

**AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE BIENESTAR
INSTITUCIONAL EN LA FACULTAD DE CONTADURIA PÚBLICA
DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LA COSTA (C.U.C.)
EN CONCORDANCIA CON LOS LINEAMIENTOS PLANTEADOS
POR EL CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN**

**RUBÉN DARÍO MARTÍNEZ PURE
YOLANDA ROSA MORALES CASTRO**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE POSTGRADO
BARRANQUILLA
2000**

AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE BIENESTAR
INSTITUCIONAL EN LA FACULTAD DE CONTADURIA PÚBLICA DE
LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LA COSTA (C.U.C.) EN
CONCORDANCIA CON LOS LINEAMIENTOS PLANTEADOS POR
EL CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN

RUBÉN DARÍO MARTÍNEZ PURE
YOLANDA ROSA MORALES CASTRO

Trabajo de investigación para optar al título de Especialista en
Estudios Pedagógicos

Director
Eco. Reynaldo Cabrera C
Magíster en Educación

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE POSTGRADO
BARRANQUILLA
2000

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Barranquilla, Noviembre de 2000

Dedicatoria

A mi familia por apoyarme incondicionalmente a lograr las metas que me propongo.
A mi compañero Rubén Darío por soportarme y ser un excelente compañero de tesis.

Yolanda Rosa

Dedicatoria

A la vieja Herlinda que con su sabiduría ha sido ejemplo de lucha constante y valiente.

Rubén Darío

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos:

A los directivos de la Corporación Universitaria de la Costa por darnos la oportunidad de cursar la Especialización en Estudios Pedagógicos.

Al doctor Indalecio Pacheco y a la Doctora Nora Rodríguez , por liderar un proceso de cambio en la gestión en la Facultad de Contaduría, y creer que podemos contribuir a fortalecerlo.

Al grupo de profesionales de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, encabezado por Mario Maury.

Al doctor Reynaldo Cabrera, nuestro asesor, por orientarnos y enriquecer cada día la investigación.

Al doctor Raúl Barros, por su colaboración permanente y ayuda desinteresada.

Al grupo de profesores de la especialización por orientarnos hacia los nuevos conceptos de la pedagogía moderna.

Al los docentes y estudiantes de la Facultad de Contaduría.

CONTENIDO

	Pag
INTRODUCCIÓN	18
1 ESTADO DEL ARTE Y FUNDAMENTOS	26
1.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS	26
1.1.1 Modelos de Desarrollo y Educación Superior	26
1.1.2 Bienestar Institucional y Calidad de la Educación Superior	32
1.1.3 Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior	35
1.1.4 El Bienestar Institucional y El Desarrollo Humano	40
1.1.5 Gestión Administrativa en Bienestar Institucional	44
1.1.6 La Acreditación en el Bienestar Institucional	45
1.1.7 La Estructura Organizacional de Bienestar Institucional	46
1.1.8 La Comunicación y la Divulgación en el Bienestar Institucional	46
1.2 FUNDAMENTOS HISTÓRICOS	48
1.2.1 Acreditación	48
1.2.2 Bienestar Institucional	48
1.2.2.1 Enfoque Inicial	51
1.2.2.2 Modelos de Transición	52
1.2.2.3 El Enfoque Actual	53
1.3 FUNDAMENTOS INSTTUCIONALES	54
1.4 FUNDAMENTOS LEGALES	55
1.5 FUNDAMENTOS EPISTEMOLÓGICOS	59
1.5.1 El Concepto de Calidad	59
1.5.2 Evolución Histórica	61

1.5.3 Elementos Epistemológicos	64
1.5.4 La gestión de la calidad total como modelo organizativo en la Educación	66
2 DISEÑO METODOLÓGICO	71
2.1 CATEGORÍAS	71
2.2 DEFINICIÓN CONCEPTUAL	71
2.3 CATEGORÍAS	73
2.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN	74
2.5 PARADIGMA	75
2.6 CARÁCTER DE LA INVESTIGACIÓN	77
2.7 DELIMITACIÓN	78
2.8 POBLACIÓN Y MUESTRA	79
2.9 UNIDAD DE ANÁLISIS	80
2.10 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	81
2.11 PROCEDIMIENTO GENERAL	82
3 RECOLECCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	85
3.1 RESULTADOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LA ENCUESTA	85
3.2 RESULTADOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LA ENTREVISTA A LOS DIRECTIVOS Y/O ADMINISTRATIVOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	90
3.3 RESULTADOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LA ENTREVISTA A LOS DIRECTIVOS Y/O ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA	95
3.4 RESULTADOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LA ENTREVISTA A ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA	98
3.5 RESULTADOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LA OBSERVACIÓN	99
3.6 TRIANGULACIÓN	100

4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	105
4.1	CONCLUSIONES	105
4.2	RECOMENDACIONES	108

PROPUESTA

1. PRESENTACIÓN	110
2. JUSTIFICACIÓN	111
3. OBJETIVOS	111
3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	114
4 FUNDAMENTOS	114
4.1 FUNDAMENTOS LEGALES	114
4.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS	115
4.3 FUNDAMENTOS INSTITUCIONALES	117
5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	119
6 PLAN DE ACCIÓN	120
BIBLIOGRAFÍA	124
ANEXOS	127

LISTA DE TABLAS

	Pág
Tabla 1 Estudiantes matriculados en pregrado según origen de Institución	31
Tabla 2 Estimación del tamaño de la muestra de estudiantes	84

LISTA DE ANEXOS

- Anexo A. Entrevista a directivos y/o administrativos de la facultad de contaduría
- Anexo B. Entrevista a directivos y/o administrativos de bienestar universitario
- Anexo C. Entrevista a estudiantes de la facultad de contaduría
- Anexo D. Cuestionario a docentes de la facultad de contaduría
- Anexo E. Cuestionario a estudiantes de la facultad de contaduría
- Anexo F. Ficha de registro

GLOSARIO

ACREDITACIÓN: Es el reconocimiento por parte del Estado de la calidad de las instituciones de educación superior y de sus programas académicos. Instrumento para promover y reconocer la dinámica del mejoramiento de la calidad y precisar metas de desarrollo institucional.

AUTOEVALUACIÓN: Consiste en el estudio llevado a cabo por las instituciones de educación superior o sus programas académicos, sobre la base de los criterios, características, variables e indicadores definidos por el Consejo Nacional de Acreditación. .

BIENESTAR INSTITUCIONAL: Se refiere a una pluralidad de acciones que propenden por el desarrollo integral de los diversos estamentos que tienen presencia en el ámbito universitario

CALIDAD : Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual mejor o peor que la restante de su especie. En sentido absoluto, como lo superior o lo excelente.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: Conjunto de actividades, formas expresivas, objetos y medios utilizados en la transmisión de ideas, hechos, sentimientos o experiencias, tendientes a lograr la coordinación, entendimiento, integración de los colaboradores, con miras a reducir la incertidumbre y buscando siempre la obtención de altos índices de eficiencia, calidad y competitividad organizacional.

COORDINACIÓN : Función dentro de la gestión administrativa que implica un proceso de concertación y puesta en marcha de acciones conjuntas y complementarias, orientada a la consecución de los objetivos propuestos.

DESARROLLO HUMANO: Es una orientación que ve al hombre como un sujeto y objetivo del desarrollo económico y social, que permite fomentar la construcción de conocimientos útiles, a la conservación y desarrollo integral del ser humano.

FORMACIÓN INTEGRAL: Acción conducente a formar al talento humano en habilidades y destrezas que garanticen su supervivencia material, al igual que contribuya a la interiorización de los valores humanos indispensables para la convivencia ciudadana y familiar.

GESTIÓN: Se refiere al conjunto de acciones que van encaminadas a la búsqueda de las metas presupuestadas y que conlleva a mejorar los procesos administrativos.

MEJORAMIENTO CONTÍNUO: Proceso mediante el cual se pretende superar permanente las metas alcanzadas. Logro de mejores niveles de calidad en los procesos administrativos o del producto o servicio ofrecido.

SERVICIOS DE BIENESTAR: Conjunto de programas y servicios que ofrece Bienestar Institucional, los cuales están asociados al desarrollo, psico-afectivo, espiritual y social de la comunidad universitaria.

TALENTO HUMANO: Es la capacidad de las personas de desempeñarse activamente de acuerdo a sus potenciales en el ámbito laboral, académico, político, social y económico, y en cualquier otro campo que requiera la intervención inteligente del hombre.

RESUMEN ANALÍTICO

TÍTULO
AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL EN LA FACULTAD DE CONTADURIA PÚBLICA DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LA COSTA (C.U.C.) EN CONCORDANCIA CON LOS LINEAMIENTOS PLANTEADOS POR EL CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN
AUTORES
Rubén Darío Martínez Pure Yolanda Rosa Morales Castro
FUENTES
Directivos, personal administrativo, estudiantes y docentes de la Vicerrectoría de Bienestar y de la Facultad de Contaduría de la Corporación Universitaria de la Costa
PALABRAS CLAVES
Autoevaluación, Calidad, Bienestar, Gestión, Educación, Acreditación, Desarrollo Humano, Coordinación, Servicios de Bienestar, Talento Humano, Formación Integral, Gestión Administrativa
DESCRIPCIÓN
El documento es un trabajo de investigación presentado para obtener el título de Especialista en Estudios Pedagógicos por intermedio de la Corporación Universitaria de la Costa. La investigación parte de la necesidad de autoevaluar la Gestión del Factor Bienestar Institucional en la Facultad de Contaduría para mirar la concordancia existente entre el diagnóstico y los lineamientos planteados por el Consejo Nacional de Acreditación. Esta investigación se hizo para plantear recomendaciones que conlleven a un mejoramiento de los procesos actuales y por esta vía contribuir a la acreditación de la Facultad de Contaduría.
CONTENIDO
El trabajo básicamente está conformado por cinco partes: una introducción, tres capítulos y una propuesta. La introducción nos da a conocer la situación problema,

los propósitos y objetivos de la investigación, al igual que el desarrollo que ha tenido el Bienestar Institucional en los últimos años, no sólo por la entrada en vigencia de la ley 30 de 1992, sino porque ha significado un marco de reflexión y de intercambio de experiencias entre el recurso humano encargado de manejar esta área en el ámbito universitario.

Con la creación del sistema de acreditación y el impulso de desarrollar procesos de calidad en la educación superior , en 1996 se ha iniciado en el país la autoevaluación de las políticas de bienestar universitario con miras de poder cumplir con los requisitos exigidos para la acreditación; por todo esto la Facultad de Contaduría desarrolla un procesos de autoevaluación con el propósito de una posterior acreditación.

En el primer capítulo encontramos los fundamentos teóricos, históricos, epistemológicos, institucionales y legales que nos ubican en la panorámica institucional y el sistema conceptual y legal que sustentan la investigación. Dentro de los fundamentos teóricos se contemplan los modelos de desarrollo y la educación superior, el bienestar institucional, la calidad de la educación superior, aseguramiento de la calidad de la educación superior, bienestar institucional y el desarrollo humano, la gestión administrativa en bienestar institucional, la acreditación en el bienestar institucional, estructura de bienestar institucional y por último la comunicación y la divulgación en el bienestar institucional. A renglón seguido, se estudiaron los fundamentos históricos y se indagó sobre la acreditación, bienestar institucional con su enfoque inicial, modelos de transición y el enfoque actual.

Al contemplar los fundamentos institucionales se conoció la Facultad de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria de la Costa se creó en 1994; así mismo, la universidad cuenta con una Vicerrectoría de Bienestar regulada por unos estatutos definiendo el Bienestar Universitario como un conjunto de condiciones ideales para ser, hacer y estar lo cual constituye un desarrollo integral del talento humano de la comunidad universitaria.

Los fundamentos legales se amparan con la implementación de las siguientes leyes: ley 68 de 1935, que versa sobre las funciones iniciales que debería cumplir

Bienestar Universitario, ley 80 de 1980 y su posterior reglamentación, que introdujo reformas significativas en el sistema de educación superior. Con la reforma política de 1991, la Constitución Política en su artículo 67 consagra la educación como un derecho de la persona, y como un servicio público que tiene una función social. El posterior desarrollo legislativo que enmarca la ley 30 en sus artículos 117, 118 y 119 introducen el concepto de integralidad, las fuentes de financiamiento de los programas, y el aseguramiento de espacios aptos para la recreación y el deporte.

Dentro de los fundamentos epistemológicos se recoge el concepto de calidad proveniente de las teorías administrativas ligándolo con el quehacer educativo, destacando la importancia en el mejoramiento de la gestión de la actividad que desarrolla el sistema de bienestar institucional.

El segundo capítulo se refiere al diseño, donde se definen cinco categorías a evaluar: Políticas, oportunidades y medios, organización administrativa y labor de coordinación, servicios de bienestar, actividades formativas y de desarrollo humano, y recurso humano calificado.

Las categorías a evaluar están constituidas por cada una de las características asociadas al factor Bienestar Institucional planteados en los Lineamientos para la Acreditación que propone el Consejo Nacional de Acreditación; de igual forma se trabajó la categorización operacionalizando dimensiones e indicadores de los mismos.

En el tercer capítulo se tomó la triangulación derivada de la observación, del cuestionario y de la entrevista, para realizar la interpretación de las categorías correspondientes a fin de obtener conclusiones y recomendaciones.

La propuesta contempla un plan de acción para el mejoramiento continuo de la calidad del Bienestar Institucional, estos proyectos son: Conozca Bienestar, Bienestar de Todos, Planeación y Gestión, y el Sistema de Información de Bienestar (SIB); así mismo, se pretende que los proyectos identificados en esta propuesta sean parte integral del Proyecto Educativo Institucional.

METODOLOGÍA

Esta investigación es tipo cualitativo, bajo el paradigma sociocrítico, porque fundamentalmente buscamos conocer las referencias y opiniones que tienen las unidades de análisis sobre el estado del bienestar institucional en la facultad de contaduría, para este propósito se utilizó una combinación de técnicas tales como el cuestionario, la entrevista semi-estructurada y la observación que aplicados a una muestra representativa de las unidades de análisis: estudiantes, profesores y personal directivo y/o administrativo, permitió adentrarnos sobre las particularidades del Bienestar Institucional, sus elementos facilitadores y su interrelación con la academia; tal diagnóstico crítico coadyuvó a interpretar los resultados y formular una propuesta que sugiere unos proyectos específicos que tratan de contribuir al mejoramiento de la gestión de Bienestar Institucional.

CONCLUSIONES

Al finalizar el proceso de investigación se puede concluir:

Se nota un avance importante en la cantidad y calidad de los servicios y programas que presta la Vicerrectoría de Bienestar Universitario; sin embargo, no existe una homogenización de las políticas, pues existe una escasa participación y acceso de docentes y funcionarios a los servicios que se prestan.

Los programas en su mayoría son dirigidos a los estudiantes y son concebidos como espacios extra-académicos, pero se insinúa el rompimiento de esta concepción a través de la implementación de la cátedra de Introducción a la Vida Universitaria. Así mismo el talento humano que labora en Bienestar Universitario es un recurso de calidad, pero su labor pudiera ser más reconocida si se ampliara los servicios a toda la comunidad universitaria.

No se desarrolla una adecuada labor de coordinación entre la Vicerrectoría y la Facultad de Contaduría, suscitándose choques entre las actividades de Bienestar y las de la Facultad. Para mejorar los procesos y medir los resultados de la gestión se propone un Plan de Acción que consulta las áreas críticas a tratar.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo del Bienestar Institucional en el país ha tenido en los últimos ocho años un avance muy importante, no sólo por la entrada en vigencia de la Ley 30 de 1992, sino porque ha significado un aumento de la reflexión y el intercambio de experiencias entre los encargados del manejo de esta área, primordial en la vida universitaria.

De acuerdo al Plan Institucional de Bienestar Universitario, desarrollado por el ICFES, el transcurrir del Bienestar, en muchas ocasiones, se realiza como réplica a las exigencias del momento, como residuo de la programación que tienen las unidades académicas y dando lugar a una *agenda*, cuyo contenido equivale a una planeación ciega, consistente en la distribución de un calendario de eventos y acciones y sin mucha relación entre sí y que hay que ejecutar tan pronto se aproximan determinadas fechas, en las que ocurren normalmente los eventos importantes: inducción a alumnos nuevos, primiparadas, semanas culturales, participación en torneos deportivos.

La evolución para estructurar el Bienestar Institucional ha sido dinámica; a partir de 1994, con la celebración del Primer Encuentro Nacional de Bienestar Institucional, se da inicio a una mayor participación de los diferentes actores que intervienen en la ejecución de las políticas de Bienestar Universitario, a diferencia de lo que había sucedido en las décadas anteriores cuando el concepto de Bienestar se encontraba desarticulado, lejos de las experiencias y de los resultados particulares.

Varios son los aspectos relacionados con la necesidad de una mayor conceptualización que contribuya a clarificar el horizonte de Bienestar en las instituciones de educación superior, a construir teoría sobre la formación integral y el desarrollo humano y a definir las relaciones con la academia y la estructura administrativa de las instituciones.

Esta conceptualización que se está manejando sobre Bienestar debe ser objeto de análisis profundo y sistemático que determine qué Bienestar queremos, cuáles son sus perspectivas, sus horizontes y sus métodos.

Con la creación del Sistema Nacional de Acreditación y el impulso de desarrollar procesos de calidad en la Educación Superior, desde 1996 se ha iniciado en el país la autoevaluación de las políticas de bienestar universitario, con miras de poder cumplir con los requisitos exigidos para la acreditación.

Por tanto, se hace necesario evaluar el factor bienestar puesto que todas las fortalezas y debilidades del Bienestar Institucional de la Corporación Universitaria de la Costa se ven reflejadas en cada una de sus facultades.

Lo anterior expuesto pretende mostrar la necesidad de responder mediante la evaluación los siguientes interrogantes:

¿Cómo es la gestión de Bienestar Institucional que desarrolla la facultad de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria de la Costa – CUC?

¿Qué retos le impone la autoevaluación con fines de acreditación a la Vicerrectoría de Bienestar de la Institución?

¿La CUC cuenta con una estructura organizacional de Bienestar Institucional adecuada?

¿Cumple la CUC con lo dispuesto en el artículo 118 de la ley 30 de 1992, el cual señala que cada institución de Educación Superior destinará por lo menos el dos por ciento (2%) de su presupuesto de funcionamiento para atender adecuadamente su propio bienestar universitario?

¿Cuenta la CUC con campos y escenarios deportivos, con el propósito de facilitar el desarrollo de esta actividad en forma permanente?

¿ Conoce la Facultad de Contaduría los programas que adelanta Bienestar Institucional?

¿Qué apoyo o incentivos reciben los estudiantes destacados en materia académica, deportiva y artística de la Facultad de Contaduría?

¿Cuenta la Vicerrectoría de Bienestar con programas específicos de atención de problemas que afectan a la juventud moderna como lo son las enfermedades de transmisión sexual, prevención de la drogadicción y abuso del alcohol, complementados con actividades de promoción del uso creativo del tiempo libre?

¿Gozan los profesores y personal administrativo de la Facultad de Contaduría con un programa de salud ocupacional?

La situación descrita es percibida por los diferentes sectores de la comunidad universitaria e impone acciones que conduzcan a mejorar la acción de Bienestar Universitario, por tanto la presente investigación se justifica por las siguientes razones:

Los términos *Bien* y *Estar* evocan la condición de encontrarse a *gusto*, a plenitud o con satisfacción. Sin embargo, al profundizar sobre el concepto nos encontramos con una amplitud de posibilidades de acción que permiten ubicarse, con una precisión más cercana, en la construcción qué es el Bienestar y de qué puede servir para sustentar la visión proyectiva que también encierra .

De esta manera la efectividad, la eficiencia y la eficacia de los programas de Bienestar dependen en gran parte de la gestión institucional, de su esquema de trabajo, de su recurso humano, de la calidad de los bienes y servicios que ofrecen, de su capacidad de respuesta a las demandas y necesidades de la comunidad universitaria, y en general, al nivel de compromiso en el desarrollo de sus actividades en la medida que muestren apertura a redefinir sus procesos como estrategia de mejoramiento a la gestión que realizan.

La ley 30 de 1992, en el artículo 117, prevé: “Las instituciones de educación superior deben adelantar programas de bienestar entendidos como el contenido de actividades que se orientan al desarrollo físico, psicológico, afectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo” Así mismo, el Sistema Nacional de Acreditación en los Lineamientos para la Acreditación plantea la importancia que la institución universitaria cuente con políticas de bienestar que estén orientadas a crear un clima propicio para la formación de una comunidad académica y para el crecimiento personal y colectivo de sus miembros. Estas políticas expresarán, además, orientaciones claras relacionadas con la prestación de servicios de bienestar para los diferentes estamentos de la institución. Es importante asegurar la coherencia entre la filosofía de la institución y sus políticas de bienestar y la realidad cotidiana de su quehacer. El respeto por la opinión ajena, las condiciones adecuadas de participación, de remuneración y de ejercicio de la autoridad son, entre otros, factores que facilitan un clima institucional propicio para el ejercicio de la docencia, la investigación y la proyección social .

Es importante y útil , entonces, mostrar mediante esta investigación la gestión de Bienestar que se desarrolla en la Facultad de Contaduría Pública lo que permitirá fortalecer el accionar de la misma facilitando la toma de decisiones y apoyar la construcción coherente de políticas de Bienestar que redunden en el mejoramiento continuo de los procesos con fines de acreditar ante la sociedad el programa de Contaduría Pública.

Así mismo, esta investigación es pertinente porque contribuye a la preparación de un proceso de autoevaluación de la Facultad de Contaduría, que además de dar cumplimiento a una exigencia de la Ley General de Educación, contribuye con unos de los objetivos que persigue la facultad de ofrecer o mejorar la calidad de sus servicios.

Para el logro de los fines anteriormente planteados, se exponen los siguientes objetivos:

- Autoevaluar la gestión del Bienestar Institucional en la Facultad de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria de la Costa en concordancia con los lineamientos planteados por el Consejo Nacional de Acreditación.

- Conocer desde la perspectiva de los estudiantes, docentes y directivos y/o personal administrativo la gestión que en materia de Bienestar desarrolla la Facultad de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria de la Costa.
- Identificar los elementos que facilitan o no el desarrollo de la gestión de Bienestar de la Facultad de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria de la Costa.
- Formular y presentar una propuesta para el mejoramiento de la gestión de Bienestar Institucional que desarrolla la Facultad de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria de la Costa.

La temática de esta investigación está inscrita en la línea de investigación de Proyecto Educativo Institucional de la Especialización de Estudios Pedagógicos de la Corporación Universitaria de la Costa.

La investigación es de carácter evaluativa, con un diseño cualitativo, enmarcada en el paradigma sociocrítico.

Se trabajó con una muestra aleatoria de la población utilizando las técnicas e instrumentos de carácter cuantitativo y cualitativo, teniendo en cuenta tres unidades de análisis, como lo son los estudiantes, los docentes y personal administrativo y /o directivo.

Una vez que se obtuvieron los resultados, la Unidad Investigativa estableció conclusiones y recomendaciones al tiempo que se propone un Plan de Acción con el objeto de propiciar el mejoramiento de la gestión de Bienestar Universitario en la Facultad de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria de la Costa (CUC).

1. ESTADO DEL ARTE Y FUNDAMENTOS

1.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

1.1.1 Modelos de desarrollo y educación superior

La educación en Colombia ha sido objeto de estudio, de análisis y discusiones, en procura de definir los principios y finalidades que orientan su desarrollo.

“La Educación Superior se inició en Colombia en 1593. Desde entonces, presentó un lento desarrollo hasta el siglo XIX, dándose un vertiginoso proceso de crecimiento en el presente siglo - siglo XX – y de manera significativa en los años de 1930 y 1992 ” (1)

Según datos del ICFES, en 1970 estaban matriculados 83.239 alumnos en instituciones de educación superior; ese número se había duplicado con creces en 1975; llegaba a 391.490 en 1985 y a 673.353 en el primer período lectivo de 1996. En este año la matrícula se distribuía en un 69.7% en universidades, un 18.4% en instituciones universitarias, un 8.1% en instituciones tecnológicas y un 3.8% en instituciones técnicas profesionales. El reparto de las 266 instituciones existente en 1996 era el siguiente: universidades, el 34.6%; instituciones universitarias, el 24.1%; instituciones tecnológicas, el 21.8%, e instituciones técnicas, el 19.5%. Al comparar esta distribución con la del número de estudiantes según el tipo de institución, se evidencia que los tamaños promedio de los distintos tipos de instituciones son muy diferentes.

1. TIMANA, Queipo Franco. La Universidad pública y regional: un proyecto viable. Congreso Nacional de Educación Superior: Barranquilla, Diciembre de 1999, pag 29.

En el decenio de los sesentas terminó el predominio numérico del sector público sobre el privado para dar paso, a partir de esa época, a la situación opuesta. Hoy, aproximadamente el 68% de la matrícula de la educación superior tiene lugar en instituciones privadas.(2)

Tabla 1 Estudiantes matriculados en pregrado según origen de la institución

Origen de la institución	Número de Estudiantes	Porcentaje del Total
Oficial	200.424	31.8
Privada	429.781	68.2
Total de Estudiantes	630.205	100.0

Fuente:ICFES, Estadísticas de la Educación Superior; Colombia 1996, Resumen anual, Santafé de Bogotá D.C. agosto de 1997.

La explicación del crecimiento de Educación Superior en Colombia, coincide con el fin de la segunda guerra mundial, época en que operan profundos cambios económicos – sociales. Entre ellos cabe mencionar el fortalecimiento del proceso de industrialización, dentro de la política general conocida como sustitución de importaciones que conduce a reemplazar los "bienes de consumo inmediato por bienes de capital y de consumo intermedio; el fenómeno de urbanización, que se incrementa notablemente en las tres últimas décadas; la tasa anual de urbanización en Colombia (5.3%) es superior a la del crecimiento demográfico (3.3%);

2 COLOMBIA. Consejo Nacional de Acreditación. Lineamientos para La Acreditación. 3ª ed. Santa Fé de Bogota, Febrero de 1998, pag. 9.

el acelerado crecimiento demográfico y la conformación de una clase media más amplia” (3)

Esta problemática generó presiones sobre la educación superior que incidió en su expansión y transformación; factores como el crecimiento de la población en edad de seguir estudios superiores, la ampliación de la demanda de cupos por la multiplicación del número de egresados de enseñanza media; extensión de la “clientela universitaria”, en correspondencia con la aceleración de la urbanización; cambios significativos en la estructura de la fuerza de trabajo; aparición de nuevas necesidades de conocimientos y técnicas especializadas generadas por el desarrollo industrial y empresarial; aspiraciones de ascenso social de las clases medias emergentes; toda esa complejidad demandó la ampliación y cambio de la educación. Se considera la educación como uno de los elementos del proceso económico. “ Desde esa perspectiva se analiza la educación como la producción de una mercancía que denominamos fuerza de trabajo calificada que tiene una demanda en el mercado” (4)

3. TIMANA, OP CIT, pag. 23.

4. ZULETA, Estanislao. Educación y Democracia. Corporación Tercer Milenio. Bogotá, junio de 1995, pag. 29 – 30.

El sistema educativo ejecutado hasta los noventas en Colombia, correspondió y cumplió su papel de acuerdo a las directrices del modelo de desarrollo económico. La centralización de los procesos, la inflexibilidad, la burocratización, la dependencia institucional y la vigilancia formal de los organismos estatales a las instituciones educativas caracterizaron por décadas la educación superior en Colombia.

“Con el transcurrir de los años, el país se había quedado atrasado tecnológicamente y cada día se requería mayores inversiones para sostener tasas mediocres de crecimiento. Esos hechos llevaron a replantear el modelo económico” (5)

Sin embargo, con el advenimiento de un nuevo modelo de desarrollo y la adopción de un marco institucional con la Carta Constitucional de 1991, se propende cambiar todo el esquema hasta el momento imperante por otro que correspondiera a las realidades económicas, sociales y políticas del país en el contexto internacional.

En los años recientes los mercados nacionales han crecido apreciablemente, y se ha producido una gradual apertura hacia los mercados internacionales.

5. CUELLAR, María Mercedes. Así se gestó la apertura. En el TIEMPO, Santa Fé de Bogotá, febrero 21 de 2000, pag. 3B.

En las economías de los países industrializados se afianza la producción flexible, en la cual, con la automatización y el uso de sistemas informáticos, es posible fabricar productos individualizados, a la medida, como eje central de la organización de la producción.

Un elemento de fundamental importancia en los procesos contemporáneos de producción es la introducción del control y garantía de calidad, del principio de calidad total.

Estas características de los actuales sistemas de producción en el mercado mundial están determinando el tipo de formación y calificación que deben tener los profesionales en general. La Universidad debe hacer un esfuerzo por entender las señales de la sociedad, si ésta cambia continuamente, la universidad debería seguirla.

La educación superior en América Latina enfrenta cambios importantes en: “(i) la transformación y reorganización de los sistemas de educación, especialmente el surgimiento de nuevas universidades, primordialmente privadas; (ii) las formas y modalidades de relacionamiento entre los gobiernos y la instituciones, y (iii) la valoración de la educación universitaria por la sociedad, grupos empresariales y gobierno ” (6)

6. MARTÍNEZ, Eduardo. Ciencia, tecnología y desarrollo: interrelaciones teóricas y metodológicas. CEPAL- UNESCO, Caracas, 1994, pag.80

Lo importante en este mundo globalizado es poder conseguir que el país sea más competitivo y una de las maneras reconocidas para lograr este propósito es la educación, por ende ésta debe contar con elementos que impriman altos grados de competitividad. Para Rudolf Hommes, ex ministro de Hacienda de Colombia, haciendo un balance de la apertura económica, afirma: “En general se favorecieron las industrias de alta tecnología con mano de obra de alto nivel y se perjudicaron los sectores tradicionales y atrasados. Se beneficiaron los profesionales, los obreros calificados, los empleados de alto nivel educativo. Los que no tienen educación, sufrieron.” (7)

El país se enfrenta a un gran reto: no puede expandir su sistema educativo sin redefinir su estrategia en este campo; el Plan Nacional de Desarrollo 1999 – 2002 en la estrategia de ciencia y tecnología señala que “El futuro de Colombia está ligado al progreso científico y tecnológico” y que “la política de ciencia y tecnología requerirá del concurso simultáneo del sector productivo, **las universidades**, institutos y centros de investigación y entidades del estado”.

7. HOMMES, Rudolf. La apertura: un autoreportaje a Rudolf Hommes. En: EL TIEMPO, Santa fé de Bogotá, febrero 21 de 2000., pag. 5B.

1.1.2 Bienestar institucional y la calidad en la educación superior

“ La calidad surge como concepto y como ideología empresarial en el Japón de los años veinte, pero los japoneses lo aplicaron sistemáticamente a partir de los años 50, siguiendo las teorías de los primeros gurús de la calidad total, como los estadounidenses W. Edwards Deming y Joseph M. Juran. Los japoneses se refieren a esta técnica -pues a técnica "neutra" y "objetiva" pretenden reducirla sus apologistas- como «control de calidad total» o TQC en sus siglas inglesas, mientras que en USA y Europa la expresión cambia a «gestión de la calidad total» o TQM” (8)

En cualquiera de los casos, el término presupone una idea de control y seguimiento sistemático de pautas o tareas previamente definidas encaminadas a asegurar la calidad tanto del proceso como del producto resultante.

La búsqueda de la calidad es, en cierto modo, el criterio central que debe orientar el quehacer del Bienestar Universitario; por lo tanto, la calidad no sólo la podemos definir o expresar en términos de calidad de vida o mejoramiento de condiciones materiales o socioeconómicas, sino que se puede ver mediante el logro de procesos que poseen en su estructura y sus métodos características de excelencia, que permiten que los fines institucionales se cumplan.

8. CARRETO, Antonio J. La calidad educativa o la escuela como producción y consumo. WWW.Yahoo.es.com. Educación y Formación.

El logro de la calidad está determinado, a su vez por el cumplimiento de los criterios de integralidad e integridad. El primero se refiere a la búsqueda del conocimiento como dimensión universal intersubjetivamente transferible; en el ámbito del Bienestar Institucional denota un proceso de formación en el cual todos los aspectos del desarrollo humano y no sólo el conocimiento son importantes, y no pueden ser dejados de lado en la formación. La integridad, por su parte, hace referencia a la capacidad de actuar con respecto a los valores referentes y universalmente aceptados como inspiradores de la educación superior.

La educación superior con altos grado de **calidad** debe ser, entonces, la política básica que colabore hacer del país productivamente competitivo, pero a la vez que coadyuve a disminuir el rezago que en materia de distribución del ingreso presenta. Colombia, posee una de las peores distribuciones del ingreso del planeta junto con Zimbawe, Sierra Leona, Panamá, Lesoto, Chile y Brasil, mostrando un coeficiente de Gini entre 0.5 y 0.7. A diferencia de países como Dinamarca, Noruega, Finlandia, países escandinavos, con Ginis de 0.25. (9)

La formación con calidad debe ser la respuesta de la universidad a la exigencia cada día mayor del entorno; el marco institucional y legal así lo plantean:

9. MONTENEGRO, Álvaro. Apertura y Distribución del Ingreso. En EL TIEMPO, Santefé de Bogotá, febrero 21 de 2000, Pag. 6B.

El establecimiento de un Sistema Nacional de Acreditación es un mandato de la Ley 30 de 1992, norma que rige la Educación Superior en Colombia. Ese mandato es una respuesta a la necesidad, expresada en múltiples escenarios, de fortalecer la calidad de la educación superior y al propósito de hacer reconocimiento público del logro de altos niveles de calidad, buscando preservar así derechos legítimos que en esta materia tienen los usuarios del sistema de educación superior y la sociedad global. (10)

Ofrecer una educación de calidad debe ser el propósito de toda institución educativa; para tal fin el sistema educativo colombiano pretende a través de un modelo de acreditación que las instituciones de educación superior sean reconocidas por la comunidad académica como entes que desarrollan un mejoramiento continuo en los procesos académico, investigativo, de bienestar institucional, de proyección a la comunidad y de enlace con el entorno.

Definir la calidad de la educación se puede hacer a través de muchos enfoques que podrían ir desde el reconocimiento de la eficiencia interna del sistema educativo, medibles a través de los resultados específicos del conocimiento y rendimiento académico, hasta la capacidad de un sistema educativo de ser canal ocupacional, que habilita para competir en el mercado laboral.

El concepto de calidad aplicado al servicio público de la educación superior hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza. Para aproximarse a ese óptimo, el Consejo Nacional de Acreditación ha definido un conjunto de características generales de calidad. Con respecto a ellas se emiten los juicios sobre la calidad de instituciones y programas académicos, pero la determinación más específica y el peso relativo de esas características estarán, en buena parte, condicionados a la naturaleza de la institución y a la del programa académico en cuestión. (11)

10.COLOMBIA. Consejo Nacional de Acreditación, Op – Cit, pag.8

11.Ibid, pag.17

La calidad de la educación, deja de centrarse en el producto en sí mismo: ciencia, conocimiento incorporado y desarrollo tecnológico “para convertirse en una exigencia de toda la organización con una connotación, que siendo la educación un proceso pluridimensional, su calidad no dependerá de factores aislados que intervienen en el proceso, sino del nivel de coherencia interna, la eficacia en la gestión y la eficacia en los logros en el marco del Proyecto Educativo Institucional” (12)

1.1.3 Aseguramiento de la calidad en la educación superior

Mucho se viene hablando de la importancia y de la necesidad de la Calidad Total en el país y en especial en el sector educativo, a efecto de lograr el ansiado desarrollo. Igualmente en forma reciente se escucha con mayor frecuencia la imperiosa necesidad de una Calidad Educativa.

Sobre el particular se escribe intensamente y se seguirá haciendo. Existiendo diferentes enfoques metodológicos, interpretaciones y experiencias.

Algunos especialistas en el tema han expuesto su opinión en los resultados del Aseguramiento de la Calidad Total en la educación; en los medios y formas de su

12. LAGO, Diana. Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Indicadores Modelo Autoevaluación de la Calidad RUECA . Congreso Nacional de Educación Superior, Barranquilla, diciembre de 1999.

tratamiento; pero en el fondo se trata de un proceso permanente que a través de un buen manejo gerencial se agrega valor en sus distintas etapas; valores con dos finalidades:

- a) satisfacer al usuario, y
- b) obtener beneficios permanentes y satisfactorios.

Desde ese punto de vista, puede ser entendida la Calidad Total como una estrategia gerencial para que cualquier institución pueda permanecer en el mercado ofreciendo productos y/o servicios de calidad competitiva. En esa misma perspectiva otros vienen afirmando que constituye una técnica moderna, que utilizando una serie de herramientas permitirá la actualización y mejora de los productos y servicios que satisfaga al cliente.

Sin embargo, para Bedoya Sánchez¹³ su apreciación no es tan instrumentalista. La Calidad Total la asume como una filosofía de actuación o de conducta, que guía el proceso continuo de evaluación y mejora de los recursos internos (medios) y de los resultados finales (servicios), centrada en el corazón mismo de la cultura de la empresa o institución. Es decir, practicada en forma clara y explícita por los participantes de todos los niveles, con verdadero compromiso y obsesión puesto de manifiesto en las actitudes y comportamientos, rompiendo miedos, ataduras, mitos o miopías. De no tenerse esa cultura no se logrará la Calidad Total deseada.

13. BEDOYA SÁNCHEZ, Enrique. Hacia una cultura de calidad. www.Yahoo.es.com Educación y Formación.

De manera que la Calidad Total se convierta de una actitud de trabajo y de vida permanente.

Por lo expuesto hasta aquí, se puede observar que la ansiada Calidad Total, que nos permitirá ser más competitivos y procurar clientes satisfechos, es el resultado de algo previo, que es muy complejo que requiere de mayor estudio, así como de estrategias más elaboradas y completas para abordarla; se refiere a la cultura. La cual hay que transformarla en una CULTURA DE CALIDAD.

Para reconocer los procesos de calidad es preciso evaluar; sin embargo; históricamente las universidades en Colombia nunca fueron evaluadas con criterios de calidad; hasta hace poco años no existían sistemas de información y procesos de evaluación de la calidad de los servicios educativos o de la investigación. Y aún hoy día la cultura y los procesos de evaluación son incipientes.

En la mayoría de las instituciones de educación superior, y sus programas académicos, no se ha desarrollado una “cultura de evaluación”; prevalece una racionalidad interna de auto-reproducción, con decisiones burocráticas y corporativas, sin una función de evaluación, y sin un juicio externo respecto a los fines, eficacia y eficiencia, capacidad, pertinencia, y calidad de los servicios y actividades.

No obstante, parece emerger un patrón de evaluación en las instituciones de educación superior en Colombia que comprende tres etapas: la autoevaluación (autoestudio), la evaluación externa y el informe final.

La Autoevaluación, consiste en el estudio llevado a cabo por las instituciones o programas académicos, sobre la base de los criterios, características, variables y de indicadores definidos por el Consejo Nacional de Acreditación. La institución debe asumir el liderazgo de este proceso y propiciar la participación amplia de la comunidad académica en él. (14).

Los factores que el Consejo Nacional de Acreditación ha identificado como centrales en el servicio educativo de educación superior son:

- Proyecto institucional.
- Estudiantes y profesores.
- Procesos académicos.
- Bienestar institucional.
- Organización, administración y gestión.
- Egresados e impacto sobre el medio.
- Recursos físicos y financieros.

La autoevaluación conlleva una actitud ética fundamental: **“Que nunca nuestras palabras sean mejores que nuestros hechos”**. Resulta válido, entonces, reflexionar de manera puntual y objetiva sobre la capacidad de respuesta que actualmente posee la Facultad de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria de la Costa frente al entorno y las exigencias que este mundo globalizado y de competencia plantean.

La Facultad de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria de la Costa requiere someterse a un proceso de autoevaluación que le permita conocer como se encuentra respecto a los factores de acreditación que estipula el Consejo Nacional de Acreditación.

Los factores de acreditación planteados contemplan características de calidad haciendo uso de variables, susceptibles de recibir un valor que puedan expresar un valor numérico o no numérico, que denoten atributos de dichas características.

En esta misma dirección y con el ánimo de hacer perceptible, hasta donde sea posible, el grado de calidad alcanzado, se ha procedido a construir Indicadores o referentes empíricos de las variables. A través de los indicadores las distintas variables que configuran las características de calidad se hacen patentes y valorables. Al igual que en el caso de las variables, estos indicadores son cuantitativos o cualitativos.(15)

Hoy la calidad de la educación es de todos conocido, no constituye un fin en sí misma sino un medio de gestión cuyo objetivo es la mejora permanente de todos los elementos, procesos y resultados que configuran la institución para lograr satisfacción y calidad de vida de todos quienes están implicados en el proceso.

En paralelo con el desarrollo histórico del sistema educativo, el sistema de evaluación de la calidad en educación superior ha evolucionado.

15. bid, pag. 39

Inicialmente la evaluación estuvo centrada en el control administrativo tradicional ejercido por el Estado con énfasis en la relación de conformidad entre norma y resultado de la gestión, especialmente, en la correcta aplicación de los recursos económicos, vida legal de las instituciones y vigencia académica de los programas. Posteriormente, avanzó hacia el aseguramiento de la calidad mediante la verificación de condiciones mínimas, establecimiento de criterios de calidad, el seguimiento, evaluación y corrección continua en los procesos a partir del diseño inicial y actualmente el sistema se encuentra en la etapa de la garantía de la calidad del servicio educativo, mediante sistemas de acreditación estatales o a través de agentes externos, tales como comunidades académicas y científicas, agencias de acreditación, asociaciones profesionales y firmas de producción (16)

Por todo lo anterior, el aseguramiento de la calidad en la educación superior va más allá de la evaluación y el control, pues implica que la calidad debe ser mantenida a lo largo del proceso de formación y busca que éste funcione adecuadamente.

Para tal efecto, en el aseguramiento de la calidad, el énfasis de la evaluación y análisis no está en los productos y servicios educativos, sino en la satisfacción del usuario.

1.1.4 El bienestar institucional y el desarrollo humano

Ricardo Yepes Stork, en una de sus últimas obras, ***Fundamentos de Antropología : Un ideal de la excelencia humana***, destaca el concepto de

16. LAGO, Diana. Op cit. pag.2

bienestar refiriéndose a él como “unas condiciones materiales que permitan estar bien, y en consecuencia tener desahogo, holgura, suficiente para pensar en bienes más altos”(17)

Si nos acercamos de este modo al concepto de Bienestar Institucional, se ve que:

- Se requiere disponer de un mínimo de condiciones materiales para que la persona pueda preocuparse para el logro de bienes que va más allá de la satisfacción de sus necesidades básicas.
- Corresponde a la institución educativa proporcionar a quienes forman parte de la comunidad esas mínimas condiciones que se traducen en un ambiente material adecuado y en la posibilidad de que cada uno de los miembros encuentre dentro de la institución, los medios necesarios para cubrir esas necesidades básicas.
- A los miembros de dicha comunidad corresponde el cuidado y mantenimiento de estos recursos, puesto que cada uno es responsable del bienestar de la institución.

17. COLOMBIA. ICFES. Seminario Taller Plan Institucional de Bienestar Universitario, Bogota, Agosto de 1999, pag.30.

Con relación a este tema es de gran interés el planteamiento que hace Luis Aurelio Ordeñez,¹⁸ siguiendo a Max-Neef, al afirmar que una necesidad satisfecha debe ser un motivador de la conducta humana hacia nuevas realizaciones.

Paralelamente, el concepto que sobre el desarrollo humano se ha tenido desde las diversas perspectivas teóricas y disciplinarias no ha logrado llegar a un punto de partida unificador que permita, a su vez, reorientar procesos de cambio; sin embargo, hoy las diversas entidades nacionales e internacionales encargadas del desarrollo de las sociedades, en general, señalan aspectos importantes que permiten fijar algunos criterios mínimos en cuanto a desarrollo se refiere.

La UNICEF¹⁹ plantea que se puede ver el desarrollo humano como una orientación que ve al hombre como sujeto y objetivo del desarrollo económico y social, (...) que permite fomentar la construcción de conocimientos útiles a la conservación y al desarrollo integral, como meta principal de todos los programas en beneficio de las personas. El desarrollo humano es, fundamentalmente, un proceso social y cultural.

Durante largos años, y a partir de los diferentes modelos políticos y económicos implantados en los diversos países latinoamericanos, que van desde el desarrollismo hasta el neoliberalismo, han manejado el concepto de desarrollo sólo desde el punto de vista economicista.

18. Ibid, pag. 32

19. UNICEF- COLOMBIA. Programa de Cooperación Regional. 1991 – 1997. Informe Ejecutivo, junio de 1997.

Desde este enfoque, los actuales pueblos de Latinoamérica tendrían una serie de obstáculos y factores en contra para alcanzar el ideal de desarrollo, que no es otro que el de países más industrializados. El crecimiento de las sociedades mediante la medición del Producto Nacional Bruto (cuantificable), hoy ya no es posible, por cuanto, como se ha señalado, esta explicación carece de validez pues no considera la falta de equidad en la distribución de la riqueza.

Se ha planteado mejor un enfoque más real, más integral donde se evalúe el desarrollo mediante el estudio de la calidad de vida del conjunto de la población y la satisfacción de las necesidades humanas mínimas que permitan vislumbrar un desarrollo hacia el futuro.

La crisis actual de la humanidad, requiere un prolongado y silencioso proceso de *desarrollo humano sostenible*, el cual no sólo suscita un crecimiento económico sino que también distribuye equitativamente sus beneficios; que regenera el medio ambiente en lugar de destruirlo; que fomenta la autonomía de las personas en lugar de marginarlas.

La ONU²⁰ señala que es necesario un nuevo paradigma del desarrollo que ubique al ser humano en el centro de ese desarrollo; que considere el

20. ONU. Informe sobre Desarrollo Humano, 1994.

crecimiento económico como un medio y no como un fin; que proteja las oportunidades de vida de las nuevas y futuras generaciones y respete los sistemas naturales de los que dependen todos los seres vivos. Este paradigma debe posibilitar que todas las personas amplíen plenamente su capacidad humana y aprovechen esa capacidad al máximo en todas las esferas: económica, social, cultural y política.

Aplicando estas ideas al Bienestar en la institución se hace patente que en la medida en que se procure el cubrimiento de las necesidades primarias, se amplía la posibilidad de proporcionar otros medios y crear nuevas motivaciones para satisfacer las necesidades socioafectivas, intelectuales y espirituales y se supere así la concepción inicial del Bienestar, ampliando su campo y colocándolo en el sitio que le corresponde, como factor esencial para el desarrollo de la educación integral.

1.1.5 Gestión administrativa en bienestar institucional

La Gestión Administrativa en Bienestar es aquella que logra desarrollar los diferentes aspectos del Bienestar, en el mayor grado posible, que tenga metas definidas a corto, mediano y largo plazo, que permita evaluar sus resultados y ajustarlos permanentemente, que maneje y distribuya adecuadamente los recursos disponibles, que resuelva los conflictos y las situaciones, dentro de parámetros de equidad y convivencia, que logre la integración y desarrollo

humano de los miembros de la comunidad universitaria, que contribuya de manera sensible a elevar la calidad de vida de éstos y, además, ejecute, con un alto grado de eficacia, eficiencia, calidad, ética, responsabilidad y compromiso, los distintos programas.

1.1.6 La acreditación en el bienestar institucional

La acreditación es, además de un camino para el reconocimiento por parte del Estado de la calidad de las instituciones de educación superior y de programas académicos, una ocasión para comparar la formación que se imparte con la que reconocen como válida y deseable los pares académicos, es decir, quienes, por poseer las cualidades esenciales de la comunidad académica que detenta un determinado saber, son los representantes del deber ser de esa comunidad. Dentro del proceso de acreditación, la participación de pares internacionalmente reconocidos podría derivar en un reconocimiento internacional de la calidad de programas e instituciones colombianas. Finalmente, la acreditación también es un instrumento para promover y reconocer la dinámica del mejoramiento de la calidad y para precisar metas de desarrollo institucional.

El ámbito de la evaluación en el bienestar institucional es quizás uno de los más olvidados, como consecuencia de la falta de planeación, del acomodamiento a la rutina, la renuncia al cambio, el temor a encontrar que las acciones que se realizan no se ajustan a lo esperado, la ausencia de innovación y la presión del medio.

1.1.7 Estructura organizacional de bienestar institucional

Una de las dificultades en el trabajo del Bienestar Institucional, es la carencia de una estructura orgánica en una buena parte de las Instituciones de Educación Superior, que permita el trabajo y el cumplimiento de las funciones correspondientes.

En el ámbito nacional las estructuras de Bienestar no se encuentran unificadas, ya que en algunas se conciben como vicerrectoría, decanatura, departamento, división y jefatura.

En el caso particular de la CUC, la estructura corresponde a una vicerrectoría, la cual ofrece servicios de orientación psicológica y académica, de salud, deportes, extensión cultural y artística, entre otros.

1.1.8 La comunicación y la divulgación en el bienestar institucional

La comunicación organizacional se define como “el conjunto de actividades, formas expresivas, objetos y medios utilizados en la transmisión de ideas, hechos, sentimientos o experiencias, tendientes a lograr la coordinación, entendimiento, integración de los colaboradores, con miras a reducir la incertidumbre y buscando siempre la obtención de altos índices de eficiencia, calidad y competitividad organizacional” (21)

Los servicios de Bienestar Institucional deben estar soportados por una fuerte labor de comunicación y divulgación, entendida como la difusión clara y oportuna de la información hacia los distintos niveles de la comunidad universitaria.

La socialización de las experiencias es el mecanismo esencial para la apropiación colectiva del conocimiento; así mismo, el desarrollo del pensamiento sistemático de Bienestar, su accionar cotidiano y los objetivos propuestos y alcanzados deben comunicarse y divulgarse a través de medios efectivos como revistas, radio, televisión y páginas *web*.

Además de los anteriores medios, el Bienestar institucional debe manejar otros recursos alternativos de carácter interno que hagan fluir la información básica de los programas y servicios ofrecidos, propiciando con esto un trabajo coordinado entre el Bienestar y la academia.

21. NIÑO BENAVIDES, Teresa. Diagnóstico de la Imagen Interna de la Universidad Iberoamericana. Tesis de Maestría. México D.F: 1990. pag. 3

1.2 FUNDAMENTOS HISTÓRICOS

1.2.1 Acreditación

Acreditar significa “hacer digna de crédito alguna cosa, probar su certeza o realidad”; “afamar, dar crédito o reputación”; “dar seguridad de que alguna persona o cosa es lo que representa o parece”. En su sentido técnico, la palabra, procedente del inglés **accreditation** denota una peculiar forma de la heteroevaluación que tuvo origen en los Estados Unidos de Norteamérica.

“Iniciada en célebre debate entre el presidente Elliot de la Universidad de Harvard y el Presidente Warfield de Lafayette College, en el último decenio del siglo XIX, se orientó a evaluar o acreditar la calidad del egresado del “high school” con miras a su ingreso en la educación superior. Nace, entonces, en junio de 1901, el primer “College Board” que estableciera los **standars** o medida de la competencia o capacidades del estudiante, las comprobara mediante los **etrance examinations** y diera de ella pública constancia. En 1910 veinticinco instituciones del Nordeste habían adherido al sistema que fue copiado, con adecuaciones por otras regiones de los Estados.

Por los mismos años, las diversa asociaciones universitarias que venían siendo creadas desde 1887, reunidas en Williamstown, Massachusetes, acordaron en 1906 desarrollar actividades de autoevaluación y de acreditación interinstitucional e intercambiar ideas y opiniones sobre la calidad institucional.” (22)

En general, se pueden identificar por fuera de la experiencia latinoamericana, tres sistemas básicos de sistemas de acreditación: el Americano, el Europeo-Continental y el Británico.

22. BORRERO C, Alfonso. Evaluación y Acreditación. Memoria simposio sobre acreditación universitaria. ICFES Bogotá, octubre de 1994. pag. 45 – 46

Según Borrero²³ Tales modelos suelen distinguirse por el propósito que persiguen, por el marco en que se mueven, por el procedimiento utilizado y por el foco de interés atendido.

El caso americano, con 60 años de experiencia tiene el propósito de buscar el mejoramiento de los programas e instituciones, así como la evidente necesidad de mostrar al público la calidad del servicio educativo. La evaluación en este contexto se realiza para propiciar y verificar el logro de metas institucionales y en otros casos para alcanzar estándares gremiales.

En el modelo Europeo-Continental, el fin es proporcionar garantías al gobierno y al usuario. El marco de referencia es del responder a las expectativas al gremio profesional y sólo en forma ocasional, contrastar la intenciones establecidas para el programa académico con los resultados obtenidos en el mismo.

En el modelo Británico, el propósito es el mantenimiento de estándares para los títulos académicos nacionalmente aceptados, para el contenido de los cursos y para el establecimiento de criterios diferenciales de calidad, con el fin de fijar luego objetivos. En este marco, la evaluación se dirige a emitir juicios relativos a cursos y programas de investigación, mediante el uso de normas matemáticas e

23. Ibid, pag. 51 – 52

indicadores de desempeño y hacer énfasis en estándares profesionales esperados aunque no estén escritos.

En América Latina, si bien no existen experiencias bien establecidas, pero se aprecia un importante consenso sobre la necesidad y urgencia de disponer de sistemas de acreditación efectivos y de cobertura amplia.

Este consenso es compartido por las autoridades y medios académicos, organismos gubernamentales y público en general.

Las experiencias más significativas se encuentran en Brasil a nivel de postgrados, y en algunos países donde empiezan a tomar formas procesos acreditadores como México, Chile, Venezuela y Colombia. En México la acreditación se ha concebido como parte del proceso de planeación, en Chile sus propósitos centrales apuntan a la búsqueda del mejoramiento académico y del ofrecimiento de garantía del usuario, así como promover la eficiencia en las instituciones del sistema.

En países como Ecuador y Bolivia, la posibilidad de establecer un sistema nacional de acreditación depende de la comprensión que se tenga de la autonomía universitaria, en cuya defensa surge la imposibilidad casi absoluta de aceptar algún mecanismo de evaluación.

En Colombia, si bien es cierto que no existe tradición en acreditación, la evaluación y la autoevaluación realizada en las instituciones de educación superior durante varios años, constituye una experiencia acumulada muy importante que podía asumirse como la primera fase de este proceso.

1.2.2 Bienestar Institucional

1.2.2.1 Enfoque Inicial

La acción del Bienestar Universitario se llegó a entender como una conjunción de dos factores y de acuerdo a ellos se hicieron los planes pertinentes:

- La tarea de proporcionar, dentro del ambiente de la universidad, los elementos necesarios para que cada una de las personas que formaban parte de la comunidad universitaria disfrutase del Bienestar requerido para llevar a cabo su trabajo con eficacia, satisfaciendo sus necesidades más inmediatas.
- La de formar a las persona para el adecuado uso de los bienes materiales dispuestos para ello.

El Bienestar Universitario, se entendió inicialmente como una instancia que debía administrar unos servicios orientados a posibilitar el desempeño del estudiante en el espacio de la academia. Tal noción está ligada a las primeras experiencias de

Bienestar y como tal es responsable del fracaso de los primeros programas y servicios de Bienestar en las Universidades.(24)

Por carecer de la estructura y de la actitud formativa, por su actitud excesivamente paternalista y por estar desarticulados de las instancias que determinaban esos procesos, estos modelos , hacen crisis y son finalmente superados.

1.2.2.2 Modelos de Transición

Con el paso de los años, como producto de la práctica y la reflexión interna de algunas instituciones, empiezan a aparecer y a tomar importancia otros modelos ligados a lo cultural cuyo carácter de extensión busca vincular las instituciones con el entorno social. Ese proceso contribuye a reasignar internamente lo que se concebía por Bienestar, sin que hubiera producido aún una crítica clara de paradigma o una reflexión colectiva con el mismo fin.

Dentro de este modelo adquiere una gran importancia la concepción de que Bienestar estaba obligado a cumplir un papel de apoyo a la academia, facilitando por medio de sus diferentes acciones la tarea de formación que aún no se consideraba como propia de sus objetivos.

Sin embargo, el proceso de autoanálisis no se había cumplido del todo y aún

24. Plan de Bienestar Institucional, Op –cit., pag.33

se encuentran en esta etapa las tendencias asistencialistas y paternalistas que se aplicaron hacia los años sesenta. Pero en el conjunto del sistema en que se está constituyendo el Bienestar, el espacio de la formación, en la práctica, va tomando forma de un modo más claro y más amplio. (25)

Luego de una gran discusión, sólo hacía mediados de la década de los 90's y dentro de un marco de reconocimiento de los valores ciudadanos que se ponen en el orden del día con la aprobación de la Constitución de 1991, empiezan a surgir abiertamente las primeras reflexiones que buscan clarificar la importancia de ese papel formativo de Bienestar.

1.2.2.3 El Enfoque Actual

El enfoque actual de Bienestar se encamina a superar la visión de apoyo a la academia.. Dentro de la visión de **apoyo** (apoyar, hacer que una cosa descansa sobre la otra) se está implícitamente desmembrando el Bienestar del sistema educativo. Es como ubicarlo por fuera, o al lado, pero nunca como parte del todo. La visión moderna de Bienestar Institucional deja atrás el papel asistencialista y de apoyo para convertirse en el verdadero eje integrador del **estar bien**, fomentando los valores humanos; vinculando la investigación educativa a su quehacer; construyendo una red de compromisos activos y recíprocos que deje de concebirlo como una estructura central, dispensadora de bienes, que asuma todas las responsabilidades

1.3 FUNDAMENTOS INSTITUCIONALES

La CUC nació como una necesidad originada esencialmente por la crisis universitaria surgida a principios de los años 70 y que se manifestó por una mayor demanda de Educación Superior. Mediante el Acta No. 001 del 16 de noviembre de 1970 se cristalizó la idea de dar respuesta a la exigencia del medio; se inició clases el 12 de febrero de 1971, con los programas de Arquitectura, Construcción Civil, Administración y Finanzas, Derecho, Ingeniería Civil y un ciclo básico en Ingenierías.

Con el Plan de Desarrollo de 1993-1995, se fomentó el crecimiento institucional en áreas académicas relevantes para las necesidades actuales del medio, fue así como en 1994 se creó la Facultad de Contaduría Pública.

De la Facultad de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria de la Costa, han egresado dos promociones de Contadores Públicos para un total de 192 egresados de los cuales 79 se han graduado. Actualmente cuenta con 1.039 estudiantes.

Así mismo, en los estatutos de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Corporación Universitaria de la Costa, se señala que dentro de su quehacer diario define el Bienestar Universitario como un conjunto de condiciones ideales para ser, hacer y estar, resultante del aprovechamiento por parte de los miembros de la comunidad universitaria de una gama de oportunidades y experiencias a las que

tienen acceso dentro de la institución, y a través de la cuales mejoran su calidad de vida, construyen su desarrollo integral y le dan cumplimiento a la Misión institucional de la Corporación Universitaria de la Costa.

El trabajo de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario está dirigido a trabajar con el hombre, considerándolo como ser integral, en el cual se conjugan lo físico, lo espiritual y lo psicológico para lograr el equilibrio en su desarrollo.

Por otro lado, la estructura básica de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario está conformada por un Vicerrector y tres coordinaciones a saber:

- Coordinación de Cultura.
- Coordinación de Deporte.
- Coordinación de Desarrollo Humano.

Cada una de estas coordinaciones cumplen con tareas específicas así como también desarrollan actividades en equipo.

1.4 FUNDAMENTOS LEGALES

El movimiento reformista universitario originado en Córdoba, Argentina, en 1919 tuvo repercusiones en Colombia a partir de 1930.

La Ley 68 de 1935 integró las dispersas facultades profesionales en una sola institución, ordenó la construcción de una ciudad universitaria y concedió un alto grado de autonomía académica y administrativa a la nueva institución, (...) La misma reforma y el desarrollo que a ella le dio la Universidad Nacional, introdujo en la vida universitaria dos nuevas instituciones: la extensión cultural y el Bienestar Estudiantil... El Bienestar Estudiantil, introducía en la vida universitaria los deportes, los servicios médicos y las residencias estudiantiles que formaron desde un comienzo parte del campus universitario. (26)

La concepción del Bienestar Universitario estuvo asociada a presupuestos derivados de la Ley 68 de 1935, en donde se establecían las funciones que éste ente debía cumplir, como era de proporcionar a los estudiantes las residencias universitarias, los servicios médicos y facilidades locativas para el ejercicio de los deportes. Sin embargo, la aplicación de esta norma operó en las instituciones de carácter oficial, principalmente en ciudades capitales como Bogotá, Medellín y Cali.

Desde 1935 hasta 1980 fue poco lo que se aportó legalmente al Bienestar Universitario: Con la expedición de la ley 80 de 1980 y su posterior reglamentación se realizaron reformas significativas en el sistema de la educación superior, que incluyeron la desaparición de las residencias estudiantiles en los campus universitarios de las principales ciudades del país.

26. TIRADO MEJIA. A y Colaboradores. Nueva Historia de Colombia. Ed. Planeta. Bogotá. D.E pag. 106.

Con la reforma política de 1991, la Constitución en su artículo 67 consagra la educación como un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica y a los demás bienes y valores de la cultura.

Desde esta perspectiva, la *Misión Nacional para la Modernización de la Universidad Pública*²⁷ en sus Recomendaciones y Plan de Acción, incluye un capítulo sobre el Bienestar Universitario, estableciendo como objetivo del mismo facilitar a cada uno de los miembros de la comunidad universitaria los medios necesarios para poner a disposición los fines de la academia, de la docencia, del estudio, de la investigación y de la proyección hacia la sociedad, todas las potencialidades personales.

Así mismo la *Misión* recomendó que la estructura orgánica del Bienestar en las universidades debe corresponder a una Vicerrectoría, que gestione los recursos y promueva y apoye la participación y la propuestas de la comunidad bajo criterios de reciprocidad.

Esta propuesta también le asigna al Bienestar universitario importantes funciones para la promoción socioeconómica y de servicios a los estudiantes, como son :

27. Política y Gestión Universitaria. Misión para la Modernización de la Universidad Pública. Informe Final. Universidad del Valle. No. 19, marzo de 1995, Cali.

a) Elevar la eficiencia del gasto de educación al permitir a los estudiantes beneficiarios disponer de los medios necesarios para su subsistencia (salud, vestuario, alimentación, vivienda, recreación, etc); b) Facilitar los préstamos necesarios sin exigirles fiadores u otras garantías diferentes a un compromiso escrito; c) Establecer subsidios y préstamos para alojamiento, así como convenios con residencias estudiantiles públicas y privadas, para facilitar cupos a estudiantes de provincia; d) Otorgar subsidios de alimentación para estudiantes de escasos recursos; e) Conceder préstamos para la adquisición de textos y materiales de estudio; f) Incorporar el deporte como una práctica obligatoria dentro del currículo académico.

La Misión también recomendó que el Bienestar no se limite, exclusivamente, a los servicios estudiantiles, sino que programe cursos, talleres y seminarios de orden educativo y formativo, para ofrecerlos a las unidades académicas pertinentes. Estas actividades deben “tener una correspondencia en créditos y estar abiertos no solo para estudiantes, sino también para docentes y funcionarios, quienes podrán tomar, por derecho propio, al menos un curso semestral” (28)

Sin embargo lo establecido literalmente por la Ley 30 de 1992, en su capítulo III, con relación al tema que nos ocupa, que obliga a su virtual cumplimiento, a letra dice:

28. GUTIERREZ, A. El Bienestar Integral de la Comunidad Universitaria. Pontificia Universidad Javeriana, Vicerrectoría del Medio Universitario. Santa Fe de Bogotá, 1995. pag.29.

“Del Bienestar Universitario

Art. 117 Las instituciones de Educación Superior deben adelantar programas de Bienestar, entendidos como el conjunto de actividades que orientan al desarrollo físico, psico – afectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo. El Consejo Nacional de educación Superior (CESU) determinará las políticas de Bienestar Universitario. Igualmente creará un fondo de Bienestar Universitario con recursos del presupuesto nacional y de los entes territoriales que puedan hacer aportes. El Fondo señalado anteriormente será administrado por el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES).

“Art 118. Cada Institución de Educación Superior destinará por lo menos el dos por ciento (2 %) de su presupuesto de funcionamiento, para atender adecuadamente su propio Bienestar Universitario”.

“Art. 119. Las instituciones de Educación Superior garantizarán campos y escenarios deportivos, con el propósito de facilitar el desarrollo de estas actividades en forma permanente”.

1.5 FUNDAMENTOS EPISTEMOLÓGICOS

1.5.1 El Concepto de Calidad

Etimológicamente la calidad nos habla de las propiedades inherentes a una cosa.

En sentido absoluto da cuenta de la superioridad o excelencia de esa cosa.

El concepto de calidad se mueve, entre la percepción del que crea el producto o servicio, con un alto componente objetivo, porque se basa en características técnicas y requisitos internamente seleccionados, y la percepción-satisfacción del usuario, que valora el servicio o producto en función de cómo percibe que cubre sus necesidades. Esta última valoración es necesariamente subjetiva y da lugar a la satisfacción o insatisfacción por comparación con sus expectativas.

La "calidad" se ha convertido en un término inevitable en el mundo actual. Está en boca de los políticos, directivos, los profesionales y los ciudadanos. No sólo las empresas privadas trabajan en calidad sino también los servicios públicos (la sanidad, la asistencia social, la policía, la educación) tratan de mejorar la calidad y potenciar su capacidad de respuesta a las demandas de los clientes (pacientes, estudiantes, usuarios, beneficiarios). La calidad se ha convertido en el centro de la actividad organizada y no parece concebible quedar indiferente ante ella.

Al término "**calidad**" le ocurre lo que a tantos otros por su amplia difusión ha producido el desdibujamiento del significado, atribuyéndoseles tantos matices que los ha convertido en expresiones que encierran sentidos múltiples o diversos.

La etimología de este término la encontramos en el vocablo latino "qualitas-atis". Nuestro diccionario de la REAL ACADEMIA ESPAÑOLA lo define como la "propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual mejor o peor que las restantes de su especie". El mismo diccionario la define, también, en sentido absoluto, como la "superioridad o excelencia".

Se recogen las aportaciones de la Real Academia, por entender que responden al concepto de calidad. Se considera que ésta, en definitiva, "es el rasgo atribuible a entidades individuales o colectivas cuyos componentes estructurales y funcionales responden a los criterios de idoneidad máxima que cabe esperar de las mismas, produciendo como consecuencia aportaciones o resultados valorables en grado máximo, de acuerdo con su propia naturaleza." (29)

Pero, puesto que en definitiva, los parámetros de medida de la calidad son valores asumidos por quienes realizan tal estimación, el concepto de calidad se convierte en algo sometido a la subjetividad de los propios individuos.

1.5.2 Evolución Histórica⁽³⁰⁾

La necesidad humana de calidad ha existido siempre, pero la importancia que se le ha concedido y las formas de gestión de la calidad no han sido las mismas a lo largo de la historia.

-
29. GENTO PALACIOS, S Instituciones Educativas para la Calidad Total, Madrid: la Muralla, 1996,pag. 26.
 30. SANTANA BONILLA, Pablo. ¿Es la gestión de la calidad total en educación: un nuevo modelo organizativo. Universidad de la Laguna: Islas Canarias – España,1997, pags 3-4.

Respecto a la relevancia concedida a la calidad, en la actualidad en la Sociedad de la Europa Occidental, 8 de cada 10 compradores confieren más importancia al aspecto calidad que al aspecto precio. Hace tan sólo un década, solamente entre 3 y 4 compradores de cada 10 optaban por la calidad frente al precio.

Frente a esta evolución de los gustos y necesidades de los usuarios, las organizaciones han ido adoptando diferentes técnicas de gestión de la calidad:

Antes de la 2ª Revolución Industrial, era el propio artesano o el consumidor quien efectuaba la inspección de calidad.

Con el advenimiento del Sistema Taylor a finales del siglo XIX, la calidad se resintió profundamente, como consecuencia del énfasis puesto en la productividad. Para evitar esta situación, se crearon los Departamentos de Inspección de Calidad, con la misión de rechazar los productos defectuosos.

Ya en el siglo XX, en los años veinte y treinta es cuando surgen técnicas más depuradas para el Control de la Calidad, basadas generalmente en el uso de métodos estadísticos.

La 2ª Guerra Mundial trajo a los Estados Unidos un resurgir del Control Estadístico de la Calidad aplicado a su industria bélica. Este control estadístico sirvió de base para la formación sobre la calidad en Japón.

Debido a la creciente complejidad de sistemas y productos se hizo necesaria la profundización en el estudio de la fiabilidad, lo que dio lugar, ya en los años 50, al nacimiento de la Ingeniería de Fiabilidad.

En los años 50 y 60, Japón invita a las autoridades más prestigiosas en materia de gestión de calidad (entre ellos el Dr. Deming. y el Dr. Juran) y, mediante acciones concertadas de la industria y el Gobierno, logra alcanzar a las naciones más desarrolladas superando la calidad de los productos Occidentales.

En los 70 la primacía japonesa en calidad es ya un hecho, aunque los directivos de empresas americanas y europeas no quieren reconocerlo. En 1981, el 80% de los empresarios estadounidenses cree que sus productos son superiores a los japoneses. mientras que el 80% de los consumidores norteamericanos piensan justo lo contrario.

En los años 80 asistimos, por tanto, a la crisis occidental de la calidad, frente a la que resurgen los métodos estadísticos de la mano del Control Estadístico de Procesos, y nuevas aproximaciones a la gestión de la calidad (Calidad Total, Gestión Estratégica de la Calidad, Calidad en los Servicios y la Planificación para la Calidad).

Desde el punto de vista empresarial, la calidad ha sido una variable permanente de gestión, ante el deseo de las empresas de diferenciar sus productos y servicios, obtener la fidelidad de sus clientes y conseguir una posición de ventaja competitiva en su mercado. La calidad, como expresión de excelencia, dependerá siempre de las condiciones subjetivas de la demanda de ese producto/servicio, del coste del mismo y de las expectativas del cliente en relación con ese producto o ese servicio.

La excelencia no es, por tanto, una característica del producto o del servicio sino una convención, un acuerdo entre el productor del bien o el servicio y su cliente, además de una aspiración legítima de gestión en la empresa. (31)

1.5.3 Elementos Epistemológicos

El **lograr** la calidad, precede de un proceso de ajustes y pasos que conforman el modelo de la Gestión de la Calidad Total (GCT). Existen múltiples procedimientos asociados con la GCT, sin embargo, la herramienta básica la constituye el denominado *ciclo de Deming*, de modo que se ha llegado a afirmar que la esencia de la calidad total consiste en la aplicación reiterada del mismo hasta conseguir el objetivo propuesto. El ciclo de Deming también se conoce como PDCA (Plan-Do-Check-Act) (32)

- **PLAN** - Planificar la actividad a desarrollar.
- **DO** - Ejecutar lo planificado.
- **CHECK** - Controlar la actividad durante su desarrollo, introduciendo los ajustes o correcciones necesarias.
- **ACT** - Analizar lo sucedido una vez finalizadas las fases anteriores y aprovechar lo aprendido: estandarizar los elementos eficaces y corregir los mejorables, para volver a la fase inicial.

31.DELGADO, Kenneth .Evaluación y calidad de la educación. Nuevos aportes. Editorial Logo, Lima, Perú, pag 200.

32.UGALDE,M. Aplicación de la mejora continua a la gestión de un programa de formación. Organización y Gestión Educativa, No. 3, 41- 44, 1995.

Una lectura atenta de los modelos de GCT nos lleva a la conclusión que a ellos subyace una concepción causal de las relaciones entre variables organizativas - uno de cuyos indicios lo constituyen los nombres atribuidos a los distintos componentes de los modelos de Calidad Total - por lo que puede afirmarse que responden a un epistemología **positivista**. Aunque se reconozcan las peculiaridades de las organizaciones educativa, la GCT se ofrece como un modelo de gestión a imagen y semejanza de los modelos científicos de corte positivista. El propio *ciclo de Deming* se presenta como la aplicación del método científico al mundo de la gestión de las organizaciones. (33)

Aún cuando [la gestión de calidad] no es equivalente, ni puede serlo, a un marco científico, tiene en su favor la prueba de validez empírica otorgada por su utilización reiterada a lo largo de más de dos décadas, en empresas de éxito. "Al igual que sucede en el seno de los marcos típicamente científicos, [en la gestión de calidad] se pone el acento en la referencia a hechos, reflejados en datos, o a aspectos evaluables, o incluso medibles, de los procesos y los productos" (34)

El proceso PDCA es claramente deudor de la llamada metodología científica -o más propiamente metodología experimental- a cuya potencia como herramienta de generación de conocimiento debemos el nacimiento y progreso de la ciencia moderna. La concepción del ciclo PDCA está asimismo emparentada con la corriente de Resolución de Problemas... ello confirma esa orientación de corte científico que constituye una de las facetas ampliamente reconocida de la calidad total como sistema de gestión. (35)

33. SANTANA BONILLA, Op – Cit, pag. 5.

34. LÓPEZ RUPÉREZ. La Gestión de la Calidad en Educación. Madrid. La Muralla, 1994, pag.60.

35 Ibid, pag, 62

1.5.4 La gestión de la calidad total como modelo organizativo en la educación

La evaluación de los sistemas educativos está estrechamente asociada con la calidad de la educación; calidad implica mucho más que mejora de mobiliario o distribución de computadoras; supone atreverse a transformar estilos de gestión y estilos de enseñanza-aprendizaje.

La calidad, que significa cualidad, ha sido definida hasta ahora desde una perspectiva positivista como algo dado susceptible de perfeccionamiento o de adecuación creciente de medios y fines.

Pero cabe hacerse una pregunta: ¿Con qué tradiciones teóricas en organización educativa está relacionada la GCT? Se considera que detrás de la calidad total como modelo de gestión no se encuentra una única teoría organizativa sino, por decirlo de alguna manera, una mezcla de diversos retazos de teoría:

La GCT es un conjunto articulado de elementos de la Escuela de Relaciones Humanas, de la perspectiva sistémica de las organizaciones y de la cultura organizativa. Relacionando aspectos psicológicos motivacionales con variables de clima organizativo, la GCT produce un sistema de valores que conjuga los valores personales de sus funcionarios con los valores de los productos de la empresa, en el que la calidad ocupa un lugar destacado. Este sistema de valores -que se convierte en la cultura organizativa de la institución- procura integrar a los trabajadores en la empresa, colocándola como mediadora entre aquellos y la sociedad. (36)

36. SILVA, Joao dos Reis. Calidad Total en la Educación: Ideología administrativa e imposibilidad teórica. Educación & Realidad, 20 (1). Sao Paulo, pag 223.

Se Considera que la GCT responde, más bien, a los postulados de la teoría de los Recursos Humanos.

Mientras que los teóricos de las Relaciones Humanas consideraron que personalidad y organización estaban en un conflicto sin solución y defendieron el lado humano de la organización, los teóricos de los Recursos Humanos consideraron que dicho conflicto no es inherente a la organización, ni inevitable. Se defiende así la posibilidad de integrar ambos componentes de tal manera que el hombre logre un máximo de satisfacción y enriquecimiento a partir de su trabajo y, al tiempo, se obtengan nuevos niveles de eficacia en la organización. (37)

Lo anterior no es de extrañar porque fue a finales de los sesenta y principio de los setenta cuando surgió el concepto de calidad total, momento en que estaba en auge la teorización desde la perspectiva de los Recursos Humanos.

Además, desde la perspectiva de las Relaciones Humanas se considera la satisfacción del trabajador es “un *medio* para lograr una escuela más eficaz, mientras que desde los Recursos Humanos la satisfacción se entiende como un *fin* deseable que surge cuando se realizan trabajos importantes y significativos. Por tanto, el logro de la satisfacción del personal se convierte en un componente clave de la eficacia escolar” (38)

37.GONZÁLEZ GONZALEZ , M T. La escuela como organización: Perspectivas teóricas actuales. Universidad de Murcia, 1998. pag. 60

38. Ibid, pag. 61

El lenguaje y la argumentación utilizadas por algunos de los defensores de la aplicación de la calidad total a la educación muestran la deuda de sus propuestas con la teoría de los Recursos Humanos. A continuación incluimos dos ejemplos:

La gestión de las personas constituye uno de los pilares básicos de la calidad total beneficiaria de esa nueva orientación que atribuye a los recursos humanos -por encima de los recursos de carácter material y tecnológico- la clave del éxito de cualquier empresa o cualquier organización...

La motivación constituye el motor de la persona, el factor capaz de movilizar las energías y las capacidades del individuo hasta su máximo potencial. De ahí que las políticas de motivación resulten de cruciales a la hora de conseguir la implantación de la calidad total en una organización. Entre ellas destacaremos las siguientes: la comunicación y la participación, el reconocimiento y las recompensas, y la definición de una carrera profesional. (39)

La cultura organizativa es un elemento clave en la GCT, pero concebida como variable manipulable y elemento de cohesión organizativa:

(...) la estrategia global más característica de la calidad total consiste en hacer de ella el eje de la cultura de la organización. Como es sabido, se entiende por cultura en este contexto un conjunto de valores, normas, creencias, supuestos y expectativas compartidos por las personas que forman un grupo humano. La cultura constituye el principal elemento de cohesión en las organizaciones y el filtro de percepción de la realidad por parte de sus componentes (40)

39.LÓPEZ RUPÉREZ, F. La Gestión de la Calidad en Educación, Madrid, La Muralla, 1994, pags 53 -54

40. Ibid, pag. 55.

Desde un punto de vista psicosocial la calidad total se convierte en una auténtica cultura organizativa que reposa en una amplia colección de valores compartidos.

La introducción del concepto de cultura organizativa se presenta como un cambio de paradigma, sin embargo, la conceptualización que del mismo se hace revela que en el fondo se trata, más bien, de un cambio de terminología:

El reconocimiento ampliamente aceptado de lo que se ha dado en llamar 'cultura de las organizaciones' -en tanto que variable, o racimo de variables, francamente relevante a la hora de explicar el comportamiento, el rendimiento y la eficacia de aquéllas- constituye el exponente del desplazamiento que se está produciendo entre los teóricos de la gestión desde un paradigma analítico de corte racionalista a otro más global, menos cartesiano, que toma en consideración el hecho de que el todo es mucho más que la suma de las partes...La cultura se enmarca dentro de esta visión o paradigma de orientación holista y queda definida como un conjunto de supuestos, creencias y valores compartidos en el seno de una organización. (41)

En conclusión, siguiendo la argumentación de ESCUDERO MUÑOZ⁴² y parafraseándolo, puede afirmarse que la GCT es **una tecnología** para la gestión en educación que se fundamenta en **una perspectiva tecnológica sobre y para la organización escolar**, en el enfoque científico-técnico.

41. Ibid, pag. 81

42. ESCUDERO MUÑOZ. J,M- Tecnología e Innovación Educativa. Bordon, 47 (2), 1995, pag. 161.

En resumen, la GCT es una estrategia de gestión y mejora organizativa 'exportada' hacia la educación desde el sector privado.

Sin embargo, si se entiende la enseñanza como algo más que una actividad técnica, las organizaciones educativas como realidades socialmente construidas y el cambio educativo como un proceso complejo cargado de valores e implicaciones ideológicas, la GCT no es la mejor estrategia de progreso para las próximas décadas. En todo caso, podría afirmarse que es la estrategia que mejor se ajusta a los supuestos de la política neoliberal imperante actualmente en educación en un buen número de países occidentales. Por otra parte, puede afirmarse que la GCT no constituye 'un nuevo modelo organizativo' pues recoge propuestas de distintas teorías organizativas, y -como parece que empiezan a mostrar algunos estudios. (43)

43. MANI BG. Old Wine in New Bottles Tastes Better: A caso Study of TQM Implementación in the IRS. Public Administrations Review, 55 (2) Pag. 147. Citado por SANTANA BONILLA, Op cit, pag. 10.

2. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1 CATEGORÍAS

Las categorías de evaluación están constituidas por cada una de las características asociadas al Factor Bienestar Institucional planteadas en los Lineamientos para la Acreditación que propone el Consejo Nacional de Acreditación.

2.2 DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Políticas, oportunidades y medios.

Se considera importante que la institución cuente con políticas de bienestar que estén orientadas a crear un clima propicio para la formación de una comunidad académica y para el crecimiento personal y colectivo de sus miembros. Estas políticas expresarán, además, orientaciones claras relacionadas con la prestación de servicios de bienestar para los diferentes estamentos de la institución. Es importante asegurar la coherencia entre la filosofía de la institución y sus políticas de bienestar y la realidad cotidiana de su quehacer. El respeto por la opinión ajena, las condiciones adecuadas de participación, de remuneración y del ejercicio de la autoridad son, entre otros, factores que facilitan un clima institucional propicio para el ejercicio de la docencia, la investigación y la proyección social (44)

44. CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. Lineamientos para la Acreditación, 3ra. Ed. Bogotá, 1998. pag.95.

Organización Administrativa y Labor de Coordinación.

Se trata de establecer si la institución cuenta con una organización encargada de planificar y ejecutar las políticas de bienestar. Interesa conocer si la institución cuenta con mecanismos de coordinación y evaluación de los programas de bienestar. Es importante que esta organización comprometa la participación activa de todos los estamentos de la institución y favorezca aquellos programas y actividades que son fruto de la iniciativa colectiva. (45)

Servicios de Bienestar.

Se busca evidenciar si la institución dispone de suficientes y adecuados servicios de bienestar para brindar atención a los estudiantes, profesores, directivos y personal administrativo del programa académico, asociados a su desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual y social.(46)

Actividades Formativas y de Desarrollo Humano

“Se reconoce la importancia de actividades formativas complementarias a los servicios de bienestar que contribuyan a la formación integral de los educandos. Así mismo, se considera importante que los estudiantes cuenten con servicios de apoyo que ayuden a su desarrollo integral”.(47)

Recurso Humano Calificado

Los servicios de bienestar, dadas sus características especiales, necesitan una organización institucional a cargo de personal suficiente y calificado para cada tipo de servicio.

45. Ibid, pag. 96

46. Ibid. pag. 97

47. Ibid,pag,98

2.3 CATEGORIZACIÓN

CATEGORIAS	DIMENSIONES	INDICADORES
Políticas, Oportunidades y Medios	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de políticas de bienestar suficientemente que propicien el desarrollo integral de las personas y de los grupos que constituyen la comunidad de la facultad y que orientan la prestación de los servicios de bienestar. Participación de los miembros de la facultad en los programas y actividades de bienestar que promueve la institución. Existencia de un clima institucional que favorece la calidad de las funciones de docencia, investigación y proyección social. Adecuación de las políticas y de los servicios de bienestar para el desarrollo personal de los miembros de la comunidad vinculados a la facultad. 	<ul style="list-style-type: none"> Información verificable sobre políticas de bienestar institucional. Información verificable sobre programas y actividades de bienestar dirigidos a los miembros de la facultad. Porcentaje de estudiantes, profesores, personal administrativo de la facultad que conocen la política de bienestar. Porcentaje de personas vinculadas a la facultad que participan en diferentes actividades de bienestar institucional. Apreciación de estudiantes, profesores, personal administrativo de la facultad sobre la contribución que las políticas y los servicios de bienestar han hecho a su desarrollo personal.
Organización administrativa y labor de coordinación	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de una organización administrativa encargada de la planificación y ejecución de los programas de bienestar institucional. Presencia de sistemas de coordinación entre las distintas dependencias que organizan actividades de bienestar. Participación de los distintos estamentos de la institución en la gestión de los programas de bienestar. 	<ul style="list-style-type: none"> Información verificable sobre la organización encargada de la planificación y ejecución de los programas de bienestar. Información verificable sobre el seguimiento y evaluación de los programas y actividades de bienestar. Apreciación de los estudiantes, profesores, personal administrativo y de dirección de la facultad sobre su participación en la gestión de los programas de bienestar. Apreciación de los distintos estamentos sobre la eficacia de la organización encargadas del bienestar de la institución.
Servicios de Bienestar.	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de servicios de bienestar suficientes y adecuados 	<ul style="list-style-type: none"> Información verificable sobre los servicios de bienestar prestados en los cuatro últimos semestres a estudiantes, profesores y directivos de la facultad. Apreciación de los usuarios pertenecientes a la facultad sobre los servicios de bienestar ofrecidos por la institución.
Actividades formativas y de desarrollo humano.	<ul style="list-style-type: none"> Presencia de actividades formativas de diverso tipo, por fuera del plan de estudio, a las cuales tienen acceso los estudiantes. Existencia de servicios de apoyo para el desarrollo personal de los estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Información verificable sobre actividades formativas a las cuales tienen acceso los estudiantes según tipo de actividades Información verificable sobre los servicios de apoyo al desarrollo humano de los estudiantes. Información verificable sobre la disponibilidad de espacios y sobre dotación de equipos y materiales para la realización de las actividades organizadas por la institución. Apreciación de los estudiantes sobre los servicios de apoyo al desarrollo humano que reciben. Apreciación de los estudiantes sobre las actividades formativas no incluidas en el plan de estudios a las cuales tienen acceso.
Recurso Humano Calificado	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de personal capacitado y en número suficiente para atender los diferentes servicios de bienestar. Relación entre el número de personas responsables de cada tipo de servicio y el número de usuarios potenciales. 	<ul style="list-style-type: none"> Información verificable sobre le número de personas que atienden los diferentes servicios de bienestar, sus funciones, sus campos y sus niveles de formación. Apreciación de estudiantes, profesores y directivos de la facultad sobre la suficiencia y calidad personal dedicado a cada servicio.

2.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de esta investigación es de tipo cualitativo. Ruiz Olabuénaga e Ispizua (1989:61) escriben:

La investigación con técnicas cualitativas está sometida a un proceso de desarrollo básicamente idéntico al de cualquier otra investigación de naturaleza cuantitativa. Proceso que se desenvuelve en cinco fases de trabajo: Definición del problema, Diseño de Trabajo. Recogida de Datos, análisis de los Datos. Validación e informe. Cada una de las técnicas principales cualitativas (la observación participante, la entrevista personal, la historia de la vida, el estudio de casos...) imprime un sello particular a cada una de las cinco fases, lo mismo que lo hacen el experimento o el survey de masas. Aún así, es posible establecer un estilo cualitativo propio como resultado de aplicar a todo el proceso, en cada uno de sus fases, una serie de 'criterios' o principios orientadores (más bien que normativos) que autores como Erickson (1986). Lincoln (1985). Van Maänen (1983), Schuartz-Jacobs (1979), Taylor-Bogdan (1986), han intentado sistematizar. (48)

Así mismo, los métodos cualitativos “orientan a hallazgos que se enuncian como proposiciones valorativas y que se basan en la búsqueda de comprensión, entendida como la captación a través de la interpretación y el diálogo, del sentido de lo que el otro o los otros quieren decir con sus palabras y silencios, con sus acciones o con sus inmovilidades” (49)

Se busca conocer las referencias, opiniones, creencias y pensamientos que tienen las unidades de análisis sobre el estado del bienestar institucional en la facultad de contaduría, sus elementos facilitadores y su interrelación con la academia.

48. VALLES, Miguel. Técnicas Cualitativas de Investigación Social: Reflexión Metodológica y Práctica Profesional. Madrid: Sistésis, 1997, pag.76

49. ICFES. Plan Institucional Universitario, Op- cit,117.

Por lo tanto son métodos que se preocupan por tratar de comprender la realidad sociocultural, desde el punto de vista de quienes producen y viven esa realidad, tratando de desentrañar la lógica y mediante la cual se construye sentido y conocimiento en los grupos humanos.

Estos métodos se emplean fundamentalmente en ciencias sociales y en educación. Su confiabilidad y su verificabilidad son relativas y su objetividad se discute en ocasiones por parte de quienes defienden el punto de vista de las ciencias positivas, pero se puede decir su validez no depende tanto del método en sí mismo, como de su capacidad de intersubjetivización y de interpretación de la información. Por ello y para evitar esa distancia con los métodos positivos, con frecuencia los métodos cualitativos se apoyan en estudios cuantitativos que refuercen las conclusiones

2.5 PARADIGMA

La investigación está enmarcada en un paradigma sociocrítico que consideramos pertinente ya que se interactúa con los diferentes estamentos de la facultad y se pueden plantear propuestas atinentes a transformar o mejorar los procesos de gestión.

Paradigma Sociocrítico

Bajo esta denominación se agrupan una familia de enfoques de investigación que surgen como respuesta a las tradiciones positivista e interpretativa y pretenden superar el reduccionismo de la primera y el conservadurismo de la segunda, admitiendo la posibilidad de una ciencia social que no sea ni puramente empírica ni sólo interpretativa (Foster, 1980).

El paradigma crítico introduce la ideología de forma explícita y la autorreflexión crítica en los procesos del conocimiento. Sus principios ideológicos tienen como finalidad la transformación de la estructura de las relaciones sociales y se apoyan en la escuela de Frackfurt (Horkheimer, Adorno), en el neomarxismo (Apple, 1982; Giroux, 1983), en la teoría crítica social de Haberman (1984) y en los trabajos de Freire (1972) y Carr y Kemmis (1983), entre otros.

Esta perspectiva tiene como objetivo el análisis de las transformaciones sociales y dar respuesta a determinados problemas generados por éstas. Algunos de sus principios son: a) conocer y comprenderla realidad como praxis; b) unir teoría y práctica: conocimiento, acción y valores; c) orientar el conocimiento a emancipar y liberar al hombre, y d) implicar al docente a partir de la autorreflexión (Popkewitz, 1988, 75) (50)

La investigación se apoya en el paradigma socio-crítico puesto que con su aplicación, se pretende hacer un análisis de la realidad con el propósito de plantear sugerencias que conlleven a la transformación, o puesta en práctica de acciones que contribuyan al mejoramiento de las condiciones del Bienestar Universitario.

50. FOSTER, et al. Citado por CARVAJAL, Lizardo. Metodología de la Investigación. Cali: FAID, 1991. pag.91.

El paradigma socio- crítico sirve de sustento para emprender, a través de la investigación, un proceso de autoreflexión que permita, por esta vía, conocer, comprender e interpretar la realidad de la Facultad de Contaduría Pública de la CUC, articulando esa realidad con la política interna de Bienestar Universitario, evaluando su concordancia con los lineamientos planteados por el Consejo Nacional de Acreditación.

2.6 CARÁCTER DE LA INVESTIGACIÓN

El carácter de la investigación es evaluativa, entendida por Briones “como un tipo de investigación que analiza la estructura, el funcionamiento y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se deriven criterios útiles para la toma de decisiones en relación con su administración y desarrollo” (51)

Es de carácter evaluativa porque su objetivo es medir los efectos de un programa por comparación con los objetivos propuesto para el mismo. Lo que distingue la investigación evaluativa de otros procesos investigativos no es el método o materia de estudio sino su intencionalidad, es decir el objetivo con el cual se lleva a cabo la investigación. Para la realización de la presente investigación se empleó el método de la investigación – acción, pues se pretende interpretar la realidad de las acciones de Bienestar Universitario para proponer soluciones que contribuyan a transformar cada falencia detectada.

51. BRIONES, Guillermo. Métodos y técnicas avanzadas de investigación a la educación y a las ciencias sociales.Módulo 2. ICFES,PITE.Bogotá,1988. pag.159

Generalmente los propósitos de estas investigaciones están medidas por intenciones políticas y sociales de los investigadores (52)

2.7 DELIMITACIÓN

2.7.1 Geográfica. Se trabajará con los estudiantes, profesores, personal directivo y administrativo de la Corporación Universitaria de la Costa, situada en Barranquilla, Colombia.

2.7.2 Temática. Esta evaluación está inscrita en la línea de investigación “Proyecto Educativo Institucional” de la Especialización de Estudios Pedagógicos de la Corporación Universitaria de la Costa.

2.7.3 Temporal. Se considerará información bibliográfica general a cerca del tema a partir del año 1980 hasta la fecha. A nivel institucional se tomarán los planes de trabajo de los últimos tres años.

52. CARVAJAL, Op cit pag.93.

2.8 POBLACIÓN Y MUESTRA

Se trabajó con la población de estudiantes, profesores y personal administrativo y directivo que están vinculados a la Facultad de Contaduría Pública, así mismo, con el personal administrativo y directivo vinculado a la Vicerrectoría de Bienestar de la Corporación Universitaria de la Costa.

Se aplicaron los instrumentos de recolección de información al 50% de los profesores y a la totalidad del personal administrativo y directivo de la Facultad de Contaduría y de la Vicerrectoría de Bienestar.

Para aplicar los instrumentos a los estudiantes se seleccionó una muestra, utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{1 + NE^2}$$

Donde

n = tamaño de la muestra.

E = error estadístico.

N = Tamaño de la Población

Se utilizó la fórmula anterior tomando la población 1039 estudiantes , considerando un error muestral del 10%, y se obtuvo el siguiente tamaño de muestra.

$$n = \frac{1.039}{1 + (1.039)(0.1)^2} = 100$$

Tabla 2. Estimación del tamaño de muestra de estudiantes

Semestre	Estudiantes		Total	Fracción (%)	No. Proporcional
	Diurno	Nocturno			
Primero	71	67	138	13.0	13
Segundo	34	29	63	6.0	6
Tercero	58	56	114	11.0	11
Cuarto	32	41	73	7.0	7
Quinto	52	55	107	10.0	10
Sexto		115	115	11.0	11
Séptimo		99	99	10.0	10
Octavo		98	98	9.0	9
Noveno		132	132	13.0	13
Décimo		100	100	10.0	10
Total	247	792	1039	100.0	100

2.9 UNIDADES DE ANÁLISIS

En esta investigación se identificaron tres unidades de análisis:

- Los directivos y/o personal administrativo con un amplio conocimiento responsabilidad institucional en la formulación y aplicación de la política de Bienestar Institucional.
- Los profesores de las diferentes áreas de la Facultad de Contaduría que tienen vinculación laboral como catedrático o tiempo completo.

- Los estudiantes matriculados en la Facultad de Contaduría en los distintos semestres.

2.10 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la recolección de datos se utilizaron técnicas tanto de corte cuantitativo como de corte cualitativo, con las cuales se analizó el tema de estudio. Se emplearon como técnicas la revisión documental, la entrevista no estructurada, la observación directa y el cuestionario.

Entrevista no estructurada. “Se trata, en general, de preguntas abiertas que son respondidas dentro de una conversación, teniendo como característica principal la ausencia de una standarización formal ” (52)

El formato de entrevista predominaron las formulaciones abiertas y se sometieron a un proceso de validación a cargo de jueces expertos.

Observación Directa. La observación directa se realizó a partir de una lista de comprobación (ficha de registro) en la cual se registraron la existencia o no de documentos pertinentes a la investigación, además de observaciones generales acerca de los mismos.

52. ANDER-EGG, Ezaequiel. Técnicas de Investigación Social. Ed. HVMANITAS, Argentina, 1988, pag. 227

El Cuestionario .“Un cuestionario es por definición un instrumento de recopilación de datos, rigurosamente standarizado que traduce y operacionaliza determinados problemas que son objetos de investigación. Esta operacionalización se realiza mediante la formulación escrita de una serie de preguntas que, respondidas por los sujetos de la encuesta, permiten estudiar el hecho propuesto en la investigación (...)” (53)

Revisión documental. Se puede decir que la revisión o recopilación documental “es un instrumento o técnica de investigación social cuya finalidad es obtener datos e información a partir de documentos escritos y no escritos, susceptibles de ser utilizados, dentro de los propósitos de una investigación en concreto” (54)

2.11 PROCEDIMIENTO GENERAL

FASE 1: Revisión Bibliográfica y/o documental

Se realizó una revisión bibliográfica a partir de 1980, con el fin de fundamentar conceptualmente la investigación. Se tuvo en cuenta los planes de trabajo

53 . Ibid. pag. 273.

54 .Ibid,pag. 213

desarrollados en los tres últimos años por las diferentes dependencias encargadas de desarrollar la política de bienestar en la Corporación Universitaria de la Costa.

Fase 2. Diseño Instrumentos de Recolección de Datos.

Se diseñaron cuatro instrumentos (formato de entrevista a directivos y/o administrativos; ficha de registro, cuestionario para profesores y estudiantes) Estos instrumentos pasaron por el proceso de validación de contenido por parte de personas expertas en la materia; posteriormente se realizó una prueba piloto para hacerle los ajustes finales a los instrumentos.

Fase 3: Recolección de Datos.

Se recolectó la información primaria y secundaria directamente de las unidades de análisis utilizando los siguientes instrumentos:

- **Ficha de Registro:** Consiste en una lista de comprobación de la documentación existente en las distintas dependencias de la Corporación Universitaria de la Costa que tienen que ver con las formulación, organización y ejecución de la Política de Bienestar. Además se recolectó información secundaria acerca del desarrollo de los programas y actividades de Bienestar.
- **Formato de Entrevista:** Se diseñó el formato de entrevista no estructurada para aplicarlo al personal directivo , administrativo y estudiantes.

- Formato de Cuestionario: Se diseñó el formato de cuestionario y se aplicó al personal docente y a estudiantes teniendo en cuenta los indicadores operacionalizados para darle validez y fiabilidad al cuestionario.

Fase 4: Procesamiento de los datos recolectados.

Para la información de tipo cuantitativo se procesó la información utilizando la hoja de cálculo de Excel – Microsoft Windows lo que nos permitió ágilmente y con menos probabilidad de error abordar la fase de análisis.

Para los datos cualitativos se sintetizó y organizó la información en cuadros resúmenes, insumo básico para la triangulación.

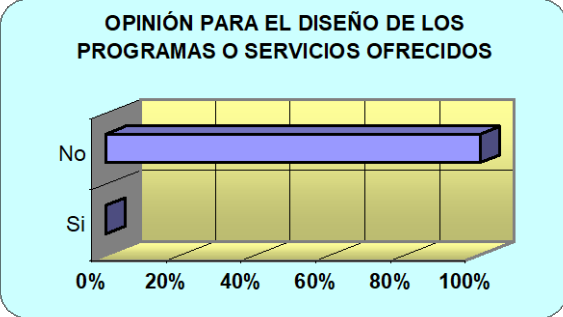

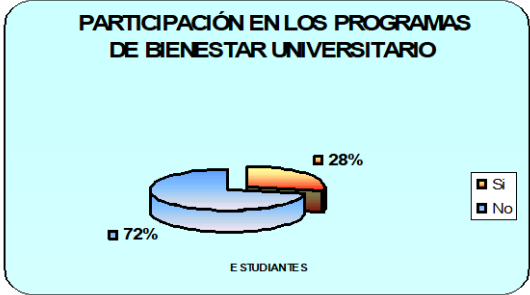
Fase 5: Análisis e interpretación de datos

A través de la triangulación de la información derivada de la observación, del cuestionario y de la entrevista, se analizó e interpretaron los datos correspondientes para obtener las conclusiones y recomendaciones.

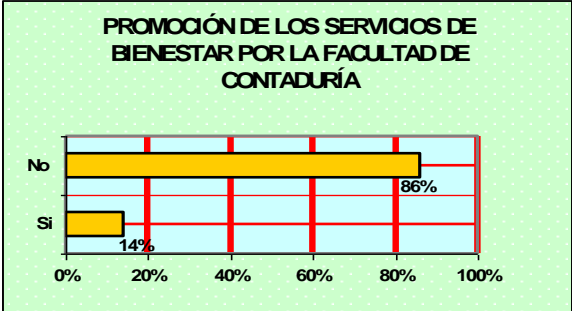
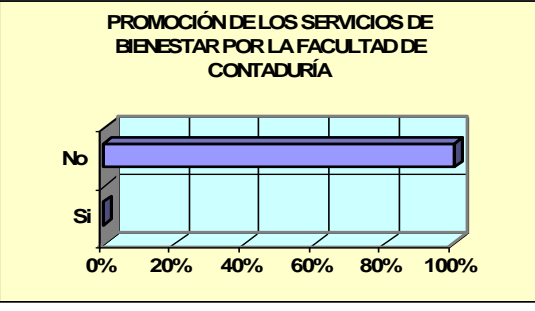
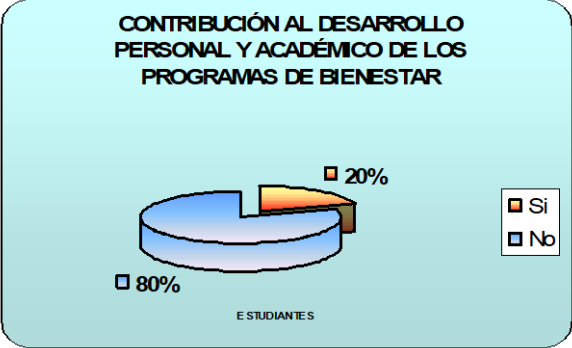
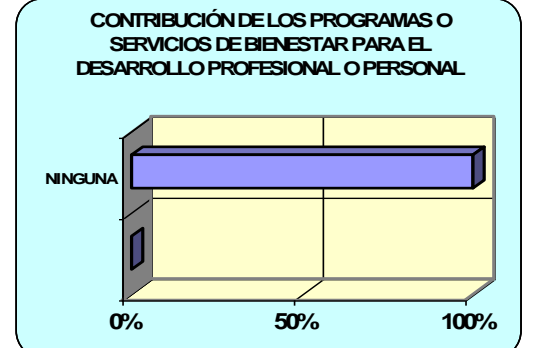
3. RECOLECCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

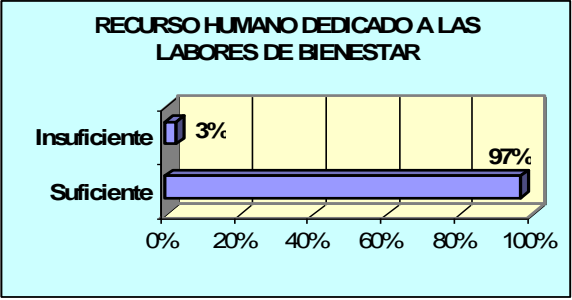
3.1 RESULTADOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LA ENCUESTA

CATEGORÍA	ESTUDIANTES	PROFESORES	SÍNTESIS																								
<p>Políticas, oportunidades y medios</p>	<div data-bbox="480 688 999 979"> <p>CONOCIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</p> <table border="1"> <tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>Si</td><td>57%</td></tr> <tr><td>No</td><td>43%</td></tr> </table> </div> <div data-bbox="480 1024 999 1315"> <p>PORCENTAJE DE ESTUDIANTES QUE INTEGRAN GRUPOS CULTURALES Y/O DEPORTIVOS PROMOVIDOS POR BIENESTAR UNIVERSITARIO</p> <table border="1"> <tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>Si</td><td>88%</td></tr> <tr><td>No</td><td>12%</td></tr> </table> </div>	Respuesta	Porcentaje	Si	57%	No	43%	Respuesta	Porcentaje	Si	88%	No	12%	<div data-bbox="1052 688 1556 967"> <p>CONOCIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR</p> <table border="1"> <tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>No</td><td>80%</td></tr> <tr><td>Si</td><td>20%</td></tr> </table> </div> <div data-bbox="1052 1016 1556 1325"> <p>PORCENTAJE DE DOCENTES QUE INTEGRAN GRUPOS DEPORTIVOS Y/O CULTURALES</p> <table border="1"> <tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>No</td><td>100%</td></tr> <tr><td>Si</td><td>0%</td></tr> </table> </div>	Respuesta	Porcentaje	No	80%	Si	20%	Respuesta	Porcentaje	No	100%	Si	0%	<p>Las gráficas muestran que la mayoría de estudiantes y de profesores no tienen conocimiento de los programas y servicios que adelanta Bienestar Universitario.</p> <p>Se observa que un porcentaje mínimo de estudiantes pertenecen a grupos culturales y deportivos, mientras que los docentes no forman parte de ninguno de los grupos anteriores.</p>
Respuesta	Porcentaje																										
Si	57%																										
No	43%																										
Respuesta	Porcentaje																										
Si	88%																										
No	12%																										
Respuesta	Porcentaje																										
No	80%																										
Si	20%																										
Respuesta	Porcentaje																										
No	100%																										
Si	0%																										

CATEGORÍA	ESTUDIANTES	PROFESORES	SÍNTESIS												
<p>Organización administrativa y labor de coordinación</p>	<p style="text-align: center;">OPINIÓN PARA EL DISEÑO DE LOS PROGRAMAS O SERVICIOS OFRECIDOS</p>  <table border="1"> <caption>Opinion for the design of programs or services offered (Students)</caption> <thead> <tr> <th>Opinion</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Opinion	Percentage	No	100%	Si	0%	<p style="text-align: center;">OPINION PARA EL DISEÑO DE LOS PROGRAMAS O SERVICIOS OFRECIDOS</p>  <table border="1"> <caption>Opinion for the design of programs or services offered (Professors)</caption> <thead> <tr> <th>Opinion</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Opinion	Percentage	No	100%	Si	0%	<p>Al analizar los resultados de esta categoría se concluye que a los estudiantes y profesores nunca se les consulta su opinión para el diseño de programas y servicios de Bienestar Universitario.</p>
Opinion	Percentage														
No	100%														
Si	0%														
Opinion	Percentage														
No	100%														
Si	0%														
<p>Servicios de Bienestar</p>	<p style="text-align: center;">PARTICIPACIÓN EN LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</p>  <table border="1"> <caption>Participation in university well-being programs (Students)</caption> <thead> <tr> <th>Participation</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>72%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>28%</td> </tr> </tbody> </table>	Participation	Percentage	Si	72%	No	28%		<p>Los estudiantes minoritariamente participan en forma activa en los programas y servicios de Bienestar Universitario</p>						
Participation	Percentage														
Si	72%														
No	28%														

CATEGORÍA	ESTUDIANTES	PROFESORES	SÍNTESIS																		
<p>Servicios de Bienestar</p>	<div data-bbox="409 506 995 831"> <p>OPINIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</p> <table border="1"> <caption>Opinión sobre los servicios de bienestar universitario</caption> <thead> <tr> <th>Opinión</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>B</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>R</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>M</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="409 922 995 1256"> <p>PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR POR LA FACULTAD DE CONTADURÍA</p> <table border="1"> <caption>Promoción de los servicios de bienestar por la facultad de contaduría</caption> <thead> <tr> <th>Opinión</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si Promociona</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>No Promociona</td> <td>86%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Opinión	Porcentaje	B	67%	R	29%	M	4%	Opinión	Porcentaje	Si Promociona	14%	No Promociona	86%	<div data-bbox="1087 506 1556 818"> <p>OPINIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</p> <table border="1"> <caption>Opinión sobre los servicios de bienestar universitario</caption> <thead> <tr> <th>Opinión</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NINGUNA</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Opinión	Porcentaje	NINGUNA	100%	<p>La mayoría de los estudiantes que participan de los servicios ofrecidos por Bienestar Universitario, opinan que éstos son buenos. Los docentes se reservaron el derecho de opinar porque no han sido invitados a participar.</p>
Opinión	Porcentaje																				
B	67%																				
R	29%																				
M	4%																				
Opinión	Porcentaje																				
Si Promociona	14%																				
No Promociona	86%																				
Opinión	Porcentaje																				
NINGUNA	100%																				

CATEGORÍA	ESTUDIANTES	PROFESORES	SÍNTESIS												
<p>Servicios de Bienestar</p>	<p style="text-align: center;">PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR POR LA FACULTAD DE CONTADURÍA</p>  <table border="1"> <caption>Promoción de los servicios de bienestar por la facultad de Contaduría (Estudiantes)</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>14%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	No	86%	Si	14%	<p style="text-align: center;">PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR POR LA FACULTAD DE CONTADURÍA</p>  <table border="1"> <caption>Promoción de los servicios de bienestar por la facultad de Contaduría (Profesores)</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	No	100%	Si	0%	<p>La gran mayoría de estudiantes y el total de profesores manifiestan que la facultad no promociona los servicios de bienestar.</p>
Respuesta	Porcentaje														
No	86%														
Si	14%														
Respuesta	Porcentaje														
No	100%														
Si	0%														
<p>Actividades Formativas y de Desarrollo humano</p>	<p style="text-align: center;">CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO PERSONAL Y ACADÉMICO DE LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR</p>  <table border="1"> <caption>Contribución al desarrollo personal y académico de los programas de bienestar (Estudiantes)</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Si	80%	No	20%	<p style="text-align: center;">CONTRIBUCIÓN DE LOS PROGRAMAS O SERVICIOS DE BIENESTAR PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL O PERSONAL</p>  <table border="1"> <caption>Contribución de los programas o servicios de bienestar para el desarrollo profesional o personal (Profesores)</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NINGUNA</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	NINGUNA	100%	Si	0%	<p>La mayoría de los estudiantes y la totalidad de los profesores, afirman que los programas y servicios de Bienestar Universitario no han contribuido a su desarrollo académico, profesional o personal.</p>
Respuesta	Porcentaje														
Si	80%														
No	20%														
Respuesta	Porcentaje														
NINGUNA	100%														
Si	0%														

CATEGORÍA	ESTUDIANTES	PROFESORES	SÍNTESIS						
Recurso Humano	<p style="text-align: center;">RECURSO HUMANO DEDICADO A LAS LABORES DE BIENESTAR</p>  <table border="1" data-bbox="468 581 1035 878"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Insuficiente</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Suficiente</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Insuficiente	3%	Suficiente	97%		<p>Los estudiantes responden que el recurso humano dedicado a las labores de Bienestar Universitario es suficiente para las funciones actuales; los profesores se abstienen de responder porque en su gran mayoría desconocen el trabajo que se viene desarrollando.</p>
Respuesta	Porcentaje								
Insuficiente	3%								
Suficiente	97%								

3.2 RESULTADOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LA ENTREVISTA A LOS DIRECTIVOS Y/O ADMINISTRATIVOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

Categoría	Resultados						
	Pregunta	Vicerrector	Coor. Cultura	Coor. Deporte	Psicóloga	Trabaj. Social	Síntesis
Políticas, oportunidades y medios	1. Fundamentalmente hacia qué áreas se ha encaminado la política de Bienestar en estos dos últimos años?	<p>Se ha encaminado a organizar y fortalecer la estructura de Bienestar.</p> <p>Reglamentación de los Estatutos de Bienestar Universitario.</p> <p>Integrar a Bienestar con la academia.</p> <p>Institucionalización de actividades culturales, deportivas y de prevención.</p> <p>Trabajar en el desarrollo socio – económicos de los estudiantes.</p> <p>Creación del Programa de Ayuda Económica</p>	Hacia el área de la Humanística en la formación integral de los alumnos.	En el apoyo a las prácticas de las diferentes disciplinas deportivas.	<p>Trabajamos en tres áreas: Desarrollo Humano, a través de la cátedra de introducción a la vida universitaria.</p> <p>Está el área de cultura, y está la parte de deporte.</p>	En el área de desarrollo humano	<p>Las Políticas de Bienestar Universitario se han encaminado a fortalecer la estructura organizacional, a integrar Bienestar con la academia para que la formación sea más integral, y por último, ha institucionalizado un plan de actividades de carácter cultural, deportivas y de prevención las cuales se desarrollan en el transcurso del año.</p> <p>La contribución a esta política por parte de los decanos y docentes es deficiente por que no comprenden el concepto de integralidad lo que hace que su actitud sea pasiva ante los eventos que adelanta Bienestar.</p> <p>Factores como la falta de tiempo de los profesores catedráticos, el desconocimiento de los programas de Bienestar, y la mayor importancia que le dan los directivos a lo académico, son elementos que no contribuyen al desarrollo integral de las políticas de Bienestar.</p> <p>Los medios que utiliza Bienestar Universitario para promocionar sus actividades son carteleras, memorandos e informes en las</p>
	2. Se realiza un plan anual de actividades?	Si hay un plan y este lo conforma el conjunto de actividades que se han institucionalizado, cada una de ella tiene un objetivo específico que se desarrolla en el transcurso del año.	Si, hay una programación anual de actividades que se desarrolla mensualmente e incluye las actividades artísticas y culturales.	Básicamente somos unos realizadores de actividades: organización de los torneos internos y la participación en los juegos universitarios	Si, la tenemos enmarcada en las tres áreas referenciadas, pero solo dirigido a estudiantes, se está pensando ampliar la cobertura a los docentes.	Si, encaminada hacia tres áreas: Deporte, cultura y desarrollo humano. Introducción a la vida universitaria, programas de inducción y actividades institucionalizadas.	

	<p>3. Cuál es la contribución de los decanos y personal docente en la realización del plan anual de actividades?</p>	<p>Los decanos y profesores no han entendido el concepto de integralidad, de ahí la ausencia notable de ellos en los procesos que adelanta Bienestar.</p> <p>El Problema es de actitud. No hay una visión del horizonte en términos de Bienestar.</p> <p>No hay exigencia de la Vicerrectoría académica ni de la Rectoría para trabajar en Coordinación con Bienestar</p>	<p>No hay contribución, ni hay trabajo conjunto. Los decanos no apoyan la realización de actividades.</p> <p>La participación de los docentes es negativa; nuestros profesores cuando están en los salones de clases no ceden el tiempo para que los estudiantes participen.</p> <p>La no participación es por la falta de conciencia de que Bienestar es importante.</p> <p>Por falta de tiempo, por creer que si se cede el espacio a Bienestar no se va a terminar los programas.</p> <p>La política de los directivos donde se le da mayor importancia a lo académico.</p>		<p>No es que haya resistencia por parte de los decanos, sino por la falta de conocimiento de lo que es desarrollo humano no participan. La contribución es poca, no conocen lo que es Bienestar</p>	<p>Algunos han contribuido, nosotros no hemos podido llegar hasta allá porque hasta el momento nos encontramos preparando algunos planes</p>	<p>reuniones del Consejo Académico, así como información durante el evento de inducción a los nuevos estudiantes.</p> <p>El acceso de los estudiantes a los programas que adelanta Bienestar es voluntario, en casos específicos se requiere de una inscripción y selección para efectos de cumplir con algunos requisitos indispensables.</p> <p>El presupuesto de Bienestar Universitario es global y lo maneja la Vicerrectoría, tratando de optimizar los recursos de acuerdo a las necesidades por atender; con esto la Universidad cumple con lo dispuesto en la Ley 30.</p>
	<p>4. Cuáles son los medios que utiliza la oficina de Bienestar para hacer llegar la información de los servicios de Bienestar a los distintos usuarios?</p>	<p>Los medios utilizados son carteleras informativas las cuales se colocan en sitios estratégicos; otro medio es una página de Internet donde se da información de los servicios de Bienestar Universitario.</p> <p>A los decanos se les informa a través de memorandos y en la reuniones de Consejo Académico.</p>	<p>La Cartelera, pero no son las más óptimas no hay hábito de leer.</p> <p>La correspondencia que se envían a los decanos no la socializan.</p>		<p>A través de los programas de inducción en todos los primeros semestres, reuniones con los docentes y memorandos.</p>	<p>Carteleras y memorandos.</p>	

	5. Cómo ingresan los estudiantes a disfrutar de los servicios de Bienestar?	Al inicio del semestre se hace un evento a los estudiantes nuevos donde se les muestra que se tiene en cuanto a cultura y deporte. Posteriormente por facultades se promocionan los servicios	Al inicio de cada semestre tenemos una jornada de difusión cultural y deportiva en donde se abren inscripciones mostrándoles las distintas actividades y luego se hace una preselección para ubicarlo de acuerdo a sus aptitudes.	Los estudiantes deben tener unas condiciones mínimas para seleccionarlo en las distintas disciplinas. Se hacen una jornada al inicio de cada semestre y se le llena una ficha.	Vienen voluntariamente.	Hacemos en los primeros semestres una inducción donde se les explica que servicio presta desarrollo humano.	
	6. Existe un presupuesto por programas o facultades para la ejecución de actividades?	Si existe un presupuesto y es superior al que se estipula como mínimo.	El presupuesto es global y lo maneja la Vicerrectoría.		Si claro, lo maneja el vicerrector. No hay distribución por facultades.	Existe un presupuesto global para el desarrollo de las actividades.	
Organización administrativa y labor de coordinación	7. Cuántas personas conforman la planta de personal de la oficina de bienestar?						La estructura de Bienestar Universitario hasta el momento es funcional. Pero con la estructuración de los estatutos se requiere afinarla aún más.
	8. Cuáles son sus profesiones y funciones generales?						Actualmente se cuenta con 17 personas entre profesionales y técnicos. En la planta se hallan psicólogos, trabajadores sociales, enfermera, licenciados en deportes, música y artes.
	9. De acuerdo a su opinión, corresponde la actual estructura administrativa de la Oficina de Bienestar Institucional a las necesidades del servicio?	Con la estructuración de los nuevos estatutos que se están planteando se quiere afinar aún más la estructura de Bienestar.	Si, hasta el momento es funcional.	Si existe un organigrama	Si claro, está dando respuesta a muchas necesidades.	Existe una organización funcional para lo que se hace, pero requiere ajustes si queremos cubrir toda la comunidad universitaria. Como área de desarrollo humano nos hace falta trabajar en equipo	Cada área evalúa sus programas a través de reuniones, pero Bienestar Universitario está trabajando en la elaboración de un modelo de evaluación interna.
	10. Tiene la oficina algún mecanismo de seguimiento y evaluación de sus programas y actividades?	Cada programas evalúa concretamente y en estos momentos se está construyendo un modelo de evaluación para Bienestar; puesto que a nivel interno no existe la cultura de evaluación.	Mensualmente y semestralmente se hacen reuniones para evaluar el desarrollo de los programas. Cotidianamente con el vicerrector se coordina algunas actividades.		Claro, tenemos un mecanismo interno a través de reuniones donde se autoevalúan las actividades.	No lo tenemos, lo estamos diseñando.	

Servicios de Bienestar	11. Existen servicios dirigidos a docentes y personal administrativo vinculados a la Facultad de Contaduría?	En cuanto a los profesores no existe ya que es más complicado por la permanencia de ellos en la Universidad, en términos de tiempo. Por falta de una cultura de trabajo en equipo en algunas facultades, y por falta de iniciativa de algunos profesores y decanos.		Los docentes casi nunca participan por que son catedráticos y el tiempo no lo permite; el personal administrativo y funcionarios en algunos casos participan en torneos.		A los docentes todavía no lo hemos cubierto; Bienestar no tiene programas para ellos.	Bienestar se ha proyectado muy poco hacia los docentes, puesto que es más complicado en términos de tiempo trabajar con ellos por su poca permanencia en la Universidad. Así mismo, los docentes no han tenido iniciativa de presentar propuestas para trabajar conjuntamente con Bienestar.
	12. Bienestar cuenta con planes de expansión de servicios a corto, mediano y largo plazo?		Existen dos propuestas por parte de la coordinación de cultura, una que tiene que ver con las artes plásticas, vinculando la facultad de arquitectura, y la otra la realización de una noche de gala por el aniversario de la Universidad		Seguir fortaleciendo el área deportiva, y trabajar para que se integre el resto de la comunidad universitaria	No, porque no se ha hecho la gestión.	Por otro lado el personal administrativo participa voluntariamente en algunos eventos, específicamente en torneos deportivos. Los planes se encaminan hacia el fortalecimiento de la áreas existentes. En estos momentos hay dos propuestas en el área de cultura, una que tiene que ver con la preparación de una velada cultural para celebrar el aniversario de la universidad; la otra, la implementación de las artes plásticas en coordinación con la facultad de arquitectura.
	13. Participan los docentes en la extensión de los servicios y programas de bienestar institucional?				No veo ningún docente trabajando con Bienestar; les falta desarrollar el sentido de pertenencia. No hay respuesta al trabajo de Bienestar.	Es muy poco, sólo algunas veces en la parte de deportes.	
Actividades formativas y de desarrollo Humano	14. Cuántos estudiantes de Contaduría Pública participan en los programas o servicios de bienestar?		En algunas actividades hay estudiantes de Contaduría, pero la participación no es masiva		Estadísticamente no lo tenemos.	Tenemos información de la parte de introducción a la vida universitaria.	Bienestar Universitario no cuenta con estadísticas de estudiantes beneficiados por facultades, solo se tiene información de los estudiantes. del primer semestre que reciben la cátedra de Introducción a la Vida Universitaria, la cual es impartida por Bienestar
	15. Los equipos, espacios y materiales son suficientes para desarrollar las actividades?	En cuanto a planta física estamos mal, ya que no contamos con la infraestructura adecuada para desarrollar la mayoría de eventos que Bienestar programa	Los espacios no existen para las actividades culturales.	Si hay implementos, pero hay problemas en los espacios deportivos y no tenemos espacios adecuados para desarrollar labores administrativas.	Los espacios no son suficientes para el desarrollo de las actividades.	Hace falta muchos espacios, tenemos equipos; se recurre al alquiler de canchas en los barrios para desarrollar ciertas actividades.	Los equipos y materiales que posee Bienestar son suficientes, pero la infraestructura no es adecuada para el desarrollo de los eventos culturales, deportivos y en algunos casos las actividades de desarrollo humano, conllevando esto al alquiler o firmas de convenios para el desarrollo de estos eventos.

Recurso humano calificado	16. Cree que el recurso humano dedicado a las labores de bienestar es de la calidad requerida para desarrollar esta labor?	En estos momentos todos los profesionales que laboran en Bienestar Universitario si tienen la calidad que se requiere para la labor que desempeñan	Afortunadamente se cuenta con buenos directores de grupo a nivel cultural.	Si es de calidad.	Si es de calidad, hay exigencia para el rendimiento laboral.	Si es de calidad.	En estos momentos los profesionales de Bienestar Universitario tienen la calidad requerida, y con este talento humano se alcanza a cubrir las actividades que se desarrollan actualmente; pero sería insuficiente si se ampliaran los servicios al resto de la comunidad universitaria.
	17. Cree que el recurso humano dedicado a las labores de bienestar es suficiente para desarrollar esta labor?	Si es adecuada aunque las actividades de Bienestar han aumentado estamos trabajando con los estudiantes para delegar responsabilidades y optimizar el presupuesto	Hasta el momento es suficiente.	Si es suficiente.	Pienso que el recurso sigue siendo insuficiente, aunque han habido avances.	No podemos cubrir toda la comunidad universitaria; hace falta cubrir la jornada nocturna.	

3.3 RESULTADOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LA ENTREVISTA A LOS DIRECTIVOS Y/O ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA

Categoría	Preguntas			Resultados
	Pregunta	Decano	Coor. Académica	Síntesis
Políticas, oportunidades y medios	1. Tiene la Facultad de Contaduría información sobre las políticas y programas de Bienestar Institucional de los dos últimos años?	Realmente no se tiene conocimiento de las políticas, aunque últimamente el vicerrector está liderando algunos procesos, pero aún hace falta por la misma cultura de la Universidad.	Si, nos envían los informes sobre las actividades que van a desarrollar.	La Facultad de Contaduría no tiene conocimiento pleno sobre las Políticas de Bienestar, sólo algunos informes de actividades a desarrollar. La Facultad de Contaduría formalmente no tiene conocimiento del número de estudiantes que participan en los programas que adelanta Bienestar.
	2. Conoce Ud. las actuales políticas de Bienestar Universitario?	Hay un desconocimiento de las políticas		Para el diseño de las políticas de Bienestar nunca se ha tenido en cuenta ni se ha solicitado la opinión de los directivos de la Facultad de Contaduría. Las políticas de Bienestar Universitario no han contribuido en su totalidad al desarrollo de la Facultad de Contaduría; sin embargo, últimamente hemos contado con el apoyo que brinda el Programa de Ayuda Económica (PAE).
	3. Conoce la Facultad de Contaduría el porcentaje de personas vinculadas al programa que han participado en las diferentes áreas y actividades de Bienestar Universitario?	No, no conozco ningún documento . A excepto de alguna correspondencia de Bienestar donde nos informan que si hay algún estudiante con problemas, se lo enviamos.	No tenemos. Me entero por las excusas que presentan posteriormente.	La Facultad de Contaduría no socializa las políticas de Bienestar por desconocimiento de las mismas.
	4. Se ha tenido en cuenta su opinión como directivo y/o administrativo de la facultad de Contaduría para el diseño de políticas de Bienestar Universitario?	Absolutamente. Existen actividades que entorpecen la labor académica.	No, nunca me han consultado.	
	5. Han contribuido las políticas y servicios de Bienestar Universitario al desarrollo de la facultad de Contaduría?	Por el momento yo no la veo, muy a pesar que el vicerrector este tratando; en la Universidad no hay esa cultura de Bienestar de forma integral	Hemos contado con apoyo del vicerrector; Fundamental a través del PAE	
	6. La facultad de Contaduría socializa las políticas de Bienestar Universitario con las personas vinculadas al programa?	En absoluto. En parte por desconocimiento, a veces nos pasan comunicación sobre algunas actividades.	A veces no, por desconocimiento.	

Organización administrativa y labor de coordinación	7. Cree Ud. que la actual estructura administrativa de la Oficina de Bienestar Universitario corresponde a las necesidades del servicio?	No la conozco.	Por el tamaño esta acorde.	Existe visiones diferentes por parte de los directivos de la Facultad de Contaduría acerca de la estructura de Bienestar: el decano, manifiesta que desconoce la actual estructura; y la coordinadora señala que está acorde por el tamaño de la institución. La Facultad de Contaduría participa en las diferentes actividades como invitada, más no gestiona el desarrollo de los mismos.
	8. Ha participado la facultad en la gestión de algún programa de Bienestar?	Cuando me invitan a los eventos asisto, pero no hay una articulación entre la academia y Bienestar muy a pesar de los esfuerzos de la Vicerrectoría.	Participamos como invitados en algunos eventos.	
Servicios de Bienestar	10. Reposan algunos documentos que consignen los distintos servicios prestados por Bienestar en los dos últimos años a estudiantes, profesores y personal directivo y administrativo de la facultad de Contaduría?	No reposan documentos o expedientes de lo que se esté haciendo.	Si, lo tenemos en los archivos, pero no lo manipulamos mucho.	Los directivos de la Facultad de Contaduría difieren en las respuestas, por una parte el decano responde que no reposan documentos de los servicios prestados por Bienestar Universitario, mientras que la coordinadora, afirma que sí existen, pero que no lo hacen circular. No se puede decir que los servicios prestados por Bienestar Universitario sean malos, pero debe haber más énfasis en la atención de los problemas académicos de los estudiantes.
	11. Cómo evalúa la facultad de contaduría los servicios de bienestar institucional prestado en los dos últimos años?	No se puede decir que es mala; hace falta coherencia entre Bienestar y algunos programas.	Nosotros como facultad nos interesaría más la parte académica; detectar problemas en los estudiantes y suministrar métodos de estudio.	
Actividades formativas y de desarrollo Humano	12. Socializa la facultad de Contaduría con su comunidad estudiantil las políticas y servicios que ofrece bienestar institucional?	En la inducción general un representante de Bienestar hace la presentación de los servicios que se ofrecen.	Tratamos en lo posible, el PAE y algunas actividades deportivas y recreativas.	La Facultad directamente no socializa todas las actividades, la mayoría de ellas lo hace Bienestar a través de un representante en el acto de bienvenida e inducción general dirigida a los estudiantes nuevos. La asesoría que presta Bienestar Universitario a los estudiantes de Contaduría es muy poca debido a que el grueso den estudiantes está en la jornada nocturna, y Bienestar no tiene estos servicios extendidos. Por otro lado los estudiantes sienten temor a solicitar los servicios.

	13. Ofrece bienestar institucional asesoría, orientación y apoyo que contribuyan al desarrollo humano de los estudiantes de la facultad?	El grueso de estudiantes de Contaduría está la jornada nocturna, y en esta jornada no se cuenta con servicios de Bienestar.	Hay temor del estudiantes para acercarse a solicitar los servicios.	No se cuenta con espacios para eventos académicos, culturales y deportivos. En estos momentos la Facultad está gestionando independientemente la dotación de una hemeroteca.
	14. Cuenta la facultad de Contaduría con espacios, equipos y materiales suficientes para la realización de actividades formativas?	No contamos con espacios para eventos académicos ni culturales ni deportivos	No son suficientes, la facultad independientemente está realizando actividades de gestión para la dotación de equipos y la implementación de una hemeroteca.	
Recurso humano calificado	15. Cree que el recurso humano dedicado a las labores de bienestar es de la calidad requerida para desarrollar esta labor?	Si es de calidad pero el talento humano no es suficiente para abarcar las facultades nocturnas	Falta trabajar más en la parte de academia y no tanto deporte y cultura	El recurso humano que labora en Bienestar Universitario es de la calidad requerida, pero faltan recursos para la jornada nocturna. Pero se insiste trabajar más en la parte académica, aminorando el énfasis en deporte y cultura.

3.4 RESULTADOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LA ENTREVISTA A LOS ESTUDIANTES DE CONTADURÍA

CATEGORIAS	PREGUNTA	Estudiante 1	Estudiante 2	SINTESIS
Políticas, oportunidades y medios.	1. Cómo se enteró de los servicios de Bienestar?	A través de un amigo trabajador de la Universidad, que conocía mis aptitudes y me propuso vincularme a Bienestar	Por medio de carteleras, pero el instructor de este deporte me conocía y me indujo a vincularme a Bienestar.	Los estudiantes interesados se han vinculado a los programas luego de informarse por medio de carteleras y recomendaciones personales.
	2. Socializa la Facultad de Contaduría los Servicios de Bienestar?	Conozco la promoción de los servicios a través de Bienestar	En la parte deportiva no he notado que la Facultad haya promocionado los servicios. En ocasiones he tenido dificultades con algunos docentes por la no presentación de los exámenes en la fechas programadas. Ellos manifiestan no poder hacer excepciones conmigo, aún habiéndole informado previamente, por lo cual debo recurrir a la facultad para solucionar el impasse.	La promoción de los servicios se hace a través de bienestar, no se ve que la facultad se vincule a esta promoción.
Servicios de Bienestar.	3. Que opinión te merece los servicios de Bienestar?	He recibido el apoyo necesario por parte de Bienestar en eventos deportivos, como también en la dotación de los implementos deportivos.	Me parece bueno porque he recibido el apoyo económico de Bienestar, pero se deberían preocupar por la parte psicológica del deportista.	Los estudiantes opinan que cuenta con el apoyo económico por parte de Bienestar para el desarrollo de sus actividades, pero se requiere también atención la parte psicológica..
Actividades formativas y de desarrollo humano.	4.Cuál ha sido la contribución de los programas de Bienestar en su desarrollo personal?	Mucho, porque a través del deporte Bienestar me ha financiado la carrera otorgándome una beca.	Me ha contribuido muchísimo en mi formación personal y deportiva.	Los estudiantes opinan que estos programas han contribuido en su formación personal y deportiva.
Recurso Humano Calificado.	5. Cree que el recurso humano dedicado al deporte que practica es de la calidad requerida?	Si es de calidad porque a través de mi entrenador he podido seguir adelante con mi deporte.	Si me ha llevado a ser dos veces selección Colombia es porque es un entrenador de calidad, incluso voy a representar a Colombia en el mundial de Alemania.	Los estudiantes afirman que los entrenadores son de calidad por el nivel que ha venido ocupando en los eventos nacionales .

3.5 RESULTADOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LA OBSERVACIÓN

Categoría	Documentos o Situaciones	Observación
Política, oportunidades y medios	1. Documento sobre Políticas de Bienestar	Se observó que las Políticas que maneja Bienestar Universitario son las que están contempladas en la ley 30 de 1992, a su vez algunas de éstas se encuentran en el estatuto de Bienestar actual
	2. Documento sobre Programas de Bienestar	Se halló evidencia de programas tales como el de la Cátedra de Introducción a la Vida Universitaria y del Programa de Ayuda Educativa.
	3. Medios de divulgación utilizados por Bienestar Universitario.	Se observó la divulgación de los servicios de Bienestar a través de carteleras, las cuales están ubicadas en sitios estratégicos de la Universidad
	4. Estatuto de Bienestar	En estos momentos existe un estatuto que se le han hecho modificaciones y se está en espera de su aprobación; sin embargo, se está ejecutando lo allí contemplado.
Organización administrativa y labor de coordinación	5. Evaluación y seguimiento de los programas desarrollados	Se hacen reuniones evaluativas pero en estos momentos no se cuenta con registros de evaluaciones.
Servicios de Bienestar	6. Portafolio de Servicios de Bienestar	Bienestar Universitario no cuenta con un portafolio donde pueda mostrar los programas y servicios que ofrece.
	7. Estadística de usuarios de los servicios (Cuatro últimos semestres)	No se cuenta con un banco de datos de usuarios por facultades pero se tiene registrada información general sobre el número de participantes en los distintos programas.
Actividades formativas y de Desarrollo humano.	8. Disponibilidad de espacios para actividades de Bienestar.	Se observó que los implementos de dotación para las diferentes actividades son suficientes, pero la debilidad observable está en los espacios disponible para desarrollar los eventos culturales, deportivos y en algunos de desarrollo humano.
	9. Participación en eventos, programas y servicios.	Los estudiantes en la medida de sus posibilidades participan en los eventos culturales y deportivos programados por Bienestar Universitario. El área de desarrollo humano adelanta programas con énfasis en prevención, tales como semana por la vida que contempla jornadas de vacunación, charlas sobre sida, farmacodependencia, etc. Se brinda atención psicológica y orientación pedagógica a los estudiantes que lo soliciten.

3.6 TRIANGULACIÓN

Síntesis de la encuesta a docentes y estudiantes

- La mayoría de estudiantes y de profesores no tienen conocimiento de los programas y servicios que adelanta Bienestar Universitario.
- Un porcentaje mínimo de estudiantes pertenecen a grupos culturales y deportivos, mientras que los docentes no forman parte de ninguno de los grupos anteriores.



Síntesis de la entrevista a directivos, personal administrativo y estudiantes

- Las Políticas de Bienestar Universitario se han encaminado a fortalecer la estructura organizacional, a integrar Bienestar con la academia
- La contribución a esta política por parte de los decanos y docentes es deficiente.
- Los medios que utiliza Bienestar Universitario para promocionar sus actividades son carteleras, memorandos e informes en las reuniones del Consejo Académico, así como información durante el evento de inducción a los nuevos estudiantes.
- El presupuesto de Bienestar Universitario cumple con lo dispuesto en la ley 30 de 1992.
- La Facultad de Contaduría no tiene conocimiento pleno sobre las Políticas de Bienestar.
- La Facultad de Contaduría no tiene conocimiento del número de estudiantes que participan en los programas que adelanta Bienestar.
- Los directivos de la facultad ni participan ni se les invita para el diseño de las políticas de Bienestar.
- Últimamente los estudiantes han contado con el apoyo que brinda el Programa de Ayuda Económica (PAE).
- La Facultad de Contaduría no socializa los programas de Bienestar por desconocimiento de los mismos.

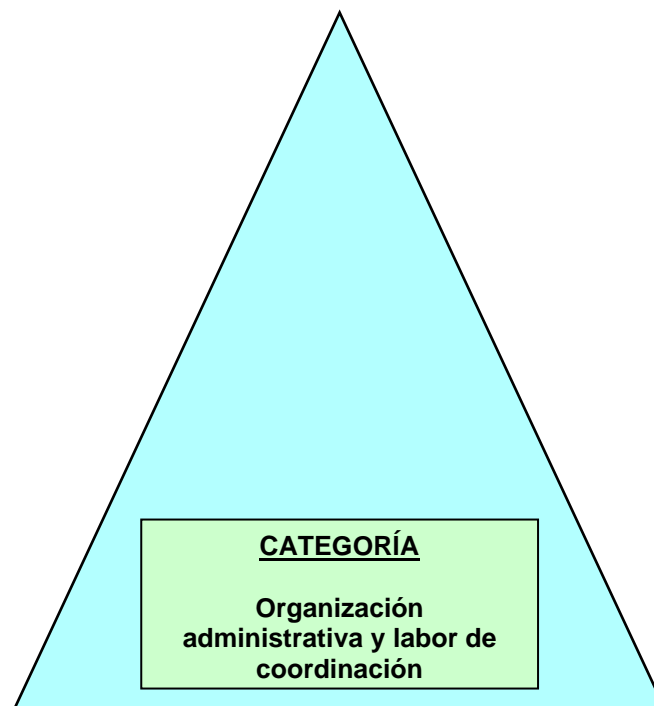
Síntesis de la observación directa

- Las Políticas que maneja Bienestar Universitario son las que están contempladas en la ley 30 de 1992.
- Se halló evidencia escrita de programas tales como el de la Cátedra de Introducción a la Vida Universitaria y del Programa de Ayuda Educativa.
- La divulgación de los servicios de Bienestar se promocionan preferentemente a través de carteleras.
- Existe un estatuto que está en espera de su aprobación; sin embargo, sirve de marco para las acciones de Bienestar.
- Los estudiantes en la medida de sus posibilidades participan en los eventos culturales y deportivos programados por Bienestar Universitario.
- El área de desarrollo humano adelanta programas con énfasis en prevención.

TRIANGULACIÓN

Síntesis de la encuesta a docentes y estudiantes

- A los estudiantes y profesores no se les consulta su opinión para el diseño de programas y servicios de Bienestar Universitario.



Síntesis de la entrevista a directivos, personal administrativo y estudiantes

- La estructura de Bienestar Universitario hasta el momento es funcional.
- La planta de personal de Bienestar Universitario está acorde con las necesidades del servicio.
- Cada área evalúa sus programas a través de reuniones.
- Bienestar Universitario está trabajando en la elaboración de un modelo de evaluación interna.
- Existe visiones diferentes por parte de los directivos de la Facultad de Contaduría acerca de la estructura de Bienestar: el decano, manifiesta que desconoce la actual estructura; y la coordinadora señala que está acorde por el tamaño de la institución.
- La Facultad de Contaduría participa en las diferentes actividades como invitada, más no promueve ni gestiona el desarrollo de los mismos.

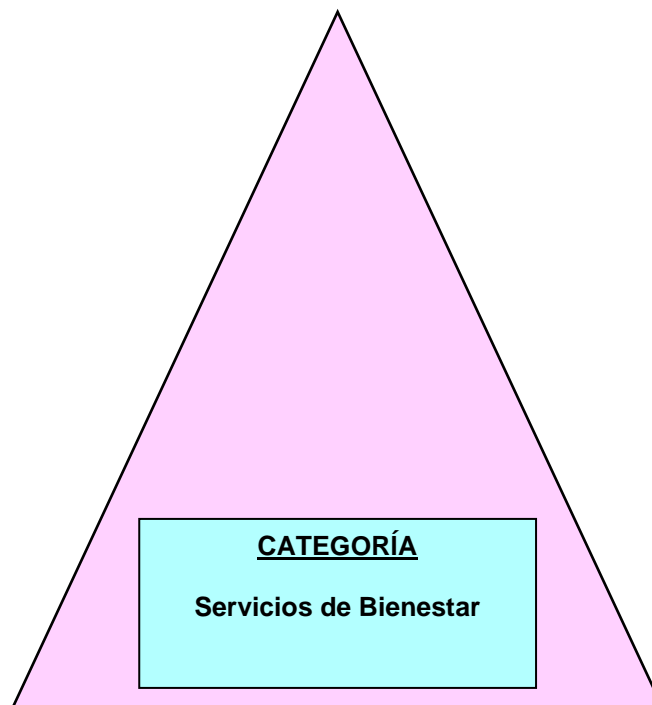
Síntesis de la observación directa

- Bienestar Universitario no cuenta con registros de evaluaciones de los servicios prestados.
- No hay participación de los distintos estamentos de la Universidad en la gestión de los programas de Bienestar.

TRIANGULACIÓN

Síntesis de la encuesta a docentes y estudiantes

- Los estudiantes minoritariamente participan en forma activa en los programas y servicios de Bienestar Universitario
- Una alta mayoría de los estudiantes que participan de los servicios ofrecidos por Bienestar Universitario, opinan que éstos son buenos. Los docentes se reservaron el derecho de opinar porque no han sido invitados a participar
- La gran mayoría de estudiantes y el total de profesores manifiestan que la facultad no promociona los servicios de bienestar.



Síntesis de la entrevista a directivos, personal administrativo y estudiantes

- Bienestar se ha proyectado muy poco hacia los docentes, puesto que es más complicado en términos de tiempo trabajar con ellos por su poca permanencia en la Universidad. Así mismo, los docentes no han tenido iniciativa de presentar propuestas para trabajar conjuntamente con Bienestar.
- El personal administrativo participa voluntariamente en algunos eventos, específicamente en torneos deportivos.
- Los planes se encaminan hacia el fortalecimiento de la áreas existentes.
- Los directivos de la Facultad de Contaduría difieren en las respuestas, por una parte el decano responde que no reposan documentos de los servicios prestados por Bienestar Universitario, mientras que la coordinadora, afirma que si existen, pero que no lo hacen circular.
- En los programas y servicios prestados por Bienestar Universitario se requiere hacer énfasis en la atención de los problemas académicos de los estudiantes.
- Los estudiantes opinan que cuenta con el apoyo económico por parte de Bienestar para el desarrollo de sus actividades, pero se requiere también atención en la parte de atención psicológica..

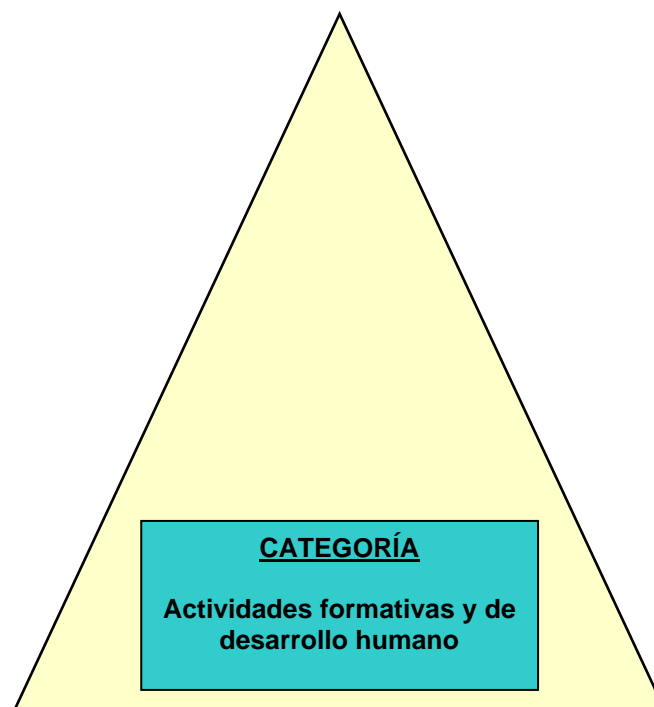
Síntesis de la observación directa

- No se cuenta con un banco de datos de usuarios por facultades pero se tiene registrada información general sobre el número de participantes en los distintos programas.
- Bienestar Universitario no cuenta con un portafolio donde pueda mostrar los programas y servicios que ofrece.

TRIANGULACIÓN

Síntesis de la encuesta a docentes y estudiantes

- La mayoría de los estudiantes y la totalidad de los profesores, afirman que los programas y servicios de Bienestar Universitario no han contribuido a su desarrollo académico, profesional o personal en virtud a que no participan de los mismos.



Síntesis de la entrevista a directivos, personal administrativo y estudiantes

Los equipos y materiales que posee Bienestar son suficientes, pero la infraestructura no es adecuada para el desarrollo de los eventos culturales, deportivos y en algunos casos las actividades de desarrollo humano, conllevando esto al alquiler o firmas de convenios para el desarrollo de estos eventos

La Facultad directamente no socializa todas las actividades, que desarrolla Bienestar Universitario.

La asesoría que presta Bienestar Universitario a los estudiantes de Contaduría es muy poca debido a que el grueso de los estudiantes está en la jornada nocturna.

Los estudiantes que participan activamente en los programas de Bienestar Universitario opinan que éstos han contribuido en su formación personal y deportiva.

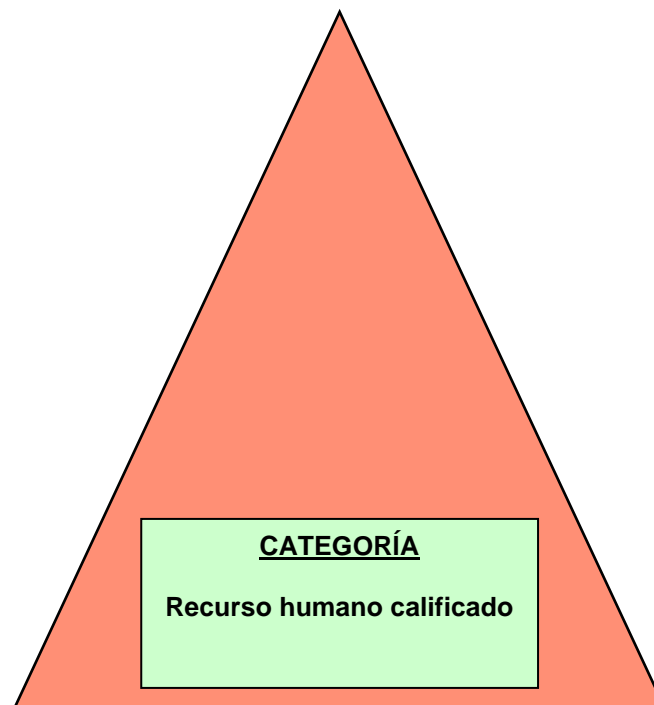
Síntesis de la observación directa

- Se observó que los implementos de dotación para las diferentes actividades son suficientes, pero la debilidad observable está en los espacios disponibles para desarrollar los eventos culturales, deportivos y en algunos de desarrollo humano.

TRIANGULACIÓN

Síntesis de la encuesta a docentes y estudiantes

- Los estudiantes manifiestan que el recurso humano dedicado a las labores de Bienestar Universitario es suficiente para las funciones que actualmente desarrolla.



Síntesis de la entrevista a directivos, personal administrativo y estudiantes

En estos momentos los profesionales de Bienestar Universitario son de la calidad requerida.

Falta recurso humano para la jornada nocturna. Pero se insiste trabajar más en la parte académica, aminorando el énfasis en deporte y cultura.

Los estudiantes afirman que los entrenadores son de calidad por el nivel que ha venido ocupando en los eventos nacionales.

Síntesis de la observación directa

- Se observa competencia laboral y actitud de servicio en los profesionales que laboran en Bienestar Universitario

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- La primera conclusión que se desprende del resultado del diagnóstico es el avance importante que ha tenido Bienestar Universitario en la prestación de un mayor y mejor servicio a los estudiantes, situación que se observa por la preocupación del personal vinculado en la Vicerrectoría, y por los resultados en las distintas áreas de su quehacer.
- Así mismo se concluye que en la Corporación Universitaria de la Costa existen políticas de bienestar pero éstas no son homogéneas en virtud a que los estamentos de docentes y funcionarios tienen una escasa participación y acceso a los beneficios que las diferentes áreas de Bienestar desarrollan.

Es claro que las actuales políticas de Bienestar Universitario interpretan el papel de esta unidad como la encargada de cumplir con funciones de carácter social dirigida básicamente a la comunidad estudiantil, entre las cuales privilegian las actividades deportivas, recreativas, culturales y de ayuda económica, y con menor énfasis las de desarrollo humano.

- Los programas de Bienestar Universitario son concebidos como espacios extra-académicos, dedicado a realizar eventos y actividades extracurriculares; sin embargo, se insinúa el rompimiento de esta concepción con la inserción del área de desarrollo humano a través de la cátedra de Introducción a la Vida Universitaria.
- Existe desconocimiento de los programas que ejecuta Bienestar Universitario por parte de la mayoría de estudiantes y docentes de la Facultad de Contaduría debido a que ésta funciona en horarios vespertino y nocturno y el grueso de las actividades y eventos de Bienestar se realizan en la mañana y tarde.
- Fundamentalmente la promoción y divulgación de los servicios y programas de Bienestar Universitario se realizan a través de carteleras, lo cual demuestra que este medio no es del todo efectivo porque no se ha desarrollado un hábito de lectura perdiéndose muchas veces la información, de lo anterior se desprende que este es uno de los elementos que coadyuva a la escasa participación en las actividades de Bienestar.
- La Vicerrectoría de Bienestar Universitario no desarrolla un trabajo coordinado con la Decanatura de la Facultad de Contaduría suscitando un choque entre los cronogramas de eventos de Bienestar y el de evaluaciones académicas de la facultad, convirtiéndose en un elemento no facilitador de la gestión.

- La Vicerrectoría de Bienestar Universitario cuenta con un presupuesto general destinado para el desarrollo de bienestar, el cual sobrepasa lo que estipula la ley 30 de 1992 .
- Con relación a la estructura de Bienestar Universitario, concluimos que está determinada por las condiciones de la infraestructura, del talento humano y del recurso presupuestal, de esta estructura no tienen conocimiento pleno los docentes y estudiantes de la Facultad de Contaduría, situación que no contribuye a facilitar el conocimiento de esta área.
- El talento humano es considerado por parte de los que han tenido la oportunidad de obtener sus servicios, como un recurso de calidad, pero que su labor fuera más reconocida en la medida que amplíen sus servicios a toda la comunidad universitaria, puesto que el sector de los docentes y funcionarios desconocen en gran parte los programas que se adelantan.
- Se presentan conflictos entre las actividades académicas y las de Bienestar, por carencia de espacios adecuados, esto se aprecia cuando se realizan eventos que por sus características especiales (sonidos, gritos, uso de parlantes, etc) afectan el curso normal de la academia lo que induce reacciones pocos favorables de la academia frente a los programas de Bienestar.

4.2 RECOMENDACIONES

- Se estima conveniente que se cambie la visión de Bienestar Universitario por una de Bienestar Institucional que involucre a todos los estamentos de la universidad, propendiendo por un manejo integral de los servicios y programas que facilite el *mejorestar* de la comunidad universitaria, donde el bienestar sea un elemento presente en la vida cotidiana del quehacer institucional.
- Ampliar los medios de promoción y divulgación al tiempo que se deben crear mecanismos de información, dirigidos al personal docente y administrativo con el propósito de involucrarlos en la gestión y desarrollo de programas y servicios que ofrece Bienestar.
- La Vicerrectoría de Bienestar debe liderar y “ vender ” sus servicios y programas a los docentes utilizando suficientes estrategias de información; ejemplo de esta situación es que en estos momentos un grupo de docentes de la Facultad de Contaduría se está beneficiando de la especialización en estudios pedagógicos programa que redundará en su desarrollo profesional y por ende en su bienestar, sin embargo no se sabe de donde proviene este beneficio.
- Se recomienda ampliar la planta de personal para cubrir la jornada nocturna.

- Que la administración de las áreas de Bienestar Universitario incluya la sistematización como principio de organización de la información de los programas y proyectos, ya que los registros estadísticos son necesarios para conocer y evaluar el producto de los servicios y tener así una fuente de retroalimentación.
- Es importante vincular a la academia con las acciones que desarrolla Bienestar, puesto que se requiere un trabajo conjunto que contribuya a optimizar cada día la gestión que desarrolla bienestar universitario.
- Se sugiere implementar el Plan de Acción diseñado por los investigadores con el propósito de fortalecer cada una de las áreas funcionales de Bienestar Universitario.

PROPUESTA

Plan de acción para el mejoramiento continuo de la gestión de bienestar institucional en la Facultad de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria de la Costa



PROPONEN:

RUBÉN DARÍO MARTÍNEZ PURE

YOLANDA ROSA MORALES CASTRO

1. PRESENTACIÓN

En virtud a que las instituciones universitarias y sus correspondientes unidades académicas existentes en el país deben someterse a las evaluaciones de calidad que contempla la ley, la presente propuesta se encamina a mostrar un plan de acción donde se identifican proyectos, objetivos, actividades, estrategias y responsables a fin de mejorar la gestión del Factor Bienestar Institucional en la Facultad de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria de la Costa.

Así mismo se pretende que los proyectos identificados en esta propuesta sean parte integral del Proyecto Educativo Institucional de la Facultad de Contaduría o del Plan de Desarrollo de la Universidad. Paralelamente, se delinearon acciones conducentes a mejorar la gestión del Bienestar Universitario, a fin de elevar su conocimiento, cobertura, participación dentro la comunidad universitaria.

2. JUSTIFICACIÓN

No se puede valorar el éxito de la gestión de la universidad únicamente por la capacitación profesional que otorga, o valorar la pertinencia y adecuación de sus currículos sólo por sus contenidos o su coherencia en orden a la competencia en el mundo laboral; sino que es necesario mirar la real capacidad de la universidad para lograr la formación integral en cada una de las personas que forma y que la conforma.

Es decir, la capacidad de ser coherente con su enunciado de misión que dice... "Propiciar el desarrollo integral del ser humano, de todas sus potencialidades... y la afirmación de sus valores. Ello obliga a la creación de un ambiente en el que todas las actividades universitarias y en primer lugar lo académico - curriculares, contribuyan a su consecución.

En este contexto, se puede definir el Bienestar Universitario como el producto de una acción coordinada e integral de actividades de la Universidad, organizadas en varios programas que facilitan la convivencia, elevan la calidad de vida y mejoran las condiciones de trabajo, estudio, investigación y docencia en la universidad. Constituye, por lo tanto, un componente básico de la formación universitaria.

Por lo tanto, el impacto de la presente propuesta en la transformación del ambiente universitario dependerá de la eficiente acción de sus componentes, de la interacción, coordinación e integración de sus programas y servicios y de la participación activa de los docentes, del decano y personal administrativo que tienen responsabilidad compartida con los diferentes servicios que se prestan, para complementar la formación académica y desarrollar la investigación. Depende, también, de la conducta de los usuarios demandantes que son objeto y sujeto del Bienestar.

La presente propuesta se justifica porque:

- Identificará proyectos y actividades que con base en ellos contribuirá a mejorar la gestión de Bienestar Universitario.

- Armonizará el sistema de servicios de Bienestar Universitario con la acción académica de la Facultad de Contaduría buscando la integración de ésta con cada uno de los servicios.
- Sensibilizará a la comunidad académica y administrativa de la Facultad de Contaduría a cerca del uso y sentido de los servicios de Bienestar Universitario y lograr así una acción concertada para mejorar progresivamente los programas.
- Llamará la atención de los docentes, estudiantes y directivos de la Facultad de Contaduría sobre la importancia del bienestar universitario y lograr su vinculación a los distintos programas.
- Servirá de insumo importante para la acreditación de la Facultad de Contaduría con relación al factor Bienestar Institucional.

3. OBJETIVOS

Formular un plan de acción a fin de mejorar los procesos de gestión del factor Bienestar Institucional en la Facultad de Contaduría Pública de la Corporación Universitaria de la Costa.

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir proyectos específicos que garanticen el fortalecimiento de la Gestión de Bienestar Universitario.
- Mejorar los procesos de gestión de Bienestar en la Facultad de Contaduría.
- Sensibilizar a la comunidad de la Facultad de Contaduría sobre la importancia de la formación integral como medio de mejorar la calidad educativa.
- Coadyuvar a la formulación del Proyecto Educativo Institucional de la Facultad de Contaduría.

4. FUNDAMENTOS

4.1 FUNDAMENTOS LEGALES

La Universidad colombiana, en sus últimos 40 años, ha ido conformando una filosofía y una organización del bienestar en un proceso constante, adaptándose a las circunstancias de cada momento histórico y como reflejo de la marcha del país y de la evolución interna de las instituciones de educación superior.

La aparición de Bienestar Universitario en la legislación colombiana, se remonta al año 1935 con la promulgación de la ley 68, cuyo objetivo fundamental fue el de introducir el concepto de *bienestar* aplicándolo a las ayudas asistenciales y la promoción deportiva en la comunidad estudiantil de la época.

En 1980 se expide el decreto 80, creando un notable énfasis humanístico en la legislación en este campo de la vida universitaria. Se establece la formación integral de los estudiantes a través de la excelencia académica, del mejoramiento de la calidad de vida, de la integralidad de los procesos, de la personalización pero también de la socialización de la acción de Bienestar Universitario.

Con la reforma constitucional de 1991, se hizo necesario adecuar la legislación a la nueva realidad jurídica, fue así como en 1992 se expide la ley 30, que sin desentenderse de la concepción de bienestar plasmada en el decreto 80, añade tres elementos nuevos, fruto sin duda, tanto de la mentalidad de la época como del espíritu surgido de la nueva Constitución nacional: el sentido comunitario del bienestar, el bienestar como derecho de la personas y de los grupos que conforman la Universidad y la participación de todos en el proceso como miembros activo de él.

4.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

El quehacer de los procesos de Bienestar Universitario debe enmarcarse dentro de el concepto de calidad, entendida ésta como una búsqueda continua del mejoramiento de las condiciones materiales o socioeconómica de los diversos estamentos de la universidad complementándolo con acciones que propendan por el desarrollo integral de esos mismos actores.

La anterior premisa lleva a considerar cómo se materializa el concepto de calidad en el ambiente universitario, y fundamentalmente en su perspectiva del bienestar universitario.

Definimos el concepto de Bienestar como un estado de la persona de *sentirse bien* de acuerdo a sus aspiraciones materiales y espirituales; sin embargo, se presenta un problema o dilema en la universidad colombiana: ¿es la Universidad la institución que forma profesionales o que forma hombres? La respuesta, desde el punto de vista teórico, es absolutamente evidente; sin embargo, es un hecho que las exigencias del mercado profesional, de la tecnología educativa universitaria y de la planeación curricular han hecho predominar excesivamente los intereses de una formación con miras al ejercicio profesional remunerado sobre actividades formativas humanas y sociales que no pueden ser cuantificables o cualificables porque tienden más al ser de la personas que a su quehacer productivo.

No se trata de abogar por una menor calidad académica sino de un cambio de enfoque de lo *académico*, tal premisa supone cuestionarse si el bienestar universitario es una función académica o extra académica.

Si el concepto de bienestar universitario se reduce a la solución de problemas primarios de la comunidad educativa o a la programación de actividades extra-curriculares, es evidente que procurar el bienestar universitario es algo extra-

académico y queda la academia exonerada de cualquier consideración. Pero, si la consideración del bienestar y de la conformación al respecto del Medio Universitario es tan integral como se cree que debe ser, entonces la función de bienestar universitario y la conformación del Medio Universitario como tal son coextensivos con lo académico y de ellos deben partir para evitar inconvenientes, dicotomías en el proceso formativo de las personas y en logro de los objetivos universitarios de investigación y de proyección a la sociedad.

4.3 FUNDAMENTOS INSTITUCIONALES

El reconocimiento que *algo* es de calidad implica que el objeto de estudio posee características que lo diferencian de los demás permitiéndolo apreciar como igual, peor o mejor que los restante de su especie.

La acreditación en Colombia es concebida como un acto público respecto de la calidad del servicio educativo que ofrece una Institución de Educación Postsecundaria de acuerdo a su misión, sus objetivos y sus características particulares.

El aspecto central en la acreditación es el aseguramiento y estímulo de la calidad del servicio que ofrece la institución. La definición de calidad implica la constitución de una serie de factores e indicadores a reconocer, característicos de la estructura básica de la educación superior. De esta manera, la calidad de la

educación superior puede determinarse en función de sus productos, insumos, sus estructuras, sus procesos y las tecnologías empleadas.

Uno de los factores a evaluar en los procesos de acreditación es el Bienestar Institucional que implica la búsqueda de la formación integral y de mejorar el ambiente universitario que posibilite un mejor accionar académico e investigativo.

Se entiende aquí que Bienestar Institucional no es solamente una serie de actividades o programas desarrollados por un estamento de la universidad, sino todo un tejido de acciones que deberían ser lideradas, ejecutadas o gestionadas por las diversas instancias de la institución educativa. Para ello, se requiere de la adopción dentro de la universidad de un nuevo concepto de bienestar y de un cambio de actitud frente a él.

La desigualdad de la disposición de recursos presupone que aquellas instituciones educativas que cuenten con mayores recursos desarrollarían una mejor gestión en búsqueda de la calidad, ¿pero qué pasa con aquellas que no disponen de recursos suficientes y adecuados? La respuesta no es más que propender ganar eficiencia, más con igual o menos recursos, se podría decir desarrollar ***una economía de gestión en el Bienestar Institucional.***

5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Para implementar la propuesta se recomienda:

- Socialización de la propuesta ante los directivos, funcionarios, docentes y estudiantes.
- Ejecución del plan de acción diseñado para los años 2001 – 2002 con la participación e integración de la comunidad universitaria.
- Observación, seguimiento y evaluación en la ejecución de la propuesta por parte de la Vicerrectoría de Bienestar y la Decanatura de Contaduría.

6. PLAN DE ACCIÓN

Corporación Universitaria de la Costa
Vicerrectoría de Bienestar
Facultad de Contaduría Pública

Proyecto	Objetivo	Estrategia	Actividades Generales	Cronograma								Metas	Responsables	Recursos		
				2001				2002						T. Humano	R. Físicos	R. Financ.
				I	II	III	IV	I	II	III	IV					
2. Bienestar de todos	<p>Introducir la función de coordinación entre la Vicerrectoría de Bienestar y la Facultad de Contaduría.</p> <p>Contribuir a la gestión de la Vicerrectoría de Bienestar en el desarrollo de sus programas.</p> <p>Diseñar programas y servicios dirigidos a docentes y funcionarios.</p>	<p>Vinculación de la Decanatura de Contaduría en el diseño del cronograma de actividades de Bienestar</p> <p>Aprovechamiento del talento humano docente</p>	<p>1. Análisis de los cronogramas de Vicerrectoría de Bienestar y de la Facultad de Contaduría</p> <p>2. Capacitación específica a un grupo de docentes sobre la detección de problemas de aprendizaje en la población estudiantil.</p> <p>3. Elaboración de un diagnóstico de necesidades y preferencias de los docentes y funcionarios.</p>	■	■		■	■		■	<p>Participación de la Decanatura en los procesos de bienestar.</p> <p>Fortalecimiento del trabajo en equipo.</p> <p>Vinculación de los docentes a la gestión de los programas de Bienestar.</p> <p>Presentación de un programa dirigido a docentes y funcionarios.</p>	<p>Profesionales de Bienestar Universitario, decano y coordinador de la Facultad de Contaduría.</p> <p>Profesionales de Bienestar y docentes y estudiantes.</p> <p>Profesionales de Bienestar, docentes y funcionarios.</p>	<p>Profesionales De Bienestar Universitario.</p> <p>Estudiantes, docentes y funcionarios de la Facultad de Contaduría.</p>	<p>Sala de Conferencia</p> <p>T.V</p> <p>VHS</p> <p>Material impreso</p> <p>Fotocopias</p> <p>Papelería</p>	\$ 500.000	

BIBLIOGRAFÍA

ANDER-EGG, Ezequiel. Técnicas de Investigación Social. Argentina: HVMANITAS, 1988, 250 pag.

BORRERO C, Alfonso. Evaluación y Acreditación. Memoria simposio sobre acreditación universitaria. ICFES Bogotá, octubre de 1994. 120 pag.

BRIONES, Guillermo. Métodos y técnicas avanzadas de investigación a la educación y las ciencias sociales. Bogota: ICFES, 1998, 210 pag.

CARVAJAL, Lizardo. Metodología de la Investigación. Cali: FAID, 1991, pag. 190.

COLOMBIA, CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. Lineamientos Para la Acreditación, Bogotá: 3ª 1998, 240 pag.

CUELLAR, María Mercedes. Así se gestó la apertura. En El Tiempo, Santafé de Bogotá, febrero 21 de 2000, pag.3B.

DELGADO, Kenneth .Evaluación y calidad de la educación. Nuevos aportes. Editorial Logo, Lima, Perú.

ESCUADERO MUÑOZ. J,M- Tecnología e Innovación Educativa. Bordon, 47 (2), 1995

FOSTER, et al. Citado por CARVAJAL, Lizardo. Metodología de la Investigación. Cali: FAID, 1991.

GENTO PALACIOS, S Instituciones Educativas para la Calidad Total, Madrid: la Muralla, 1996.

GONZÁLEZ GONZALEZ , M T. La escuela como organización: Perspectivas teóricas actuales. Universidad de Murcia, 1998.

GUTIERREZ, A. El Bienestar Integral de la Comunidad Universitaria. Pontificia Universidad Javeriana, Vicerrectoría del Medio Universitario. Santa Fe de Bogotá, 1995.

HOMMES, Rudolf. La Apertura: autoreportaje a Rudolf Hommes. En El Tiempo, Santafé de Bogotá, febrero 21 de 2000, pag. 5B.

INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR, Plan Institucional de Bienestar Universitario, Santafé de Bogotá:1999, 200 pag.

LAGO, Diana. Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Indicadores Modelo de Autoevaluación de la Calidad RUECA. Barranquilla: Congreso Nacional de Educación, Diciembre de 1999.

LÓPEZ RUPÉREZ. La Gestión de la Calidad en Educación. Madrid. La Muralla, 1994.

MANI BG. Old Wine in New Bottles Tastes Better: A caso Study of TQM Implementación in the IRS. Public Administratións Review, 55

MARTÍNEZ, Eduardo. Ciencia, tecnología y desarrollo: interrelaciones teóricas y metodológicas, Caracas: CEPAL – UNESCO, 1994, pag.120.

MONTENEGRO,Álvaro. Apertura y Distribución del Ingreso. En El Tiempo, Santafé de Bogotá, febrero 21 de 2000, pag. 6B.

NIÑO BENAVIDES, Teresa. Diagnóstico de la Imagen Interna de la Universidad Iberoamericana. Tesis de Maestría. México D.F: 1990. pag. 200

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. Informe sobre Desarrollo Humano, 1994.

SANTANA BONILLA, Pablo. ¿Es la gestión de la calidad total en educación: un nuevo modelo organizativo. Universidad de la Laguna: Islas Canarias – España,1997.

SILVA, Joao dos Reis. Calidad Total en la Educación: Ideología administrativa e imposibilidad teórica. Educación & Realidad, 20 (1). Sao Paolo.

TIMANÁ, Quiapo Franco. La universidad pública y regional: un proyecto viable, Barranquilla: Congreso Nacional de Educación, Diciembre de 1999.

TIRADO MEJIA. A y Colaboradores. Nueva Historia de Colombia. Ed. Planeta. Bogotá. D.E 300 pag.

UNICEF- COLOMBIA. Programa de Cooperación Regional. 1991 – 1997. Informe Ejecutivo, junio de 1997.

UNIVESIDAD DEL VALLE Política y Gestión Universitaria. Misión para la Modernización de la Universidad Pública. Informe Final.. No. 19, marzo de 1995, Cali.

UGALDE,M. Aplicación de la mejora continua a la gestión de un programa de formación. Organización y Gestión Educativa, No. 3, 41- 44, 1995.

VALLES, Miguel. Técnicas Cualitativas de la Investigación Social: Reflexión Metodológica y Práctica Profesional. Madrid: Síntesis, 1997, pag. 194.

ZULETA, Estanislao. Educación y Democracia, Bogotá: Corporación Tercer Milenio, junio de 1995, 300 pag.

ANEXOS

Anexo A
Corporación Universitaria de la Costa
Facultad de Contaduría
Entrevista a los Directivos y/o administrativos
Factor: Bienestar Institucional

Nombre del Entrevistado : _____

Fecha: _____

Cargo: _____

1. Tiene la facultad de Contaduría información sobre las políticas y programas de Bienestar Institucional de los dos últimos años?

Si ____ No ____

En qué consiste _____

2. Conoce Ud. las actuales políticas de Bienestar Institucional?

Si ____ No ____

Cuáles? _____

3. Conoce la Facultad de Contaduría el porcentaje de personas vinculadas al programa que han participado en las diferentes áreas y actividades de Bienestar Institucional?

Si ____ No ____

Cuál es? _____

4. Se ha tenido en cuenta su opinión como directivo y/o administrativo de la facultad de Contaduría para el diseño de políticas de Bienestar Institucional?

Si ____ No ____

Porque? _____

5. Han contribuido las políticas y servicios de Bienestar Institucional al desarrollo de la facultad de Contaduría?

Si ____ No ____

En qué? _____

6. La facultad de Contaduría socializa las políticas de Bienestar Institucional con las personas vinculadas al programa?

Si _____ No _____

Por qué? _____

7. Cree Ud. que la actual estructura administrativa de la Oficina de Bienestar Institucional corresponde a las necesidades del servicio?

Si _____ No _____

Por qué _____

8. Ha participado la facultad en la gestión de algún programa de Bienestar?

Si _____ No _____

Cuáles? _____

9. Reposan algunos documentos que consignen los distintos servicios prestados por Bienestar en los dos últimos años a estudiantes, profesores y personal directivo y administrativo de la facultad de Contaduría?

Si _____ No _____

Cuáles? _____

10. Cómo evalúa la facultad de contaduría los servicios de bienestar institucional prestado en los dos últimos años?

Bueno _____

Regular _____

Malo _____

Por qué _____

11. Socializa la facultad de Contaduría con su comunidad estudiantil las políticas y servicios que ofrece bienestar institucional?

Si _____ No _____

Cómo? _____

12. Ofrece bienestar institucional asesoría, orientación y apoyo que contribuyan al desarrollo humano de los estudiantes de la facultad?

Si _____ No _____

Cómo? _____

13. Cuenta la facultad de Contaduría con espacios, equipos y materiales suficientes para la realización de actividades formativas?

Si _____ No _____

Cuáles _____

14. Cree que el recurso humano dedicado a las labores de bienestar es de la calidad requerida para desarrollar esta labor?

Si _____ No _____

Porqué? _____

Anexo B
Corporación Universitaria de la Costa
Facultad de Contaduría
Entrevista a los Directivos y/o administrativos de la Vicerrectoría de Bienestar
Factor: Bienestar Institucional

Nombre del Entrevistado : _____

Fecha: _____

1. Fundamentalmente hacia qué áreas se ha encaminado la política de Bienestar en estos dos últimos años?
2. Se realiza un plan anual de actividades?
 Si _____ No _____
- 3.Cuál es la contribución de los decanos y personal docente en la realización del plan anual de actividades de bienestar?
4. Cuáles son los medios que utiliza la oficina de Bienestar para hacer llegar la información de los servicios a los distintos usuarios?
5. Cómo ingresan los estudiantes a disfrutar de los servicios de Bienestar?
6. Existe un presupuesto por programas o facultades para la ejecución de actividades?
7. Cuántas personas conforman la planta de personal de la oficina de bienestar?
8. Cuáles son sus profesiones y funciones generales?

9. De acuerdo a su opinión, corresponde la actual estructura administrativa de la Oficina de Bienestar Institucional a las necesidades del servicio?
 Si _____ No _____ Por qué _____
10. Cree que el recurso humano dedicado a las labores de bienestar es de la calidad requerida para desarrollar esta labor?
 Si _____ No _____
 Porqué? _____

11. Cree que el recurso humano dedicado a las labores de bienestar es suficiente para desarrollar esta labor?

Si ____ No ____

Porqué? _____

12. Cuántos estudiantes de Contaduría Pública participan en los programas o servicios de bienestar?

13. Existen servicios dirigidos a docentes y personal administrativo vinculados a la Facultad de Contaduría?

Si _____ No _____

Cuáles?

14. Tiene la oficina algún mecanismo de seguimiento y evaluación de sus programas y actividades?

Si ____ No ____

Cuáles? _____

15. Los equipos, espacios y materiales son suficientes para desarrollar las actividades?

Si _____ No _____

Por qué? _____

16. Bienestar cuenta con planes de expansión de servicios a corto, mediano y largo plazo?

Si _____ No _____

Cuáles _____

17. Participan los docentes en la extensión de los servicios y programas de bienestar institucional?

Si _____ No _____

Cómo _____

Anexo C
Corporación Universitaria de la Costa
Facultad de Contaduría
Entrevista a Estudiantes

1. Cómo se enteró de los servicios de Bienestar?

2. Socializa la Facultad de Contaduría los Servicios de Bienestar?

3. Que opinión te merece los servicios de Bienestar?

4.Cuál ha sido la contribución de los programas de Bienestar en su desarrollo personal?

5. Cree que el recuso humano dedicado al deporte que practica es de la calidad requerida?

Anexo D
Corporación Universitaria de la Costa
Facultad de Contaduría
Cuestionario a Docentes
 Factor: Bienestar

Fecha _____

Asignatura (s) _____ Vinculación _____ Catedrático ()
 _____ Tiempo Completo ()

1. Está enterado (a) Ud. de los programas o servicios que ofrece Bienestar Institucional?

Si ____ No ____

Cuáles _____

2. Se ha tenido en cuenta su opinión como docente para el diseño de los programas o servicios ofrecidos por la Vicerrectoría de Bienestar?

Si ____ No ____

En qué? _____

3. Ha participado en los programas y/o servicios que ofrece Bienestar Institucional?

Si ____ No ____

Cuales _____

4. Si ha participado en los programas y/o servicios de bienestar, que opinión le merece?

Buena _____

Regular _____

Mala _____

Porqué _____

5. Han contribuido los programas y/o servicios de bienestar institucional para su desarrollo profesional o personal?

Si ____ No ____

En qué? _____

10. Pertenece Ud. a grupos culturales, ecológicos, deportivos o de proyección social que haya fomentado Bienestar Institucional?

Si ____ No ____

Cuáles? _____

18. La Facultad de Contaduría ha promovido programas y servicios de bienestar institucional?

Si ____ No ____

Cuáles _____

ANEXO E
Corporación Universitaria de la Costa
Facultad de Contaduría
Cuestionario a Estudiantes
Factor: Bienestar

Fecha: _____

Semestre

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Jornada:

(D) (N)

2. Está enterado(a) de los programas o servicios que ofrece Bienestar Institucional?

Si ____ No ____

Cuáles _____

3. Se ha tenido en cuenta su opinión como estudiante para el diseño de los programas o servicios ofrecidos por la Vicerrectoría de Bienestar?

Si ____ No ____

Enqué?

5. Ha participado en los programas y/o servicios que ofrece Bienestar Institucional?

Si ____ No ____

Cuales _____

6. Si ha participado en los programas y/o servicios de Bienestar Institucional, que opinión le merece?

Buena _____

Regular _____

Mala _____

Porqué _____

5. Han contribuido los programas y/o servicios de Bienestar institucional para su desarrollo académico y/o personal?

Si _____ No _____

En qué? _____

6. Pertenece Ud. a grupos culturales, ecológicos, deportivos o de proyección social que haya fomentado Bienestar Institucional?

Si _____ No _____

Cuál? _____

7. Cree que el recurso humano dedicado a las labores de bienestar es de la calidad requerida para desarrollar esta labor?

Si _____ No _____

Porqué? _____

8. Cree que el recurso humano dedicado a las labores de bienestar es suficiente para desarrollar esta labor?

Si _____ No _____

Porqué? _____

9. La Facultad de Contaduría ha promovido programas y servicios de bienestar institucional?

Si _____ No _____

Cuáles? _____

ANEXO F
Ficha de Registro
Corporación Universitaria de la Costa
Facultad de Contaduría
Factor: Bienestar Institucional

Objetivo: Obtener datos acerca de la gestión de Bienestar Institucional desarrollada en la Facultad de Contaduría Pública

Instrucciones: Se requiere comprobar la existencia de documentación que soporten los planes y programas en el área de Bienestar Institucional.

Lista	Existe	No Existe
9. Documento sobre Políticas de Bienestar		
10. Documento sobre Programas de Bienestar		
11. Portafolio de Servicios de Bienestar		
12. Estatuto de Bienestar		
13. Estadística de usuarios de los servicios (Cuatro últimos semestres)		
14. Evaluación y seguimiento de los programas desarrollados		
15. Disponibilidad de espacios para actividades de Bienestar		
16. Dotación de equipos y materiales para la realización de actividades		

Observaciones _____
