la calidad del desarrollo que se puede lograr, pues determinan el tipo. de las relaciones

sociales que mantiene, la forma y los medios de aprender, y la motivación que crea para el conocimiento. (Gonzalez & Pérez, 2017, pág. 3)

Factores de Salud y Bienestar Social

Debido a diversos cambios físicos, psicológicos, sociales, culturales y cognitivos, los miembros del entorno universitario pueden estar expuestos a situaciones más adversas que afecten su bienestar a largo plazo, (Gutiérrez & Ledezma, 2020) menciona que:

La salud implica un proceso dirigido a promover estilos de vida saludables (hábitos, costumbres, comportamientos) a partir de las necesidades específicas del individuo, familia o comunidad. Desde este punto de vista, la educación sanitaria comprende un conjunto de actividades educativas desarrolladas en procesos formales e informales, que ejecutan permanentemente (educación continua) todos los actores, como parte de las actividades institucionales. (p.87)



Principales Teorías de Percepción del Servicio de los usuarios

En la teoría sobre la apreciación la percepción es muy importante al momento de cubrir una necesidad, debido a que el cerebro luego de las estimulaciones y sensaciones decide seleccionar que es lo que va a cubrir esa necesidad. Existen diferentes teorías de la percepción que según (Universidad Interamericana para el Desarrollo, 2011), establece lo siguiente:

- Teorías innatas: Que expresan la influencia genética de la percepción, manifestado que lo que percibimos y la forma en que lo hacemos está predeterminada.
- Teorías empiristas: Que ligan la percepción a las experiencias del individuo con el entorno y según esto, el individuo liga totalmente lo que aprende a éste.
- Teorías constructivistas: Que distinguen los factores innatos de los aprendidos, estableciendo entre éstos una interacción de la cual depende lo que percibe el individuo. (p.5)

La percepción del usuario o cliente es un eje importante en la calidad; se estima que las empresas están cumpliendo con la entrega de un servicio adecuado, de acuerdo con la manera como el usuario valora lo que recibe de la atención por parte del personal, por esto, las expectativas del usuario definen lo que espera que sea el servicio que entregan las diferentes organizaciones o instituciones. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación de boca a boca y la información externa; a partir de aquí, surge una realimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio. (Boada-Niño et al., 2019, pág. 59)

Se tiene entonces, que los estímulos recibidos por los órganos de los sentidos son el punto de referencia desde el cual se organizan socialmente los elementos del entorno y, al mismo tiempo, se convierten en el punto de origen de subsecuentes percepciones. (Cárdenas & Monga, 2019)

Para (Carrillo et al., 2016) “La satisfacción del cliente debe de ser tomada como uno de los aspectos

primordiales para la medición del cumplimiento de las expectativas formadas por el usuario sobre el servicio o bien que recibe” (p.145).

En todos los aspectos se deben considerar como principal objetivo la atención al cliente, enfocado en tener que satisfacer sus necesidades a este comentario es través de un servicio prestado por personal debidamente comprometido con la organización, esto se puede lograr mediante un compromiso creado entre el gerente o dueño de la organización y el empleado que brinda el servicio. (Suárez et al., 2018, pág. 141)

2. Metodología

Tipo y diseño de Investigación

El presente estudio de acuerdo a su paradigma y la estrategia metodológica empleada, es de tipo Cualitativa-Cuantitativa y el diseño de investigación utilizado se clasifica como descriptivo puesto que, “pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (Hernández Sampieri et

al., 2014, pág. 92). Es correlacional dado que “busca conocer la relación que exista entre dos o más variables en una muestra” (Hernández Sampieri et al., 2014, pág. 93). No Experimental puesto que “los estudios se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández Sampieri et al., 2014, pág. 152). Finalmente, es de corte transversal debido a que “busca describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández Sampieri et al., 2014, pág. 154), con el propósito de analizar la relación entre el bienestar social universitario y la variable percepción del servicio de los usuarios, en el contexto de la educación superior de la Zona 4.

Población de Estudio

Las unidades de análisis del actual estudio son los grupos de interés internos de las Universidades Estatales de la Zona 4:

- Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí (ULEAM);
- Universidad Técnica de Manabí (UTM);



- Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí (ESPAM);
- Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM).

Tamaño de Muestra

Aplicando una encuesta estructurada, se trabajó con una muestra probabilística aleatoria simple, es decir, “todos los individuos

de la población que se estudia tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, por lo que, se debe tener acceso a todos los miembros involucrados” Somer & Somer (2001) citado en (Cruz del Castillo et al., 2014, pág. 108), está constituido por el estudiantado y los servidores públicos de las Universidades Estatales de la Zona 4.

Tabla 1 IES Zona 4-Ecuador.

UNIVERSIDAD	NÚMERO DE SERVIDORES PÚBLICOS	NÚMERO DE ESTUDIANTES	SUB TOTAL UNIVERSO/IES	PESO
ULEAM	2079,00	20363,00	22442,00	33%
UTM	1539,00	35380,00	36919,00	54%
ESPAM	395,00	3151,00	3546,00	5%
UNESUM	531,00	4896,00	5427,00	8%
TOTALES	4544,00	63790,00	68334,00	100%

Nota: Elaboración propia

El cálculo se realizó mediante la fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

En donde:

N = Población (68.334)

P = Probabilidad de que ocurra el evento (50%)

Q = Probabilidad de que no ocurra el evento (50%)

Z² = Nivel de confianza (1.96)

e² = Margen de error (5%)

n = ¿? (Tamaño de la muestra)

$$n = \frac{3,8416 * 68334 * 0,5 * 0,5}{0,0025(68334 - 1) + 3,8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{65627,9736}{171,7929}$$

$$n = 382$$

De acuerdo con el cálculo efectuado, se logró un tamaño de la muestra de 382 sujetos a encuestar dentro de las cuatro Universidades Estatales de la Zona 4.

Técnicas de Recolección de Datos

Para la recolección de datos del trabajo investigativo, se aplicó una encuesta en correspondencia con la operacionalización de la variable resultante de las bases teóricas reconocidas por la literatura, la cual está estructurada con 23 ítems o indicadores que representan a dos variables y a seis dimensiones. Las opciones de respuesta con escala de Likert, en donde: 1 es igual a “totalmente en desacuerdo”, 2 es “en desacuerdo”, 3 es “indeciso”, 4 “de acuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”. Este cuestionario fue empleado a estudiantes, docentes, trabajadores y empleados por la naturaleza de las preguntas.

Para analizar la fiabilidad del instrumento de recolección de datos se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach (Cronbach, 1951) mediante el programa estadístico SPSS® Statistics Processor versión 25. Dicho coeficiente mide la fiabilidad de una escala de medida,

estima la consistencia interna de cada dimensión del cuestionario, determina si las respuestas de los ítems son coherentes entre sí para saber si están midiendo lo mismo. Cuanto más cerca se encuentre a 1 el valor de alfa mayor es la consistencia interna de los ítems.

Según George & Mallery (2003), la evaluación de los resultados del análisis del Alfa de Cronbach se realiza de la siguiente manera:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
- Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

Además, se analiza la contribución individual de cada indicador calculando la correlación del ítem total corregida de atenuación y el valor alfa cuando se elimina el ítem. En cuanto a la validez del instrumento, esta se determinó por el criterio de los expertos.



Para la evaluación de los resultados de la presente investigación y la determinación de la relación del Bienestar Social y la Percepción del Servicio de los Usuarios. Instituciones de Educación Superior de la Zona 4. República del Ecuador, teniendo en cuenta también la relación de sus dimensiones, se utiliza el Coeficiente de correlación Rho Spearman (correlación bivariada), no paramétrico, puesto que la distribución muestral no se ajusta a una distribución conocida y

no cumple con el supuesto de normalidad debido a que las variables son cualitativas de tipo ordinal con 5 categorías de respuestas (Lizama & Boccardo, 2014).

Para poder determinar el nivel de correlación se comparan los resultados en base a la escala de interpretación publicada por Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas (2009): (Ver Tabla 2).

Tabla 2 Intervalos de Correlación RHO SPEARMAN

Valoración	Intervalos de Correlación RHO SPEARMAN
Correlación negativa Perfecta	-1
Correlación negativa fuerte moderada débil	-0,5
Ninguna correlación	0
Correlación positiva moderada fuerte	0,5
Correlación positiva perfecta	1,1

Nota: Datos tomados de Martínez, et al., (2009)

3. Resultados y discusión

La Tabla 3 muestra la fiabilidad Alfa de Cronbach de 0,998 por

consistencia para los 23 ítems, el resultado de este coeficiente nos indica una excelente fiabilidad.

Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,998	,998	23

Nota: Elaboración propia

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la encuesta aplicada:

Datos Generales.

Se puede observar en las siguientes tablas la distribución de las encuestas por universidad, por encuestado y por sexo, según el muestreo estratificado planteado en la metodología.

Tabla 4 Distribución de las encuestas por Universidad

Distribución de las encuestas por Universidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ULEAM	126	33,0	33,0	33,0
	UTM	206	53,9	53,9	86,9
	ESPAM	19	5,0	5,0	91,9
	UNESUM	31	8,1	8,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Tabla 5 Condicionante

Condicionante					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudiante	304	79,6	79,6	79,6
	Servidor público	78	20,4	20,4	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Tabla 6 Estudiantes por IES de Zona 4

Estudiantes						
Universidad	Femenino		Masculino		Total	
	Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna
ULEAM	54	28,4%	31	16,3%	85	28,0%
UTM	129	67,9%	61	32,1%	190	62,5%
ESPAM	1	0,5%	9	4,7%	10	3,3%
UNESUM	13	6,8%	6	3,2%	19	6,3%
Total	197	100,00%	107	56,03%	304	100,01%

Nota: Elaboración propia



Tabla 7 Servidores Públicos por IES de Zona 4

<i>Docentes</i>						
Universidad	Femenino		Masculino		Total	
	Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna
ULEAM	29	70,7%	12	29,3%	41	52,6%
UTM	7	17,1%	9	22,0%	16	20,5%
ESPAM	5	12,2%	4	9,8%	9	11,5%
UNESUM	7	17,7%	5	12,2%	12	15,4%
Total	48	100,00%	30	73,03%	78	100,00%

Nota: Elaboración propia

Resultados de la variable independiente

BIENESTAR SOCIAL UNIVERSITARIO

Tabla 8 Resultados pregunta 1

1. El departamento de bienestar social universitario me hace sentir parte de la comunidad universitaria.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	27	7,07	7,07	7,1
	En desacuerdo	10	2,62	2,62	9,7
	Indeciso	50	13,09	13,09	22,8
	De acuerdo	213	55,76	55,76	78,5
	Totalmente de acuerdo	82	21,47	21,47	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

La Tabla 8, muestra que el 55,76% de los encuestados, consideran estar de acuerdo con la afirmación de que el departamento de bienestar

social universitario los hace sentir parte de la comunidad universitaria, mientras que el 21,47% se muestra totalmente de acuerdo con la misma.

Tabla 9 Resultados pregunta 3

3. El departamento de bienestar social universitario me informó acerca de los beneficios de las Becas y Ayudas Económicas oportunamente.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	32	8,38	8,38	8,4
	En desacuerdo	28	7,33	7,33	15,7
	Indeciso	56	14,66	14,66	30,4
	De acuerdo	169	44,24	44,24	74,6
	Totalmente de acuerdo	97	25,39	25,39	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

La Tabla 9, muestra que el 44,24% de los encuestados, consideran estar de acuerdo con la afirmación

de que el departamento de bienestar social universitario informa acerca de los beneficios de las Becas y Ayudas

Económicas oportunamente, mientras que el 25,39% se muestra totalmente de acuerdo con la misma.

Tabla 10 Resultados pregunta 4

4. El departamento de bienestar social universitario me informó de los servicios ofrecidos de manera oportuna.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	23	6,02	6,02	6,0
	En desacuerdo	22	5,76	5,76	11,8
	Indeciso	65	17,01	17,01	28,8
	De acuerdo	190	49,74	49,74	78,5
	Totalmente de acuerdo	82	21,47	21,47	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 10, muestra que el 49,74% de los encuestados, consideran estar de acuerdo con la afirmación de que el departamento de bienestar social universitario informa de los servicios ofrecidos de manera oportuna, mientras que el 21,47% se muestra totalmente de acuerdo con la misma.

Tabla 11 Resultados pregunta 8

8. El departamento de bienestar social universitario me da acceso a la atención médica, en situaciones que se me presenten.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	4,97	4,97	4,97
	En desacuerdo	17	4,45	4,45	9,4
	Indeciso	107	28,01	28,01	37,4
	De acuerdo	177	46,34	46,34	83,8
	Totalmente de acuerdo	62	16,23	16,23	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 11, muestra que el 46,34% de los encuestados, consideran estar de acuerdo con la afirmación de que el departamento de bienestar social universitario brinda acceso a la atención médica, mientras que el 28,01% se muestra indeciso con la misma.

Variable Dependiente

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS

Tabla 12 Resultados pregunta 12

12. Considero que el personal del departamento de bienestar social universitario me da un trato digno.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	4,97	4,97	5,0
	En desacuerdo	9	2,36	2,36	7,3
	Indeciso	63	16,49	16,49	23,8
	De acuerdo	223	58,38	58,38	82,2
	Totalmente de acuerdo	68	17,80	17,80	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.



La Tabla 12, muestra que el 58,38% de los encuestados, consideran estar de acuerdo con la afirmación de que el personal del departamento

de bienestar social universitario brinda un trato digno a sus usuarios, mientras que el 17,80% se muestra totalmente de acuerdo con la misma.

Tabla 13 Resultados pregunta 17

17. Considero que el departamento de bienestar social universitario es competente y especializado.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	4,97	4,97	5,0
	En desacuerdo	10	2,62	2,62	7,6
	Indeciso	66	17,28	17,28	24,9
	De acuerdo	220	57,59	57,59	82,5
	Totalmente de acuerdo	67	17,54	17,54	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 13, muestra que el 57,59% de los encuestados, consideran estar de acuerdo con la afirmación de que el departamento de bienestar

social universitario es competente y especializado, mientras que el 17,28% se muestra indeciso con la misma.

Tabla 14 Resultados pregunta 18

18. En el departamento bienestar social universitario existe una retroalimentación permanente que se traduce en un servicio eficiente.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	21	5,50	5,50	5,50
	En desacuerdo	8	2,09	2,09	7,6
	Indeciso	90	23,56	23,56	31,2
	De acuerdo	205	53,66	53,66	84,8
	Totalmente de acuerdo	58	15,18	15,18	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

La Tabla 14, muestra que el 53,66% de los encuestados, consideran estar de acuerdo con la afirmación de que el departamento de bienestar

social universitario es competente y especializado, mientras que el 23,56% se muestra indeciso con la misma.

Tabla 15 Resultados pregunta 20

20. El servicio que brinda el departamento de bienestar social universitario es satisfactorio.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	4,45	4,45	4,45
	En desacuerdo	10	2,62	2,62	7,1
	Indeciso	70	18,32	18,32	25,4
	De acuerdo	215	56,28	56,28	81,7
	Totalmente de acuerdo	70	18,32	18,32	100,0

Nota: Elaboración propia

La Tabla 15, muestra que El 58,28% de los encuestados, consideran

estar de acuerdo con la afirmación de que el departamento de bienestar social universitario es satisfactorio,

mientras que el 18,32% se muestra indeciso y totalmente de acuerdo con la misma.

Pruebas de hipótesis

Para las pruebas de hipótesis se realizan análisis de correlación RHO de Spearman de las variables planteadas en el programa estadístico SPSS, estableciendo lo siguiente: si la significancia es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y si por el contrario la significancia es $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula:

Ho: Las variables son independientes.

H1: Las variables no son independientes.

Comprobación de hipótesis general:

Ho: El Bienestar Social Universitario NO se relaciona positivamente con la percepción del Servicio de los Usuarios. Universidades Estatales de la Zona 4. República del Ecuador. 2019.

H1: El Bienestar Social Universitario SI se relaciona positivamente con la percepción del Servicio de los Usuarios. Universidades Estatales de la Zona 4. República del Ecuador. 2019.

Tabla 16 Hipótesis General

Correlaciones				
Rho de Spearman	BIENESTAR SOCIAL UNIVERSITARIO			PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS
		Coefficiente de correlación	1,000	,828**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS			
		Coefficiente de correlación	,828**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

Nota: Elaboración propia

La Tabla 16, muestra un nivel de correlación positiva muy alta (0,828), es decir, a mayor nivel de acuerdo en el BIENESTAR SOCIAL UNIVERSITARIO mayor será el nivel de acuerdo de la PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS.

Universidades Estatales de la Zona 4. República del Ecuador. 2019 objeto de estudio. El análisis de la significación 0,00 es menor a 0,05, e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es muy probablemente cierta.



Comprobación de hipótesis específica 1:

Ho: El factor Socioeconómico NO se relaciona positivamente con la percepción del servicio de los usuarios.

H1: El factor Socioeconómico SI se relaciona positivamente con la percepción del servicio de los usuarios.

Tabla 17 Hipótesis Específica 1

Correlaciones				
Rho de Spearman	FACTOR SOCIOECONÓMICO		FACTOR SOCIOECONÓMICO	PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS
		Coefficiente de correlación	1,000	,681**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS		FACTOR SOCIOECONÓMICO	PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS
		Coefficiente de correlación	,681**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 17, muestra un nivel de correlación positiva moderada (0,681), es decir, a mayor nivel de acuerdo en el FACTOR SOCIOECONÓMICO mayor será el nivel de acuerdo de la PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS objeto de estudio. El análisis de la significación 0,00 es menor a 0,05, e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es muy probablemente cierta.

Comprobación de hipótesis específica 2:

Ho: El Factor Psicosocial NO se relaciona positivamente con la percepción del servicio de los usuarios.

H1: El Factor Psicosocial SI se relaciona positivamente con la percepción del servicio de los usuarios.

Tabla 18 Hipótesis Específica 2

Correlaciones				
Rho de Spearman	FACTOR PSICOSOCIAL		FACTOR PSICOSOCIAL	PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS
		Coefficiente de correlación	1,000	,759**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS		FACTOR PSICOSOCIAL	PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS
		Coefficiente de correlación	,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

Nota: Elaboración propia

La Tabla 18, muestra un nivel de correlación positiva moderada (0,759), es decir, a mayor nivel de acuerdo en el FACTOR PSICOSOCIAL mayor será el nivel de acuerdo de la PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS objeto de estudio. El análisis de la significación 0,00 es menor a 0,05, e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es muy probablemente cierta.

Comprobación de hipótesis específica 3:

Ho: El Factor Salud y Bienestar NO se relaciona positivamente con la percepción del servicio de los usuarios.

H1: El Factor Salud y Bienestar SI se relaciona positivamente con la percepción del servicio de los usuarios.

Tabla 19 Hipótesis Específica 3

Correlaciones				
Rho de Spearman	SALUD Y BIENESTAR			PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS
		Coefficiente de correlación	1,000	,805**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS	Coefficiente de correlación	,805**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

Nota: Elaboración propia

La Tabla 19, muestra un nivel de correlación positiva muy alta (0,805), es decir, a mayor nivel de acuerdo en el FACTOR SALUD Y BIENESTAR mayor será el nivel de acuerdo de la PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS objeto de estudio. El análisis de la significación 0,00 es menor a 0,05, e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es muy probablemente cierta.

Discusión

El bienestar social universitario constituye una cadena de servicios que exigen ser estudiadas, fundamentalmente, debido a que es importante saber cuál es la percepción de los estudiantes universitarios con relación a la calidad de servicio que reciben cuando acuden en la búsqueda de solucionar sus problemas. Además, el departamento de bienestar social



universitario debe ofrecer un servicio que ayude a atender problemas, necesidades en todos los sectores que conforman a la universidad, es decir, al personal académico, administrativo y a sus estudiantes.

Los centros de educación, las universidades deben asegurar actividades que promuevan la integridad del ser en el período de estudio y promover programas de bienestar que favorezcan a los estudiantes y miembros de la comunidad universitaria. Para ello, es necesario profundizar la educación integral acorde a las formas y calidad de la educación superior, para formar estudiantes que desempeñen los servicios profesionales, científicos y sociales necesarios para el país. (Suárez & Cárdenas, 2020, pág. 12)

En este sentido, el bienestar social a través de la calidad de vida se orienta en centrarse de manera objetiva en los aspectos materiales y no materiales, ya sean de naturaleza económica o intelectual. De acuerdo con el estudio de (Zapata, y otros, 2019, pág. 334) mencionan que: la calidad del servicio en estas instituciones tiene en cuenta aspectos objetivos y subjetivos, es

una mirada multidimensional que se convierte en una evaluación global a partir de las expectativas esperadas y la comprensión de lo que se ha obtenido y lo que se puede mejorar.

Los resultados obtenidos refleja que las dimensiones de bienestar social y la percepción del servicio a los usuarios se encuentran relacionados, y que la importancia las instituciones de educación superior de la provincia de Manabí, aportan en el mejoramiento del nivel social, de los procesos, programas y en generar un mejor clima institucional, donde el desarrollo humano impacte en el entorno universitario, donde se tenga la capacidad de atender las necesidades y crear entornos especializados sobre el bienestar universitario.

4. Conclusiones

Si bien la relación del bienestar social universitario con la percepción del servicio de los usuarios en las universidades estatales de la zona 4 de la República del Ecuador, se focaliza en promover y garantizar la permanencia de los estudiantes dentro del sistema educativo, lo



cierto es que cada unidad de Bienestar Social Universitario actúa en función a las normas vigentes, políticas, programas y proyectos.

Los servicios que brinda cada unidad de Bienestar Universitario de las IES de la zona 4, generan gran influencia en el desarrollo a nivel educativo, social y cultural de quienes son parte de la comunidad universitaria, es así, que el factor Socioeconómico y su relación con la percepción del servicio de los usuarios, es un eje transversal que permite valorar la calidad de los procesos de gestión y conocer los niveles de contribución en la formación integral.

En este sentido, el factor psicosocial está estrechamente relacionado a la percepción sobre el servicio que se brinda en las IES de la zona 4, dado que, aporta en el desarrollo de los servicios y programas, además, de mejorar la percepción que tienen los usuarios, lo cual, implica tener un mayor acercamiento a los estudiantes, docentes y personal administrativo. Sin embargo, se han desentendido las necesidades y expectativas de los usuarios del departamento de bienestar universitario, puesto que no existe

una asesoría a quienes brindan el servicio.

Las IES de la zona 4 deben incorporar nuevas filosofías sobre la visión del cliente, donde el factor salud y bienestar posibiliten el desarrollo de las potencialidades académicas y profesionales, dado que, es notorio que se limita y empobrece la percepción que se tiene del servicio, debido a que no se capacita a los docentes y personal administrativo, no reciben motivación, orientación, entre otros más., esto por la poca inversión recursos, limitando el desarrollo y la expansión del servicio.

Bibliografía

- Aguirre Mosquera, J. F., & Naranjo Cabrera, E. A. (2016). Tesis de Pregrado. Bienestar y Autoeficacia en adultos mayores que acuden a servicios sociales. Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/25698>
- Ascorra, P., López, V., Bilbao, M. Á., Correa, T., Guzmán, J., Moraga, V., & Olavarría, D. (2014). Relación entre el bienestar social de Profesores y el Nivel de Autonomía y Tamaño de Escuelas



- Municipalizadas Chilena. Scielo, pp. 121-131.
- Barreto, Y. I. (2020). Análisis de los factores socioeconómicos que influyen en la producción pesquera en la parroquia San Vicente del cantón San Vicente. Tesis doctoral. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2378>
- Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de Investigación en salud*. Universidad de Boyacá, pp. 55-71.
- Cárdenas, M., & Monga, A. (2019). La Gestión del conocimiento en la percepción del consumidor de una marca colectiva. *Revista de las Ciencias Administrativas y Económicas*, 3(1), 48-64. Obtenido de <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/prospectivasutc/article/view/287/228>
- Carrillo, F. H., Rosas, N. C., & Qui, T. C. (2016). Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. *INNOVA Research Journal*, pp. 145-155.
- Cruz del Castillo, C., Olivares Orozco, S., & González García, M. (2014). Metodología de la investigación. México D.F, México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de Recuperado de <https://elibro.net/en/ereader/udla/39410?page=129>
- Darren, G., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A Simple (4 ed., Vol. 11.0 Update). Boston: Allyn & Bacon. Obtenido de <https://wps.ablongman.com/wps/media/objects/385/394732/george4answers.pdf>
- Díaz, G. E., Ángel, F. M., & Acosta, J. G. (2019). Bienestar Universitario y competencias socioemocionales. Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria del Área.
- Estrada, B., Ramsés, A., Martínez, M., & Itzel, C. (2014). Psicología de las emociones positivas: generalidades y beneficios. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 19, núm. 1, pp. 103-118.
- Gómez, M. V., Sánchez, S. R., & Henao, M. S. (2016). Revisión de las principales teorías de bienestar psicológico. Tesis de tercer nivel. Universidad De Antioquia, Medellín, Colombia. Obtenido de http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/14523/1/MenesesMaria_2016_RevisiónPrincipalesTeorias.pdf
- González, D. P., & Pérez, J. A. (2017). Factores psicosociales escolares y desarrollo cognitivo en la escuela. Scielo, p. 1-24.

- Gutiérrez, M. A., & Ledezma, J. C. (2020). La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria. *Journal of Negative and No Positive Results*, pp 81-90.
- Hernández Sampieri, D., Fernández Collado, D., & Baptista Lucio, D. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). México D.F., México: McGRAW-HILL-ISBN: 978-1-4562-2396-0.
- Holgado, R. A., & Soto, K. H. (2016). Gestión del bienestar social y su influencia en las condiciones laborales de los colaboradores operativos de construcción de las empresas Graña y Montero, proyecto Inmaculada - Ayacucho 2016. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3687>
- Kerstenetzky, C. L. (2016). El Estado de bienestar social en la edad de la razón. México: Fondo de Cultura Económica.
- Lizama, P., & Boccardo, G. (2014). Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS). Universidad de Chile. Obtenido de https://www.ucursos.cl/facso/2014/2/SO01007/1/material_docente/bajar?id_material=994690
- Lucero, M. A. (2018). Relación Bienestar Universitario-academia. *Rev. Biumar*, pp. 8-13.
- Lugo, L. R. (2012). Formación Integral: desarrollo intelectual, emocional, social y ético de los estudiantes. *REVISTA UNIVERSIDAD DE SONORA*, 11--13. Obtenido de <http://www.revistauniversidad.uson.mx/revistas/19-19articulo%204.pdf>
- Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (Abril-Junio de 2009). El Coeficiente de Correlación de los Rangos de Spearman Caracterización. *Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 1-19. Obtenido de <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/1531/1326>
- Muratori, M., Zubietta, E., Bobowik, M., Ubillos, S., & González, J. L. (2015). Felicidad y Bienestar Psicológico: Estudio Comparativo Entre Argentina y España. *PSYKHE*, 24(2), 1-18. doi:doi:10.7764/psykhe.24.2.900
- Pasquale, E. A. (2017). Las dimensiones constitutivas del bienestar social: una propuesta conceptual. *Scielo*, pp. 493-515.
- Peiteado, M. G., Juste, M. P., & Penado, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 243-260.
- Pittima, M. L., & Depaula, P. D. (2018). El Bienestar Social



- asociado a los Valores Humanos en usuarios de transporte público de la Zona Sur del Gran Buenos Aires. *Revista Transporte y Territorio*, pp. 285-309.
- Quelal, D. E., & Alencastro, A. C. (2020). El nivel socioeconómico como factor de influencia en temas de salud y educación. *Vínculos*, p. 19-27.
- Quitian, R. V., & Ariza, C. G. (2015). Los factores psicosociales y su relación con las enfermedades mentales. *Revista Gestión de las personas y tecnología*, p. 30-37.
- Reyes Blanco, O., & Oslund Rains, F. S. (2014). Teoría del Bienestar y el Óptimo de Pareto como problemas Microeconómicos. *Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas*, 2(3), 217-234. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5109420.pdf>
- Salcedo, V., Quezada, C., Novillo, E., Varela, G., Núñez, L., & Viteri, C. (2017). Bienestar estudiantil universitario en Ecuador: Caso unidades de bienestar estudiantil en las universidades de la provincia de El Oro. *Revista Espacios*.
- Suárez, M. T., & Cárdenas, J. F. (2020). Impacto de los programas de bienestar universitario de la universidad CES sobre la calidad de vida de los estudiantes de pregrado. Trabajo de grado para optar al título de magíster en Dirección. Universidad del Rosario, Medellín, Antioquia. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/25798>
- Suárez, R. J., Vera, M. F., & Bejarano, M. A. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA ResearchJournal*, pp. 140-146.
- Tocas, V. G. (2018). Diseño e implementación del sistema de bienestar universitario. Lima: Sineace.
- Universidad Interamericana para el Desarrollo, U. (2011). Procesos psicológicos Básicos. Dialnet, PERU.
- Vázquez, C., & Hervás, G. (2009). La ciencia del bienestar: fundamentos de una psicología positiva. Madrid, España: Alianza.
- Zapata, N. A., Diaz, H. H., Orbegoso, C. O., Diaz, M. A., Esparrell, J. A., & Echevarria, T. I. (2019). Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima. *Propósitos y Representaciones*. Scielo, pp. 231 - 247.