



35
Años

Formando
Profesionales
con Calidad

MODELO DE
BIENESTAR
INSTITUCIONAL

FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
ANTONIO DE ARÉVALO



MODELO DE BIENESTAR

1. ANTECEDENTES

En las últimas décadas el Ministerio de Educación Nacional ha impulsado diversas y exitosas estrategias de transformación social enfocadas en el aumento de calidad y cobertura de la educación superior, y, atendiendo lo anterior las instituciones de educación superior se han replanteado para ofrecer una formación integral, que no sólo aborde la dimensión académica, sino todas aquellas complementarias a ésta, entendiendo que entre los fines de la formación profesional, debe estar el desarrollo de ciudadanos capaces de contribuir a la transformación de sociedades solidarias y con calidad de vida.

En la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo – UNITECNAR, Bienestar institucional tiene una función de carácter estratégico y transversal que permite, en corresponsabilidad con todos los estamentos institucionales, materializar la realización integral de sus actores; estudiantes, egresados, docentes y administrativos, mediante políticas, procesos y prácticas que promueven su desarrollo social, psicoemocional y físico, desde la línea de los fundamentos misionales de la institución. Lo anterior se logra, a través de la oferta de servicios asociados al desarrollo humano, arte y cultura, deportes, promoción y prevención de la salud, así como también acciones dirigidas a fortalecer las capacidades institucionales para prevenir la deserción.

El modelo de Bienestar institucional, define la estructura para el cumplimiento de los objetivos del área, propendiendo por la integración y dinamización del trabajo conjunto entre las diferentes dependencias institucionales, entendiendo que la calidad del servicio depende de un propósito mancomunado, lo que permitirá la creación, mantenimiento y consolidación de un ambiente universitario intelectual, ético y socialmente responsable donde las personas pueden, además de apropiarse del conocimiento intrínsecos de las disciplinas de los programas, desarrollarse integralmente a través de su participación en actividades extracurriculares asociadas a servicios en materia deportiva, cultural, recreativa y de la salud, que,

además, incorporen las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de forma que se garanticen la posibilidad de acceso de todos los miembros de la comunidad.

1. ENFOQUE

El Bienestar Institucional en la Fundación universitaria Antonio de Arévalo, adopta un enfoque sistémico que atiende las estrategias para el aprovechamiento del tiempo libre, la promoción y prevención en salud, la cultura en lo referido al estímulo de aptitudes artísticas y la apreciación del arte, desarrollo humano, promoción socioeconómica, recreación y deporte, respondiendo a los requerimientos dispuestos por el Consejo Nacional de Educación Superior y de los fundamentos del proyecto educativo institucional (PEI)

UNITECNAR asume el bienestar institucional como una de sus funciones básicas y la concibe como *“el conjunto de actividades que generan condiciones apropiadas para el desarrollo de las actividades académicas y administrativas que contribuyen a la formación integral del ser y aportan al bienestar físico, psicoafectivo, social y cultural de todos los miembros de la comunidad académica Unitecnarista”*.

Este enfoque sistémico de Bienestar Universitario incluye las estrategias que atienden la integralidad de Ser, la permanencia y la satisfacción estudiantil, definiendo como beneficiarios a toso los actores de la comunidad educativa; estudiantes, egresados, docentes, administrativos y red de apoyo del estudiante.

FUNDAMENTOS

NORMATIVIDAD

PRINCIPIOS

VALORES

POLÍTICAS

OBJETIVOS

DESARROLLO
INTEGRAL

ESTRATEGIAS
DE BIENESTAR

PERMANENCIA
ESTUDIANTIL

MEJORAMIENTO DE LA
CALIDAD EN EL SERVICIO

BENEFICIARIOS

▶ ESTUDIANTES

▶ EGRESADOS

▶ ADMINISTRATIVOS Y
DOCENTES

▶ RED DE APOYO
DEL ESTUDIANTE

2. FUNDAMENTOS DEL MODELO

2.1. NORMATIVIDAD

2.1.1. Marco legal institucional

El Reglamento Estudiantil es el eje orientador en el desarrollo del Bienestar Universitario. Adicionalmente el Consejo Superior de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo mediante Acuerdo No. 10 -19, de 04 de julio de 2019, establece el reglamento de Bienestar Institucional.

2.1.2 Marco legal nacional

Bienestar institucional es regido por un marco normativo sustentado principalmente en la constitución política colombiana de 1991, la ley 30 de 1992 y el acuerdo 03 de 1995 del Consejo Nacional de Educación Superior.

- **Numeral 6.5 del artículo 6° del decreto 1295 de 2010**

Consagra el bienestar como requisito para la obtención del registro calificado de los programas de educación superior.

- **Decreto 2566 de septiembre de 2003**

“Por el cual se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior y se dictan otras disposiciones”,

- **Ley 30 de 1992, Capítulo III del Bienestar Universitario Art 117,118 y 119**

Esta norma se establece el carácter obligatorio que tienen las Instituciones de Educación Superior para establecer las políticas, reglamento y plan general de bienestar, y a través de estos desarrollar programas que conlleven a acciones en pro del beneficio de la comunidad académica.

- Artículo 117: Las instituciones de educación superior deben adelantar programas de Bienestar, entendidos como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo.
 - Artículo 118: Cada institución de educación superior destinará por lo menos el (2%) de su presupuesto de funcionamiento para atender adecuadamente su propio bienestar universitario.
 - Artículo 119: las Instituciones de educación superior garantizarán campos y escenarios deportivos, con el propósito de facilitar el desarrollo de estas actividades en forma permanente.”
 - 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 pueden hacer aportes y será administrado por el Instituto Colombiano para el Fomento de la educación Superior (ICFES).
- **Acuerdo 003 del 21 de marzo de 1995** del Consejo Nacional de Educación Superior CESU

“Por el cual se establecen las políticas de Bienestar Universitario”,

- El bienestar debe buscar el desarrollo humano, mejoramiento de la calidad de vida de la persona y del grupo institucional (estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo) como un todo. Estas acciones deben tener en cuenta las condiciones y necesidades particulares de cada persona.
- El bienestar se entiende como un aporte al proceso educativo mediante acciones intencionalmente formativas para el desarrollo integral y pluridimensional.

- Las dimensiones del bienestar son: cultural, social, moral, intelectual, psicoactiva y física.
- Todos los actores involucrados deben participar y aportar al bienestar común y a su propio bienestar.
- Las instituciones de educación superior deben definir las estrategias de bienestar, su organización, coordinación e implementación y la asignación necesaria de recursos humanos, físicos y financieros.
- La investigación debe hacer parte fundamental del bienestar
- Mediante el acuerdo 03 del CESU en 2013 se agrega la función de Prevención Vial, mediante la cual se aseguran procesos formativos para la adopción de conductas de seguridad vial y la concientización de sus riesgos.

- **Decreto 1295 de 2010**

“Por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior”.

- **Numeral 6.5 del artículo 6°** se especifica que para obtener el registro calificado y para que un programa pueda entrar en funcionamiento la institución debe presentar información sobre bienestar universitario
- **Numeral 6.6 del artículo 6°** se debe organizar un modelo de bienestar que garantice la resolución de necesidad insatisfecha en términos de ley y de acuerdo a los lineamientos de CESU. Este debe tener actividades relacionadas con el aprovechamiento del tiempo libre, prevención en salud, la cultura en lo referido a aptitudes artísticas y la apreciación del arte, desarrollo humano, promoción socioeconómica, recreación y deporte y acciones de intermediación laboral para los egresados.

- **Factor 9 del acuerdo 03 de 2014 de la CESU,**

Plantea: para que una institución sea considerada de alta calidad debe disponer de mecanismos e instrumentos eficientes y suficientes para generar un clima institucional que favorezca el desarrollo humano integral de toda la comunidad institucional en todos los ámbitos donde tiene presencia, generando la suficiente flexibilidad curricular para hacer uso de los recursos. El bienestar institucional implica la existencia de programas de intervención interna y del entorno que disminuyan las situaciones de riesgo psicosocial

- En este acuerdo también se plantea la necesidad de formular estrategias orientas a la inclusión de la población vulnerable y con discapacidad

2.2. PRINCIPIOS

El modelo de Bienestar Institucional de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo se sustenta en los Principios establecidos en el Proyecto Educativo Institucional (PEI), que son:

- **Libertad:** el proceso de formación está cimentado en el libre pensamiento y el pluralismo ideológico, para propiciar un ambiente en la comunidad académica de libertad de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra.
- **Educación con excelencia:** propende por la calidad de la enseñanza que permita construir una comunidad académica con pensamiento crítico, reflexivo, participativo, responsable y comprometido con los problemas de la sociedad y capaz de presentar soluciones innovadoras.
- **Identidad cultural:** concebida como la actitud para participar y fomentar la conservación y difusión de las expresiones culturales que caracterizan

a las personas del caribe colombiano, respetando las particularidades de otras formas culturales existentes.

- **Educación en democracia:** se interpreta como la acción que ejerce libremente el consenso y el disenso, el respeto a los demás, el trabajo en equipo, el manejo de los conflictos y diferencias a través del diálogo.
- **Flexibilidad:** entendida como la forma de impartir la enseñanza fundamentada en estructuras, métodos y procesos académicos que generen creatividad, innovación y apertura de criterios en los estudiantes para que respondan a los cambios permanentes del mundo.
- **Autonomía:** condición que implica capacidad para elaborar su propio proyecto de vida respetando los derechos de los demás.
- **Responsabilidad social:** compromiso que tiene la institución con el medio, de realizar actividades y proyectos que apunten al beneficio tanto de los estudiantes como de la sociedad en general, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida en la comunidad que recibe su influencia.
- **Pertinencia:** la capacidad de responder a las necesidades reales y demandas de la sociedad.

2.3. VALORES

- **Honestidad:** la formación moral de una persona se mide con este valor e implica una adecuada comprensión de sí misma y de sus propias cualidades en la búsqueda de alcanzar la transparencia en sus actos.
- **Tolerancia:** es la condición humana que le permite al ser humano entender que no existen verdades absolutas, facilitándole la comprensión de los problemas y la manera de actuar de sus semejantes y dándole la capacidad de poder vivir bien en comunidad y fomentar la convivencia entre las personas.

- **Responsabilidad:** uso adecuado de la autonomía personal frente al cumplimiento de sus deberes y funciones sin menoscabo de los derechos de los demás. Capacidad de reconocer y aceptar la consecuencia de los propios actos.
- **Perseverancia:** tenacidad para el logro de las metas individuales y colectivas. No es suficiente empezar; hay que trabajar, accionar y perseverar.
- **Pertenencia:** capacidad de la persona para respetar, servir, defender y amar todo aquello en lo que participa y hace parte de su vida y que le hace sentir y entender que hace parte de una comunidad y/o proyecto.
- **Solidaridad:** es un valor que le permite al ser humano integrarse y trabajar en un fin común, generando bienestar y un ambiente de convivencia que propicia el desarrollo.
- **Respeto:** es el reconocimiento, la aceptación y el aprecio de las cualidades y derechos del prójimo. Es la atención y consideración a los intereses y sentimientos del otro.
- **Compromiso ciudadano:** es la participación cívica, política y social del individuo, en la comunidad de la cual forma parte. Implica el ejercicio de sus derechos y deberes como miembro de una sociedad.

2.4. POLÍTICAS

Los procesos y prácticas de bienestar emergen de las políticas de Bienestar Institucional, las cuales se enfocan en potencializar el desarrollo integral de estudiantes; pregrado, posgrado y a distancia, docentes, administrativos y egresados promoviendo espacios de participación equitativa mediante servicios pertinentes y de calidad a partir del diagnóstico de las necesidades y expectativas de nuestro cliente y en conformidad con nuestra misión institucional.

La corresponsabilidad de todos los estamentos institucionales es necesaria para el respaldo y promoción de la construcción colectiva de cultura universitaria que queremos promover a través de las siguientes políticas diseñadas para atender el

desarrollo físico, social y psicoactivo que favorecen la formación integral los actores de la comunidad educativa:

- Realizar procesos de divulgación y apropiación del nuevo enfoque del Bienestar con la comunidad educativa
- Consolidar programas y prácticas dirigidas a la comunidad Educativa que garanticen su aporte a la formación integral del individuo.
- Propender por la ejecución de acciones tendientes al desarrollo de las dimensiones del bienestar que complementan la academia, en todos los miembros de la comunidad educativa.
- Garantizar la generación de condiciones y espacios que fomenten la participación de estudiantes de pregrado, postgrado y educación continuada, así como de docentes, administrativos y egresados, en los programas y prácticas de Bienestar Institucional.
- Promover la inclusión en los servicios y programas de Bienestar Institucional de todas las personas y grupos que hacen parte de la comunidad educativa.
- Impulsar la prevención y promoción, mediante la sensibilización en la adopción de estilos de vida saludable y autocuidado.
- Disponer de programas deportivos de interés y espacios adecuados para incentivar la participación y el desarrollo físico y social de toda la comunidad educativa.
- Promover la promoción de una cultura basada en valores que aporte a la construcción de comunidad.
- Implementar estrategias encaminadas a promover la Permanencia y Graduación estudiantil.
- Desarrollar procesos y prácticas institucionales que contribuyan al proceso de adaptación al medio de los diferentes actores de la comunidad educativa mediante la intervención para el desarrollo psicoafectivo.
- Garantizar la difusión de los programas con miras a lograr una mayor visualización del Bienestar Institucional e incentivar la participación

- Realizar seguimiento y evaluación de las actividades ejecutadas desde Bienestar Institucional.

2.5. OBJETIVOS

En el desarrollo de sus funciones, Bienestar Institucional cumplirá los siguientes objetivos:

- Promover la construcción de condiciones que permitan el desarrollo personal y/o profesional de todos y cada uno de los miembros de la comunidad, para generar acciones que estimulen una adecuada interacción entre ellos.
- Fomentar la participación de la comunidad Unitecnarista en los programas y actividades culturales para propiciar la integración y la formación integral.
- Motivar la participación en las actividades deportivas y recreativas para promover “mente sana en cuerpo sano”.
- Diseñar y ejecutar programas direccionados a asegurar la permanencia de los estudiantes, a través de un acompañamiento personalizado, promoviendo el desarrollo de actitudes y aptitudes que les permitan subsanar las diferentes situaciones, a través de la toma de mejores decisiones en materia de desarrollo personal y profesional.
- Desarrollar mecanismos para medir la satisfacción y percepción del estudiante con respecto al servicio que recibe, en aras de captar información que le permita retroalimentar sus procesos, buscando disminuir todas aquellas variables que afectan la prestación del mismo.
- Diseñar los mecanismos de comunicación e interacción con la comunidad académica Unitecnarista, de tal manera que se sientan partícipes y se visibilicen los procesos adelantados en lo académico y lo administrativo

3. ESTRUCTURA

La División de Bienestar Institucional plantea estrategias de intervención en todas las dimensiones del ser humano, asumiéndolo como un ser integral en que

influye un sinnúmero de características biológicas, psicológicas, sociales y espirituales; siendo además dotado de conciencia, inteligencia, voluntad, intencionalidad, afectividad y creatividad, con una personalidad, que obedece a su ubicación temporal (momento histórico) y espacial (lugar donde habita) (Alonso Palacio & Escorcía de Vás, 2013). Partiendo de estas dimensiones, y de lo planteado por el Ministerio de Educación Nacional, (2016), quien sugiere las áreas de intervención para el Bienestar en Instituciones de Educación Superior, en las que incluye: orientación educativa, acompañamiento para el desarrollo de competencias para la vida, promoción socioeconómica, fomento de la actividad física, el deporte y la recreación, la expresión cultural y artística, la promoción de la salud integral y autocuidado y la cultura institucional y ciudadana; la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo establece para la dinamización de su modelo, tres estrategias enfocadas en la formación integral, permanencia estudiantil y el Mejoramiento del Servicio dirigidas a los diferentes actores que conforman la comunidad educativa.

4. ESTRATEGIAS DEL MODELO DE BIENESTAR

- Formación Integral
- Permanencia estudiantil
- Mejoramiento del servicio

4.1 FORMACIÓN INTEGRAL

En un proceso continuo, permanente y participativo Bienestar Institucional promueve la construcción de condiciones que garanticen el desarrollo armónico y coherente de las dimensiones complementarias a la academia, a fin de lograr el desarrollo pleno de todas las características, habilidades y potencialidades de la persona, a fin de que éstas contribuyan a participar en la transformación y mejoramiento de las condiciones sociales de su entorno. Para lo anterior desarrollamos, una propuesta con la que abordamos los distintos procesos que son propios de cada una de las siguientes dimensiones.

- **Dimensión psicoafectiva**

Las acciones implementadas por Bienestar para desarrollar la dimensión Psicoafectiva del ser, están orientadas a potencializar la autonomía y la responsabilidad para tomar decisiones y emprender acciones guiadas una estructura definida de principios y valores que le permita al individuo su desenvolvimiento de forma asertiva en el mundo.

- **Dimensión Física**

Propendemos por que los miembros de nuestra comunidad académica administrativa reconozcan la condición del ser humano como ser corpóreo, capaz de manifestarse con su cuerpo para establecer intercambios culturales y desarrollar procesos de aprendizaje asociados al desarrollo físico y motriz. Para ello se implementan acciones tendientes a generar y potencializar el conocimiento, cuidado y cultivo del cuerpo como herramienta para el reconocimiento y apropiación del mundo.

- **Dimensión Social**

La Dimensión Social del ser es desarrollada a través de acciones tendientes a reforzar la capacidad de la persona para vivir entre y con otros, de tal manera que puede transformarse y transformar el entorno en el que está inmerso.

Estas dimensiones las desarrollamos desde bienestar Institucional a través de 4 coordinaciones que se encargan de que la práctica cotidiana este permeada por éstas.

2.5.1. Coordinación de Desarrollo Humano

El Área de Desarrollo Humano tendrá a su cargo todos los procesos y prácticas que tienen como objetivo contribuir a elevar la calidad de vida de los actores de la comunidad educativa, aportando a su formación integral mediante la intervención en las conductas que promuevan la práctica de valores para la construcción de cultura ciudadana, el desarrollo y fortalecimiento de competencias para el desenvolvimiento asertivo en la vida, así como la implementación de estrategias

que garanticen la adaptación y el desempeño en el ambiente educativo, garantizado espacios formativos y de asesoría a través de las plataformas virtuales institucionales.

Líneas de trabajo

- **Atención Estudiantil:** estudia y realiza seguimiento a las situaciones personales y académicas que, dentro de las competencias de la coordinación, se puedan intervenir para facilitar la adaptación al ambiente institucional y desenvolvimiento asertivo de diferentes situaciones que puedan afectar al individuo, a través de atención psicológica, asesorías individuales o grupales, que podrán desarrollarse de forma presencial o a través de herramientas que permitan la interacción virtual.
- **Clima Institucional:** Trabaja articuladamente con la División de Talento Humano en el desarrollo de políticas y programas dirigidos a fortalecer las relaciones interpersonales de los miembros de la comunidad generando un ambiente propicio para un buen desempeño.
- **Fortalecimiento del Ser:** Programas orientados al crecimiento personal definiendo como un conjunto de actividades que desarrollan las capacidades personales potencializando la autogestión, la toma de conciencia y la resignificación de la persona en la búsqueda de su propio bienestar. De forma virtual las actividades asociadas a esta línea de trabajo se desarrollarán a través de blogs, foros, video chats, enlaces, cuestionarios con respuestas online.
- **Cultura Ciudadana:** Programas orientados a educar y concienciar a la comunidad educativa en diferentes temáticas sociales y ambientales que tengan impacto en nuestro medio, así como la promoción de valores. Las acciones de esta línea de trabajo se ejecutarán de forma virtual a través de Links de descarga de documentación, videoconferencias, streaming.

2.5.2. Coordinación de Promoción y Prevención en Salud.

El Área de Promoción y Prevención en Salud Contribuirá a mejorar la calidad de vida de la comunidad educativa mediante servicios y programas oportunos de atención pre hospitalario, promoción de estilos de vida saludables y de prevención de enfermedades.

Línea de trabajo

- **Cuidado de la Salud:** Se realizarán actividades dirigidas a la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, fomentando el autocuidado y la adopción de estilos de vida saludables, tales como: alimentación saludable, prevención de consumo de sustancias psicoactivas, salud sexual y reproductiva y pausas activas.
- **Atención Pre hospitalaria:** Garantiza la atención oportuna en primeros auxilios. Además, se ejecutarán acciones tendientes a identificar y a disminuir o eliminar los factores de riesgos que puedan afectar el desempeño

2.5.3. Coordinación de Arte y Cultura

El Área de Arte y Cultura es la encargada de elaborar políticas y programas de promoción, organización, divulgación y ejecución de las actividades artísticas y culturales en la comunidad educativa con el propósito de estimular la investigación, rescate y proyección de los valores culturales propios de la región y de la nación.

Líneas de trabajo

- **Programa Cultural Recreativo:** Incluirá todas las expresiones culturales y artísticas que aportan a la integración y al esparcimiento de toda la comunidad educativa. Orientado a las personas que se encuentren interesadas en ocupar su tiempo libre.

- **Programa Cultural Formativo:** Articulado con la academia, se busca la formación integral a través de la cultura y el arte. Busca el aprendizaje y el sentido de pertenencia e identidad, en busca de la sensibilidad, reflexión y expresión del conocimiento de los valores propios de la Región Caribe y del país.

2.5.4. Coordinación de Deporte y Recreación

El Área de Deporte y Recreación se encargará de implementar estrategias que promuevan espacios deportivos o recreativos que fomenten el uso adecuado

Líneas de trabajo

- **Deporte Recreativo:** Incluirá todas las alternativas de esparcimiento físico dirigido a toda la comunidad educativa. Orientado a las personas que se encuentren interesadas en ocupar su tiempo libre.
- **Deporte Formativo:** Articulado con la academia, se busca la formación integral a través del deporte como medios de conservación de la salud física, mental, afectiva y social; creando hábitos saludables que conlleven a mejorar la calidad de vida y fortalezcan los valores institucionales.
- **Deporte Competitivo:** Busca el reconocimiento institucional a través de las diferentes participaciones en certámenes locales, regionales, nacionales e internacionales.

4.2 SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

La satisfacción y percepción del servicio se aborda con las acciones del programa de mejoramiento de la calidad del servicio el cual está orientado a mejorar la percepción que tiene nuestros clientes como resultados de sus experiencias relacionadas a los diferentes procesos y servicios que ofrece la institución.

El programa de mejoramiento de la calidad del servicio consta de las siguientes herramientas de evaluación e intervención:

Evaluación:

- Encuesta de satisfacción: La satisfacción estudiantil resulta ser un indicador fundamental en la valoración de la calidad de la educación. Por lo anterior, se elaboró un instrumento de recolección de información para valorar la satisfacción de los estudiantes con relación a las diferentes variables asociadas a los servicios institucionales.

El cuestionario se ha denominado “Cuestionario para la evaluación de la satisfacción del estudiante UNITECNARISTA”, su aplicación se realiza con periodicidad semestral a través de la plataforma virtual de consulta estudiantil. El instrumento está distribuido en 11 dimensiones:

- Infraestructura
- Biblioteca
- Promoción y mercadeo
- Admisiones
- Bienestar
- Financiera
- Proyección social
- Investigaciones
- Centro de relaciones nacionales e internaciones
- Proveedor de servicios de Idiomas
- Facultad.

El procesamiento de los datos se hace de manera automática a través del módulo de Permanencia estudiantil del SIA, el cual calcular la valoración de cada uno de los ítems.

Los resultados de la encuesta establecen parámetros objetivos, que permiten la evaluación periódica de los procesos académicos y no académicos, para el diseño de estrategias que mejoren la calidad de educación, fortaleciendo la imagen favorable durante y después de la formación del estudiante.

- **Software de PQRS:** Es una aplicación disponible en la página web de la institución, que permite recibir y procesar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), su implementación está orientada principalmente a servir como un canal de comunicación de los usuarios de nuestros servicios con las diferentes dependencias institucionales, pero además, este software también permite el seguimiento y la trazabilidad de la información, brindando a la institución control total sobre las respuestas dadas a las solicitudes.
- **Café con vicerrectoría de Bienestar y Desarrollo:** Con el objetivo ofrecer nuevas y variadas alternativas para fortalecer la comunicación del estudiante con la institución de manera que esta sea más cercana y efectiva, la vicerrectoría de desarrollo institucional promueve esta acción con la que se espera impactar de manera positiva en el mejoramiento de la calidad del servicio, a partir de encuentros en los que se aclaren inquietudes y se planteen soluciones.

Intervención:

- **Plan de formación en servicio al cliente:** el plan de formación está dirigido a todos los miembros (docentes y administrativos) de la institución, su objetivo es brindar las herramientas necesarias para mejorar la prestación del servicio al cliente, a partir de componentes básicos: experiencias vivenciales, conceptualizaciones y reflexiones, documentación, ampliación de la documentación y aplicación.

- Campañas de sensibilización: Las campañas de sensibilización para el mejoramiento de la calidad del servicio consisten en diversas actividades orientadas a lograr la apropiación eficaz de los contenidos del plan de formación, de forma que garanticemos que más allá de conocer, entienden dichos contenidos, y de esta forma influir de manera positiva en el comportamiento de los colaboradores de la institución.

4.3 PERMANENCIA ESTUDIANTIL

La permanencia y graduación estudiantil, se constituyen como eje fundamental de las políticas y procesos de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo. En este sentido, todas las áreas institucionales son corresponsables del objetivo de disminuir los niveles de deserción en la institución, mediante la implementación de un programa integral que contiene las estrategias de intervención pertinentes para cada etapa del ciclo del estudiante; desde su ingreso hasta su graduación.

El programa de Permanencia Estudiantil de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo [UNITECNAR], garantiza el acompañamiento y apoyo académico, psicosocial y socioeconómico al estudiante basándose en un enfoque preventivo, que busca fortalecer las capacidades institucionales para responder de forma temprana previniendo el fenómeno de la deserción. Para ello, se intervienen los factores identificados mediante caracterización que pueden afectar la continuidad académica del estudiante, a fin de que los esfuerzos institucionales se administren de forma más eficiente focalizándolos en atender aquellas variables que requieren intervención por su incidencia en la deserción.

Factores determinantes de deserción



Individuales

- Edad, sexo, estado civil
- Posición dentro de los Hermanos
- Estado de salud
- Integración
- Actividades extraacadémicas

Institucionales

- Normatividad
- Financiamiento
- Recurso y apoyos institucionales
- Entorno
- Nivel de Interacción estudiante - docente

Académicos

- Orientación
- Colegios
- Rendimiento académico
- Calidad del programa
- Método de estudio
- Pruebas saber
- Cualificación docente

Socioeconómicos

- Estrato
- Situación Laboral
- Ingresos de los padres
- Dependencia económica
- Personas a cargo
- Nivel educativo de los padres

La institución, plantea entonces, para contrarrestar tal fenómeno, estrategias de acompañamiento integral y continuo, en todas las dimensiones del ser humano, asumiéndolo como un ser integral en el que influye un sinnúmero de características biológicas, psicológicas, sociales y espirituales; siendo además dotado de conciencia, inteligencia, voluntad, intencionalidad, afectividad y creatividad, con una personalidad, que obedece a su ubicación temporal (momento histórico) y espacial (lugar donde habita) (Alonso Palacio & Escorcía de Vás, 2013); asegurando una comunicación eficiente y eficaz, permitiendo un óptimo desarrollo de las habilidades

de sus estudiantes. Por medio de encuentros sincrónicos y asincrónicos a través del recurso institucional técnico y tecnológico, logrando trascender las barreras comunicacionales propias de cada modalidad. Partiendo del modelo de bienestar institucional, el programa de permanencia estudiantil, pretende identificar las necesidades inherentes al contexto universitario en la modalidad presencia, a distancia y virtual que se puedan presentar en las dimensiones académica, socioeconómica, psicosocial e institucional de los estudiantes, con el fin de gestionar el acompañamiento integral individual o grupal oportuno.

Sistema De Alertas Tempranas

El sistema de alertas permite el reconocimiento de estudiantes que puedan requerir acompañamiento y seguimiento en el proceso formativo, bajo el requerimiento de una focalización que permita identificar aquellos grupos con determinadas situaciones o características, para lograr direccionar y definir acciones institucionales para el refuerzo y el apoyo a los estudiantes que lo requieran; del mismo modo, el sistema permite optimizar el manejo y análisis de información, adelantándose y atendiendo al estudiante antes de que solicite apoyo.

Alerta Psicosocial

- Conflictos personales o familiares.
- Calamidad doméstica, accidente (laboral, tránsito).
- Residencia en zona de alto riesgo (conflicto, problemas eléctricos, etc).
- Víctimas de conflicto o desastres naturales.
- Dificultades acceso a internet.
- Dificultades recursos TI (Computador, programas).
- Orientación vocacional.
- Hábitos de estudio.
- Emocionales (estrés, depresión, estado de ánimo).

- Problemas de salud (enfermedades terminales, embarazo, incapacidad extensa).

Alerta Socioeconómica

- Ausencia de apoyo económico.
- Falta de recursos.
- Sin acceso a crédito educativo.
- Jornada laboral (extensa- cambio de horario/lugar).
- Desempleo.
- Pérdida del descuento institucional.

Alerta Académica

- Dificultades de lectura - escritura.
- Dificultades matemáticas.
- Promedio bajo.
- Cambio de IES.
- Ausencia de apoyo académico (docentes - coordinadores).
- Repitencia
- Adaptación a la modalidad.
- Manejo de la plataforma.

Alerta Institucional

- La institución o programa no cumple con las expectativas.
- Falta de apoyo institucional (tutorías, talleres, etc).

- Dificultades para el acceso a la plataforma académica y uso de recursos tecnológicos
- Falsas expectativas.
- Atención y servicio

5. BENEFICIARIOS DEL MODELO

Bienestar Institucional define como beneficiarios de sus políticas, procesos y prácticas a todos los actores institucionales que intervienen en el proceso de formación: estudiantes de pregrado y posgrado, docentes, personal administrativo, egresados, acudientes e instituciones u organizaciones en convenio, en cualquiera de sus sedes, modalidad (presencial, distancia o virtual) y niveles formativos (Técnico profesional, Tecnólogo, Profesional o Especialización).

6. ESTRATEGIAS DE DIVULGACIÓN

Bienestar Institucional en la fundación Universitaria Antonio de Arévalo, utiliza los medios de comunicación institucionales para la difusión de información.

- **Inducciones:** En el programa de inducciones la Dirección de Bienestar institucional promueve sus áreas a través de presentaciones artísticas y deportivas, así como desde la socialización de sus actividades.
- **Feria de Bienestar:** Se realiza al iniciar cada semestre con el objetivo de que los estudiantes se inscriban en las diferentes actividades programadas desde el ámbito cultural, deportivo, de desarrollo humano y de retención estudiantil.

- **Visitas personalizadas a las Aulas de clase y oficinas:** Para personalizar los servicios ofrecidos, bienestar institucional llega a cada uno de las aulas de clase (virtuales o presenciales) y oficinas ofreciendo las diferentes actividades programadas.
- **Página Web Institucional:** semanalmente se publica información relacionada con Bienestar Institucional y las actividades programadas.

Redes Sociales: Medios institucionales considerados eficaces y rápidos al momento de informar, visibilizar y promocionar aspectos o actividades institucionales. En estas se publican a través de imágenes o videos información relacionada con eventos, campañas o acciones propias de la dinamización del modelo de bienestar. Las redes sociales institucionales son:

- www.facebook.com/Unitecnar.edu.co/
- www.instagram.com/unitecnaroficial/
- www.twitter.com/Unitecnareduco
- <https://www.youtube.com/channel/UCztUBayrFtXlmu5nsmQ9XqQ>
- **Material P.O.P:** carteleras, pendones, flayers y poster para difundir las actividades realizadas.
- **Correos Electrónicos:** información e invitaciones personalizadas y grupales al email.
- **Líneas Telefónicas:** de manera periódica campañas de telecontacto para socializar información del área, así como para hacer seguimiento a los procesos de permanencia.
- **Mensajes de Texto:** Ayudan al envío de información rápida con mensajes cortos, estos se utilizan de manera periódica para fortalecer la socialización de campañas e información relevante que genere un impacto inmediato en la población.

- **Plataformas virtuales:** Para la divulgación y desarrollo de las acciones de Bienestar se usan diferentes plataformas que permiten la interacción virtual de los diferentes actores de la comunidad educativa con la institución.
- **Redes Sociales:** publicación de eventos e imágenes de los mismos, así como socialización de información de

7. CANALES DE COMUNICACIÓN

Los miembros de la Comunidad Académica cuentan con canales de comunicación y retroalimentación como son:

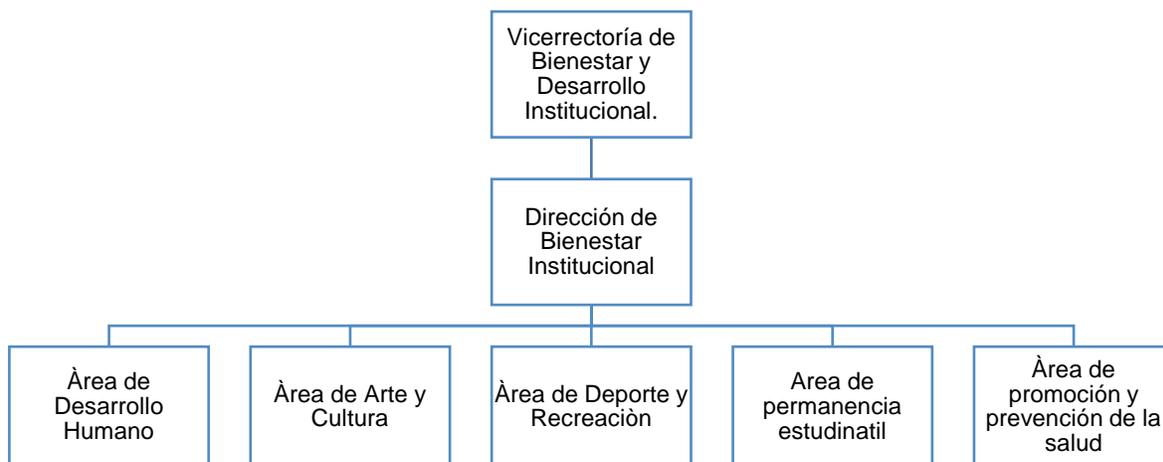
- **Comunicación Directa:** La Comunidad Académica puede expresar libremente sus inquietudes, comentarios, sugerencias y recomendaciones, ya sea ante las Áreas Académicas (Decanos, Directores de Programa, Directores de Centro) o ante la Dependencia de Bienestar Institucional que son las áreas de atención primaria, donde se atiende, orienta y resuelve toda situación planteada. Esta comunicación puede ser de carácter personal o por comunicación escrita (correspondencia o correo electrónico).
- **Línea Telefónica:** Permite a la población académica contar con un medio de comunicación para el contacto directo con cada una de las coordinaciones que conforman el área.
- **Buzón web de PQRS:** La institución cuenta con un moderno software para recibir y procesar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), el cual se encuentra disponible en la página web institucional. El sistema cuenta además, con unos mecanismos de clasificación, seguimiento y evaluación en aras de mejorar la prestación y percepción del servicio.
- **Evaluación de Satisfacción del Estudiante:** Se realiza semestralmente y los resultados son socializados para la evaluación y toma de acciones de mejoramiento. Este procedimiento hace parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.

- **Café con vicerrectoría de Bienestar y Desarrollo Institucional:** la vicerrectoría de desarrollo institucional promueve la comunicación directa del estudiante a través de encuentros programados en los que de manera personal el vicerrector encargado del área, aclara inquietudes y plantea soluciones a las situaciones expuestas por quienes acuden al encuentro

8. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.6. Estructura organizacional

En UNITECNAR, la dirección de Bienestar está adscrita a la Vicerrectoría de Bienestar y Desarrollo, su programa y políticas que se operacionalizan a través de las coordinaciones de Desarrollo Humano, Arte y cultura, Deporte y recreación, Permanencia Estudiantil y Promoción y Prevención en Salud.



2.7. Recursos para el plan general de bienestar.

Los recursos provistos por la institución para el funcionamiento del plan general de Bienestar son los siguientes:

2.7.1. Recurso humano

- Vicerrector de Desarrollo Institucional
- Director de Bienestar Institucional

- Coordinador de Recreación y Deporte
- Coordinador de Arte y Cultura
- Coordinador de Desarrollo Humano
- Coordinador de Promoción y Prevención En Salud
- Coordinador de Permanencia Estudiantil

2.7.1.1. Funciones

Todas las áreas que conforman la División de Bienestar Institucional de la Fundación Universitaria Antoni José de Sucre, tienen como función principal la planeación, ejecución, verificación y evaluación de acciones relacionadas con los campos de acción de la división, las cuales vayan dirigidas al cumplimiento del plan de desarrollo y a los lineamientos institucionales, estas están expuestas en el manual de funciones de cada área, controlado por la división de talento humano.

2.7.2. Recursos financieros

Dando cumplimiento al Artículo 118, de la Ley 30, la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo destinará por lo menos el dos por ciento (2%) de su presupuesto de funcionamiento para atender adecuadamente las necesidades de Bienestar Institucional.

2.7.3. Recursos locativos

La fundación Universitaria Antonio de Arévalo ha realizado grandes esfuerzos para desarrollar y adecuar de manera estratégica su infraestructura, no sólo para favorecer los procesos académicos sino también para promover el desarrollo integral de todos los actores de la comunidad académica, lo cual se logra a través de una variada y pertinente oferta de servicios que se brindan desde Bienestar Institucional, los cuales se soportan en procesos de caracterización que se realizan con periodicidad semestral, en aras de identificar los gustos, expectativas y necesidades de la población académico-administrativa, lo cual permite la creación y disposición de nuevos servicios, así como la continuidad de aquellos que gozan de especial aceptación por parte de la comunidad académica.

Para las estrategias de Bienestar Institucional se dispone de toda la infraestructura física Institucional, toda vez que, además de espacios definidos particularmente para las actividades que le son propias a cada área de trabajo, también se realizan acciones y estrategias que vinculan todos los espacios disponibles; esto es: Aulas, auditorios, zonas verdes, zonas de recreación esparcimiento, salas de reuniones, Biblioteca, etc. además de los espacios propios, la dirección de Bienestar Institucional garantiza la disponibilidad de infraestructura física suficiente y adecuada, con la asignación de espacios amplios, confortables y con la dotación requerida, para el desarrollo de las estrategias previstas por las diferentes áreas que la conforman, y a través de las cuales se operacionalizan dichas estrategias, siendo estas: Arte y Cultura, Deporte y Recreación, Permanencia Estudiantil, Desarrollo Humano y Promoción y Prevención en Salud.

La Dirección de Bienestar institucional cuenta con un amplio y confortable espacio para la atención de la comunidad académica, con una adecuada dotación que garantiza la prestación de un servicio conforme a los estándares de calidad definidos por la institución; en dicho sentido, cada área de trabajo cuenta con una oficina independiente para la atención directa y personalizada de los estudiantes, las cuales se encuentran debidamente acondicionadas en términos de iluminación y climatización y dotadas con equipos de cómputo y comunicación; igualmente cuentan con la dotación necesaria para el desarrollo de las estrategias con las cuales se operacionalizan los servicios que cada una de ellas ofrece.

Desde cada uno de estos espacios, se coordina la atención y desarrollo de los diferentes programas y actividades, asociadas a los servicios que se promueven tales como: promoción de la salud integral y el autocuidado, desarrollo humano, arte y cultura, deporte y recreación, permanencia estudiantil, así como también la gestión administrativa de la Dirección, que orienta el quehacer de cada Coordinación para el fortalecimiento del Bienestar institucional. Además de la oficina, cada área cuenta con espacios definidos para la realización de actividades asociadas a sus ejes de trabajo.

Para el desarrollo de las estrategias orientadas a promover el mejoramiento y el mantenimiento de la salud, la actividad física, el deporte y el adecuado uso del tiempo libre, la institución cuenta con modernos espacios adecuados para el desarrollo de disciplinas deportivas individuales como Taekwondo, Tenis de Mesa y Ajedrez. Además, se gestiona de manera permanente la suscripción de convenios o alianzas con cajas de compensación, Juntas de Acción Comunal y entes distritales o departamentales, para facilitar el acceso y uso de la más importante infraestructura deportiva con la cual cuenta actualmente la ciudad y de esta manera garantizar una adecuada prestación de los servicios a la comunidad académica, dando soporte a los principios arraigados en el PEI, referentes a la integralidad de la formación.

9. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Las acciones desarrolladas desde Bienestar están incluidas en el Plan de Desarrollo Institucional y Plan de Acción Anual que define metas claras y medibles, con indicadores que permiten evaluar de manera mensual el avance e impacto de las estrategias, dichos resultados se compartirán en el consejo académico con el objetivo de establecer medidas de mejora.



UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

www.unitecnar.edu.co

 /unitecnar.edu.co

 /unitecnaroficial

 /@unitecnareduco

 /Comunicaciones Unitecnar