



DIAGNÓSTICO
DIVISIÓN DE SALUD INTEGRAL

Vicerrectora de Cultura y Bienestar

Zoraida Ramírez Gutiérrez

Jefe de la División

Catalina Zarama Ruiz

Investigadora

Natalia Ramírez Pérez

UNIVERSIDAD DEL CAUCA

Diciembre, 2015

OBJETIVO

Proporcionar los elementos descriptos que permitan conocer la participación y los niveles de satisfacción que tienen los estudiantes frente a los servicios ofrecidos por la División de Salud Integral y sus respectivas instalaciones físicas. Así mismo, conocer la opinión acerca de la implementación de nuevos programas dentro de la oferta de servicios.

JUSTIFICACIÓN

Los estudiantes de la Universidad del Cauca pueden acceder a una serie de servicios de promoción, prevención y atención en salud que son prestados a través de la División de Salud Integral, la cual se encuentra adscrita a la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar de la Universidad del Cauca, dicha división pretende realizar un diagnóstico para conocer la perspectiva de los estudiantes antes los servicios ofrecidos por esta dependencia, de este modo se procede a aplicar unas encuestas que nos permiten determinar la participación y el nivel de satisfacción del estudiantado frente a los programas ofertados y a sus instalaciones físicas.

METODOLOGÍA

La encuesta es un instrumento que permite generar información estadística clara y precisa, puesto que su objetivo no es particular sino por el contrario crear un perfil estadístico general que caracterice la población, la muestra tomada para el estudio es una porción estadísticamente significativa que permite hacer inferencia sobre el total de la población.

Para esta aplicación se conoce el total de la población y corresponde a 14.175 Estudiantes matriculados en diferentes programas de la Universidad del Cauca en el segundo periodo del año 2015. A través de un muestreo probabilístico se extrae una muestra de 88 estudiantes, esta muestra es seleccionada aleatoriamente entre el total de la población, de acuerdo con la probabilidad que cada elemento tenga de ser seleccionado y se procede a su respectiva aplicación.

Los análisis estadísticos se realizarán por medio de STATA, un programa de análisis estadístico y tratamiento de base de datos, que nos va a proporcionar herramientas para un respectivo análisis descriptivo de la información obtenida. Las gráficas, tablas y barras se realizarán en los programas de STATA y Excel.

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

En la referente a la aplicación de las encuestas se halló que del 100% de la muestra, aproximadamente el 19% de los estudiantes no se lograron localizar, por esta razón se procedió a reemplazar dichos estudiantes por los inmediatamente siguientes en la base de datos. Consecuentemente, se logró aplicar la encuesta a 49 estudiantes de género femenino

que corresponden al 55.68% de la muestra y a 39 estudiantes de género masculino con una representación del 44.32% de la muestra.

La cantidad de encuestados de cada facultad guarda una relación directamente proporcional con la representación que tiene cada facultad en el total de la población Unicaucana. De este modo, los encuestados corresponden a 16 estudiantes de la Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación (18.18%), 14 estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud (15.91%), 13 estudiantes de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales (14.77%), 11 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil (12.50%), 10 estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas (11.37%), 10 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones (11.37%), 6 estudiantes de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales (6.82%), 4 estudiantes de la Facultad de Artes (4.55%), 4 estudiantes de la Facultad de Ciencias Agrarias (4.55%), para un total de 88 estudiantes equivalente al 100% de la muestra.

Del total de la muestra, 80 estudiantes saben que existe la División de Salud Integral, por lo que se puede determinar que los estudiantes en su mayoría conocen de la existencia de esta dependencia puesto que su representación alcanza el 90.91% del total de los encuestados y solo 8 estudiantes desconocían su existencia, con una representación del 9.09%.

Así mismo, el 75% de la población encuestada conoce donde se encuentra ubicada la División de Salud integral y el 25% desconoce dicha ubicación aunque sepa de la existencia. Estableciendo una relación entre la variable que nos determina si el estudiante sabe que existe la División de Salud Integral y la variable que expresa si se conoce su ubicación, podemos observar la siguiente tabla y realizar las respectivas inferencias.

Tabla No 1

Relación Variables Existencia y Ubicación

| . tab EXISTE UBICACIÓN | | | |
|------------------------------|-----------------------------------|----|-------|
| SABE QUE EXSITE LA DSI | SABE DONDE ESTA UBICADA LA DSI | | Total |
| | NO | SI | |
| NO | 8 | 0 | 8 |
| SI | 14 | 66 | 80 |
| Total | 22 | 66 | 88 |

La relación determina que según la información recolectada existen 8 estudiantes que no conocen de la existencia de la División de Salud Integral y por ende no saben dónde está ubicada, 14 estudiantes que aunque saben de la existencia de la dependencia, no conocen su ubicación y 66 estudiantes que si se encuentran totalmente informados sobre la existencia y ubicación, el 0 indica que lógicamente un estudiante que no sabe de la existencia de la dependencia no obtendrá una respuesta afirmativa en cuando al conocimiento de la localización.

Así mismo, por medio de la aplicación de las encuestas se pretende investigar si el estudiante tiene conocimiento de los programas ofrecidos por la División de Salud Integral, si ha recibido atención o si considera que la oferta de programas es adecuada y cumple con sus expectativas. Para lo anterior se expone inicialmente la siguiente tabla que considera los programas que el estudiante conoce o desconoce, presentando el nivel de frecuencia de las respuestas en cada programa y el porcentaje que representa sobre la muestra.

Tabla No 2

¿Conoce los programas que ofrece la División de Salud Integral?

| PROGRAMA | RTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|-----|------------|------------|
| Consulta Médica | SI | 40 | 45.45% |
| | NO | 48 | 54.55% |
| Consulta Odontológica | SI | 30 | 34.09% |
| | NO | 58 | 65.91% |
| Consulta Psicológica | SI | 22 | 25.00% |
| | NO | 66 | 75.00% |
| Trabajo Social | SI | 6 | 6.82% |
| | NO | 82 | 93.18% |
| Ginecología | SI | 11 | 12.50% |
| | NO | 77 | 87.50% |
| Psiquiatría | SI | 9 | 10.23% |
| | NO | 79 | 89.77% |
| P. Oreja de Van Gogh | SI | 8 | 9.09% |
| | NO | 80 | 90.91% |
| Salud Sexual | SI | 20 | 22.73% |
| | NO | 68 | 77.27% |
| Higiene Oral | SI | 20 | 22.73% |
| | NO | 68 | 77.27% |
| Orientación Profesional | SI | 5 | 5.68% |
| | NO | 83 | 94.32% |
| Prevención a la Deserción | SI | 3 | 3.41% |
| | NO | 85 | 96.59% |
| Residencias | SI | 20 | 22.73% |

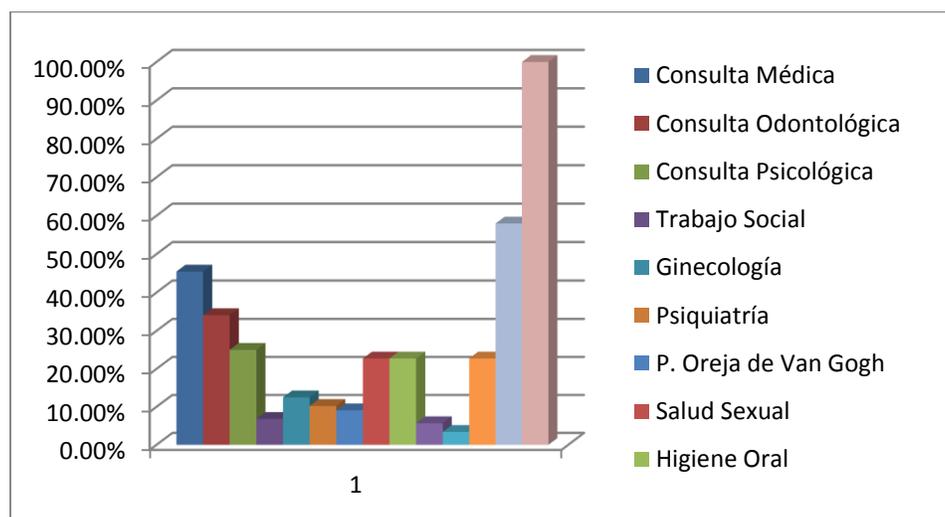
| | | | |
|----------------------|----|----|---------|
| Unicauca | NO | 68 | 77.27% |
| Restaurante Unicauca | SI | 51 | 57.95% |
| | NO | 37 | 42.05% |
| Cafeterías | SI | 88 | 100.00% |
| | NO | 0 | 0.00% |

En la siguiente tabla se puede observar que el servicio más conocido por los estudiantes es el servicio de cafetería, puesto que es aquel servicio que se requiere cotidianamente en la vida universitaria y que genera una mayor demanda en los estudiantes. Según la información recolectada el 100% de la muestra conoce el programa de cafeterías, seguido del restaurante universitario con una representación del 57.95%, consulta médica con el 45.54% y consulta Odontológica con el 34.09%.

En contraste, los programas menos conocidos son Prevención a la Deserción, con el 96.59% de la muestra que manifestó no conocerlo y de igual manera Orientación Profesional con un 94.32%, probablemente porque no son programas comunes, que requieran una demanda constantemente.

Grafico No 1

Conocimiento de los programas de la División de Salud Integral



En el anterior grafico se muestra de una manera más didáctica cuales son los programas más conocidos y aquellos que lo son en menor proporción, para esto se muestra las columnas que representan el porcentaje de la población de la muestra que conoce cada

programa. Así, cada barra corresponde a cada programa ubicado en la lista de la derecha del gráfico, manteniendo el orden que allí se presenta.

Del mismo modo, bajo este diagnóstico se pretende conocer la cantidad de estudiantes que han recibido atención en cada uno de los programas ofrecidos por la División de Salud Integral, para lo anterior se expone la siguiente tabla donde se indica el número de estudiantes que han recibido atención en cada programa expresada como la frecuencias y el porcentaje que le corresponde a dicha cantidad teniendo en cuenta que el 100% de la muestra es 88 estudiantes.

Tabla No. 3

Estudiantes que han recibido atención en los programas de la División de Salud Integral

| PROGRAMA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|------------|------------|
| Cafeterías | 88 | 100.00% |
| Restaurante Unicauca | 41 | 46.59% |
| Consulta Médica | 36 | 40.91% |
| Consulta Odontológica | 23 | 26.14% |
| Higiene Oral | 14 | 15.91% |
| Salud Sexual | 13 | 14.77% |
| Consulta Psicológica | 12 | 13.64% |
| Residencias Unicauca | 6 | 6.82% |
| Trabajo Social | 4 | 4.55% |
| P. Oreja de Van Gogh | 4 | 4.55% |
| Ginecología | 3 | 3.41% |
| Psiquiatría | 2 | 2.27% |
| Orientación Profesional | 1 | 1.14% |
| Prevención a la Deserción | 1 | 1.14% |

La anterior tabla fue organizada de mayor a menor para una mejor lectura de los datos según la cantidad de estudiantes que han recibido atención en cada servicio. Como se puede observar las cafeterías son el programa más demandado por los estudiantes y más conocido como lo pudimos concluir anteriormente con un porcentaje del 100% de la muestra, seguido del restaurante Universitario, consulta médica y consulta odontológica. Por el contrario, el programa de prevención a la deserción y el de orientación profesional son aquellos menos demandados y menos conocidos.

Se puede entender entonces que hay una estrecha relación entre los programas que los estudiantes conocen y en los que han recibido atención, lógicamente cuando se recibe atención en uno de ellos es porque hay un conocimiento previo de la existencia de este.

A continuación se muestra un gráfico que explica mejor la relación entre los programas que los estudiantes conocen y en los que han recibido atención, este ejercicio se hará solamente en un caso específico (consulta médica) que se considera suficiente para demostrar la relación existente.

Tabla No 4

Relación entre programas que se conocen y en los que se ha recibido atención – ejemplo Consulta medica

| . tab CMEDICA RCMEDICA | | | |
|------------------------|--------------------------------|----|-------|
| CONOCE C. MEDICA | RECIBIDO ATENCION C. MEDICA | | Total |
| | NO | SI | |
| NO | 48 | 0 | 48 |
| SI | 4 | 36 | 40 |
| Total | 52 | 36 | 88 |

Mediante este grafico se observa que aunque existe una gran relación entre los programas que se conocen y en los que se ha recibido atención, no en todos los casos estas dos condiciones se encuentran simultáneamente, pues observando la gráfica se puede determinar que 4 estudiantes conocen el programa de consulta médica y no han recibido atención. Por lo tanto, se puede afirmar que en la mayoría de los casos estas dos condiciones si se generan juntas como es el caso de 36 estudiantes, pero esto no significa que sea una generalidad o que siempre ocurra del mismo modo.

Seguidamente se analiza los programas que los estudiantes consideran adecuados dentro de la oferta de servicios que brinda la División de Salud integral, esta pregunta tiene un condicionante y es que está dirigida para aquellos que no conocen o no han recibido atención en un programa determinado, al no recibir ningún servicio la única opinión que se puede extraer es un consideración de adecuado.

Por lo tanto, el hecho de que un estudiante no haya marcado adecuado el programa no se considera inmediatamente que sea no acto, pues esto significa que probablemente lo conoce o ha recibido atención y por lo tanto no aplica, pues al recibir atención más adelante puede generar otra opinión sobre el nivel de satisfacción que ha percibido. Pero, en el caso en que

no marque adecuado y tampoco haya recibido atención si se supone inmediatamente que lo considera no adecuado.

Tabla No 5

Relación entre el servicio de consulta médica recibido y las consideraciones de adecuado

| . tab RCMEDICA ACMEDICA | | | |
|-----------------------------------|--------------------------------|-----------|-------|
| RECIBIDO ATENCIÓN C. MEDICA | CONSIDERA ADECUADA C.MEDICA | | Total |
| | SI | NO APLICA | |
| NO | 47 | 5 | 52 |
| SI | 0 | 36 | 36 |
| Total | 47 | 41 | 88 |

En cuanto al servicio de consulta médica se determinó que del total de la muestra 36 estudiantes han recibido atención en el programa y 52 no lo han hecho, de los 52 estudiantes que no han tomado el servicio 47 si consideran adecuado el programa de consulta médica y 5 de ellos no lo consideran adecuado. Además, se puede observar que los 36 que han recibido el servicio no aplican para considerar si la inclusión de este programa en la oferta de servicios es adecuada, pues la pregunta solo se realiza a aquellos que no lo han hecho uso del servicio.

A continuación se presenta una tabla que resume la información hallada sobre los otros programas ofrecidos.

Tabla No 6

Consideraciones de los estudiantes que no han tomados los servicios

| PROGRAMA | NO HAN RECIBIDO EL SERVICIO | ADECUADO | NO ADECUADO |
|--------------------------|-----------------------------------|----------|----------------|
| Consulta Odontológica | 65 | 57 | 8 |
| Consulta Psicológica | 76 | 66 | 10 |

División de Salud Integral

| | | | |
|---------------------------|----|----|----|
| Trabajo Social | 84 | 81 | 3 |
| Ginecología | 85 | 77 | 8 |
| Psiquiatría | 86 | 78 | 8 |
| P. Oreja de Van Gogh | 84 | 78 | 6 |
| Salud Sexual | 75 | 68 | 7 |
| Higiene Oral | 47 | 37 | 10 |
| Orientación Profesional | 87 | 82 | 5 |
| Prevención a la Deserción | 87 | 84 | 3 |
| Residencias Unicauca | 82 | 69 | 13 |
| Restaurante Unicauca | 47 | 39 | 8 |
| Cafeterías | 0 | - | - |

En la anterior tabla se resume las respuestas de los estudiantes encuestados que no han tenido ninguna relación con el programa determinado, pero que realizan opiniones acerca de su aprobación dentro de la oferta de servicios de la División de Salud Integral.

Se puede observar que los programas en los que menos se ha tenido participación de los estudiantes son Orientación profesional y Prevención a la deserción. Pero, a pesar de ello los estudiantes que no han participado consideran que el programa es adecuado y se debe seguir ofreciendo, dicha información se ve demostrada con el 96.55% de los estudiantes que consideran adecuado el programa de Prevención a la deserción y el 94.25% para el programa de Orientación profesional.

Otro caso de importante relevancia es el programa de residencias universitarias, se observa que de 88 encuestados, 82 de ellos no han tomado el servicio y aproximadamente el 16% de los que no han tomado el servicio, consideran que no es adecuado, probablemente basándose en experiencias ajenas.

En lo referente a los encuestados que si han tenido algún tipo de interacción con los servicios de la División de Salud Integral, se procede a exponer los niveles de satisfacción que expresaron frente a los servicios recibidos y las respectivas instalaciones físicas.

Esta pregunta evalúa las instalaciones físicas de: La División de salud integral, residencias universitarias, restaurante estudiantil, cafeterías; igualmente, el tiempo de espera para la asignación de la cita y tiempo de espera para la atención recibida.

Tabla No. 7

Consideraciones de calidad de las instalaciones físicas de la División de Salud integral

| -> tabulation of INSTDIVISION | | | |
|--------------------------------------|-------|---------|--------|
| CALIDAD DE INST. FISICAS DIVISION | Freq. | Percent | Cum. |
| CALIDAD PARCIALMENTE ADECUADA | 10 | 11.36 | 11.36 |
| CALIDAD ADECUADA | 35 | 39.77 | 51.14 |
| CALIDAD TOTALMENTE ADECUADA | 3 | 3.41 | 54.55 |
| NO APLICA | 40 | 45.45 | 100.00 |
| Total | 88 | 100.00 | |

La siguiente tabla indica que del total de la muestra que corresponde a 88 estudiantes, 40 de ellos no han recibido ningún servicio que implique conocer las instalaciones de dicha división por lo tanto no pueden generar una apreciación de calidad, dichas personas se encuentran representadas en la tabla bajo la etiqueta de “no aplica”. El restante de la muestra que son 48 estudiantes si han recibido algún tipo de servicio y conocen dichas instalaciones, por lo tanto las apreciaciones de calidad se hacen sobre este total de estudiantes, y se obtienen los siguientes resultados:

10 estudiantes que corresponden al 11.36% de la muestra consideran que la calidad de las instalaciones físicas de la División son parcialmente adecuadas, considerando que estas deberían ser un poco más amplias y en un lugar más visible.

35 de los estudiantes, que representan el 39.77% de la muestra, pero a su vez representan el 72.91% de los estudiantes que conocen las instalaciones, consideran que estas cuentan con calidad adecuada, por lo tanto son aptas para la prestación de los servicios.

Finalmente, 3 estudiantes con una representación de 3.41% de la muestra y un 6.25% de las personas que conocen las instalaciones, manifiestan que se encuentran totalmente satisfechos con la calidad de las instalaciones y por lo tanto la califican con la categoría de calidad totalmente adecuada.

Tabla No. 8

Consideraciones de calidad de las instalaciones físicas de las Residencias Universitarias

| -> tabulation of INSTRESIDENCIAS | | | |
|----------------------------------|-------|---------|--------|
| CALIDAD DE INST. RESIDENCIAS | Freq. | Percent | Cum. |
| CALIDAD NO ADECUADA | 14 | 15.91 | 15.91 |
| CALIDAD PARCIALMENTE ADECUADA | 8 | 9.09 | 25.00 |
| CALIDAD ADECUADA | 2 | 2.27 | 27.27 |
| NO APLICA | 64 | 72.73 | 100.00 |
| Total | 88 | 100.00 | |

Según la información encontrada, 64 estudiantes no han recibido atención en las residencias universitarias y solo 24 de la muestra si lo han hecho, estas 24 personas manifiestan las consideraciones de calidad de la siguiente manera:

14 estudiantes que representan el 15.91% de la muestra y el 58.33% de los estudiantes que han recibido atención en este programa, consideran que la calidad de las residencias universitarias es no adecuada, pues manifiestan que las condiciones son precarias y las instalaciones físicas son inapropiadas. Por otro lado, 8 estudiantes consideran que la calidad es parcialmente adecuada y solo 2 manifiestan que se cuenta con una calidad adecuada.

Tabla No. 9

Consideraciones de calidad de las instalaciones físicas del restaurante Universitario.

| -> tabulation of INSTRESTAURANTE | | | |
|----------------------------------|-------|---------|--------|
| CALIDAD INS. RESTAURANTE | Freq. | Percent | Cum. |
| CALIDAD NO ADECUADA | 2 | 2.27 | 2.27 |
| CALIDAD PARCIALMENTE ADECUADA | 25 | 28.41 | 30.68 |
| CALIDAD ADECUADA | 24 | 27.27 | 57.95 |
| CALIDAD TOTALMENTE ADECUADA | 2 | 2.27 | 60.23 |
| NO APLICA | 35 | 39.77 | 100.00 |
| Total | 88 | 100.00 | |

La anterior tabla nos muestra que 35 estudiantes de los encuestados no han tomado el servicio de restaurante universitario y por lo tanto 53 si lo han hecho, de estos 53

estudiantes que han participado activamente, solo 2 de ellos manifiestan que la calidad de las instalaciones físicas no es apropiada y expresan un descontento hacia al programa.

Así mismo, se puede observar que las opiniones están muy similares en las categorías de calidad parcialmente adecuada y calidad adecuada, pues los encuestados manifiestan que su calidad ha venido mejorando significativamente y actualmente se puede gozar de un mejor servicio y unas mejores instalaciones físicas en cuanto a restaurante universitario. Finalmente, 2 estudiantes consideran que la calidad de dichas instalaciones es totalmente adecuada y personalmente se encuentran muy conformes.

Tabla No. 10

Consideraciones de calidad de las instalaciones físicas de cafeterías.

| -> tabulation of INSTCAFETERIAS | | | |
|---------------------------------|-------|---------|--------|
| CALIDAD INST.CAFETERIAS | Freq. | Percent | Cum. |
| CALIDAD NO ADECUADA | 3 | 3.41 | 3.41 |
| CALIDAD PARCIALMENTE ADECUADA | 32 | 36.36 | 39.77 |
| CALIDAD ADECUADA | 51 | 57.95 | 97.73 |
| CALIDAD TOTALMENTE ADECUADA | 2 | 2.27 | 100.00 |
| Total | 88 | 100.00 | |

Como se puede observar en la anterior tabla no se encuentran estudiantes bajo la condición de *No aplica*, puesto que la participación en el servicio de cafeterías ha sido activa por el total de los encuestados, lo que indica que los 88 estudiantes conocen las instalaciones físicas de las cafeterías y aunque cada facultad tiene su cafetería correspondiente, en esta oportunidad se analizarán de manera general.

Se encuentra que 3 estudiantes que representan el 3.41% de la muestra, consideran que las instalaciones físicas de las cafeterías no son adecuadas, dos de ellos corresponden a la facultades de ciencias humanas y sociales, y el restante a la facultad de derecho, ciencias políticas y sociales.

El 36.36% de los encuestados que corresponde a 32 estudiantes expresan que la calidad de las instalaciones es parcialmente adecuada, y adicionalmente manifiestan que debe darse una mayor regulación de los precios que en ella se aplican, así mismo un mejoramiento de la atención y de la oferta de productos. Por otro lado, el resultado más relevante indica que 51 estudiantes que representan el 57.95% de la muestra consideran que las instalaciones físicas de las cafeterías cuentan con una calidad adecuada, del mismo modo 2 estudiantes

están totalmente de acuerdo con la calidad de las instalaciones y la catalogan de totalmente adecuada.

Tabla No 11

Consideraciones acerca del tiempo de espera para la asignación de la cita

| -> tabulation of TIEMPOASIGCITA | | | |
|-------------------------------------|-------|---------|--------|
| TIEMPO DE ESPERA ASIGNACION CITA | Freq. | Percent | Cum. |
| CALIDAD NO ADECUADA | 1 | 1.14 | 1.14 |
| CALIDAD PARCIALMENTE ADECUADA | 3 | 3.41 | 4.55 |
| CALIDAD ADECUADA | 36 | 40.91 | 45.45 |
| CALIDAD TOTALMENTE ADECUADA | 6 | 6.82 | 52.27 |
| NO APLICA | 42 | 47.73 | 100.00 |
| Total | 88 | 100.00 | |

Los estudiantes que han solicitado al menos una cita para los programas de la División de Salud Integral son 46 estudiantes de la muestra. Por el contrario, 42 de ellos nunca lo han hecho y no pueden generar opinión bajo este determinado análisis.

Las consideraciones más predominantes indican que 36 estudiantes que representan el 40.91% de la muestra y el 78.26% de los estudiantes que han solicitado al menos una cita, expresan que el tiempo de espera para la asignación de esta fue adecuado.

Tabla No 12

Consideraciones acerca del tiempo en la atención recibida

| -> tabulation of TIEMPOATENCION | | | |
|---------------------------------------|-------|---------|--------|
| TIEMPO DE ESPERA ATENCION RECIBIDA | Freq. | Percent | Cum. |
| CALIDAD NO ADECUADA | 1 | 1.14 | 1.14 |
| CALIDAD PARCIALMENTE ADECUADA | 4 | 4.55 | 5.68 |
| CALIDAD ADECUADA | 33 | 37.50 | 43.18 |
| CALIDAD TOTALMENTE ADECUADA | 8 | 9.09 | 52.27 |
| NO APLICA | 42 | 47.73 | 100.00 |
| Total | 88 | 100.00 | |

Como se ha mencionado anteriormente este análisis se hace sobre los 46 estudiantes que han tenido una participación activa y han solicitado al menos una cita que le permita conocer el tiempo destinado para una determinada atención.

En este caso, 33 estudiantes que representan el 37.50% de la muestra y el 71.73% de los estudiantes que han recibido al menos una cita, manifiestan que el tiempo fue adecuado, lo que significa que se recibió una atención rápida y oportuna. Para un análisis que permita lograr un diagnóstico más detallado se pasará a analizar la relación entre las dos anteriores variables: tiempo de espera para la asignación de la cita y tiempo en la atención recibida.

Tabla No. 13

Relación entre el tiempo de espera para la asignación de la cita y tiempo de espera en la atención recibida

| . tab TIEMPOASIGCITA TIEMPOATENCION | | | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|
| TIEMPO DE ESPERA ASIGNACION CITA | TIEMPO DE ESPERA ATENCION RECIBIDA | | | | | Total |
| | CALIDAD N | CALIDAD P | CALIDAD A | CALIDAD T | NO APLICA | |
| CALIDAD NO ADECUADA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| CALIDAD PARCIALMENTE | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| CALIDAD ADECUADA | 0 | 3 | 31 | 2 | 0 | 36 |
| CALIDAD TOTALMENTE AD | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 |
| NO APLICA | 0 | 0 | 0 | 0 | 42 | 42 |
| Total | 1 | 4 | 33 | 8 | 42 | 88 |

En la anterior tabla, donde se establece la relación entre el tiempo de espera para la asignación de la cita y tiempo de espera para la atención recibida, se puede observar en la primera columna de la izquierda, que solo hay un estudiante que se encuentra inconforme tanto en el tiempo de la asignación de la cita, como también en el tiempo de atención, posteriormente en la segunda columna se presenta un caso de un estudiante que considera que el tiempo de asignación y de atención de la cita fue parcialmente adecuado y así sucesivamente para los demás casos que se pueden observar.

El factor determinante de este punto, es observar cual es la respuesta que obtiene la mayor frecuencia, porque representa una opinión un poco más generalizada que las demás. Como se puede observar existen 31 estudiantes de los 46 que han tomado al menos una cita, que consideran que el tiempo de asignación y de atención fue adecuado y pertinente. Por lo tanto, se puede afirmar que la mayoría de los estudiantes que han demandado del servicio se encuentran satisfechos en cuanto al tiempo que este trámite requiere.

Tabla No. 14

Nivel de satisfacción con los servicios que ofrece la División de salud integral.

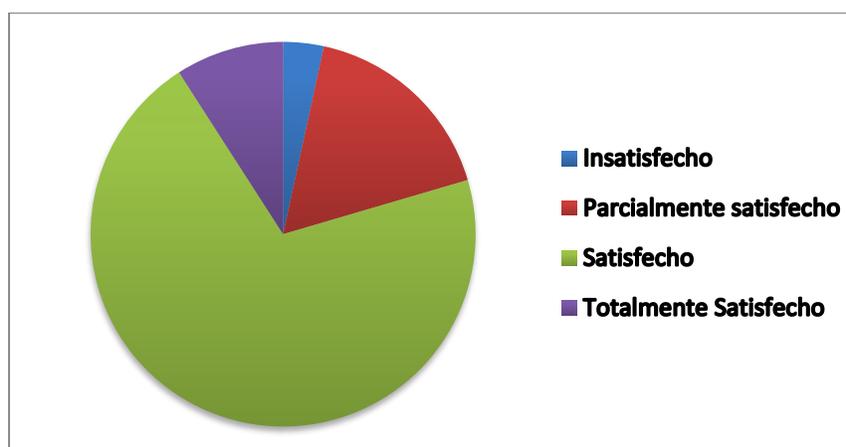
| -> tabulation of SATISFACIONSERVICIOS | | | |
|---|-------|---------|--------|
| NIVEL DE SATISFACION CON LOS SERVICIOS | Freq. | Percent | Cum. |
| INSATISFECHO | 3 | 3.41 | 3.41 |
| PARCIALMENTE SATISFECHO | 15 | 17.05 | 20.45 |
| SATISFECHO | 62 | 70.45 | 90.91 |
| TOTALMENTE SATISFECHO | 8 | 9.09 | 100.00 |
| Total | 88 | 100.00 | |

Se logró determinar que el 70.45% de la población encuestada se encuentra satisfecha con la oferta de servicios y programas que ofrece la división de salud integral, pues como se puede observar en la anterior en la tabla, 62 estudiantes manifiestan que la calidad de los servicios es Adecuada, siendo esta la respuesta que predomina frente a las demás. Las otras opciones de respuesta que se pueden observar son: 3 estudiantes insatisfechos, 15 parcialmente satisfechos y 8 totalmente satisfechos.

Para una mejor visualización de los resultados, se presenta la siguiente grafica con las respuestas obtenidas.

Grafico No. 2

Niveles de satisfacción con los servicios que ofrece la División de Salud Integral



En la anterior gráfica se muestra claramente que la mayor parte de los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos con los servicios que ofrece la División de Salud integral. Por lo tanto, se puede inferir que esta dependencia esta efectivamente

desempeñando su labor de la mejor manera y que este desempeño se refleja en los resultados que se obtienen mediante este diagnóstico.

En cuanto al nivel de satisfacción de los estudiantes frente al equipo humano que presta los servicios en la División de Salud Integral, se presentan los siguientes resultados.

Tabla No. 15

Niveles de satisfacción frente al equipo humano que presta los servicios en la División de Salud Integral

| -> tabulation of SATISEQUIPOHUMANO | | | |
|--|-------|---------|--------|
| NIVEL DE SATISFACCION EQUIPO HUMANO | Freq. | Percent | Cum. |
| INSATISFECHO | 2 | 2.27 | 2.27 |
| PARCIALMENTE SATISFECHO | 4 | 4.55 | 6.82 |
| SATISFECHO | 32 | 36.36 | 43.18 |
| TOTALMENTE SATISFECHO | 11 | 12.50 | 55.68 |
| NO APLICA | 39 | 44.32 | 100.00 |
| Total | 88 | 100.00 | |

Este tipo de pregunta no aplica para todos los encuestados, pues aquellas personas que no han tomado algún servicio no pueden dar su opinión acerca de un aspecto que es desconocido. Por lo tanto, en primer lugar se determina que de 88 estudiantes encuestados 49 de ellos si pueden inferir o dar su apreciación frente a la calidad del equipo humano.

De este modo, se observa que el resultado de mayor relevancia indica que 32 estudiantes que representan el 36.36% de la muestra y el 65.30% de los estudiantes que han tomado al menos un servicio, consideran que la calidad del equipo humano es adecuada y apta para recibir una atención apropiada.

Finalmente, se realizó una pregunta abierta en donde se indagaba sobre “¿Qué otros servicios considera usted que puede ofrecer la División de Salud integral?” como respuestas encontramos que la mayoría de los estudiantes consideran que la oferta de servicios es suficiente, incluso es muy amplia y el tiempo disponible demasiado poco para poder aprovechar todos estos servicios. Sin embargo, algunos estudiantes si optaron por dar opciones de otros servicios que se pueden implementar y estos son:

Atención de especialistas, principalmente Oftalmología, Fisioterapia, Fonoaudiología, especialistas odontológicos; programas de alcohólicos anónimos y de drogadicción; Jornadas de vacunación; convenios con instituciones externas que pueda ampliar el

portafolio de servicios u obtener descuentos en tratamientos médicos; jornadas de salud ocupacional; servicios de radiografías; mas cobertura en cuenta a residencias universitarias; precios más bajos y mejor oferta de productos en las cafeterías.

CONCLUSIONES

Al realizar el diagnostico respectivo se puede exponer que la División de Salud Integral cuanta con una oferta de servicios muy amplia y que realiza muy bien su labor al contribuir en la formación de una comunidad universitaria saludable. Sin embargo, se considera que falta participación por parte del estudiantado, posiblemente por falta de información o tiempo para conocer los servicios ofrecidos. Por esta razón, sería pertinente la realización de jornadas de salud, donde le permita a la comunidad universitaria participar más activamente y enterarse de los servicios ofrecidos.

Del mismo modo, se debe trabajar sobre un mejoramiento continuo de los servicios que no se encuentran muy fortalecidos actualmente, como lo es principalmente las residencias universitarias y el restaurante estudiantil, ocupándose principalmente por un mejoramiento de la calidad tanto del servicio, como de sus instalaciones físicas. De esta manera, al contar con un mejor servicio y un lugar más apropiado, se podrá pensar en la ampliación de cobertura de un servicio integral que aporte a la calidad de vida de los estudiantes beneficiados.

Finalmente, el diagnóstico es efectivo y concluye que existe un nivel de satisfacción positivo frente a los programas, servicios, instalaciones físicas y el equipo humano que constituye la División de Salud Integral y por ende la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar.