



GERENCIA SOCIAL Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Reflexiones para la fundamentación de la intervención en Bienestar Universitario, desde la mirada de Trabajo Social

Resumen

El artículo presenta una reflexión sobre la experiencia de Práctica Profesional II y III, de Trabajo Social, en Bienestar Universitario, Facultad de Ingeniería de la Universidad de Antioquia. Se propone una ruta teórico-metodológica sustentada desde el área social, que fundamenta la intervención profesional en la dependencia, y articula, para la consecución de los objetivos, las diversas disciplinas que confluyen allí. Se ubica, en primer lugar, un enfoque que prioriza los derechos que tienen los sujetos para acceder a ciertos beneficios. Luego se presenta una categorización, que permite un análisis integral de los sujetos y problemáticas que solicitan intervención por parte de Bienestar Universitario; y se finaliza con lineamientos metodológicos que permitirán orientar las acciones de forma participativa, teniendo en cuenta las percepciones y propuestas que tienen los sujetos para solucionar sus dificultades.

Palabras clave: fundamentación teórico-metodológica, Bienestar Universitario, Trabajo Social, área social, intervención profesional.

Reflections for the foundation of the intervention in University Well-being, from the look of Social Work

Abstract

The article presents a reflection of the experience of Professional Practice the II and III of Social Work in University Well-being, Faculty of Engineering of the Universidad de Antioquia. One proposes a route theoretical-methodological, sustained from the social area, that bases the professional intervention on the dependence and articulates for the attainment of the aims the diverse disciplines that come together there. There is located first an approach that prioritizes the rights that have the subjects to accede to certain benefits, then one presents a categorization that establishes an integral analysis of the subjects and problematic that request intervention on the part of University Well-being; it concludes with methodological limits that will allow to orientate the actions of participative form and having in it counts the perceptions and offers that have the subjects to solve his difficulties.

Keywords: theoretical-methodological foundation, University Well-being, Social Work, Social area, professional intervention.

Astrid Hincapié Jaramillo: Trabajadora Social, Universidad de Antioquia, Colombia. Correo electrónico: aasstrid@yahoo.es

Marta Edith López Vélez: Trabajadora Social, Universidad de Antioquia, Colombia. Correo electrónico: abril26_80@yahoo.es

Reflexiones para la fundamentación de la intervención en Bienestar Universitario, desde la mirada de Trabajo Social¹

Astrid Hincapié Jaramillo
Marta Edith López Vélez
Universidad de Antioquia, Colombia

Introducción

Fundamentar teórica y metodológicamente el área Social de Bienestar Universitario, como espacio de reflexión y aprendizaje, es un aporte que se hace desde la experiencia de Práctica Profesional II y III, del programa de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia, realizada durante los semestres 2010-1 y 2010-2, en la Facultad de Ingeniería de la misma institución educativa, asesorada por la Trabajadora Social Nora Eugenia Muñoz Franco. Esta reflexión es indispensable porque permitirá la articulación de los objetivos institucionales, los procesos, las acciones llevadas a cabo por los profesionales y los intereses de la comunidad académica, que son la razón de ser de Bienestar en el Alma Mater.

En primer lugar, la fundamentación teórica y conceptual permitirá brindar lineamientos que guiarán desde lo social el quehacer de Bienestar. Estos lineamientos proporcionarán al profesional una mirada integral de los procesos, logrando así un mayor conocimiento y articulación de aquellos en que no hace parte activa, los cuales tienen como propósito contribuir al impulso de las capa-

1 Artículo de reflexión. Recibido: 10 de julio de 2011. Aprobado: 9 de mayo de 2012. Asesorado por la docente Nora Eugenia Muñoz Franco, en el proceso de Práctica Profesional II y III.

ciudades, al mejor estar de las personas en su quehacer cotidiano y al desarrollo de condiciones y medios para llevar a cabo su actividad académica.

En segunda instancia, la fundamentación metodológica posibilitará regular y ordenar las actividades, proponiendo orientaciones que aseguren la realización de acciones que integren los procesos, en correspondencia con lo establecido en las matrices teóricas que sustentarán el quehacer de la dependencia².

La metodología posibilita un diseño estratégico, que permite abordar la población académica de la Facultad de una forma integral, articulando diferentes técnicas correspondientes a las necesidades expresadas por los actores de los procesos.

Es necesario, entonces, partir de la información generada por el diagnóstico social, el cual mostró las acciones que desarrolla cada uno de los profesionales en sus respectivos procesos y las percepciones de la comunidad académica frente a ellas, lo cual demostró que deben mejorarse, pues cada uno ha trabajado aisladamente, sin el conocimiento integral de esos procesos.

Dado lo anterior, el objetivo que trae consigo la fundamentación teórica y metodológica es consolidar la gestión de Bienestar Universitario de la Facultad de Ingeniería, brindando lineamientos desde lo social –comprendido como proceso y producto de naturaleza histórica propio de una cultura o sociedad, es también la necesidad biológica de vivir en compañía, de estar con otros³– que permitan realizar una labor más organizada, con visión del contexto universitario y respeto por las particularidades de la profesión, con metas y objetivos claros que repercutan en un mayor impacto y sentido de pertenencia por parte de estudiantes, docentes, padres de familia y toda la población de la Facultad.

Fundamentación teórica

Enfoque basado en los derechos humanos

Es un referente teórico para el proceso de desarrollo humano, que se ins-taura en las normas internacionales de derechos humanos, y desde el punto de

2 VÉLEZ RESTREPO, O.: *Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas*. Buenos Aires: Espacio Editorial, 2003.

3 KISNERMAN, Natalio: *Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo* (citado por Muñoz, Nora Eugenia, en: *Aportes para la reflexión en torno a la intervención en Trabajo Social hoy*. En: *Revista Trabajo Social*, N.º 7-8, Univ. de Antioquia, Medellín, (ene.-dic., 2008).

vista operacional está orientado a su promoción y protección. Tiene como propósito analizar las desigualdades que se encuentran en el centro de los problemas de desarrollo, y corregir las prácticas discriminatorias y el injusto reparto del poder, que obstaculiza el progreso en materia de desarrollo⁴.

Bajo este enfoque, los planes, las políticas y los procesos de desarrollo están anclados a un sistema de derechos con sus correspondientes deberes, establecidos por el derecho internacional. En el caso específico de Bienestar de Ingeniería, contribuye a promover la sostenibilidad de la labor en cada uno de los procesos y potenciar la capacidad de acción efectiva de la población universitaria, especialmente aquella que presenta mayor dificultad en el campo académico, para participar en la formulación de programas y hacerse responsable, conjuntamente con los profesionales encargados por la dependencia.

Los derechos humanos ayudan estableciendo límites; por ejemplo, exigiendo un umbral básico de derechos para todos y destacando cuestiones fundamentales que hay que abordar mediante la programación consciente de cada actividad, es decir, analizando de forma estricta y profesional las solicitudes presentadas por la comunidad estudiantil y dando prioridad a los casos más vulnerables. Aunque no se pueda llegar a todos a la vez, debe procurarse identificar a esos grupos desde el principio e incluirlos inmediatamente en la planificación de los procesos. En síntesis, «... El análisis y los instrumentos del desarrollo humano ayudan a su vez a priorizar los esfuerzos encaminados a hacer efectivos los derechos de los grupos pobres [sic], sugiriendo qué tipos de derechos son los más importantes para un grupo determinado en un momento dado o la secuencia en que hay que abordar los derechos para cierto grupo...»⁵.

Se presenta además un planteamiento holístico. Un programa orientado por el enfoque basado en los derechos humanos adopta una visión holística del entorno, referida a la manera de ver las problemáticas en su totalidad, analizando interacciones, particularidades y procesos que involucran a la familia, la comunidad, la sociedad civil y las autoridades locales y nacionales.

-
- 4 OFICINA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS: *Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo, 2006*. Disponible en: <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FAQsp.pdf>
 - 5 INSTITUTO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO Y COOPERACIÓN (Univ. Complutense de Madrid): *Cooperación al desarrollo y enfoque basado en derechos humanos*, s. f. Disponible en: <http://www.ucm.es/info/IUDC/pagina/158>

Desde el enfoque de los derechos humanos se tiene presente el marco social, político y legal que determina la relación entre instituciones; en el caso de Bienestar de Ingeniería, entre este, las demás dependencias, Bienestar Central, y las exigencias y responsabilidades resultantes de cada uno de sus procesos⁶.

Según las Naciones Unidas (2006), las actividades de desarrollo deben contribuir a la realización de los derechos. Por consiguiente, las metas y los objetivos deben orientarse hacia cambios positivos y sostenidos en la vida de las personas que hacen parte de la comunidad académica, que son necesarios para el pleno disfrute de los derechos humanos, y articularse de ese modo para el bienestar de las personas.

Conviene distinguir la educación como derecho fundamental, que requiere eficiencia, calidad, continuidad, servir a la comunidad, propiciar el bienestar general, la distribución equitativa de las oportunidades, beneficiar el desarrollo y elevar la calidad de vida de la población, así como implementar la inspección y vigilancia para asegurar su cumplimiento y calidad.

El derecho a la educación también hace parte de los derechos sociales, económicos y culturales, y adquiere un carácter especial a partir de las normas internacionales y los tratados ratificados por los países, en los cuales se fijan las obligaciones del Estado y la sociedad para garantizar su promoción, realización y protección. Pensar de esta forma es asumirlo como condición esencial para el pleno desarrollo de los niños y jóvenes, como constructores del orden social y cultural, y como requisito fundamental para el desarrollo individual y colectivo⁷.

En el caso específico de la educación superior, los instrumentos internacionales y regionales de derechos humanos señalan que la enseñanza debe ser generalizada y hacerse accesible a todos, por cuantos medios sean apropiados. En particular se enfatiza, como medida a tener en cuenta por los Estados, la implantación progresiva de la enseñanza gratuita. De esta forma se reconoce que la obligación del Estado es implementar la gratuidad de la educación, conforme a las obligacio-

6 ARIAS CAMPOS, Rosa Ludy, y otros: «Reflexiones sobre el derecho a la educación y sus perspectivas en el marco del desarrollo humano». En: *Revista Lasallista de Investigación*, vol. 8, N.º 1, 2011. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3786227>

7 CASTILLO, Camilo; CASTELLANOS, Ethel: «Defensa de la gratuidad de la educación en Colombia. Algunos argumentos constitucionales y de derecho internacional». En: *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, vol. 12, N.º 1, 2010. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3268083>

nes que Colombia aceptó al asumir y ratificar los tratados de derechos humanos. No obstante, el panorama de la educación en Colombia no es el más prometedor: según cifras del Gobierno nacional, alrededor de un millón de niños y jóvenes entre cinco y dieciséis años desertan del sistema educativo. Incluso esta cifra podría incrementarse, debido a la crisis económica mundial, pues muchos padres pueden perder su fuente de ingresos, lo que llevaría a que sus hijos se vean obligados a entrar anticipadamente a la vida laboral⁸.

Dadas las circunstancias anteriores, la educación pública se ve truncada y amenazada, creando inconvenientes que ameritan ser analizados y reflexionados por la población académica, y por los demás entes interesados en hacer valer los derechos fundamentales establecidos por la Constitución nacional. La defensa de los derechos humanos es una responsabilidad de carácter moral, orientada a salvar vidas, a prevenir las violaciones graves a los derechos y a evitar que la violencia permanezca en la impunidad. Los defensores trabajan por fortalecer el Estado social de derecho y exigen cambios en las políticas de Gobierno y de Estado.

«Un defensor... de derechos humanos es toda persona que, individualmente o junto con otras, profesionalmente o de forma voluntaria, y de manera no violenta [los promueve o protege]. Líderes sindicales, periodistas, académicos, profesores, artistas, ministros [...], miembros de organizaciones no gubernamentales y de movimientos sociales [...]»⁹.

En conclusión, las normas de derechos humanos fortalecen y profundizan el análisis de situaciones. Este análisis puede ser de causalidad o de funciones-obligaciones. La primera pone de manifiesto las causas básicas de los problemas que aquejan a la comunidad académica y obstaculizan su desarrollo; y la segunda ayuda a definir quién tiene qué obligaciones respecto a quién, especialmente en relación a problemáticas identificadas, así como las intervenciones necesarias para aumentar la facilidad de acceso a los derechos y mejorar la responsabilidad que se tiene frente a los deberes¹⁰.

8 CORPORACIÓN JURÍDICA LIBERTAD: *Por el derecho a defender los DD. HH. en Colombia*, 2012. Disponible en: http://www.cjlibertad.org/index.php?option=com_content&view=article&id=359.comunicaciones-campana&catid=57.porelderechoa defenderlosdh&Itemid=93

9 INSTITUTO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO Y COOPERACIÓN: *op. cit.*

10 MARSHALL, Thomas H.: *Ciudadanía y clase social*. En: *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, N.º 79 (julio-sept., 1997). Disponible en: http://www.reis.cis.es/REISWeb/PDF/REIS_079_13.pdf

Fundamentación conceptual

Considerando las condiciones que rodean a los jóvenes universitarios, y dada la complejidad de las problemáticas sociales y económicas que caracterizan a la sociedad colombiana, son evidentes las dificultades por las cuales los estudiantes atraviesan. Muchas veces estas problemáticas se manifiestan en forma inquietante dentro de esta población, generando incertidumbre en relación a su futuro y permanencia en la universidad. Por consiguiente, la misión de Bienestar Universitario se convierte en un gran desafío, en cuanto debe atender a una población con vulnerabilidad en lo económico, social, psicológico, familiar y académico, según las encuestas realizadas a los estudiantes de primer semestre de Ingeniería.

Es por ello que se hace necesario estudiar, revisar y analizar en forma permanente el quehacer de la dependencia, adoptando una visión integral de los sujetos que atiende, con una realidad cambiante que requiere de un equilibrio para su adecuado desarrollo y desempeño académico, personal y social, entre otros.

Dado lo anterior, se presentan a continuación las bases conceptuales sobre las cuales se fundamenta el quehacer de Bienestar Universitario y su intervención para el cumplimiento de los objetivos. Los conceptos que se tendrán en cuenta son: *la ciudadanía*, cuyo propósito principal es mostrar la responsabilidad, derechos y obligaciones que tiene la comunidad universitaria para su desarrollo académico; *lo público*; *la universidad pública*, como espacio de deliberación y creación de oportunidades que beneficien a todos por igual; *bienestar*, y *bienestar universitario*, en directa interrelación con las necesidades y la forma de satisfacerlas.

Los conceptos antes mencionados posibilitarán al profesional que desarrolle los procesos de intervención a considerar las estrategias y temas desde un componente pedagógico, que busque involucrar a la población identificada en la solución de las dificultades que la aquejan, interactuando de forma responsable con el profesional. Además, brindan las herramientas necesarias para tomar decisiones pertinentes y oportunas, que permitan acceder al desarrollo social, en los planos individual y colectivo.

El ser humano, en su existencia como ser social, siempre ha buscado establecer lazos de identidad y alianzas con el otro. Es miembro de una comunidad política y constitucionalmente. En un Estado social de derecho, como promulga la Carta Magna de Colombia, debe hacer uso de sus derechos y deberes para el

logro del bienestar personal y colectivo. La ciudadanía, según Marshall, es el estatus de pleno derecho que se concede a los miembros de la comunidad; además, es la unidad del pueblo libre, como poseedor colectivo de la ciudadanía¹¹.

Este concepto ha evolucionado con la estructuración de la sociedad, principalmente en el ámbito del desarrollo de los derechos políticos. Para lograrlos, el ciudadano ha tenido que luchar por la pertenencia y el reconocimiento de ellos, porque traen consigo el asunto de su participación en la esfera pública, lo cual implica un arduo proceso de cambio y prevalencia.

Para el ejercicio pleno de la ciudadanía es importante un régimen político democrático, que satisfaga las condiciones tanto materiales como culturales de la sociedad. El propósito de ese régimen es la limitación del poder en general, y del político en particular. Para ello, son importantes los conocimientos adecuados, la voluntad política y la participación del ciudadano en lo colectivo, quien es un sujeto político que despliega su acción en el espacio público. Es además un sujeto poseedor de derechos y deberes. Como sujeto político, más que como actor, es un ente partícipe, que decide según su voluntad política. Según el conocimiento que tenga de política, el ciudadano puede estar en capacidad de analizar racionalmente tanto las ideas como las acciones políticas¹².

En concordancia con lo anterior, el papel de la ciudadanía es hacer que prime la democracia; ya que brinda herramientas que posibilitan la igualdad entre unos y otros, y por ende estimula la participación de todos los individuos en diferentes campos que antes el Estado no permitía; es más, se tejen relaciones que benefician, de diferentes formas, a cada uno de los individuos que hacen parte de la comunidad estudiantil.

Su importancia radica en desarrollar procesos de participación que reconozcan la capacidad de proponer, debatir y analizar las propias problemáticas, y dar soluciones a ellas. El fortalecimiento de la participación se puede dar mediante estrategias grupales, donde se pongan en debate aquellos aspectos que les compete directamente y la forma de enfrentarlos, teniendo en cuenta la orientación de la dependencia.

11 *Ibíd.*

12 QUIROGA, Hugo: *Esfera pública, política y ciudadanía. Dilemas de la política democrática argentina*. En: *Revista Internacional de Filosofía Política*, N.º 7 (mayo, 1996). Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2704749>

Sumado a lo anterior, implica para los profesionales alejarse de concepciones asistencialistas, que pretenden entregar todo en manos del necesitado; más bien, es potenciar el compromiso que cada persona tiene consigo mismo sobre su bienestar y la consecución de las metas, recibiendo orientación respecto a posibles soluciones, que deben ser discutidas e interrogadas antes de ser aceptadas.

Es necesario aclarar que los mecanismos que permiten que los ciudadanos –y en este caso particular docentes, no docentes, estudiantes y padres de familia, que conforman la comunidad Facultad de Ingeniería– puedan hacerse partícipes y responsables de las decisiones que se toman en pro de su bienestar, son los que se encuentran en la esfera pública, considerada como «un espacio simbólico de deliberación y actuación colectiva de los ciudadanos preocupados por los asuntos de interés general»¹³. Es decir, es un campo en el que convergen pluralidad de voces, donde los ciudadanos se reúnen para tratar asuntos comunes, problemas de la comunidad, e interrogar el poder ejercido por otros, el cual en muchas ocasiones no tiene en cuenta decisiones que beneficien a todos por igual.

Todo lo anterior evidencia de nuevo la participación, en este caso colectiva, que puede lograr grandes cambios en la sociedad; ejerciendo funciones en las que los ciudadanos (estudiantes, docentes, etc.) se enteren bien de los procesos que se adelantan a favor de su bienestar, para plantear estrategias en las que se demuestre que ningún ente debe hacer nada sin tener en cuenta a los ciudadanos. Se incorpora la acción de la comunidad académica en un papel más activo, que contribuya a la evaluación de los procesos y actividades realizadas, y a la consolidación de alternativas que tengan en cuenta dichos procesos.

Por consiguiente, el objetivo de la universidad pública es «ejercer la función crítica en la sociedad, para servirle de referente de alternativas y soluciones que abran los horizontes de la comprensión, para superar hegemonías y las homogeneizaciones, y para ofrecer nuevos modos de resolución de conflictos y de convivencia social»¹⁴. En consecuencia, se deben formar ciudadanos capaces de producir, transformar y apropiarse críticamente de sus problemas y de la universidad, y que propongan alternativas de solución, con el acompañamiento y orientación del

13 HENAO, Myriam: *La fundamentación de lo público desde la universidad*. En: Revista *Pedagogía y Saberes*, N.º 25, 2006. Bogotá: Univ. Pedagógica Nacional, Facultad de Educación, p. 57.

14 HENAO, Myriam: *La fundamentación de lo público desde la universidad*. En: Revista *Pedagogía y Saberes*, N.º 25, 2006. Bogotá: Univ. Pedagógica Nacional, Facultad de Educación, p. 57.

Trabajo Social, como disciplina que se relaciona con diversos sujetos, individuales y colectivos, para atender y contribuir a la solución de sus problemáticas, principalmente en el ámbito de la vida cotidiana.

Ahora bien, para lograr la inclusión de estudiantes, docentes, no docentes y padres de familia en la planeación e implementación de los procesos, es necesario partir de la formación integral, la cual es inherente a toda propuesta educativa, y por ende a la Universidad de Antioquia, que la plantea como parte fundamental de su misión institucional.

Es definida como «... un estilo educativo que pretende no sólo instruir a los estudiantes con los saberes específicos de las ciencias sino, también, ofrecerles los elementos necesarios para que crezcan como personas buscando desarrollar todas sus características, condiciones y potencialidades»¹⁵.

En ese sentido, orienta los procesos que buscan lograr la realización plena de los estudiantes desde lo que cada uno considere conveniente para sí mismo, y que a la vez desarrollen las capacidades para desempeñarse en su entorno social, cultural y político, mediante el desarrollo armónico y coherente de cada una de las dimensiones del ser humano: ética, espiritual, social, cognitiva, comunicativa, estética, sociopolítica. Estas dimensiones, y la conjugación de las mismas, permiten que los estudiantes y profesionales logren competencia; comprometan todas sus capacidades en la búsqueda de la excelencia académica, el estudio y la investigación, con clara percepción de la finalidad en lo que estudian; adquieran la capacidad de articular sus conocimientos con otras ciencias; se formen para una mayor libertad y responsabilidad social, y obtengan una visión ética del mundo que los comprometa con el respeto de los derechos humanos, el cumplimiento de los deberes, la participación política, la realización de la justicia, la protección y el mejoramiento de la calidad de vida¹⁶.

Es así como la universidad, además de ser un espacio académico, también es un espacio social, cultural y político; y desde Bienestar Universitario se pretende contribuir a la formación integral, al realizar acciones que permitan el mejo-

15 EQUIPO DE ACODESI: La formación integral y sus dimensiones. Texto didáctico. Colección Propuesta Educativa, N.º 5, 2003. Bogotá: Kimpres. Disponible en: http://www.acodesi.org.co/es/images/Publicaciones/pdf_libros/texto%20did%20ctico%20-%20negro.pdf

16 GONZÁLEZ CASAS, Lorenzo: *Notas sobre la formación complementaria y la formación integral*, s. f. Disponible en: http://www.dex.usb.ve/pdf/formacion_complementaria.pdf

ramiento de la calidad de vida de la comunidad académica. Para lo anterior, es necesario comprender que la cuestión no está en el mayor o menor conocimiento teórico que los estudiantes posean, sino en los principios y valores que dispongan para comprender a la sociedad, el lugar de su profesión, y la gestión adecuada de los conocimientos académicos acumulados a lo largo de su carrera.

Siendo la formación integral un concepto tan amplio, cabe mencionar que la responsabilidad de la misma recae en todos y cada uno de los componentes de la comunidad universitaria y de la sociedad en general. La universidad, y cada uno de los programas que ofrece la Facultad de Ingeniería, debe, a través de los currículos –así como Bienestar Universitario, por medio de sus programas de atención y formación complementaria–, poner a disposición de los estudiantes los medios necesarios para la formación integral y la culminación exitosa de su carrera. Pero, si se tiene en cuenta que la formación integral es un proceso que se lleva a cabo durante toda la vida, la función de la universidad se ve limitada a que por sí sola no puede satisfacer tal tarea dentro de la sociedad. Es aquí donde entran en escena la familia, el entorno que rodea al estudiante y las demás instituciones educativas en las cuales haya estado. De la misma manera, hay una responsabilidad en la formación que el estudiante debe asumir de modo crítico, como artífice de su propio proyecto de vida, pues no todo depende de la institución.

Al afirmar que la formación integral busca potenciar las habilidades de los sujetos, se hace alusión a la plena realización de sus ideales, es decir, a su bienestar, conceptualizado en este escrito a partir de la teoría de Amartya Sen. Para él, el bienestar es un concepto mixto, en el que se combinan dos características diferentes: la primera alude a circunstancias exteriores de la persona, tales como la posesión o acceso a ciertos bienes materiales externos –por ejemplo, la riqueza, el poder, las comodidades, el tiempo libre, y su acceso a servicios de salud y educación–. La segunda alude a la posesión de ciertos estados internos de la persona, o estados de ánimo, considerados como valiosos –por ejemplo, el placer, la felicidad, el sentimiento de dignidad, la esperanza, y en general todo aquello que resulta de la realización de deseos, anhelos y planes de vida personales¹⁷. En este sentido, el bienestar se refiere a la combinación de los aspectos materiales y anímicos de cada persona; dependiendo de la manera en que se combinen

17 VALDÉS, Margarita: *Dos aspectos en el concepto de bienestar*. En: *Doxa. Cuadernos de Filosofía del Derecho*, N.º 9, 1991, pp. 69-89. Disponible en: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, 2001: www.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/.../doxa9_04.pdf

los dos factores, y en la medida en que algunos de sus aspectos se encuentren ausentes, se podrá determinar su alcance.

De este concepto se deriva el de *calidad de vida*, ya que la articulación entre aspectos como la felicidad, la satisfacción con la vida y el bienestar, constituyen su núcleo central; comprendiendo así que la calidad de vida es «la percepción del individuo sobre su posición en la vida dentro del contexto cultural y el sistema de valores en el que vive y con respecto a sus metas, expectativas, normas y preocupaciones»¹⁸. O sea que es una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal como lo experimenta cada ser humano.

Finalmente, el bienestar universitario son las políticas, programas y servicios que buscan desarrollar el potencial de habilidades y atributos de los miembros de la comunidad universitaria, en todas sus dimensiones. Se fundamenta en las políticas nacionales de bienestar universitario, las cuales tienen como principio rector el desarrollo humano: la formación integral, calidad de vida y realización de las múltiples capacidades de la persona humana en todas las dimensiones de su ser, como individuo y como miembro activo de la sociedad.

El quehacer de Bienestar Universitario se basa en criterios tales como: la universalidad, relativa a que todos los miembros de la comunidad universitaria podrán acceder sin discriminación a sus programas y servicios, según la normatividad de la institución; la reciprocidad, que alude a que los programas de Bienestar se proyectarán de tal manera que contribuyan al mejoramiento de las actividades desarrolladas en la docencia, la investigación y la extensión; integridad, en relación a la articulación con la misión institucional, y la solidaridad, referida a que los programas de Bienestar se dirigen hacia todas las personas y grupos de la comunidad universitaria, dando prioridad a los sectores más vulnerables.

Fundamentación metodológica

Partiendo de los conceptos anteriormente desarrollados, en los que se planteó que Bienestar Universitario de la Facultad de Ingeniería promueve la formación integral, el desarrollo humano y la calidad de vida de la comunidad universitaria, se propone un enfoque metodológico de tipo participativo, que permita tener en cuenta el conocimiento de los profesionales y la percepción que tienen estudian-

18 LÓPEZ, Fernando: *Metodología participativa en la enseñanza universitaria*. Madrid: Narcea, 2005.

tes, docentes, no docentes y padres de familia de las problemáticas que inciden en el desarrollo de su quehacer.

En relación con lo anterior (Lerma, 2004), plantea que la Investigación Acción Participación (IAP) tiene como objetivo la producción de conocimiento a partir de las experiencias vividas por los sujetos, con el propósito de cambiar una situación social sentida como necesidad, mediante un proceso investigativo, donde se involucren tanto los profesionales como la comunidad, siendo esta quien oriente el rumbo de la investigación. En el caso específico de Bienestar, tratará asuntos relacionados con la deserción estudiantil, problemas económicos, participación de los docentes en el escenario académico, y otras dificultades dentro de la vida universitaria.

La IAP es una propuesta metodológica, que forma parte de una estrategia que involucra a grupos en el conocimiento y solución de sus problemas. En este sentido, se inscribe dentro del campo de las acciones de capacitación, que no busca solamente describir los problemas, sino generar, conjuntamente con los grupos, los conocimientos necesarios para definir acciones adecuadas, que estén en la línea del cambio y la transformación. Los grupos participan en procesos tales como la selección de información –problemáticas recurrentes–, que representa solamente una etapa del proceso y constituye la base para otras discusiones. La interpretación y análisis de la información debe hacerse en forma compartida, y no solamente por el profesional encargado.

Este enfoque implica un proceso de aprendizaje por parte de los profesionales, puesto que el objetivo es la comunidad y no el de hacer estudios académicos. Es importante, también, que la comunidad académica aproveche no solamente los beneficios ofrecidos, sino también el proceso que trajo consigo esos resultados. Es decir, los sujetos involucrados en las problemáticas deben –como resultado de la participación en los procesos– ser más capaces por sí mismos de ubicar y entender sus problemas, para de esta forma iniciar acciones que les permitan encontrar soluciones.

Tal participación tiene que ver con el protagonismo de los estudiantes, docentes, padres de familia y demás sujetos pertenecientes a la comunidad académica, los cuales adelantan procesos de intercambio –conocimientos, experiencias, vivencias, sentimientos, etc.–, resolución colaborativa de problemas y construcción colectiva de los conocimientos que se propician entre quienes reciben los beneficios de Bienestar Universitario¹⁹.

19 MOSQUERA OREJUELA, Ana María: *Fundamentación conceptual y metodológica del componente pedagógico del programa Medellín en Movimiento - Estilos de Vida Saludable*. Informe de práctica. Univ. de Antioquia, Medellín, 2010.

En conclusión, la definición de la IAP lleva al planteamiento de que los directos implicados en una situación deben ser los que principalmente orienten el curso de la intervención en la dependencia; pues son ellos los que conocen sus dinámicas, las problemáticas que atraviesan y las posibles soluciones que se puedan presentar ante sus necesidades.

Debe quedar claro que, además de la participación de estos actores –estudiantes, docentes, no docentes y padres de familia–, se hace necesaria también la participación activa del profesional, que proporcionará el conocimiento adquirido y guiará a los demás actores en la búsqueda de alternativas positivas, para cambiar las dinámicas que no sean muy beneficiosas.

Se presenta entonces una cooperación mutua, guiada por intereses comunes, en la que la participación jugará un papel decisivo a la hora de reflexionar por los cambios positivos que pueden ser útiles, no solo para unos pocos, sino para todos en general.

Es necesario tener claro que la participación es entendida en el sentido de que quienes participan son sujetos sociales que hacen un empoderamiento de las dinámicas de la sociedad, de la realidad que viven a diario diferentes personas que hacen parte de una comunidad. Es así, con la toma de conciencia, como pueden hacer lecturas críticas que les permitirá actuar y transformar la realidad que los rodea. Se plantea entonces la necesidad de que estas personas sean sujetos activos dispuestos a cooperar en la transformación de aquellas dinámicas negativas que obstaculizan los procesos de la sociedad.

Entonces, en la IAP las personas pasan de ser objeto de estudio a ser sujetos en la investigación, planeación y ejecución de los procesos; pues harán un trabajo conjunto con aquellos profesionales que ya poseen una experiencia previa y que pueden aportarles mecanismos que permitirán encontrar pronta solución a sus dificultades. Luego de este proceso de aprendizaje, la comunidad universitaria podrá disponer de técnicas y recursos necesarios para la realización de los objetivos, que irán encaminados a la mejoras de sus procesos y de la comunidad en general.

Algunas estrategias pedagógicas para la intervención del área Social en Bienestar de Ingeniería

Se propone el *taller reflexivo* como estrategia pedagógica, que permita la participación activa de los profesionales y la comunidad universitaria en cada uno

de los procesos llevados a cabo por Bienestar Universitario, de la Facultad de Ingeniería.

El taller, como medio de aprendizaje, ha sido una herramienta que promueve la reflexión-acción y permite el análisis de situaciones reales, a la vez que potencia la constitución y desarrollo de alternativas de solución. En él se construye conjuntamente el conocimiento entre profesionales y sujetos partícipes. Además, plantea una educación humanizante, donde cada persona es el agente de su propia transformación; una educación crítica, bajo la cual a los sujetos se les potencia su actitud crítica para interpretar y valorar la realidad; una educación vial lógica, que propenda por la capacidad de escuchar al otro antes de responder, y de discutir antes de juzgar y; una educación concientizadora que propende por la acción de reflexionar²⁰.

De igual forma, el taller reflexivo se puede definir como un espacio donde se aprende haciendo, y es además un instrumento para la socialización; en él se aprende a pensar y actuar en equipo. Es también un proceso pedagógico, en el cual los participantes asumen problemáticas y temáticas específicas a través de una postura integradora, donde se privilegia la reflexión y la articulación de la teoría con la práctica como fuerza motriz del proceso, y donde se orienta la comunicación constante con las realidades personales y sociales.

Supone también pensar a los sujetos como actores activos y como seres autónomos, capaces de pensar por sí mismos, con sentido crítico, que toman en cuenta tanto su punto de vista como el de los demás²¹.

Partes a tener en cuenta en el taller reflexivo²²

«Encuadre-acuerdo: Se definen aquí las reglas y normas que [se tendrán en cuenta] durante el desarrollo del taller y se plantean al grupo los objetivos y se concilian los tiempos de trabajo».

20 GUTIÉRREZ, Guillermo: *Técnicas prácticas de intervención psicosocial - Caja de herramientas* (s. f., s. pag.). En: <http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/CajadeHerramientas.pdf>

21 *Ibid.*, p. 4.

22 MOLINA MOLINA, M.^a Lorena; ROMERO, M.^a Cristina: *Modelos de intervención asistencial, socioeducativa y terapéutica*. En: *Trabajo Social*. San José: Univ. de Costa Rica, 2001.

«Construcción inicial: Etapa en la que se motiva al grupo para que construya, en subgrupos, conocimiento útil y aprehensivo, a través de la asignación de labores que garanticen la participación reflexiva».

«Recolección de datos: Etapa en la que se comparten con todo el grupo las construcciones o elaboraciones que se realizaron en la etapa anterior, a través de mecanismos ideados por los participantes o guiados por el facilitador».

«Plenaria. Fase de “reflexión grupal”, aquí se promueve el [...] debate [...], teniendo en cuenta [...] los aportes brindados por los participantes. Es la parte más significativa, por lo cual requiere más tiempo que las demás».

«Devolución: Realimentación, aquí el facilitador [le señala] al grupo [...] los elementos más significativos trabajados en dicha sesión».

La importancia de la propuesta radica en la articulación de las profesiones, sus programas y procesos; lo que permite una estrategia metodológica para la intervención en escenarios como Bienestar Universitario, que requieren la participación de diferentes profesiones, por la complejidad del objeto con que se trabaja.

Servicios de Bienestar Universitario: una mirada desde Trabajo Social

Es importante aclarar que si Bienestar Universitario gestiona recursos tales como becas, subsidios, convenios con cooperativas, complemento alimentario, etc., para aquellos que presentan dificultades económicas que comprometen su permanencia en la universidad, se concibe como una práctica que facilita el cumplimiento de los objetivos académicos y no es una acción paternalista, como comúnmente se ve. Parafraseando a las autoras María Lorena Molina y María Cristina Romero, la actividad asistencial se asume desde la perspectiva de la igualdad, equidad y justicia social, o sea como derecho humano, y a la vez se comprende que es sólo una acción inmediata ante la urgencia de satisfacer una necesidad²³.

Al respecto, Vélez (2003) plantea: «El ejercicio de la actividad asistencial debe ser concebido como una práctica profesional que posibilite procesos de construcción y deconstrucción de la realidad, mediante la potenciación y empoderamiento».

23 MOLINA MOLINA, M.a Lorena; ROMERO, M.ª Cristina: *Modelos de intervención asistencial, socioeducativa y terapéutica*. En: *Trabajo Social*. San José: Univ. de Costa Rica, 2001.

to de los sujetos “usuarios” de los servicios y el establecimiento de modelos de gestión inspirados en principios éticos, humanistas y democráticos»²⁴. En este sentido, desde el Trabajo Social se puede intervenir en la toma de decisiones y en la selección de las acciones orientadas a la asistencia social, velando por que los beneficios entregados lleguen a la población que realmente los requiere; comprendiendo que es necesaria la prestación de los servicios asistenciales, pero a la vez evidenciando que estos no resuelven por sí solos los problemas de tipo económico que aquejan a los estudiantes y que, por tanto, no se debe agotar ahí la intervención profesional, comprometida con la búsqueda de equidad, justicia social y desarrollo integral del ser humano.

Otro punto, relacionado con la prestación de servicios sociales por parte de Bienestar Universitario, es la necesidad de superar la visión que tienen muchos estudiantes frente a este estamento, que es visto por ellos como el espacio que les facilita el acceso a ayudas económicas, desconociendo los demás componentes y dimensiones que en esta área se trabajan. Es esencial que se proyecte ante los estudiantes, personal docente y no docente, como complemento del proyecto académico, encaminado hacia la vida digna de todos los miembros de la comunidad universitaria; facilitando el modo de existir dentro del espacio universitario y propendiendo por la calidad de las relaciones humanas y laborales, y por el desarrollo integral, mediante el acompañamiento y la oferta de programas y servicios articulados con la misión de la institución.

Por otra parte, entendiendo que Bienestar Universitario está dirigido a toda la comunidad, los programas de la dependencia deben incluir de una manera más directa y eficaz a los docentes, pues son ellos quienes se encargan de la formación académica de los estudiantes, y en el ejercicio de su deber trascienden los aspectos relativos a la formación integral. Es decir, el docente, como dinamizador del proceso de aprendizaje, favorecerá que el estudiante pueda adquirir sentimientos de superación, de valor personal, de estimación, un concepto de sí mismo; o todo lo contrario: sentimientos de frustración, apatía e inestabilidad. En ese sentido, Bienestar Universitario también debe propender por el bienestar físico, emocional y social de los docentes, en tanto que éstos, en primera medida, hacen parte de la comunidad, y como tal tienen derecho a la atención que desde la dependencia se les pueda brindar. En segunda instancia, su bienestar se verá reflejado en la calidad de la relación docente-estudiante.

24 VÉLEZ RESTREPO, Olga Lucía: *Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas*. Buenos Aires: Espacio Editorial, 2003.

Finalmente, la implementación de los programas, y la oferta de servicios y beneficios ofrecidos por la coordinación de Bienestar Universitario de la Facultad de Ingeniería, deben ser acordes a las proyecciones y necesidades actuales de la comunidad universitaria y su entorno. Para esto, se hace necesario partir de la revisión de la pertinencia de los programas implementados, así como de la ejecución de las estrategias participativas anteriormente descritas, donde los integrantes de la comunidad sean parte activa en la construcción de los procesos llevados a cabo.

Reflexiones finales sobre la práctica desde Trabajo Social en el escenario de Bienestar Universitario

Se puede señalar que, aunque el propósito inicial de la agenda de Práctica era asignar unas actividades propias para ser llevadas a cabo durante el periodo académico, se pudo articular esto con la necesidad de fundamentar y establecer líneas de acción comunes para todos los procesos, permitiendo, a largo plazo, un mayor impacto de las actividades realizadas, y el reconocimiento al análisis y reflexión hecho por Trabajo Social para la consolidación de la dependencia. Realizar dichas funciones conjuntamente, exigió una adecuada planeación de las actividades y responsabilidades asignadas, que permitieran cumplir con los propósitos de la fundamentación, pero que no dejaran de lado la consecución de los objetivos planteados desde Bienestar, que finalmente eran insumos necesarios para generar la propuesta de intervención. A la vez fueron espacios que permitieron el contacto directo con los actores, abriendo la posibilidad de poner en escena los conocimientos y habilidades profesionales adquiridas durante la formación académica. Estas habilidades están relacionadas con los conocimientos teóricos adquiridos y la forma de aprehenderlos; para el caso específico de Bienestar, con la capacidad y destreza de conectar y comunicar las ideas, la facilidad de hablar en público, el trabajo en equipo, y la empatía, entre otros.

En concordancia con lo anterior, el mayor potencial de Trabajo Social con la práctica realizada en Bienestar de Ingeniería, ha sido el llamado que ha hecho a la reflexión y análisis de lo ejecutado hasta el momento, de la forma como se han llevado a cabo cada uno de los procesos y de la aceptación que han tenido en la comunidad académica; dándole énfasis a la profesionalización, lo que implica trascender el análisis cotidiano de prácticas sociales, evidenciadas en problemáticas que requieren de la aplicación de métodos que privilegian la rigurosidad y la planificación consciente de las actividades.

Bibliografía

- ARIAS CAMPOS, Rosa Ludy, y otros: *Reflexiones sobre el derecho a la educación y sus perspectivas en el marco del desarrollo humano*. En: *Revista Lasallista de Investigación*, vol. 8, N.º 1 (2011). Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3786227>
- ASCUN, ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES: *Hacia una nueva dinámica social de la educación superior: Documento de políticas 2010-2014*, 2010. Disponible en: <http://www.ascun.org.co/?idcategoria=2706#>
- BOTERO DE MEJÍA, B.; PICO MERCHÁN, M.: *Calidad de vida relacionada con la salud (CVRS) en adultos mayores de sesenta años: una aproximación teórica*. Vol. 12 (2007). Disponible en: http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%2012_2.pdf
- CASTILLO, Camilo; CASTELLANOS, Ethel: *Defensa de la gratuidad de la educación en Colombia: Algunos argumentos constitucionales y de derecho internacional*. En: *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, vol. 12, N.º 1 (2010). Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3268083>
- CORPORACIÓN JURÍDICA LIBERTAD: *Por el derecho a defender los DD. HH. en Colombia*, 2012. Disponible en: http://www.cjlibertad.org/index.php?option=com_content&view=article&id=359:comunicaciones-campana&catid=57:porelderechoadefenderlosdh&Itemid=93
- EQUIPO DE ACODESI: *La formación integral y sus dimensiones: texto didáctico*. Colección Propuesta Educativa, N.º 5, 2003. Bogotá: Kimpres. Disponible en: http://www.acodesi.org.co/es/images/Publicaciones/pdf_libros/texto%20did%20ctico%20-%20negro.pdf
- GONZÁLEZ CASAS, Lorenzo: *Notas sobre la formación complementaria y la formación integral* (s. f.). Disponible en: http://www.dex.usb.ve/pdf/formacion_complementaria.pdf
- GUTIÉRREZ, Guillermo: *Técnicas prácticas de intervención psicosocial - Caja de herramientas* (s. f., s. pág.). Disponible en: <http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/Caja deHerramientas.pdf>
- HENAO, Myriam: *La fundamentación de lo público desde la universidad*. En: *Revista Pedagogía y Saberes*, N.º 25 (2006). Bogotá: Univ. Pedagógica Nacional, Facultad de Educación.
- INSTITUTO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO Y COOPERACIÓN (Univ. Complutense de Madrid): *Cooperación al desarrollo y enfoque basado en derechos humanos* (s. f.). Disponible en: <http://www.ucm.es/info/IUDC/pagina/158>
- KISNERMAN, Natalio: *Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo*. Citado por Nora Eugenia Muñoz, en: *Aportes para la reflexión en torno a la intervención en Trabajo Social hoy*. En: *Revista Trabajo Social*, N.º 7-8 (ene.-dic., 2008). Medellín: Univ. de Antioquia.
- LERMA, Héctor Daniel: *Metodología de la investigación. Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Bogotá: Ecoe, 2004 (3.ª ed.).
- LÓPEZ, Fernando: *Metodología participativa en la Enseñanza Universitaria*. Madrid: Narcea, 2005.
- MARSHALL, Thomas H.: *Ciudadanía y clase social*. En: *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, N.º 79 (julio-sept., 1997). Disponible en: http://www.reis.cis.es/REISWeb/PDF/REIS_079_13.pdf
- MOLINA MOLINA, M.ª Lorena; ROMERO, M.ª Cristina: *Modelos de intervención asistencial, socio-educativa y terapéutica*. En: *Trabajo Social*. San José: Univ. de Costa Rica, 2001.

- MOSQUERA OREJUELA, Ana María: *Fundamentación conceptual y metodológica del componente pedagógico del programa Medellín en Movimiento - Estilos de Vida Saludable*. Informe de práctica. Univ. de Antioquia, 2010.
- OFICINA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS: *Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo, 2006*. Disponible en: <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FAQsp.pdf>
- QUIROGA, Hugo: *Esfera pública, política y ciudadanía. Dilemas de la política democrática argentina*. En: *Revista Internacional de Filosofía Política*, N.º 7 (mayo, 1996). Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2704749>
- VALDÉS, Margarita: *Dos aspectos en el concepto de bienestar*. En: *Doxa: Cuadernos de Filosofía del Derecho*, N.º 9, 1991, pp. 69-89. Disponible en: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, 2001: www.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/.../doxa9_04.pdf
- VÉLEZ RESTREPO, Olga Lucía: *Reconfigurando el Trabajo Social: Perspectivas y tendencias contemporáneas*. Buenos Aires: Espacio Editorial, 2003.

