

# Experiencia en la coordinación de programas de bienestar universitario: la tensión entre el asistencialismo y el desarrollo humano de los estudiantes

Experience in the coordination of university wellness programs, the tension between assistentialism and the human development of students

Daniel A. Montoya-Vásquez<sup>1</sup>; Diana Urrego-Velásquez<sup>2</sup>; Esteban Páez-Zapata<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Psicólogo, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. Correo electrónico: daniel.montoyav@gmail.com.

<sup>2</sup> Psicóloga, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. Correo electrónico: dianitaur@yahoo.es.

<sup>3</sup> Magíster en Salud Mental, Psicólogo, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. Correo electrónico: jestebanpaezz@gmail.com.

Recibido: 07 de febrero de 2014. Aprobado: 05 de junio de 2014.

---

Montoya-Vásquez DA, Urrego-Velásquez D, Páez-Zapata E. Experiencia en la coordinación de programas de bienestar universitario: la tensión entre el asistencialismo y el desarrollo humano de los estudiantes. Rev. Fac. Nac. Salud Pública 2014; 32(3): 355-363.

---

## Resumen

**Objetivo:** comprender la experiencia en la coordinación de programas de bienestar universitario en facultades e institutos de la Universidad de Antioquia, Colombia. **Metodología:** se realizó una investigación cualitativa utilizando como método la teoría fundada, participaron coordinadores de bienestar universitario del campus central y sedes regionales en entrevistas a profundidad individuales, además se realizaron registros de observación. **Resultados:** Cuando se habla de programas de intervención dirigidos por las coordinaciones de bienestar universitario aparece una tensión entre los programas de tipo asistencialista, enfocados en el subsidio y la suplencia de necesidades inmediatas como alimentación y transporte, y los programas que apuntan a promover el bienestar como

una dimensión del desarrollo humano, además de ser parte de la formación de los estudiantes en su proceso de aprendizaje durante el paso por la universidad. También aparecen condiciones de precariedad laboral y direccionamiento dispar de las intervenciones con diferentes niveles de implementación y de alcance. **Discusión:** se debate en cuanto al alcance, la pertinencia y la finalidad de los programas, como un complemento en la formación de profesionales, albergando la posibilidad de generar nuevas propuestas a partir del reconocimiento de necesidades que tienen los coordinadores para el desarrollo de su tarea.

-----**Palabras Clave:** Bienestar universitario, Desarrollo humano, Asistencialismo, programas de promoción de bienestar

---

## Abstract

**Objective:** to understand the experience regarding the coordination of university welfare programs in schools and departments of the University of Antioquia, Colombia. **Methodology:** a qualitative, grounded theory approach was taken to this study. University welfare coordinators of the central campus and of six regional branch offices of the University took part in this research. In-depth interviews and observation records were made. **Results:** tension was observed in the field of intervention programs directed by university wellness coordination offices. This tension occurs between assistentialist programs, which focus on subsidizing and addressing immediate needs such as nutrition and transportation, and the

programs that aim to promote well-being as a dimension of human development and are part of the students' training during their stay at the university. Also precarious working conditions and dissimilar direction of the interventions with different levels of implementation and scope appear. **Discussion:** The scope, relevance and purpose of the programs are discussed as a complement of the professionals' training, considering the possibility of generating new proposals by recognizing what the coordinators need in order to carry out their tasks.

-----**Key words:** university wellness, human development assistentialism, wellness promotion programs

## Introducción

Las universidades tienen entre sus fines la formación de profesionales, pero más allá de esto, deben contribuir al desarrollo individual y social al formar ciudadanos capaces de construir sociedades solidarias, de progreso, y con calidad de vida [1]. En este sentido, propiciar el bienestar de la comunidad universitaria es fundamental, y aunque puede verse como un medio para poder alcanzar los fines académicos, también puede entenderse como un fin en sí mismo. Por esto, la conceptualización de qué es el bienestar en la universidad y cómo se logra es esencial para las instituciones de educación superior.

El bienestar como concepto amplio alude a condiciones como vivir bien, tranquilidad, felicidad, o salud, y paralelamente hace alusión a los intereses de cada persona, y puede referirse a asuntos materiales, culturales o espirituales [2]. En el ámbito universitario, y con relación a lo anterior, las universidades ofrecen una serie de programas y servicios, los cuales adoptan en cada contexto un nombre y enfoque propios, por ejemplo en España se conocen como Servicios Universitarios (servicio de comedor universitario, servicio de transporte universitario), en la Universidad Nacional Abierta de Venezuela se llaman servicios estudiantiles, en la Universidad Nacional Autónoma de México, servicios a la comunidad universitaria, en la Universidad Católica del Norte de Chile Dirección general estudiantil; y en Colombia y Uruguay se conocen como Bienestar Universitario (BU). González, Aguilar y Pezzano [3] citan algunos ejemplos de los campos de acción propios de BU, entre ellos se encuentran servicio de nutrición y salud, deporte y recreación, fortalecimiento de la capacidad de aprendizaje, integración de la comunidad, maduración psicoafectiva, cultivo de las expresiones culturales y artísticas, formación moral, formación espiritual, educación ambiental, relación con la familia y apoyo económico.

Ahora bien, respecto a cómo se ha entendido el BU en el contexto de la Educación superior en Colombia pueden rastrearse varias posiciones. González, Aguilar

y Pezzano señalan que en Colombia “En general hasta la década de los ochenta el bienestar universitario se entiende como la atención de necesidades o carencias de carácter socioeconómico en la población estudiantil. La universidad pública asume por medio de él una función propia del Estado de Bienestar” [3]. Estos mismos autores afirman que en contraste con la posición anterior, el Decreto 80 de 1980 señala la educación como medio para la realización plena del hombre y la configuración de una mejor sociedad, y confiere una importancia significativa al bienestar, impulsando la comprensión de éste como la búsqueda del desarrollo físico, psíquico, espiritual y social de todas las personas de la comunidad universitaria, es decir, se pasa de una concepción asistencialista a enfatizar el desarrollo humano. Luego, en la Ley 30 de 1992 se aportan otros elementos: El sentido comunitario de bienestar, conciencia colectiva y mejora de las relaciones sociales. El bienestar como derecho; y la participación activa de todos los miembros de la comunidad universitaria en un marco de solidaridad. Estos dos acontecimientos (Decreto 80 de 1980 y Ley 30 de 1992) sentaron las bases filosóficas y legales para la integralidad del BU en Colombia [3].

En este mismo sentido, la Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN) señala que el BU tiene como principio rector el Desarrollo Humano, éste se entiende por una parte como formación y por otra como calidad de vida, pero incluye realidades de mayor alcance como la realización de las múltiples capacidades de la persona en todas las dimensiones de su ser como individuo y como miembro activo de la sociedad. Otros principios que orientan el BU son: Formación integral, calidad de vida, construcción de comunidad [4].

A pesar de los anteriores lineamientos, algunas investigaciones han encontrado que el BU en las universidades colombianas sigue estando ligado fuertemente a la satisfacción de necesidades materiales [5], y se ha encontrado que el BU es “asistencialista e inmediateista, donde toda actividad y todo esfuerzo presupuestal se centra

en servicios de restaurante, de residencias y de subsidios para los estudiantes, principalmente” [2].

Contecha y Jaramillo analizan los sentidos que subyacen al BU en varias universidades públicas colombianas desde los diferentes miembros de la comunidad universitaria: estudiantes, docentes, administrativos y funcionarios de Bienestar. Los autores identifican tres sentidos [6]:

- *El BU bajo una mirada adulto-céntrica: un estudiante menor que debe aprender.* En esta concepción se entiende a BU como el padre o la madre que asiste materialmente al alumno, impulsado por un deber moral, y que además son intervenciones diseñadas centralmente en donde se decide con anterioridad qué debe pensar y hacer el estudiante, y no se evidencia una reciprocidad con éste.
- *El bienestar como trayecto que lleva al conocimiento:* como posibilidad de realización humana. Así se entiende BU no como un fin en sí mismo, sino como un soporte en el trayecto de la educación superior, que sería el fin de la Universidad. Es decir, bienestar sería subsidiario a la profesión en tanto el conocimiento es el centro, y de este modo se logra que el estudiante se forme profesionalmente sin mayores preocupaciones.
- *El bienestar como capacidad:* la visibilidad del ser. Este sentido implica descentralizar el conocimiento y no ver BU como un trayecto, no formar para una vida profesional como seres autómatas sino como sujetos de potencia que dan significado a lo que se hace. Se busca dar voz a todos los miembros de la comunidad en la construcción de su Bienestar, y la confrontación de ideas [6].

Hernández, por su parte, al hablar de formación integral en la universidad, invita a que el BU vaya más allá de la satisfacción de necesidades materiales inmediatas, ya que es inherente a “la formación académica, la formación ética, el desarrollo de la sensibilidad y el impulso al deseo y a la voluntad de saber”. Para el autor, además de lo anterior, el bienestar institucional es más amplio y tiene que ver con las relaciones que se establecen entre los profesores y los estudiantes, las formas de trabajo que se promueven entre los estudiantes, la existencia de espacios y oportunidades para la discusión, la lectura, la comparación de puntos de vista y la ampliación de las perspectivas de análisis [7].

Vale decir, entonces, que aunque se han identificado los anteriores sentidos, ideales y limitaciones de BU, poco se ha profundizado en por qué a pesar de estar enfatizado el desarrollo humano desde los lineamientos generales, las investigaciones siguen detectando en BU un énfasis en las acciones con carácter de asistencia. Para esto es indispensable conocer la experiencia de trabajo en BU desde la perspectiva y subjetividad misma

de quienes realizan dichas labores, debido a que se ha explorado poco cómo se desarrollan estos sentidos en dichas personas, y por qué algunos funcionarios se inclinan por las acciones de asistencia mientras otros logran acciones más integrales. En este contexto surge la necesidad de comprender la experiencia de trabajar en BU desde la perspectiva de dichos actores sociales. En concreto, se eligió a los encargados de la coordinación de BU en las facultades de la Universidad de Antioquia (UdeA). La pregunta de investigación fue: ¿Cuál es el significado de la experiencia de coordinar BU en las diferentes facultades de la UdeA?

## Metodología

Esta investigación se realizó desde un enfoque cualitativo, el cual busca comprender al hombre desde su subjetividad, acercándose a sus vivencias íntimas, e incluyendo el ámbito histórico dentro de las explicaciones y teorías científicas [8]. Se llevó a cabo durante el año 2012 en la UdeA, Colombia.

Se utilizaron las herramientas metodológicas para la formulación de una Teoría Fundada, propuesta por Strauss y Corbin, en donde se busca comprender los significados que para los sujetos tiene el fenómeno de estudio, los cuales median las interacciones que estos establecen con la realidad [9].

Se realizó un muestreo teórico en donde participaron 16 coordinadores de BU de la UdeA, de los cuales 11 prestaban sus servicios en diferentes facultades de la sede central en Medellín, y cinco en sedes rurales de la Universidad. Como criterio de inclusión se eligió que el coordinador llevara como mínimo dos años en el cargo. Los participantes fueron entrevistados en diferentes momentos del análisis, seis en el primer momento, seis en el segundo, y cuatro en el tercer momento.

Las técnicas de recolección de información que se utilizaron fueron la entrevista semiestructurada a profundidad, y observaciones no participantes utilizando diarios de campo e instrumentos de registro cualitativo; estas técnicas fueron escogidas porque combinan las dimensiones de la profundidad y la libertad al abordar un tema específico.

Las entrevistas fueron transcritas y sometidas a un proceso de codificación siguiendo los lineamientos de la Teoría Fundada de Strauss y Corbin [9]. Para el primer momento, descriptivo, se realizó una codificación abierta en la cual se consolidaron 14 categorías descriptivas. En un segundo momento se estudió la relación que podían tener estas categorías descriptivas entre sí, y se llevó a un momento analítico utilizando mapas conceptuales con un resultado de una matriz paradigmática que relacionaba las diferentes categorías según el fenómeno central, el contexto, las causas, las relaciones de acción

interacción y las consecuencias. Finalmente, en un tercer momento interpretativo se propuso la teoría central en la cual confluyen los discursos, ésta tuvo un proceso de validación con los sujetos a partir de nuevas entrevistas y esta teoría es el resultado que se presenta en este texto.

En los diferentes momentos del análisis de la información de las entrevistas se usaron los paquetes de Office para el manejo de los datos y la herramienta CmapTools para la construcción de mapas conceptuales.

En todo el proceso se garantizó un manejo confidencial y anónimo de la información de las personas que participaron. Igualmente, se siguieron las normas éticas vigentes para la investigación en salud.

## Resultados

Para la presente investigación es importante comprender la forma en que está organizado el sistema de BU en la UdeA. BU tiene un organismo principal conocido como Bienestar Central (BC), este está conformado por tres departamentos: 1) promoción de la salud y prevención de la enfermedad, 2) deporte, 3) desarrollo humano. Además de esto, en cada facultad o instituto debe existir un coordinador de BU que garantice la ejecución y aplicación de los programas generados desde BC. Los programas básicos son: las ayudas económicas (subsídios de transporte y alimentación, y apoyos en asociación con otras instituciones) y acciones básicas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad (PyP) (Talleres y jornadas en salud física y mental, servicio de psicoorientación).

Es importante mencionar que si bien inicialmente el objetivo era conocer la experiencia en la coordinación de BU y la intervención en los fenómenos asociados al uso de Sustancias Psicoactivas en la Universidad de Antioquia, durante el proceso de recolección y análisis de la información emergieron con mayor fuerza los siguientes aspectos relacionados con el rol del coordinador: ausencia de un perfil claro de los coordinadores de bienestar, existencia de una tensión en la labor de los coordinadores que se caracteriza por estar entre la asistencia y la “prevención” y/o “el desarrollo humano”; y otro aspecto importante está en relación con las condiciones laborales de los coordinadores de bienestar y cómo éstas influyen su desempeño y las acciones dentro de los programas.

### Perfil

El primer asunto que emergió con relevancia es que no hay un perfil profesional claramente definido, sino que en el cargo de coordinación de BU se encuentran profesionales de áreas diversas, lo cual repercute en que no siempre hay una formación académica relacionada

con la labor: por ejemplo hay profesionales de áreas como química, administración, economía, veterinaria, instrumentación quirúrgica, filosofía, psicología, enfermería o comunicación.

El patrón más sobresaliente es que se encuentre un egresado de la facultad o un profesor de ésta. Esto es visto como conveniente por muchos de los coordinadores, ya que al conocer a los profesores y al personal administrativo, saben “cómo se mueven las cosas en la facultad”, y se conoce mejor cómo son los procesos de formación propios de la facultad y las dificultades de dicho proceso académico, para así tener mejor comprensión y empatía con los alumnos.

De este modo, se le atribuye una gran importancia a la experiencia personal de haber estudiado en la facultad, sin prestar atención a que el contenido de la carrera cursada se relacione con la labor en BU, ya que la experiencia en el cargo es la que provee las habilidades y competencias para desempeñarse en él.

“Pues en mi caso nada teórico realmente, pienso que es más como el conocimiento adquirido, la experiencia de reconocer cómo es el estudiante de la facultad, cómo es el joven de hoy, pues como más en ese sentido, como la formación que da la experiencia antes que alguna teoría”. (E11P9)

Sin embargo, algo destacable fue que aquellos coordinadores que tenían una formación académica relacionada con el desempeño en el cargo, específicamente a nivel de posgrado, daban mayor valor a dicha formación, debido a que ésta permitía trascender los aspectos más operativos del cargo que bien puede realizar alguien con cualquier formación académica. Esta diferencia parece evidente al observar cómo estos coordinadores hacían mayor énfasis en llevar a cabo acciones que fueran más allá de las ayudas económicas para evitar la deserción de los estudiantes, buscando formas para impactar a largo plazo la vida de los miembros de la universidad, no sólo desde lo académico, considerando el Bienestar no únicamente como un apoyo para poder graduarse, sino como una posibilidad de realización humana y desarrollo humano.

Con relación al perfil, es importante destacar que los procesos de selección de los coordinadores varían sustancialmente, en ocasiones son cuidadosamente elaborados, y en otras inexistentes cuando se llega al cargo por resolución o por ofrecimiento. Esto sucede cuando los entes administrativos de las facultades no buscan un perfil rigurosamente porque no otorgan gran importancia al cargo y simplemente buscan alguien que sea garante de los servicios básicos de bienestar en la facultad. A esto se suma que en ocasiones un criterio importante para seleccionar al coordinador, más que su formación académica, se busca que sea amable, “buena gente” y que se lleve bien con los profesores y alumnos.

“Yo percibo o sea hay unos que llegan por casi como que por imposición, el decano dice vas a ser vos, porque es que vos sos muy querida con la gente, [...] y la decisión la toma pensando como en esas habilidades sociales que tenga el coordinador o esa empatía que genere con los estudiantes”. (E7P16)

Las habilidades sociales del coordinador son valoradas como positivas e importantes, estas habilidades interpersonales y el interés en ayudar a los demás se consideran cualidades necesarias para el desempeño en la labor y suelen valorarse por encima de la formación académica. Esta posición genera actitudes críticas en algunos coordinadores que consideran que las habilidades sociales y empatía no son suficientes, porque la labor debe ir más allá de las ayudas y el escuchar a los demás guiándose por la buena voluntad.

Ahora bien, un punto emerge en común entre estas dos posturas y es independiente de la valoración a la formación académica: varios entrevistados plantearon la posibilidad de que la Universidad como organismo rector brindara capacitaciones al respecto, reconociendo que la labor en BU tiene asuntos propios que merecen ser profundizados, y la Universidad aún no lo hace, sino que tiene que ser interés del propio coordinador el capacitarse y aumentar sus conocimientos al respecto.

### Condiciones laborales

Los recursos económicos asignados para BU determinan el tiempo y tipo de contrato del coordinador y a su vez la conformación de un equipo de trabajo. La conjunción de éstos determina el tipo de labor que se ejerce así como la calidad y cantidad de acciones que se realizan. En muchas facultades este presupuesto es limitado, y depende tanto de los recursos de la facultad, como de la importancia y reconocimiento que se tenga de las acciones de BU. Fue una posición compartida que conseguir o no recursos para el funcionamiento de bienestar depende de la habilidad que tenga el coordinador para la gestión de estos recursos. Esto se logra en mayor medida en los casos en los que el coordinador tiene un mayor posicionamiento administrativo o mayor experiencia en este tema.

Los tipos de contrato del coordinador y el tiempo que tiene destinado para las labores de BU son variables en cada facultad. Hay contratos de tiempo completo exclusivamente para BU; otros medio tiempo, y en otros menos de medio tiempo. En las facultades en las que el tiempo es más reducido los coordinadores se limitan a realizar las acciones más básicas de Bienestar, y en las facultades en las que hay contratos por mayor tiempo y sólo para BU, los coordinadores pueden proponer y realizar actividades adicionales, aunque esto es escaso.

En cuanto a los espacios físicos y de infraestructura para desarrollar las acciones, existen limitaciones, por lo general se cuenta únicamente con una oficina para

desarrollar todas las acciones, siendo espacios inapropiados para la atención grupal o la atención personalizada en procesos de acompañamiento psicológico.

El equipo de trabajo de algunos de los coordinadores es reducido, en ciertas facultades cuentan con el apoyo de un practicante de psicología o un psicólogo profesional, en otras facultades no se tiene soporte, en la mayoría de los casos los servicios de BU están conformados por auxiliares administrativos (estudiantes) o por una secretaria, que ayudan al coordinador con actividades de tipo administrativo.

“Tengo un auxiliar, y las chicas que vienen a colaborar también son que pagan horas de un subsidio, pero digamos, el equipo somos una auxiliar y yo no más”. (E11P11)

Respecto al equipo de trabajo y al personal profesional del que disponen para intervenir en diferentes situaciones, es importante señalar que si bien se cuenta con el apoyo constante de los profesionales del departamento de PyP de Bienestar Central, algunos coordinadores consideran que este sigue siendo muy reducido y la respuesta se queda corta, puesto que dicho personal debe responder a la demanda de toda la Universidad.

“Valdría la pena considerar un trabajador social, valdría la pena considerar como les digo no solamente un psicólogo enlace sino un psicólogo que estuviera de tiempo completo[...] entonces mira que no va ser suficiente, el grupo de personas de promoción y prevención son 12 psicólogos para 30.000 estudiantes”. (E10P13)

Sin embargo, existen servicios que han podido tener otros desarrollos en este tema al contar con equipos de trabajo interdisciplinario compuesto por profesionales de distintas áreas.

“Tengo un psiquiatra que está contratado 16 horas a la semana, una pedagoga que está contratada de medio tiempo, una trabajadora social que está medio tiempo, una secretaria, y siete auxiliares”. (E3P2)

Como se mencionó anteriormente, el apoyo al BU depende de la importancia que se le dé en cada facultad y se ha encontrado que el área de interés de cada facultad puede influir; al parecer las facultades del área de la salud dan mayor importancia al BU y apoyan con más recursos para el desarrollo de sus acciones.

En conjunto esto denota una variabilidad en las condiciones laborales de los coordinadores de bienestar, siendo más evidente las limitaciones que las fortalezas; sin embargo es de anotar que en general los coordinadores expresaron que sienten satisfacción con su labor, más allá de las dificultades y limitaciones mencionadas, lo cual se relaciona con el significado que otorgan a su labor, asunto que se explora a continuación.

### Significado de las acciones en BU

En primer lugar, es común entre los coordinadores percibir que son principalmente las dificultades que presenta la población estudiantil (especialmente las económicas, académicas y psicológicas) las que justifican la existencia del sistema de Bienestar, y que dentro de éste, exista el cargo de coordinador en las facultades. Por lo anterior, el sistema de Bienestar tiene programas que podrían considerarse de asistencia. Entre éstos se encuentran algunos como los auxilios económicos y alimenticios. La ejecución de estos programas, y la imagen que esto genera en sí mismo influye en la construcción del sentido del trabajo en BU, al impulsar a los coordinadores a verse más como ayudadores, con una autoimagen de salvador o mamá.

“Pero cuando se acercan a Bienestar están buscando algo que les hace falta, entonces están buscando o afecto, o atención, o en la parte económica también, algo que les hace falta, y yo pienso que esa es parte de la mamá que uno se tiene que volver acá”. (E6P3)

Los coordinadores reconocen que puede haber muchas situaciones que los involucran emocionalmente y que los pueden empujar a sentirse como “mamá”, y en consecuencia a actuar desde el sentido común, como por ejemplo algunas necesidades de los estudiantes o las difíciles situaciones por las que pueden estar pasando. Sin embargo, también reconocen que esto es algo que hay que hacerlo consciente, ya que asumirse en esta posición “maternal” hace que se corra el riesgo de no realizar adecuadamente el trabajo.

“De acá para allá soy el profesional que está atendiendo la necesidad que vienen a tratar de resolver, y la otra soy yo como ser humano, como persona pues fuera del desempeño, que yo creo que es bien difícil pues separar las dos cosas. Que sí hay que hacer como un... como colocar como unas barreras entre comillas, como unos límites, porque si uno se involucra demasiado entonces no sabe si está actuando bien o no”. (E4P4)

Se entiende que los programas de asistencia tienen el riesgo de convertirse en “asistencialismo”, es decir, cuando se entregan ayudas sin exigir contraprestación, sin reconocer al otro como sujeto con capacidades. Esto ha traído problemas que se hacen evidentes por ejemplo en una de las sedes rurales de la UdeA en donde a nivel de la población general, distintas organizaciones brindaron muchas ayudas humanitarias en el pasado, y esto tiene influencia negativa en los estudiantes, que se acostumbraron a recibir todo.

“Vinieron muchas organizaciones internacionales en el momento y entregaron tantas cosas que esta generación quedó ahí con la mano extendida a ver qué más le van a dar”. (E15P30)

Lo anterior se combina con las motivaciones y gustos personales de los coordinadores, asunto que se relaciona también con el perfil, ya que fue común encontrar que una importante motivación para llegar al cargo en BU es querer ayudar a los demás con sus dificultades y problemas. Esta motivación hacia la ayuda, y ver el sentido de BU como un apoyo para las dificultades, hace que las acciones llevadas a cabo se muevan más en los sentidos de asistencia y de soporte, y además refuerza la percepción de que para el cargo importa más la buena voluntad, el sentido común y la experiencia, sobre la importancia que pueden tener posiciones sustentadas en el Bienestar como posibilidad para el desarrollo humano. Esto es percibido con ojos críticos por quienes aprecian que la asistencia no debería ser el objetivo principal de bienestar.

“Creemos que hoy la universidad tiene una política como muy asistencialista, o sea muy defender el problema coyuntural, el hambre que pueda tener el estudiante, la falta de plata para venir a la universidad, pero todavía no ha logrado trascender a generar lo que les decía ahorita capacidades en el estudiante para sobrevivir no solo en la universidad si no en la vida, entonces de alguna manera potenciar en él sus capacidades e...el ofrecerles apoyos económicos no está mal pero el centrar la política solo en eso creo que es donde nos podemos estar equivocando, y tenemos que ser sinceros y abiertos”. (E7P20)

Precisamente para no caer en el “asistencialismo” ni en el actuar como salvación, los programas de ayudas requieren de una contraprestación que consiste generalmente en el pago de unas horas de trabajo. Con el esfuerzo demandado a cambio se genera entonces la forma de acción que evita poner en desnivel al estudiante ayudado. Otros programas no requieren tal contraprestación, por ejemplo en los casos de los diferentes talleres, las jornadas de salud, y los grupos deportivos o culturales, que son gratuitos, lo requerido es naturalmente la participación voluntaria del estudiante.

Esto evidencia que los programas ejecutados no siempre son de naturaleza asistencial, no siempre se trata de suplir una carencia, sin embargo éstos son básicos y obligatorios para realizar. Hay programas que se llevan a cabo con un sentido de acompañamiento, entendiendo esto como aquellas labores que sirven de soporte a los estudiantes en el trayecto de la educación superior. Sin embargo lo percibido como ideal es que se trascienda también el simple acompañamiento y las acciones sean potenciadoras del desarrollo de la persona. Un ejemplo de esto sería que las acciones den voz a todos los miembros de la comunidad universitaria, que se fomenten capacidades para la vida, cómo pensarse, proyectarse, y no sólo la búsqueda de la permanencia.

En resumen, a partir de las declaraciones de los entrevistados puede plantearse que las características que se relacionan con llevar a cabo las acciones de BU con carácter principalmente de asistencia, son el tener una formación académica no relacionada directamente con el trabajo en BU, una llegada al cargo cuyo principal criterio fue el tener buenas relaciones con los estudiantes y profesores, no desarrollar un pensamiento crítico respecto a las acciones de asistencia, encontrarse bajo unas condiciones laborales limitadas de contrato, recursos económicos, humanos y locativos que no permitan planear y ejecutar acciones integrales, y el pensar el BU como una ayuda y un apoyo para los estudiantes.

Por otra parte, desarrollar el BU de forma integral, teniendo como objetivo el Desarrollo humano y no solamente la ayuda material, se relacionó con un perfil académico relacionado con el BU, el interesarse académicamente por formarse en asuntos relacionados con el BU, el contar con buenas condiciones laborales y el pensamiento crítico que trascendía el significado de asistencia en BU. No puede plantearse que estos aspectos sean variables causales directas ni tampoco determinismo, igualmente, las personas pueden mediante la reflexión, la experiencia o la formación desarrollar un significado de trabajo que involucre el desarrollo humano y trascienda la asistencia. Sin embargo, vale decir que se percibió que la mayor limitación fue las condiciones laborales, ya que si éstas no son favorables, pueden dificultar la ejecución de la labor a tal punto de poder hacer solamente las acciones más básicas.

## Discusión

Gran parte de las acciones de BU están relacionadas directamente con el objetivo de disminuir la deserción estudiantil, entre éstas se encuentran los apoyos económicos, becas, subsidios de transporte y alimentación. Otras acciones se relacionan indirectamente con dicho objetivo, entre éstas se encuentran las actividades en promoción de la salud y prevención de la enfermedad, las deportivas y las culturales. Ahora bien, aunque Hernández ha manifestado que el BU no consiste sólo en evitar la deserción estudiantil [7], Vásquez, Castaño, Gallón y Gómez señalan la deserción como una problemática de peso para las universidades [10]. En términos socioeconómicos, las personas de estrato alto y medio tienen menor riesgo de desertar en comparación con las de estrato bajo. Las exenciones económicas aparecen como un instrumento de política muy importante en este contexto, ya que aquellos estudiantes que tuvieron algún tipo de privilegio económico presentan, al parecer, menor riesgo de desertar [11]. Esto puede verse como una razón por la cual el sentido de las acciones de algunos coordinadores

se orienta más hacia la asistencia, especialmente en los casos en que las condiciones laborales de contrato y recursos económicos y humanos son más limitados.

Respecto a la importancia de la formación del recurso humano en salud Giacometti señala algunas falencias que relacionan la formación del personal y la prestación de servicios, entre ellas: falta de estándares de calidad para acreditar la idoneidad en la formación, el desempeño del personal y la calidad de los servicios; no hay claridad en los criterios que definen competencias básicas por profesión u oficio que orienten el curso del proceso formativo del personal [12].

La limitación, en cuanto a condiciones laborales en trabajadores de BU, salud y educación, se ha encontrado en otros estudios. Álvarez y Correa señalan el ambiente físico, el salario, las comunicaciones y la promoción como factores generadores de insatisfacción en funcionarios de Bienestar en la Universidad de Antioquia [13]. Estas limitaciones se han relacionado con dificultades de presupuesto para BU, en consonancia con esto, Contecha encontró que el presupuesto es un limitante para el BU, y es un problema básico que debe replantearse. Cada año aumenta la población estudiantil, lo cual aumenta la demanda y las necesidades de la comunidad universitaria. El autor propone una revisión de los procesos de ley al respecto basados en las necesidades contextuales [2].

Por su parte Garrido, *et al*, respecto a las condiciones laborales en trabajadores de salud en hospitales y universidades públicas señalan que entre los aspectos negativos se encuentran la sobrecarga laboral, el tipo de contratación, inestabilidad laboral y baja remuneración salarial [14]. Estos factores se han señalado como asociados al capitalismo organizacional, ocasionado por el afán de competitividad institucional y que establece un paradigma empresarial en instituciones que ofrecen servicios de carácter social, con el objetivo de minimizar costos y maximizar rendimiento y beneficio, y que va en detrimento de las condiciones laborales de los trabajadores, el aumento de sus tareas, la flexibilidad de los horarios, y el incremento de la actividad mental [15].

Un aspecto sobresaliente para los entrevistados fue que a pesar de que se laboraba bajo ciertas condiciones adversas, manifestaban satisfacción con el cargo. Al respecto, Pacenza y Cordero analizaron las condiciones laborales de trabajadores de la educación y de la salud mental en Argentina, quienes señalaron las siguientes limitaciones: pauperización salarial, intensificación del trabajo, pérdida de especificidad del rol, ambientes e infraestructuras inadecuadas, correlatos de estrés, fatiga intelectual y debilitamiento de la posición social [16]. Sin embargo, fue significativo que a pesar de las limitaciones, los participantes manifestaron tener “vocación de servicio y asistencia”, una visión ética

que condiciona su percepción respecto a los niveles de satisfacción laboral, y la realización personal obtenida por el desempeño de sus tareas. De acuerdo con lo anterior estos autores afirman que “El contenido del trabajo es fuente de una satisfacción sublimatoria por lo que a pesar de que el sacrificio produce una carga de sufrimiento, el placer por el trabajo permite defenderse mejor”. Factores como la ética profesional y la “vocación de servicio” son aspectos constitutivos de la “definición de sí”. Es preciso, entonces, tomar en cuenta dicha motivación en los coordinadores y plantear formas de fomentar un pensamiento crítico frente a la posición de ayuda. Sin embargo, no se puede poner la responsabilidad del mejoramiento de los servicios de BU únicamente en la motivación de los coordinadores, porque para que las acciones de Bienestar Universitario tengan mejores posibilidades de encaminarse hacia el desarrollo humano, es también necesario mejorar las condiciones laborales, la formación, y la selección de quienes realizan la labor práctica.

Respecto al sentido de las acciones, puede decirse que continúan vigentes las críticas del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación (ICFES) [17], se ha señalado que el BU en Colombia no consulta las preferencias, intereses y los diferentes estamentos, y por ende es diseñado desde espacios administrativos como programas de servicios orientados a resolver problemas de los estudiantes [2, 7, 18]. De este modo, se encontró que los programas de BU son diseñados desde un BC, y en ocasiones ni siquiera los coordinadores de las facultades tienen participación en la construcción de dichos programas, mucho menos participación la tienen los estudiantes, los docentes, o los empleados. Esto se relaciona con las estrategias proteccionistas y de Estado benefactor, disminuye la capacidad de empoderamiento de la sociedad, y la induce a seguir esperando beneficios y protección [2].

Es preciso recordar que los entrevistados entendían el BU como programas, acciones o servicios. Pensar el BU como un conjunto de programas puede verse como una definición reduccionista y limitada, debido a que de entrada queda condicionada por una programación, que a su vez, tiende a favorecer ciertas franjas de población y dejar por fuera a otras, generalmente vulnerables: aquéllos que no pueden permanecer mucho tiempo en el campus porque trabajan, los de jornadas nocturnas, y los estudiantes a distancia [2]. Igualmente, al hablar principalmente de programas y servicios, se deja de hablar de los espacios, los ambientes de trabajo y las condiciones que dinamizan la vida universitaria.

Respecto al sentido de BU, se ha señalado cómo la ayuda y asistencia son partes del BU, mas no su finalidad última, que debe ser el Desarrollo Humano [2, 3, 4, 7, 18] tal como lo ilustra Barrientos:

“Los programas de bienestar estudiantil, entendidos no como simples medidas administrativas que procuren satisfacer necesidades materiales, sino como el sostenimiento de una verdadera organización universitaria que corresponda a la realidad espiritual y humana del estudiante, conozca sus necesidades personales, comprenda su psicología, estudie sus aptitudes y sus inclinaciones y sea capaz de proporcionarle un clima propicio para el desarrollo de su personalidad” [18].

Esto está en concordancia con lo planteado por Valera respecto a la integralidad del proceso de formación del profesional que se desarrolla en la educación superior. Este proceso tiene lugar como un espacio de construcción de significados y sentidos entre los participantes, que implica un desarrollo humano progresivo, y se explica desde un modelo pedagógico como un proceso consciente, complejo, holístico y dialéctico [19].

Para los coordinadores, una forma de buscar el desarrollo humano es también a través de la prevención, pero una prevención construida entre los diferentes actores de la U, una prevención que no busque simplemente que no aparezcan dificultades porque la U las suple, sino que genere capacidades para que dichas dificultades no aparezcan, y si aparecen sean oportunidades para el desarrollo de los miembros de la comunidad.

En conjunto, el sentido de las acciones del coordinador de BU y la forma en la que las realiza, está influenciado por diferentes elementos, entre los que destacaron el perfil y las condiciones laborales. Estos pertenecen a factores micro relacionados con la experiencia del trabajo de los coordinadores, sin embargo hay otros factores macro que influyen, como las políticas nacionales de educación superior, y específicamente las que se refieren al BU, que determinan el presupuesto que se debe asignar para Bienestar y las diferentes normativas de las universidades respecto a su BU.

## Agradecimientos

Al Comité para el Desarrollo de la Investigación (CODI) por su financiación, en la convocatoria temática: Universidad y Educación Superior, y por la estrategia de sostenibilidad de los grupos de investigación, Universidad de Antioquia 2013-2014.

## Referencias

- 1 Reig A, Cabrero J, Ferrer R, Richart M. La calidad de vida y el estado de salud de los estudiantes universitarios. Biblioteca virtual universal [Internet]. España: Universidad de Alicante; 2003. [Acceso 13 de octubre de 2013]. Disponible en: <http://www.biblioteca.org.ar/libros/88711.pdf>.
- 2 Contecha LF. Los sentidos del bienestar universitario en Rudecolombia: más allá de un servicio asistencial. [Tesis doctoral]. Cauca: Universidad del Cauca; 2008.

- 3 González LJ, Aguilar ER, Pezzano G. Reflexiones sobre el bienestar universitario. Una mirada desde la educación a distancia y la jornada nocturna. Bogotá: ICFES; 2002.
- 4 Asociación Colombiana de Universidades. Políticas nacionales de Bienestar Universitario acogidas mediante acuerdo 5 de 2003 del Consejo Nacional de Rectores de ASCUN [Internet] Bogotá: ASCUN; 2003. Disponible en: [http://www.ascun.org.co/images/Redes\\_U/Ascun\\_Bienestar/15.\\_Políticas\\_Nacionales.pdf](http://www.ascun.org.co/images/Redes_U/Ascun_Bienestar/15._Políticas_Nacionales.pdf).
- 5 Henao M, Hernández CA, Hoyos G, Pabón N, Velásquez B. Educación Superior. Sociedad e Investigación. Bogotá: ASCUN; 2002.
- 6 Contecha LF, Jaramillo LG. El Bienestar Universitario subordinado a una modernidad instrumental. Revista UDCA Actualidad & Divulgación Científica. 2011;14(1):101-109.
- 7 Hernández CA. Universidad y excelencia. Educación Superior Sociedad e Investigación. Bogotá: ASCUN; 2002. p. 117-49.
- 8 Habermas J. Erkenntnis und Interesse. Frankfurt: Suhrkamp Verlag; 1973.
- 9 Strauss A, Corbin J. Fundamentos de la investigación cualitativa. Bases para desarrollar la teoría fundamentada. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia; 2004.
- 10 Vásquez J, Castaño E, Gallón S, Gómez K. Determinantes de la deserción estudiantil en la Universidad de Antioquia. Medellín: Universidad de Antioquia; 2003.
- 11 Castaño E, Gallón S, Gómez K, Vásquez J. Análisis de los factores asociados a la deserción y graduación estudiantil en la Universidad de Antioquia. Lecturas de Economía. 2006;65:9-36.
- 12 Giacometti LF. La formación del personal de salud en Colombia: Un reto a futuro. Desafíos para los recursos humanos en el sistema general de seguridad social en salud. Bogotá: ARFO Editores e Impresores; 2002. p. 103-130.
- 13 Álvarez JC, Correa NG. Diagnóstico e intervención del clima organizacional en la Dirección de Bienestar universitario de la Universidad de Antioquia. Medellín: Universidad de Antioquia; 2004.
- 14 Garrido J, Blanch JM, Uribe AF, Flórez J, Pedrozo MC. El capitalismo Organizacional como factor de riesgo Psicosocial: Efectos psicológicos colaterales de las nuevas condiciones de trabajo en hospitales y universidades de naturaleza pública. Resultados Santander, Colombia. Psicología desde al Caribe 2011; (28):166-196.
- 15 Uribe AF, Garrido J, Rodríguez AM. Influencia del tipo de contratación en la calidad de vida laboral: manifestaciones del capitalismo organizacional. Revista Virtual Universidad Católica del Norte 2011; (33): 101-116.
- 16 Pacenza MI, Cordero S. Trabajadores de salud y educación: Condiciones de trabajo y construcción de identidades profesionales. El caso de General Pueyrredón. Perspectivas en Psicología 2008; 5(1): 58-68.
- 17 Diagnóstico nacional de Bienestar de las Instituciones de Educación Superior. Bogotá: ICFES; 1998.
- 18 Barrientos J. La Asociación Colombiana de Universidades: 25 años de historia: 1958-1983. Colombia: Fundación Luis Carlos Galán; 1983.
- 19 Valera R. El proceso de formación del profesional en la educación superior basado en competencias: el desafío de su calidad, en busca de una mayor integralidad de los egresados. Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas 2010; 10 (18): 117-134