

**CARACTERIZACIÓN SOCIO-ECONÓMICA, FAMILIAR Y APRECIACIÓN
FRENTE AL SERVICIO DE LOS USUARIOS DE COMEDORES DE LA
DIVISIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO UIS**

**ERIKA JULIANA ORTEGA PABÓN
ZULYMAR SÁNCHEZ CAÑAS**



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIA HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2011**

**CARACTERIZACIÓN SOCIO-ECONÓMICA, FAMILIAR Y APRECIACIÓN
FRENTE AL SERVICIO DE LOS USUARIOS DE COMEDORES DE LA
DIVISIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO UIS**

**ERIKA JULIANA ORTEGA PABÓN
ZULYMAR SÁNCHEZ CAÑAS**

**Proyecto de grado para optar por el título de
TRABAJADORA SOCIAL**

**Directora:
SANDRA MILENA RINCÓN REMOLINA
Trabajadora Social**



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIA HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA**

2011

DEDICATORIA

A mis padres Juan Manuel y Yolanda que día tras día
Se esfuerzan por sacar adelante a la familia,
a pesar de las adversidades que la vida ha puesto en el camino.
Brindándome su apoyo y amor incondicional
En todos los proyectos de mi vida.

A mis hermanos Juan Manuel y Sebastián
A quienes quiero con toda mi alma
Y espero sean hombres exitosos en la vida.

A mis abuelos José Manuel, Hilda Y María Transito
Que con sus sabios consejos y leyendas de vida
Contribuyeron a mi formación como persona.

A mi tía Eva Ximena por vivir junto a mi mis triunfos y fracasos
Brindando siempre una voz de aliento Para seguir luchando.

A mis amigas Deisy, Claudia, Rosa, Sandra, Carolina, Liz, Steffy,
Lizeth, Zulymar que lucharon conmigo por cumplir esta meta,
Levantando mi ánimo cuando estaba triste, riendo
Y acompañándome con sus lágrimas,
Escuchando mis historias, aconsejándome
Bajo una amistad incondicional.

JULIANA

DEDICATORIA

A Dios principalmente por ser fuente de sabiduría y llenarme
Diariamente de la fortaleza necesaria,
Para enfrentar los diferentes retos
Que aparecen en mi vida

A mi familia que con su apoyo, esfuerzos y compañía,
Hicieron posible que este proyecto se realizara.

A todas mis amigas
Por su cariño incondicional,
Y especialmente por brindarme cada una un pedacito de corazón.

A las personas que por diferentes motivos y circunstancias,
Surgieron en mi camino, algunas como experiencias personales,
Otras como experiencias profesionales, permitiendo
Que cada una enriqueciera parte del aprendizaje
De mi vida.

ZULYMAR

AGRADECIMIENTOS

A Dios por iluminar nuestro camino y guiar nuestros pasos
Durante el transcurso de la vida universitaria.

A los docentes por compartir sus saberes, y
Contribuir de esta manera a la formación
Profesional.

A la docente Sandra Milena Rincón Remolina
Quien brindo su apoyo incondicional
Al proyecto para hacer realidad el ser
Profesionales en trabajo social.

A la señora Gilma, Trabajadora social de Bienestar
Universitario quien con su experiencia
Enriqueció el proceso de práctica profesional.

JULIANA Y ZULYMAR

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	18
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.	20
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.	21
2. OBJETIVOS	22
2.1 OBJETIVO GENERAL	22
2.1.1 Objetivos específicos	22
2.1.2 Justificación.	22
3. MARCO REFERENCIAL	24
3.1 ANTECEDENTES EN EL BIENESTAR SOCIAL UNIVERSITARIO.	24
3.1 MARCO TEORICO	27
3.1.1 La satisfacción de necesidades en el desarrollo a escala humana.	27
3.1.2 Enfoque derechos, educación y desarrollo.	34
3.1.3 Enfoque de bienestar social y desarrollo.	35
3.2 MARCO CONCEPTUAL.	37
3.3 MARCO LEGAL	41
3.3.1 Referentes internacionales.	41
3.3.2 Leyes y normas nacionales.	42
3.3.3 Normas institucionales.	45
4. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	47
4.1 DIVISIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	48
4.1.1 Portafolios de servicios de la División de Bienestar Universitario	52
5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	58
6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	65
6.1 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS.	66

6.1.1 Características socio-económicas.	70
6.1.2 Características individuales.	74
6.1.3 Características familiares.	78
6.1.4 Concepciones del servicio.	87
7. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN: PLAN DE MEJORAMIENTO Y OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO DE COMEDORES	92
7.1 OBJETIVOS	93
7.1.2 Justificación	93
7.2 REFERENTE TEÒRICO	94
7.3 REFERENTE LEGAL	96
7.4 FASES DE PLANEACIÓN.	96
7.5 POBLACIÓN OBJETO	98
7.6 ESTRATEGIAS	98
7.7 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	101
7.8 RECURSOS NECESARIOS	103
CONCLUSIONES	105
BIBLIOGRAFÍA	109
ANEXO	113

LISTADO DE GRÁFICAS

	Pág.
Grafica 1. Organigrama de la División de Bienestar Universitario.	51
Grafica 2: Rol del trabajador social en la institución de educación superior UIS.	56
Gráfica 3. Procedencia de los usuarios.	66
Gráfica 4. Actualmente con quien vive en la ciudad.	67
Gráfica 5. Edad promedio de los usuarios.	68
Gráfica 6. Género de los estudiantes usuarios.	68
Gráfica 7. Estado civil de los usuarios.	69
Gráfica 8. Estrato socio económico del usuario.	70
Grafica 9. Ocupación de los padres.	71
Gráfica10. Tipo de vivienda de las familias de los usuarios de comedores.	72
Gráfica 12. Fuente principal de ingresos para los usuarios de comedores.	73
Gráfica 13. ¿Fuera del servicio de comedores, es beneficiario de algún servicio más?	74
Gráfica 14. Durante su permanencia en la universidad cual ha sido el problema más frecuente.	75
Gráfica 15. ¿Cuándo tiene una dificultad a quien acude?	76
Gráfica 16. Motivos por los cuales no buscan ayuda profesional.	77
Gráfica 17. Quién ejerce la autoridad en su hogar.	78
Gráfica 18. ¿Cuándo tiene una dificultad a quien acude?	79
Gráfica 19. ¿Qué clase de apoyo le brinda su familia?	80
Gráfica 20. ¿Con que redes de apoyo cuenta?	81
Gráfica 21. Tipología familiar.	82
Gráfica 22. Relaciones familiares.	83
Gráfica 23. Resolución de Conflictos Familiares.	84
Gráfica 24. Que actividades realiza frecuentemente cuando esta con su familia	85

6.1.4 Concepciones del servicio.	87
Gráfica 25: Se siente atendido cuando y como es debido.	87
Gráfica 26: Le gustaría la implementación de una oficina de atención al usuario.	88
Gráfica 27: Tiene la oportunidad de expresar sus sugerencias frente al servicio.	89
Gráfica 28: Estaría de acuerdo con la creación de un comité de usuarios.	90
Gráfica 29: Recibe Atención Nutricional	91

LISTADO DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Datos estadísticos de comedores	54
Tabla 2: Operacionalización de las Variables Estudiadas.	62
Tabla 3: Estrategia Atención al usuario de comedores a cargo de una trabajadora social.	99
Tabla 4: Estrategia plan padrino.	100
Tabla 5: Estrategia Jornadas Saludables	101

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. ENCUESTA.	113
ANEXO B. FORMATO ÚNICO PARA LA EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS.	119

RESUMEN

TITULO: CARACTERIZACIÓN SOCIO-ECONÓMICA, FAMILIAR Y APRECIACIÓN FRENTE AL SERVICIO DE LOS USUARIOS DE COMEDORES DE LA DIVISIÒN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO *

AUTORAS: ORTEGA PABÒN, Erika Juliana, SÀNCHEZ CAÑAS, Zulymar.*

PALABRAS CLAVES: Desarrollo humano, educación, servicio de comedor universitario.

DESCRIPCIÒN

El presente proyecto de grado es un estudio cuantitativo de tipo descriptivo transaccional que tiene como propósito conocer las necesidades a nivel económico, social, familiar e individual de los usuarios del servicio de comedores de la universidad industrial de Santander en el primer periodo académico del 2010.

El estudio se realizó con una muestra poblacional de 317 beneficiarios del servicio del comedor universitario, de todas las carreras, de ambos géneros, en diferentes rangos de edades y cuyos hallazgos son la base para una propuesta. La conclusión del estudio está referida en sentido de necesidades a nivel económico, nutricional, de atención y orientación de los beneficiarios con respecto a problemas personales y del servicio.

La propuesta gira entorno a fortalecer el servicio de comedores que ofrece la División de Bienestar Universitario a la comunidad estudiantil a través de la creación de una oficina de atención a los beneficiarios del servicio, brindando conserjería, apoyo psico-social, recepción de quejas y reclamos, implementación de programas de bienestar social, así como evaluar periódicamente el proceso de adjudicación para lograr su optimización. Además promover jornadas saludables y el patrocinio de los beneficiarios a través de los egresados de la universidad, mediante ASEDUIS y redes sociales, en pro del bienestar social del estudiante.

* Proyecto de grado.

** Facultad de Ciencias Humanas. Trabajo Social. Director: Sandra Milena Rincón Remolina. Trabajadora Social.

ABSTRACT

TITLE: SOCIO -ECONOMIC, FAMILIAR CHARACTERIZATION AND APRECIACIÓN AS OPPOSED TO THE SERVICE OF THE USERS OF DINING ROOMS OF THE DIVISIÒN OF UNIVERSITY WELL-BEING*

AUTHORS: ORTEGA PABÒN, Erika Juliana, and SANCHEZ Cañas Zulymar.*

KEY WORDS: human development, education, service, university dining.

DESCRIPTION

This project grade is a quantitative descriptive study that aims to compromise to meet the needs in economic, social, family and individual service users in the university canteen Industrial de Santander in the first semester of 2010.

The study was conducted with a sample of 317 beneficiaries of the university dining service, all races, both genders, different age ranges and whose findings are the basis for a proposed professional intervention for the improvement and optimization dining service. The conclusion of the study is referred in effect at the economic needs, nutritional care and guidance of the beneficiaries with respect to personal problems and service. Just as in matters relating to the award of the service.

The proposal revolves around strengthening the catering service offered by the Welfare Division of the University to the student community through the creation of an office of care to beneficiaries of the service, providing counseling, psycho-social receiving complaints and claims, the implementation of social welfare programs and to support the award of the service to achieve its optimization. Conferences also promote healthy economic and sponsorship recipients through the college graduates who were clacking of the service by ASEDUIS and social networks, to promote social welfare of students benefiting from the service.

* Project of grade

** Faculty of Humanities. Social Work. Director: Sandra Milena Rincón Remolina. Social Worker.

INTRODUCCIÓN

El ámbito educativo es un espacio propicio para que el ser humano aprenda, construya y desarrolle habilidades que le permitan desempeñarse en diferentes situaciones y a su vez desenvolverse en diversos contextos; es de esta manera como las instituciones de educación superior enfrentan el reto de ofrecer a sus estudiantes ambientes educativos, que garanticen condiciones favorables para el desarrollo humano y el bienestar de las personas.

Estos ambientes no están solo en las aulas ni en los medios de enseñanza, sino también en el contexto inmediato de los individuos. La formación profesional implica condiciones físicas y mentales que hacen posible la apropiación y construcción de saberes, haciéndose necesario contar con espacios institucionales que lo propicien.

Por eso la Universidad Industrial de Santander, se ha interesado en ser una institución que vela por el bienestar de todos los colectivos que allí se desenvuelven: profesores, estudiantes y trabajadores y a su vez ha puesto en marcha mecanismos que contribuyen a fortalecer el ámbito educativo como tal, esta misión podría difícilmente ser abordada sin contar con un proceso previo de comprensión y acercamiento a la realidad de los estudiantes que ingresan a las universidades.

El estudio que se presenta en este libro es un acercamiento a las características del perfil del estudiante usuario del servicio de comedores, así mismo como a las apreciaciones que se tiene del servicio.

La caracterización objeto del presente estudio, pretende identificar al estudiante usuario de comedores de la Universidad Industrial de Santander, a partir del

análisis de características relacionadas con aspectos demográficos, socio-económicos, individuales, familiares y las apreciaciones del servicio con lo cual se espera obtener elementos que permitan optimizar y maximizar, tanto el quehacer educativo, como los propósitos de bienestar hacia la comunidad estudiantil de la universidad.

La información permitirá examinar las fuerzas, potenciales, demandas y necesidades, posibilitando escenarios para el desarrollo de propuestas de intervención enfocadas a favorecer y reforzar la calidad de vida en el contexto universitario.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La División de Bienestar Universitario, tiene como misión “Contribuir al desarrollo integral de las personas que conforman la comunidad universitaria UIS y al mejoramiento de su calidad de vida, mediante el desarrollo de programas y servicios, orientados al desarrollo humano, la protección de la salud y el apoyo socio-económico de los grupos vulnerables en la comunidad estudiantil”.¹ Esta división cuenta con un equipo interdisciplinario que mediante un trabajo mancomunado efectúan procesos, cuyos objetivos son aportar al desarrollo integro de la comunidad universitaria.

Es cierto que se han ejecutado informes que dan cuenta de algunas de las características generales de los usuarios que utilizan los diferentes servicios, sin embargo hasta el momento no se dispone de una investigación como tal que establezca el perfil socio-económico, familiar y la apreciación de los usuarios en aspectos relacionados con el servicio de comedores ni de los demás servicios que ofrece la división, pues con dicho proceso se contribuye a reorientar las políticas de bienestar en cumplimiento de sus propósitos. Por consiguiente es necesario caracterizar a los usuarios del servicio, mediante un proceso investigativo, teniendo como base el primer periodo académico del 2010, con el fin de generar nuevos procesos acordes a las características de la población vinculada.

¹ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Proyecto Institucional. Bucaramanga. 2010.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuales son las características socio-económicas, familiares y apreciación en relación con aspectos del servicio que presentan los estudiantes usuarios de comedores, inscritos en el primer periodo académico del 2010, a través de una investigación que permita detectar las necesidades de la población beneficiaria, con la finalidad de estructurar una propuesta que propenda por el bienestar social?

1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cuáles son las principales necesidades que manifiestan los usuarios del servicio de comedores en los aspectos demográficos, socio-económicos, familiares e individuales?

¿Qué aspectos demográficos se destacan de los usuarios del servicio de comedores?

¿Cuáles son las condiciones socio-económicas de los usuarios del servicio de comedores?

¿Qué características que se destacan del aspecto familiar en los usuarios del servicio de comedores?

¿Cuales son las necesidades en el aspecto individual de los usuarios del servicio de comedores?

¿Cual es la apreciación que tiene los usuarios del servicio de comedores, respecto a atención, comunicación y participación?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer las características socio-económicas, familiares y la apreciación frente al servicio de los usuarios de comedores de la Universidad Industrial de Santander, mediante una investigación, con el fin de generar y cualificar procesos de intervención más acordes a sus condiciones de vida, durante el primer semestre académico del 2010.

2.1.1 Objetivos específicos

- Determinar el perfil socio-económico y familiar de los estudiantes usuarios de comedores.
- Establecer la apreciación del servicio respecto a atención, comunicación y participación.
- Formular una propuesta para el servicio teniendo como base los resultados obtenidos en el proceso investigativo

2.1.2 Justificación. Llevar a cabo un estudio que permita definir las características socio-económicas y familiares de los beneficiarios del servicio de comedores, que presta la División de Bienestar Universitario, así como la apreciación que se tiene del mismo se convierte en importante herramienta para dinamizar las actividades y calidad del servicio en procura de la optimización de los recursos y una mejor calidad de vida de la población estudiantil.

De hecho es innegable la importancia del bienestar en la población en proceso de formación, dada que a su condición físico-mental es mayor la capacidad de recepción y creación del conocimiento.

Es así como el desarrollo humano debe ser el eje de todo proceso y en correspondencia de ello, es como las acciones de la División de Bienestar Universitario están orientadas a contribuir a la formación integral y mejoramiento de la calidad de vida de todos los miembros de la comunidad universitaria. Por este motivo es inevitable conocer las realidades particulares de los estudiantes usuarios, a favor de cualificar el servicio; Debido a esta situación se consideró oportuno desarrollar una investigación, que centró su labor en determinar el perfil de los usuarios y la apreciación que se tiene de aspectos específicos del servicio.

3. MARCO REFERENCIAL

3.1 ANTECEDENTES EN EL BIENESTAR SOCIAL UNIVERSITARIO.

Se encontró escasa literatura en lo que respecta al estudio, entre las que se destacan los siguientes:

- **Universidad de Sevilla (España)**

ISABEL MARÍA MARTÍN MONZÓN, realizó una investigación denominada **Estrés académico en estudiantes universitarios**², cuyo objetivo fue estudiar la relación entre el nivel de estrés y los exámenes en los estudiantes universitarios, además analizar la incidencia de ciertos indicadores de salud y del auto concepto académico.

En este estudio participaron 40 estudiantes de 4º curso de las licenciaturas de Psicología, Ciencias Económicas, Filología Inglesa y Filología Hispánica. En general, los resultados muestran un aumento en el nivel de estrés de los universitarios durante el período de exámenes. Se observaron diferencias significativas en el nivel de estrés alcanzado por los estudiantes de Psicología respecto al de Filología Hispánica durante los dos períodos analizados. Asimismo se han hallado efectos sobre la salud (ansiedad, consumo de tabaco, cafeína o fármacos, alteraciones en el sueño y en la ingesta de alimentos...) y sobre el auto concepto académico de los estudiantes (peor nivel de auto concepto académico) durante el período de presencia del estrés.

² [En línea] Disponible en Internet en http://www.cop.es/delegaci/andocci/files/contenidos/VOL25_1_7.pdf .
[Consultado el : 17 de Mayo de 2010]

- **Universidad Nacional autónoma de México (UNAM)**

Laura Evelia Torres y Norma Yolanda Rodríguez, realizaron un estudio denominado: **Rendimiento académico y contexto familiar en los estudiantes universitarios en el año 2006**³, , el estudio se realizó con 121 estudiantes que cursaban de tercero a quinto semestre, de la facultad de estudios superiores en la Universidad Nacional de México, se les aplicó un instrumento para recoger la información, el cual contenía datos demográficos escolares y del contexto familiar con estudiantes universitarios para examinar sus contexto universitario y familiar, su percepción acerca del apoyo que le brinda su familia, los problemas que enfrentan en su procesos académicos, los datos muestran que existe relación entre el apoyo que perciben y su ejecución académica, así como la importancia a de la familia, se concluyó que existe una relación notoria entre el contexto familiar y el rendimiento académico, se puede inferir que esos dos ambiente de desarrollo del estudiante están relacionados y que intervenir en el contexto familiar puede llevara a que los estudiantes universitarios alcancen logros académicos evidentes.

- **Universidad Industrial de Santander**

Estudio investigativo denominado **“Perfil del Estudiante Usuario de Comedores UIS”**⁴.

Realizado en 1991 y coordinado por la Profesora Perla **Amanda Torres Reina** de la Escuela de Trabajo Social. El estudio manejó un enfoque especial a los estudiantes más necesitados y con mayor rendimiento académico. Manejando tres estrategias:

³ [En línea] Disponible en Internet en <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/292/29211204.pdf>. [Consultado el : 16 de Junio del 2010]

⁴ GONZALES, CALLAZAS Susana; Situación Actual de Bienestar Universitario UIS: Problemas Y Alternativas; 1992.

1. Divulgación a la comunidad universitaria sobre el servicio de comedores que ofrece la división de Bienestar Universitario.
2. Realizar proceso de inducción a los estudiantes usuarios del servicio.
3. Apoyo a la primera semana de Bienestar Universitario.

En la sección del servicio de comedores desde el año 1991 no se han realizado más estudios investigativos complementarios posteriormente al primero que se realizó, hasta el presente estudio.

Indicando que al servicio no se le ha dado la debida importancia, puesto que es el servicio de mayor demanda con un total de 1800 estudiantes usuarios y hasta el momento se desconocen aspectos socio-económicos familiares y culturales de los beneficiario, se parte entonces de la necesidad de estudiar en profundidad a los actuales beneficiarios del servicio, y en base a los hallazgos obtenidos establecer criterios para su optimización, de igual forma lograr reconocimiento dentro de la comunidad universitaria como un servicio integral.

Artículo

“Bienestar Social Y Trabajo Social: Tendencias Actuales de Teresa Zamanillo. Madrid –España”⁵

En el cual se realiza un análisis interpretativo sobre tres componentes: historia, modelos de servicios sociales y estrategias del trabajo social. Enfatizando que se debe reestructurar la concepción de bienestar social, pues con ello se está estigmatizando al individuo respecto al círculo infinito de la pobreza.

Así mismo propone diversos modelos para el abordaje de las realidades sociales en términos estratégicos.

⁵ “Bienestar Social Y Trabajo Social: Tendencias Actuales de Teresa Zamanillo .Madrid, 1989 –España. [En línea] Disponible en Internet en <http://www.revistas.ucm.es/trs>. [Consultado el: 19 de Mayo de 2010]P. 9-21.

3.1 MARCO TEORICO

3.1.1 La satisfacción de necesidades en el desarrollo a escala humana. El hombre como ser social se encuentra en interrelación con otros individuos, grupos e instituciones de su contexto inmediato teniendo como referente al núcleo familiar, cuya función primordial es formar y educar al individuo hacia el desarrollo personal y social, estando inmerso en el proceso de socialización. Es así como la familia se constituye como sistema, ya que responde a ciertas características como la estabilidad, el cambio, entre otras, así mismo cumple las siguientes funciones: sexual, económica, reproductiva y educativa, entendiendo los cambios que a nivel interno se producen es decir del ciclo vital, incidiendo así en la dinámica familiar. Según Murdok (1949).

Por ende el hombre demanda una serie de necesidades en diferentes aspectos tales como: lo individual, familiar, social, económico, y cultural. Manfred Max-Neef⁶ señala en el desarrollo a escala humana que: “El desarrollo se refiere a las personas y no a los objetos”⁷, estableciendo como pilares fundamentales las necesidades humanas; auto dependencia y articulaciones orgánicas que están sustentados en la participación activa de la población, posibilitando de esta manera escenarios para alcanzar la transformación de la persona objeto en persona sujeto, apuntando con ello a la apropiación de los procesos vividos.

Además señala que; “Un Desarrollo a Escala Humana, orientado en gran medida hacia la satisfacción de las necesidades humanas, exige un nuevo modo de interpretar la realidad, obligando a ver y a evaluar el mundo, las personas y sus

⁶ Director Ejecutivo del CEPAAUR: Organización no gubernamental de espectro internacional, dedicada, a través de la investigación de naturaleza transdisciplinaria y proyectos de acción, a una reorientación del desarrollo, a través de la promoción de formas de auto dependencia local que satisfagan las necesidades fundamentales de los seres humanos, y de una manera más general a promover el desarrollo a escala humana.

⁷ MAX-NEFF, Manfred: Desarrollo a Escala Humana: Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones: Editorial Nordon- Comunidad, 1994 Uruguay, P.16.

procesos, de una manera distinta a la convencional”⁸. Es decir, se debe comprender el mundo particular de cada sujeto, pues se involucra la situación histórica del vivir en su cotidianidad, en pro del mejoramiento de la calidad de vida de la población, estando en correspondencia de esta manera con los satisfactores que se constituyen como “formas de ser, tener, hacer y estar, de carácter individual y colectivo, y actúan como conducentes a la actualización de necesidades”⁹; teniendo como referente las oportunidades que el contexto proporciona para llegar a la satisfacción de ellas.

Las necesidades según Max –NEEF se pueden concebir de dos formas: como carencia, que expresa la insatisfacción del hombre ante una necesidad existente y como potencialidad ya que incita permanentemente al hombre a la búsqueda de soluciones ante las carencias; dichas soluciones pueden encontrarse en diversos satisfactores y en ocasiones pueden llegar a convertirse en un recurso propio, desarrollando la capacidad de resiliencia. Las necesidades humanas son cambiantes adaptándose al momento histórico evolutivo de la especie humana, al mismo tiempo tienen carácter universal, pues su trayectoria es única a su vez. “Los satisfactores tienen una doble trayectoria, por una parte se modifican al ritmo de la historia y por otra, se diversifican de acuerdo a las culturas y las circunstancias, es decir de acuerdo al ritmo de las distintas historias”¹⁰ adquiriendo de esta forma un carácter multicultural y histórico; de ahí que puedan llegar a ser concebidos de una manera diferente de acuerdo a la cultura y a su vez satisfacer varias y diferentes necesidades que se encuentran culturalmente determinados.

Respecto a los satisfactores Max –Neef plantea que pueden clasificarse en dos tipos de categorías; las existenciales y las axiológicas, que a su vez estas pueden ser organizadas en el cruce de una matriz mostrando interrelación entre sí. Encontramos en la categoría axiológica: la subsistencia, protección, afecto,

⁸ Ibíd. P.15.

⁹ Ibíd. P. 25.

¹⁰ Ibíd. P. 23.

entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad. Las existenciales comprenden: el ser, tener, hacer y estar; así mismo referencia cinco tipos de satisfactores:

- **Violadores o destructores**

Están referidos específicamente a la necesidad de protección, cuya característica principal es la imposición social que se da de ellos, se orientan a satisfacer una determinada necesidad y a su vez eliminan la posibilidad de su satisfacción en un plazo mediano, además entorpecen por sus efectos colaterales la satisfacción adecuada de otras necesidades futuras.

- **Pseudo-satisfactores**

Actúan como estimuladores, ya que proporcionan al individuo una falsa sensación de satisfacción de determinada necesidad. De igual manera pueden aniquilar en un plazo mediano la posibilidad de satisfacer la necesidad a que originalmente apuntan. Su característica principal es la persuasión que ejercen sobre el comportamiento humano; puesto que generalmente dichas actuaciones son inducidas a través de propaganda, publicidad u otros medios de comunicación.

- **Satisfactores inhibidores**

Aquellos que por el modo en que satisfacen ordinariamente, sobre satisfacen una necesidad determinada, dificultando de esta manera la posibilidad de satisfacer otras necesidades futuras demandadas. Su particularidad es que salvo excepciones se hallan ritualizados, ya que su origen se encuentra en los hábitos arraigados, los cuales tienen lugar en el proceso de socialización que vive el individuo a través de su vida familiar y social.

- **Satisfactores singulares.**

Apuntan a la satisfacción específica, es decir de una sola necesidad manteniendo la neutralidad con relación a la satisfacción de otras necesidades demandadas. Su característica es que están institucionalizados, por lo tanto se establecen vínculos con el estado y con instituciones de la organización civil, su generación suele estar vinculada a instituciones, sean estas ministerios, entidades públicas o empresas de diverso tipo, siendo característicos de los planes, programas de desarrollo, cooperación y asistencia.

- **Satisfactores sinérgicos.**

Dirigidos a la estimulación ya que impulsan la satisfacción simultánea de otras necesidades, debido a la forma en que satisfacen una necesidad. Su principal particularidad es el de ser” contra – hegemónicos en el sentido de que revierten racionalidades dominantes tales como las de competencia y coacción.”¹¹

Con respecto a las categorías existenciales cabe destacar; El ser, en donde el hombre se reconoce como único e irreplicable dentro de la sociedad de la cual hace parte, identificando cualidades, diferencias y aceptándolas como propias. El tener, registra que es un sujeto de derechos y obligaciones, que están contenidas en las instituciones, normas, mecanismos, herramientas (no en sentido material), leyes, que pueden ser expresados en una o más palabras. El hacer, implica el dar la razón las acciones personales o colectivas que realiza el hombre en la cotidianidad para beneficio propio y de los demás. Finalmente en el estar, el hombre establece que hace parte de un universo y que ocupa un espacio en la sociedad, siendo un sujeto participe de la construcción de la realidad social.

¹¹ Ibíd. P. 29.

De esta manera se entiende que el desarrollo humano, parte del postulado que las necesidades son variables puesto que surgen dentro del contexto cultural de las particularidades del hombre y para ser satisfechas no dependen necesariamente de un orden específico ni jerárquico que conllevaría a condenar al hombre al conformismo, pues no se imagina que antes de satisfacer las necesidades básicas pueda llegar a demandar otras necesidades más complejas ni a pensar en mejorar la calidad de vida.

Max Neef lo concibe de una manera horizontal, permitiéndole ser, tener, hacer y estar y a su vez satisfacer necesidades, cuyo origen está en la multicausalidad, lo que hace posible que puedan ser satisfechas no en un solo satisfactor si no en varios respecto al contexto histórico, cultural, el tiempo y el espacio dado en la cotidianidad propia de los individuos.

MAXNEEF realiza en la matriz el cruce de las categorías las axiológicas y las existenciales con las nueve necesidades que plantea:

- ✓ Subsistencia: Referida a la sobre vivencia del hombre en el contexto social donde se encuentra inmerso, buscando satisfacer las necesidades de alimentación, abrigo y trabajo.
- ✓ Protección: El hombre necesita ser cuidado, sentirse acogido y seguro mediante la protección de los derechos a través de las leyes y decretos. La seguridad social (salud y pensión) es brindada por parte del estado y la empresa privada.
- ✓ Afecto: Necesita sentirse querido, amado por una familia, una pareja u otros grupos, contribuyendo de esta manera a la construcción de la personalidad del hombre, a través de la expresión libre de los sentimientos y emociones.

- ✓ Entendimiento: El hombre está en constante aprendizaje desde el inicio y a largo de la vida, pues busca siempre explorar nuevos campos de la ciencia, por medio de la educación, la investigación, el sentido crítico y reflexivo formándose en conocimientos los cuales aplica en su diario vivir.
- ✓ Participación: El Hombre busca ser reconocido y escuchado en sus ideales, para la organización, debate y cooperación, con el fin de planificar acciones en beneficio de la humanidad.
- ✓ Ocio: El hombre en su tiempo libre realiza actividades lúdicas que contribuyan al descanso de su cuerpo, mente y el espíritu. Tales como; fiestas, juegos, la sensualidad, y el dormir. Las realiza acompañado o solo dependiendo del tipo de diversión que busque.
- ✓ Creación: Desde su niñez el hombre es curioso e imaginario, pues en el transcurso de la vida a puesto a prueba la capacidad creativa, ya que se enfrenta a diversos obstáculos y por ende tiene que usar su sentido creativo y ser habilidoso para alcanzar los objetivos propuestos.
- ✓ Identidad: El hombre empieza a construirla a partir del proceso de socialización primaria, el cual se origina al interior del núcleo familiar, internalizando normas, valores y continúa el proceso de socialización secundaria con los grupos sociales de su entorno, encontrando en ellos adaptación.
- ✓ Libertad: El ser libre permite al hombre tener autonomía en sus acciones, así mismo como la igualdad ante los otros hombres y experimentar sensaciones nuevas, sentir, expresarse y construir identidad propia.

Se considera que la alimentación es una necesidad primordial para el ser humano, debido a que el hombre busca mantener el equilibrio, entre el cuerpo, la mente y

el espíritu, sintiéndose así realizado. Dependiendo del estado en que se encuentre su condición física será su desempeño en actividades propias que favorecen un estado de armonía y bienestar.

En correspondencia con las necesidades que plantea Max –Neef, la cual señala que la alimentación corresponde a la categoría de subsistencia, expresando esta en el tener una ropa que vestir, un techo donde dormir, comida y un trabajo el cual brinde una solidez económica. Se refleja la necesidad de la permanencia del hombre dentro de la sociedad y de esta manera alcanzar la perpetuación de la especie humana en el tiempo; dichos elementos facilitan que el hombre se desarrolle en todas sus dimensiones, favoreciendo la restauración a su mundo.

Por lo tanto el Desarrollo a Escala Humana se compromete con la satisfacción de las necesidades humanas, supliendo las carencias que demandan los seres humanos de las generaciones presentes y las generaciones futuras. De este modo y en busca de alcanzar el mejoramiento en la calidad de vida de la población usuaria del servicio del comedor estudiantil, se busca generar procesos desde la División de Bienestar Universitario que permitan un desarrollo libre, participativo, propio de los beneficiarios del servicio, asumiendo el rol de protagonistas en la construcción de su propia realidad social.

Desde la profesión se anhela modificar la concepción limitada que se tiene frente al servicio de comedores a nivel institucional, puesto que las acciones del servicio se reducen a brindar alimento, con la formulación e implementación de un programa de bienestar social se pretende que dichas acciones se orienten a atender las necesidades demandadas por los usuarios, siendo visto esto como complemento del servicio de alimentación que es recibido, y así mismo fortalecer el desarrollo humano, afianzando los vínculos entre la División de Bienestar Universitario y los beneficiarios.

3.1.2 Enfoque derechos, educación y desarrollo. El enfoque de derechos señala que los derechos humanos son parte intrínseca del desarrollo, de esta forma la relación entre desarrollo y derechos humanos queda claramente expresada en el Informe sobre Desarrollo Humano 2000 del PNUD que cita: “Los derechos humanos y el desarrollo humano comparten una visión y un propósito común: garantizar la libertad, el bienestar y la dignidad de cada ser humano”.¹² Bajo la concepción de que el “desarrollo humano es el desarrollo de la gente, para la gente y por la gente.”¹³ Encaminando así el progreso social para la sociedad.

En correspondencia con el enfoque de derechos el Desarrollo Humano, es el proceso de ampliación de oportunidades y opciones para que las personas puedan ser y lograr lo que valoran, es decir la educación es el comienzo de dicho desarrollo, porque permite formar al individuo en saberes específicos, en principios, valores éticos y democráticos, reconociendo de esta manera la dignidad del ser humano (Amartya Sen).

Por tanto el desarrollo plantea como objetivo “El aumento constante del bienestar de toda la población, sobre la base de su participación plena en el proceso de desarrollo y de una distribución justa de los beneficios derivados de este.”¹⁴ Involucrando la justicia y la equidad social.

Es fundamental concebir al hombre desde la perspectiva humanística y no como un objeto que solo sirve para la realización de ciertos oficios mecanicistas. De este modo “la profesión de trabajo social”¹⁵ debe contribuir al desarrollo de los seres humanos en todas sus dimensiones en base a los principios éticos

¹² Informe sobre Derechos Humanos. PNUD. 2000. [En línea] Disponible en Internet en <http://www.undp.org/spanish>. [Consultado el :16 de Junio de 2010]

¹³ [En línea] Disponible en Internet en <http://www.desarrollohumano.org.ar>. [Consultado el :16 de Julio de 2010]

¹⁴ NACIONES UNIDAS; LA POLITICA DE BIENESTAR SOCIAL: Tendencias, Problemas y Enfoques Actuales, editorial Lumen Buenos Aires ,1995 P. 31.

¹⁵ CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL. Art. 5; LEY 57 DEL 977, DECRETO 2833 DE 1981.

universales, los cuales señalan la dignidad e igualdad para todos los seres humanos mereciendo respeto, independientemente de su condición social. Esto se expresara en la no discriminación y en el establecimiento de relaciones dialógicas y asertivas en pro de la justicia, las cuales se regularizan a través de la promoción de acciones de bienestar y procesos de desarrollo humano, participación y la consolidación de la democracia en los diversos niveles de espacio social como ámbitos del quehacer profesional.

3.1.3 Enfoque de bienestar social y desarrollo. El bienestar social es una condición en los individuos en determinada sociedad porque se debe lograr en los procesos de desarrollo de las naciones, sin embargo este desarrollo depende de las condiciones mismas del bienestar social, lo que implica que el desarrollo es causa y consecuencia del bienestar social de la población.

Es responsabilidad del estado y los demás actores sociales propender por el bienestar social de la sociedad, si se quiere avanzar en un proceso de desarrollo, ya que “el bienestar social para el desarrollo centra sus acciones en la maximización del potencial humano y en el fomento de la autosuficiencia y la participación en la elaboración de decisiones, y pone el acento en la organización de servicios orientados a la familia, basados en la comunidad y de carácter integrado.”¹⁶ Cuyo objetivo central es: “La mejora del bienestar humano mediante la elevación del nivel de vida, la realización de justicia social y la ampliación de oportunidades para que la población pueda desarrollar sus capacidades superiores como ciudadanos sanos, educados, participantes y aportantes”.¹⁷

Por otra parte, las políticas de bienestar social plantean obligaciones para el estado, debido a que este se constituye como el garante de los derechos para toda la ciudadanía. Actualmente dichas políticas “ exigen una reorientación y

¹⁶ NACIONES UNIDAS; LA POLITICA DE BIENESTAR SOCIAL: Tendencias, Problemas y Enfoques Actuales, editorial Lumen Buenos Aires ,1995.P. 90.

¹⁷ Ibíd. P. 91

expansión en esferas concretas para hacer frente a la evolución de las necesidades”¹⁸; ya que la realidad muestra a ciudadanos pasando por necesidades, evidenciándose las falencias en los procesos administrativos, que están a cargo de los entes territoriales respecto a planeación, control y evaluación de los recursos destinados para estos fines; haciendo que las políticas sociales pierdan su efectividad ante las necesidades demandadas agudizando la inequidad en la sociedad.

Por tal motivo el Trabajo Social en correspondencia con la finalidad última de los programas de bienestar social, debe estar comprometido con la satisfacción de las necesidades que el hombre en el mundo actual demanda, teniendo como referente el contexto socio-cultural inmediato del individuo, para comprender las diferentes actitudes y comportamientos respecto a situaciones y particularidades de su vida. Dichas acciones deben estar sustentadas en la participación como mecanismo para alcanzar el desarrollo; es así como en el párrafo c) artículo 5 de la Declaración Sobre el Progreso y el Desarrollo en lo social pide:

“ La participación activa de todos los elementos de la sociedad, individualmente o por medio de asociaciones, en la definición y la realización de los objetivos comunes del desarrollo dentro del pleno respeto de las libertades fundamentales consagradas por la Declaración Universal de los Derechos Humanos”¹⁹.

Contribuyendo de esta manera a la formación de seres humanos cálidos y líderes que promuevan la igualdad social en los espacios comunitarios, con el fin de consolidar y mantener un alto nivel de bienestar social para la sociedad y así mismo trabajar permanentemente en la cultura del desarrollo.

¹⁸ Ibíd. 28-29.

¹⁹ Oficina Internacional del Trabajo, El trabajo en el mundo (Ginebra, 19849, Vol. I Cáp. 4, p. 105.

3.2 MARCO CONCEPTUAL.

El desarrollo humano, se centra principalmente en el progreso y la valoración de la vida, el fortalecimiento de las capacidades de cada persona hacia la búsqueda de nuevas potencialidades, oportunidades y en la libertad de poder vivir donde cada sujeto es encargado de propiciar los elementos necesarios para lograrlo.

Es Así como “A comienzos del siglo XXI, el desarrollo humano es considerado como un concepto fundamental e inclusivo, término clave que expresa de manera idónea un complejo conjunto de cuestiones, dimensiones, prioridades, necesidades y fines relacionados con la lucha por una vida mejor.”²⁰

Por esta razón, la tendencia actual en pedagogía a nivel mundial, se orienta hacia el logro de una educación holística,²¹ cuyo origen se remonta al siglo XVII, constituyéndose de esta manera como paradigma, que pretende restablecer las conexiones entre las diversas esferas del individuo, siendo entonces un desafío para el sistema educativo del siglo XXI.

La educación holística se puede entender: “Como un conjunto heterogéneo, en el cual se tiene en cuenta todas las facetas de la experiencia humana, no solo el intelecto racional y las responsabilidades de vocación y ciudadanas, sino también los aspectos físicos, emocionales, sociales, estéticos, creativos, intuitivos, espirituales, innatos de la naturaleza del ser humano”.²² Haciéndose por ello necesario potencializar el desarrollo humano dentro de los procesos académicos en las instituciones educativas para el siglo XXI. R Miller (1997).

²⁰ MOLERIO, Osana P., y otros. Aprendizaje y Desarrollo Humano. En Revista Iberoamericana de Educación. Cuba. No 44/3. 25 de octubre de 20007. P. 1.

²¹ El holismo proviene del griego Holos, que se refiere a un universo hecho de conjuntos integrados, que no pueden ser reducidos a la simple suma de sus partes.

²² YUS RAMOS, Rafael (2001): Educación Integral, Una educación holística para el siglo XXI: Editorial Desclèe de Brouwer, S.A.; Tomo I P. 25.

Para la educación se encuentran diversas tendencias dentro del nuevo paradigma, destacándose el Holismo de Waldorf, el cual concibe la naturaleza humana como un compuesto de: cuerpo (materia y fuerzas vitales), alma (vida interna), y espíritu (el ser ultimo) y dice: "Cada uno de estos niveles, existe independientemente aunque interconectado en cada persona".²³

Comprendiendo de esta manera al individuo como un sistema propio e inmerso en otros subsistemas, los cuales son vitales para su desarrollo social. Otro aporte significativo a esta tendencia es la educación progresista, propuesta por John Dewey, reconociendo la función social que cumple la educación, de igual manera el carácter democrático; enfatizando en la necesidad de la interacción social del individuo con su entorno, teniendo como fundamento la experiencia que se adquiere en el proceso de aprendizaje social constante que vive el ser humano.

Siendo consecuente, se enfatiza en la necesidad de formar al individuo holísticamente desde la academia y en el crecimiento personal, concibiéndolo como "una persona con necesidades y metas personales".²⁴ (Rudolf Steiner.)

El desarrollo humano debe apuntar a la ampliación de las opciones de las personas, procurando mantener un nivel de vida que les permita alcanzar cada uno de los objetivos que se hayan fijado. Para ello hay que entender al hombre dentro de su mundo, no se puede concebir su existencia aislada, debido a las múltiples necesidades que este se plantea como individuo; pues necesita relacionarse con sus semejantes, para lograr la satisfacción de sus necesidades y aspiraciones.

Teniendo ello como único fin el bienestar social, entendido como estado subjetivo que varía según las necesidades existentes y el contexto cultural y incluye

²³ *Ibíd.* P. 55.

²⁴ *Ibíd.* P. 58.

aquellas cosas que inciden de manera positiva en la calidad de vida, como lo son recursos económicos para satisfacer las necesidades de: vivienda, acceso a la educación, a la salud, y tiempo para el ocio etc., pues al lograr dicho bienestar permite al hombre experimentar estados de satisfacción.

En ocasiones la concepción que se tiene del bienestar se distorsiona ante la gran demanda del hombre por alcanzar el confort y estar en una sociedad consumista, tiene lugar la propagación de las falsas necesidades, es decir “el ideal de vida se convierte en consumir más, creando falsas necesidades llegando a dar prioridad a las de “confort”²⁵sobre las de subsistencia”.²⁶ Esta es una perspectiva materialista, se hace necesario comprender al bienestar como factores que una persona necesita para gozar de una buena calidad de vida, y está “según la OMS es entendida como la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas y sus inquietudes.

Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno”²⁷. Estos factores llevan al sujeto a gozar de una existencia tranquila y un estado pleno de satisfacción.

Cuando se hace referencia a las necesidades humanas según MAX-Neff, se habla acerca de las carencias o ausencias de bienes de índole material, económico, afectivo, de subsistencia, de entendimiento y de protección, siendo estas producto del cambio de modelos económicos para países tercer mundistas, generando con

²⁵ Concebido como el afán del hombre por poseer mucho y no por ser mucho y así tener una vida relativamente fácil creando necesidades para poder consumir ,descuidando la parte humanística.

²⁶ GAITAN, DE ROJAS, Clemencia; Situación Actual del Bienestar Laboral, Revista Colombiana de Trabajo Social, 1994, P. 45.

²⁷ Definición de Calidad de vida. Artículo de la Enciclopedia Libre Universal en Español.

la implementación de dichos modelos marginalidad y vulneración de derechos en poblaciones. El hombre busca constantemente el desarrollo en sus diferentes dimensiones humanas, dichas dimensiones comprenden los aspectos del ser, que necesitan ser reconocidos y potencializados para gozar un completo bienestar.

Encontramos ocho dimensiones como: la física que comprende y experimenta el cambio en las etapas del crecimiento tales como: la niñez, la adolescencia y la adultez, de igual forma las necesidades se adaptan a cada etapa vivida del desarrollo.

La cognitiva que hace referencia al modo de analizar y percibir el mundo que lo rodea, así como la capacidad de ser flexible y crítico frente a la realidad social, y por otra parte el adquirir conocimiento, que puede ser transmitido por otros o construido por el individuo. Así mismo el lenguaje es la máxima expresión, a través de este y sus diversas manifestaciones el hombre puede interactuar y establecer vínculos con otros seres humanos, favoreciendo la construcción de canales de comunicación. La ética define los principios morales y los valores, los cuales son la base para direccionar y evaluar las acciones del hombre en la sociedad.

La afectividad es determinante puesto que en ella se desarrollan las emociones, los sentimientos y se forma la parte psicológica del ser humano. Se reconocen capacidades, habilidades, limitaciones y destrezas, además se refuerza el autoestima, la autodeterminación, ligado al contexto social, ya que en la cotidianidad es donde el individuo se interrelaciona, participa e interactúa con otros, buscando siempre destacarse entre ellos por sus acciones. Y la dimensión espiritual, involucra creencias religiosas, mitos, leyendas y pretende concebir la existencia de un ser superior en el cual confiar su fe.

La atención nutricional es un servicio que se presta a través de consultas individualizadas para la determinación de los problemas que se puedan presentar por la alimentación en el estado de salud de una persona, y en base a ello estructurar una dieta que permita lograr un adecuado estado nutricional, y por ende mejorar el nivel la calidad de vida, cubriendo de esta manera las necesidades fisiológicas de las personas en cuanto a nutrientes.

3.3 MARCO LEGAL

3.3.1 Referentes internacionales. En el marco de los tratados internacionales en materia de educación salud física y mental la OMS señala que: “La meta general de la Estrategia Mundial sobre Régimen Alimentario, Actividad Física y Salud es promover y proteger la salud orientando la creación de un entorno favorable para la adopción de medidas sostenibles a nivel individual, comunitario, nacional y mundial que en conjunto den lugar a una reducción de la morbilidad y la mortalidad asociadas a una alimentación poco sana y a la falta de actividad física.

Esas medidas contribuyen al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas y llevan aparejado un gran potencial para obtener beneficios de salud pública en todo el mundo.”²⁸ Con respecto a la salud mental destaca la OMS que “la salud mental está asociada a múltiples factores físicos, biológicos, sociales, en los países en vía de desarrollo están asociado a indicadores de pobreza, incluyendo bajo niveles de educación.”²⁹

Los organismos internacionales abogan incesantemente por que la educación sea un derecho universal, poniendo en manifiesto a entes estatales y territoriales el compromiso con los recursos técnicos, materiales y económicos para garantizar

²⁸Artículo Estrategia mundial sobre régimen alimentario, actividad física y salud OMS Pág. 3.

²⁹ Artículo Promoción de la Salud Mental;Conceptos, Evidencia Emergente y Practica, OMS Ginebra 2004. p. 14.

que todo hombre, mujer niño o niña, adolescentes y ancianos tengan permanente acceso a la cultura de la escuela, colegio o universidad, y que allí tenga lugar procesos de bienestar físico-mental para la comunidad estudiantil. Tal como lo señala la declaración universal de los derechos humanos propuesta en 1948 y adoptada por los países miembros de la ONU en su Art. 26 que:

“La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y los grupos étnicos o religiosos; y promoverá la paz.”³⁰Es importante que desde los centros educativos de enseñanza, básica, media y superior, se brinden servicios institucionales que favorezcan el proceso de enseñanza aprendizaje y la proyección personal.

Así mismo señala en su artículo 25 que”Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene así mismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad (...)”³¹

3.3.2 Leyes y normas nacionales.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

Encontramos como organismo regulador y controlador del sistema educativo en Colombia al Ministerio de Educación Nacional, orienta sus acciones por la carta política de 1991 que le asigna a la educación dos características especiales: que

³⁰ Declaración Universal de los Derechos Humanos. Art. 26.

³¹ Declaración Universal de los derechos Humanos Art. 25.

es un derecho que todos los ciudadanos (as), y que debe ser pública. Esto se pone en evidencia en los artículos 67, y 69 de la Constitución Nacional.

El Artículo. 67 Cita que la educación es un derecho y un servicio público con función social, se busca con ello el acceso a ciencia, conocimiento y cultura; de igual manera que el ciudadano será formado en derechos humanos, paz, democracia, recreación, la cultura, tecnología y para la protección del medio ambiente.

Especificando el rol educador que debe cumplir el estado, la sociedad y la familia. Considerando así el proceso de formación primordial para el buen desarrollo del ser humano en la sociedad, a su vez especifica que debe el estado garantizar las condiciones para el acceso y permanencia, así como la importancia del sistema familiar en el proceso de formación.

Con el artículo 69 se establece la autonomía universitaria en donde se cita que las universidades podrán regirse por sus propios estatutos de acuerdo a la ley, así mismo que la ley establecerá un régimen especial para las universidades del estado, y el estado fortalecerá la investigación científica en las universidades oficiales y privadas; y ofrecerá las condiciones especiales para su desarrollo. Y actuara como facilitador de los mecanismos financieros que hagan posible el acceso de todas las personas aptas a la educación superior.

Expresando un régimen especial para la formación de educación superior, enfatizando en la línea de investigación pues con ello se generan nuevos conocimientos teóricos y científicos que permitirían responder a interrogantes y por ende a las problemáticas sociales.

LEY 115 DE 1994: Ley General de Educación³².

La Ley General de Educación señala los lineamientos generales para regular el Servicio Público de la Educación en nuestro país, que como es sabido, cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación, cátedra y en su carácter de servicio público.

LEY 30 DE 1992: LEY DE EDUCACIÓN SUPERIOR

La Ley 30 de 1992 Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior esta ley inicia con un principio general consecuente con el de la Constitución Nacional. Así mismo la formación universitaria está encaminada según esta ley a lograr el bienestar integral de los protagonistas del proceso.

Igualmente la ley 30 de 1992, menciona en su artículo 117 “Las instituciones de Educación Superior deben adelantar programas de bienestar, entendidos como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo.”³³ Estando en correspondencia con los principios misionales de la División de Bienestar Universitario, que ofrece diversos programas a la comunidad universitaria, para la promoción, prevención y atención de las necesidades. Dichos programas requieren ser evaluados y estudiados rigurosamente, para el mejoramiento continuo de los procesos que allí tienen lugar. En pro de la elevación de la calidad de vida de la población estudiantil.

³² CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley de Educación Superior. Bogotá. 1992.

³³ CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley general de Educación. Bogotá. 1994.

Con la ley 30 de 1992 se creó el Sistema Nacional de Bienestar Universitario, con el fin de asegurar recursos del estado y otras fuentes de financiamiento para hacer posible sus objetivos. Y así ofrecer a la comunidad universitaria espacios para la orientación, debida atención de sus necesidades medicas, psicológicos y sociales.

Mediante el fortaleciendo de procesos de capacitación y desarrollo en habilidades sociales, y a su vez actuar como facilitadores en el proceso de adaptación que enfrenta el estudiante a la vida universitaria.

La Ley 30 aporta un sentido comunitario del bienestar que crea unidad de propósitos, conciencia colectiva y de pertenecía, mejores relaciones entre las personas en su entorno social y ecológico de igual manera deja planteado el bienestar como derecho de las personas y de los grupos que conforman la universidad. Las instituciones de educación superior deben contribuir al desarrollo de las dimensiones del ser humano en el contexto de la vida universitaria y su proyección a la sociedad.

3.3.3 Normas institucionales.

Estatuto General de la Universidad Industrial de Santander

A partir de la promulgación de la Ley 30 de 1992 ha venido cobrando fuerza como política de gobierno, la preocupación por el bienestar de los estudiantes, los docentes y el personal administrativo de las instituciones de educación superior, estableciendo su obligatoriedad con fuerza de ley y fijando en su artículo 118, un valor del 2% como porcentaje mínimo que deben destinar de su presupuesto para tal fin.

En el estatuto general de la Universidad Industrial de Santander capitulo IX referente al Bienestar Universitario dice” la universidad realizará programas de

Bienestar Universitario, entendido como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psico-afectivo y social de los estudiantes, profesores y personal administrativo”³⁴.

Tal como lo reglamenta la universidad, es necesario estar en permanente búsqueda de las necesidades de la comunidad universitaria con el propósito de estructurar programas de bienestar social que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad universitaria, así como a facilitar los mecanismos necesarios para su desarrollo.

Reglamento para la prestación de Servicios de Bienestar Universitario

- ✓ Acuerdo 060 de 2008. Por el cual se modifica y adicional el Acuerdo del Consejo Superior 090 de 1984.
- ✓ Acuerdo 090 de 1984. Por el cual se aprueba el Reglamento para la prestación de los Servicios ofrecidos a los estudiantes por la Sección de Bienestar Universitario.
- ✓ Acta 27 de 1986. Consejo Administrativo (octubre 20).

Las funciones aprobadas por Acuerdo Superior N° 057 de 1994 son:

- ✓ Dirigir, orientar, coordinar y ejecutar servicios para el desarrollo integral de los miembros de la comunidad universitaria en un proceso de mejoramiento continuo de la calidad de vida de quienes la conforman.
- ✓ Promover la creación de grupos de estudio, artísticos, culturales, deportivos y recreativos.
- ✓ Propiciar oportunidades para compartir experiencias

³⁴ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Proyecto Institucional. Bucaramanga 2010. Portafolio de servicios. Disponible en ;<http://uis.edu.co>

4. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Universidad Industrial de Santander

La Universidad Industrial de Santander es una institución de educación superior (E.S) de carácter público.

Misión³⁵

La Universidad Industrial de Santander es una organización que tiene como propósito la formación de personas de alta calidad ética, política y profesional; la generación y adecuación de conocimientos; la conservación y reinterpretación de la cultura y la participación activa liderando procesos de cambio por el progreso y mejor calidad de vida de la comunidad. Bajo principios democráticos, la reflexión crítica, el ejercicio libre de la cátedra, el trabajo interdisciplinario y la relación con el mundo externo. En pro de la construcción de una cultura de vida.

Visión ³⁶

La Universidad Industrial de Santander es una organización inteligente capaz de adaptarse con eficacia a la velocidad de los cambios y a las necesidades emanadas del entorno. Recibe del Estado los recursos suficientes para adelantar sus funciones de investigación, formación y proyección social, en reconocimiento a su calidad, a los resultados presentados anualmente ante la sociedad y a sus políticas de eficiencia en la utilización de los recursos. Ya que en todas sus Escuelas, Centros e Institutos, los miembros de la comunidad universitaria actúan

³⁵ *Ibíd.*

³⁶ *Ibíd.*

como docentes-investigadores y se mantienen interconectados con grupos de pares académicos que cooperan local, nacional e internacionalmente.

Siendo la UIS promotora de procesos investigativos, es necesario analizar analítica y críticamente la realidad actual de la universidad, respecto a las problemáticas sociales que se presentan en el ámbito universitario, propendiendo así el bienestar de la comunidad.

Pues al ser el claustro universitario sitio de referencia y consulta para proponer y evaluar las alternativas de solución a los problemas prioritarios de la comunidad, su contribución es valorada como insumo crítico para continuar avanzando en la construcción de una sociedad en donde la legalidad, la justicia, la solidaridad y el respeto por los derechos humanos y la naturaleza, sean los pilares del desarrollo humano en el marco de una cultura de paz. Es así como se hace ineludible que los procesos y programas de bienestar universitario promuevan en la comunidad universitaria identidad cultural, facilitando espacios que permitan al estudiante su desarrollo.

4.1 DIVISIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO ³⁷

Mediante el Acuerdo 090 de 1984, el Consejo Superior Universitario aprueba el reglamento para la prestación de servicios ofrecidos a estudiantes por la Sección de Bienestar Universitario relacionado con las normas generales servicios de salud, comedores y cafetería, becas trabajo, orientación, consulta Psico - social y residencias.

La División de Bienestar Universitario, es la división administrativa de la Universidad Industrial de Santander que brinda apoyo para el buen desarrollo de la actividad académica, la cual constituye una de las funciones misionales de la

³⁷ *ibíd.*

Universidad, contribuyendo activamente en la formación integral de los estudiantes a través del desarrollo de programas y el ofrecimiento de servicios que propenden por el mejoramiento de su calidad de vida.

Misión³⁸

Promover y contribuir al desarrollo integral de las personas que conforman la comunidad universitaria UIS y al mejoramiento de su calidad de vida, mediante el desarrollo de proyectos, programas y servicios, orientados al desarrollo humano, la protección de la salud y el apoyo social y económico de los grupos vulnerables, con énfasis en la comunidad estudiantil.

Objetivos³⁹

- Ofrecer y mantener servicios y programas que promuevan la formación integral y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad estudiantil.
- Prestar servicios de salud en el primer nivel de complejidad para favorecer las condiciones de salud y contribuir a la formación y desarrollo integral de los estudiantes.
- Fomentar en la comunidad estudiantil la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el auto cuidado y la adopción de estilos de vida saludables que propendan por una mejor calidad de vida y una nueva cultura de salud.
- Ofrecer y mantener servicios de alimentación, alojamiento y beneficios económicos a la Comunidad Universitaria para contribuir al mejoramiento de su calidad de vida.

³⁸ *ibíd.*

³⁹ *Ibíd.*

Políticas⁴⁰

- Propiciar un clima institucional amable.
- Crear espacios propicios para el conocimiento y el fortalecimiento del ser social.
- Articular el trabajo con las unidades académicas y administrativas.
- Establecer relaciones con entidades similares a nivel nacional e internacional.
- Crear e implementar estrategias para estimular la participación de la comunidad UIS.
- Propiciar la creación de espacios que permitan obtener la opinión y las críticas de la comunidad estudiantil.

Las acciones que se orientan desde la División de Bienestar Universitario hacia la comunidad universitaria son dirigidas por profesionales de trabajo social, reconociendo el rol como asesor puesto que “Genera en conjunto con la unidad de análisis (individuo, grupo, comunidad) dinámicas de trabajo educativas, de investigación y de acción para el desarrollo de programas concretos que estimulen y promuevan el bienestar, en particular de la unidad de análisis y redunden en la comunidad.”⁴¹ Y orientador “Estableciendo una interacción dinamizadora con la unidad de análisis que permita desarrollar procesos de cambio a partir del reconocimiento de la situación particular en la que se encuentran los estudiantes, así como interpretar realidades, crear estrategias y concretar realidades distintas y alternativas.”⁴² Fortaleciendo de esta manera a la comunidad universitaria en la construcción del sujeto, asumiendo una actitud participativa y reflexiva frente a las problemáticas internas y del contexto social en el cual se encuentra inmerso.

⁴⁰ *Ibíd.*

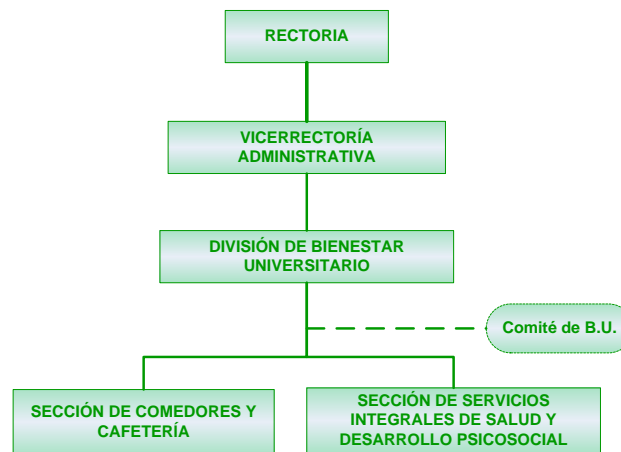
⁴¹ . CABALLERO DE ARAGON, Nora; Procesos Familiares. En: Revista Colombiana de Trabajo Social N.5. Medellín. 1994. P. 21-22.

⁴² *Ibíd.* P. 22

Organigrama ⁴³

Con el propósito de contextualizar la División del Bienestar Universitario, de acuerdo a su funcionalidad dentro de la UIS, se presenta el esquema organizacional de la División.

Grafica 1. Organigrama de la División de Bienestar Universitario.



Fuente: Base de datos UIS. Año 2010.

Teniendo en cuenta el diagrama anterior, se puede decir que la División del Bienestar Universitario está conformada por: La Sección de Servicios Integrales de Salud y Desarrollo Psico – social (SSISDP), el cual está conformado por la Atención en Salud y Programas Educativo-Preventivos, cada una de éstas, soportada por los servicios de apoyo que son el Archivo Médico, Farmacia y el Centro de Información y Atención al Estudiante (CIAE); la Sección de Comedores y Cafetería (SCC) y Atención Socioeconómica que corresponde a los programas ofrecidos por la Jefatura de la División, entre los cuales se encuentran las Auxiliaturas estudiantiles, las becas del Fondo Patrimonial, Becas hijos de

⁴³ [En línea] Disponible en Internet en <http://www.uis.edu.co>. [Consultado el 20 de Abril de 2010]

⁴³ *Ibíd.*

servidores, Comité de Matriculas y el apoyo a grupos artísticos y deportivos no formales.

4.1.1 Portafolios de servicios de la División de Bienestar Universitario

Programas educativo-preventivos

Los Programas Educativo-Preventivos que ofrece la Sección de Servicios Integrales de Salud y Desarrollo Psico – social se agrupan de la siguiente manera: Consultas Asistenciales. Corresponden al primer nivel de atención en Medicina General, Odontología General, Fisioterapia, Nutrición, Psicología, Trabajo Social y Psicopedagogía.

- Programa vida sana:
- Salud Mental.
- SER-UIS:
- Pastoral Universitaria.
- Programa de salud sexual y reproductiva
- Prevención del Cáncer de cerviz, Mama y Testículo.
De las Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) Control de la fecundidad.
- Atención Integral a la mujer gestante
- Educación Para el Disfrute
- Programa de mejoramiento académico: Mejoramiento del Rendimiento Académico (PAMRA).
- Programa de Inducción a la Vida Universitaria (PIVU)
- Preparación Para el Ingreso la vida laboral.
- Apoyo Trámites Académicos – Administrativos

Atención socio-económica

La División de Bienestar Universitario ofrece y mantiene servicios dirigidas a apoyar económicamente a la Comunidad universitaria para contribuir al mejoramiento de su calidad de vida. Dentro de los servicios se encuentran:

- Servicio Residencias Estudiantiles.
- Auxiliatura Estudiantil de Sostenimiento Femenino.
- Servicio de Cafetería.
- Auxiliaturas Estudiantiles.
- Auxilio Fondo Patrimonial.
- Becas a Hijos y Cónyuges de Servidores.
- Participación de Comité de Matrículas.
- Apoyo a Grupos Especiales.
- Apoyo a Grupos Deportivos. Y Culturales

SERVICIO DE COMEDORES

El servicio más representativo de la División es el servicio de comedores, ya que ofrece sus servicios a un número significativo de estudiantes, siendo para este semestre el total de 1800, es decir alrededor del 9% de cobertura del total de estudiantes matriculados en la Universidad, poniendo en evidencia carencias a nivel económico en la comunidad universitaria en el transcurso de la formación profesional, debido a esto algunos estudiantes compran combos alimenticios poco saludables a las afueras del claustro universitario, de ahí que no puedan gozar de un adecuada alimentación, repercutiendo ello de forma perjudicial en el desarrollo físico, emocional, académico, personal y familiar de los estudiantes.

El Servicio de Comedores está dirigido a estudiantes de bajos recursos que cumplan los requisitos establecidos: pagar una matrícula mínima; cursar un mínimo de 11 créditos durante el semestre que recibe el servicio, no tener sanción disciplinaria y no gozar de ningún otro beneficio.

Se da prelación a estudiantes pertenecientes a las diferentes selecciones deportivas de la institución grupos culturales que demuestren la necesidad de gozar de este beneficio. Y los estudiantes que durante su práctica docente asistencial, rotan por Bienestar Universitario y apoyan la ejecución de Programas y Servicios. Los cupos a adjudicar dependen de la capacidad instalada en equipos.

El personal de la Sección son en total 50 personas, distribuidas así: 30 operarios dedicados a la actividad en el área de comedores y 10 operarios en cafetería, y el resto personal en labores administrativas y de gestión.

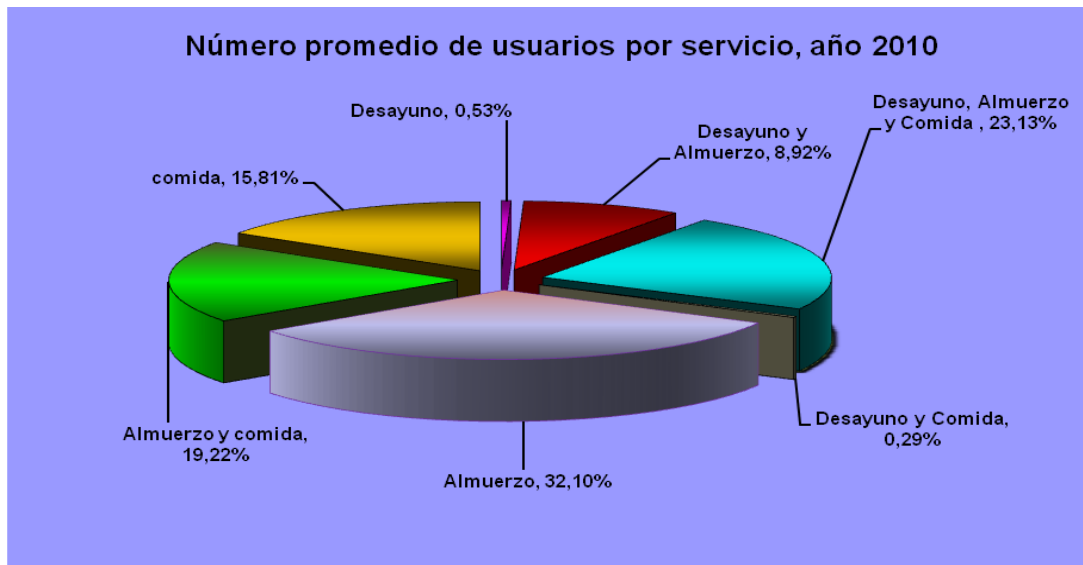
Tabla 1: Datos estadísticos de comedores

SERVICIO DE COMEDORES AÑO 2010			
DETALLE	No. de raciones		
	Ración	I sem 2010	II sem 2010
ESTUDIANTES INSCRITOS		3,039	2,900
ESTUDIANTES ADJUDICADOS		1.800	2,258
RACIONES SOLICITADAS	Desayunos	1,213	1,117
	Almuerzos	2,922	2,764
	Comidas	1,527	1,486
RACIONES ADJUDICADAS	Desayunos	713	760
	Almuerzos	1,858	1,883
	Comidas	1,314	1,307

TOTAL RACIONES SERVIDAS de enero 18 a marzo 24 de 2010, correspondiente al calendario académico del segundo semestre de 2009, consumidos en el 2010.	Desayunos	25,421	
	Almuerzos	70,474	
	Comidas	42,330	
TOTAL RACIONES SERVIDAS de 13 de mayo al 11 noviembre de 2010	Desayunos	34,795	9,592
	Almuerzos	98,046	24,356
	Comidas	64,776	15,637
DIAS DE SERVICIO año 2010		114	15
PORCENTAJE DE SUBSIDIO	73.9%		
TOTAL RACIONES	385,427		
COSTO TOTAL	\$1.149.869.271,42		

Fuente: Base de datos del servicio de comedores 2010.

Grafica 1: Número promedio de usuarios por servicio, año 2010.

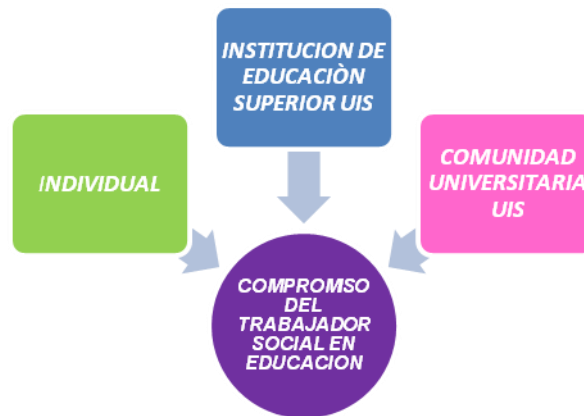


Fuente: Base de datos del servicio de comedores 2010.

La gráfica indica que el 32,10% de los beneficiarios tienen almuerzo, el 23,13% tiene las tres comidas, el 19,22% tiene almuerzo y comida, el 0,29% tiene desayuno y comida, el 0,53% tiene solo desayuno y el 8,92% tiene desayuno y almuerzo.

ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL

Grafica 2: Rol del trabajador social en la institución de educación superior UIS.



Fuente: Autoras del Proyecto 2010.

El rol del profesional en formación de trabajo social en el área de educación, se basa en un compromiso para consigo mismo, la institución de educación superior y la comunidad universitaria, vinculándose a los procesos sociales que se presentan en la comunidad estudiantil, como investigador, orientador y coordinador de programas educativos- preventivos.

Con lo cual se pretende alcanzar el desarrollo humano mediante acciones que potencialicen las competencias y habilidades. Por tanto su fin es promover el desarrollo integral del estudiante, la institución y la sociedad, con el propósito de diseñar estrategias de trabajo incorporado con las unidades académicas y

administrativas del claustro universitario, que faciliten el proceso de adaptación a la universidad, además de brindar apoyo a los procesos de formación y preparación integral para la vida en la comunidad universitaria; en pro de alcanzar el bienestar social y por ende favorecer la calidad de vida de la comunidad estudiantil.

El servicio de comedores tiene como función proporcionar al estudiante, la alimentación balanceada y necesaria para favorecer el desarrollo físico y la salud mental, contribuyendo de esta manera, a mejorar la calidad de vida y las condiciones nutricionales, fortaleciendo el logro de hábitos nutricionales adecuadas, así mismo satisfacer parcialmente las necesidades de tipo económico del estudiante.

5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Tipo de estudio

Como aproximación a la realidad que se busco caracterizar, esta investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, según la clasificación de Dankhe (1986) “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis”, a si mismo “Consiste fundamentalmente en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares y diferenciadores”.⁴⁴ Se busco establecer las características socio-económicas, familiares y la apreciación de los usuarios frente al servicio de comedores UIS.

Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó en esta investigación es de tipo no experimental “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente para después analizarlos”⁴⁵ por lo tanto, lo que tratamos de hacer es observar los fenómenos como se dan posteriormente analizarlos e interpretarlos, de igual forma es un estudio transaccional debido a que la información se recoge en un momento dado.

⁴⁴ANDER-EGG Ezequiel; Métodos y técnicas de investigación social grupo. Editorial Lumen. Vol.IV Buenos Aires. 2003. P. 29.

⁴⁵ HERNÁNDEZ, SAMPIERI, Roberto; FERNANDO COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill. México. 1992. P. 193.

Población y muestra

La población objeto, son los estudiantes adscritos al servicio de comedores para el primer semestre académico del 2010. El tipo de muestreo seleccionado para esta investigación es probabilística de tipo Aleatorio simple, en el cual se selecciona un subgrupo de la población en la que todos los elementos de esta tienen la posibilidad de ser elegidos. (Hernández Sampieri, Fernando Collado, Baptista Lucio.)

Para calcular el tamaño de la muestra fue necesario delimitar la población de este estudio se utilizo el número total de estudiantes usuarios del servicio de comedores para el primer semestre académico del 2010 en la ciudad de Bucaramanga que son 1800 estudiantes. Aplicando la fórmula. (Briones).

$$n = \frac{Z^2 N \cdot (p \cdot q)}{e^2 (N - 1) + Z^2 (0.5) (0.5)}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (1800) (0.5) (0.5)}{(0.0025) (1799) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$
$$n = \frac{1728.72}{54579}$$
$$n = 317$$

N= es el tamaño de población de los estudiantes usuarios de comedores

Z= Constante (1.96) Nivel de confiabilidad

p / q = probabilidad de éxito y de error

e = Limite de error de estimación 5% (0.5)

Se obtuvo como resultado el tamaño de la muestra, es decir el número de 317 usuarios a los cuales se les aplicó el instrumento.

Diseño de Instrumento.

El instrumento utilizado para la realización de esta investigación fue la encuesta (VER ANEXO A), estas pueden ser descriptivas o explicativas, para este estudio se utilizó la encuesta descriptiva, este tipo de encuesta tiene como finalidad mostrar la distribución de los fenómenos estudiados en determinada población. Existen dos maneras de recoger la información a través de la encuesta, por medio de la entrevista o el cuestionario, en este caso se usó este último. (Briones 1987) define la encuesta como un conjunto de técnicas destinada a recoger procesar y analizar información que se da a unidades o en personas de un determinado colectivo; la información puede recogerse mediante esta técnica tiene cuatro tipos que se aplicaron al presente estudio:

- ✓ Características demográficas
- ✓ Características socioeconómicas
- ✓ Conductas y actividades
- ✓ Opiniones y actitudes

La aplicación de los cuestionarios se llevó a cabo de forma auto administrada proporcionando el cuestionario a cada sujeto participante de la investigación. La confiabilidad del instrumento estuvo dada por la capacidad de obtener respuestas iguales o similares respecto a las variables a medir y la validez con respecto al lenguaje sencillo de las preguntas, que permitió la comprensión por parte del los estudiantes.

Técnicas y herramientas de recolección de datos

ENCUESTA

La técnica encuesta es “una técnica que permite obtener información sobre determinadas variables que quieren investigarse para hacer un análisis descriptivo de los problemas o fenómenos (.....) En la entrevista se presentan datos generales como; sexo, edad, ocupación escolaridad, nivel de ingresos, entre otros; y las preguntas que exploran el tema que se indaga, las cuales pueden ser abiertas y/o cerradas, dependiendo del objeto de estudio y de los propósitos de la investigación”⁴⁶

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Definido el diseño de la investigación se hizo necesario realizar un proceso de operacionalización de las variables, en otras palabras, definir las variables en las que se iban a tratar, teniendo en cuenta que fueran medibles y manejables, como se muestra en la siguiente tabla:

⁴⁶ ROJAS Soriano, Raúl (1989). Investigación social teoría y praxis. Editorial Plaza y Valdez. México. p 139-140.

Tabla 2: Operacionalización de las Variables Estudiadas.

VARIABLE	INDICADOR	DIMENSIÓN
DEMOGRÁFICAS	Ciudad de procedencia	Varía de acuerdo a los usuarios
	Edad	15-18 19-22 23-26 26-27
	Genero	Femenino Masculino
	Estado civil	Soltero Casado Unión libre
	Actualmente vive en la ciudad con	Solo Con familiares Con su familia
SOCIO-ECONÓMICAS	Estrato social	Uno Dos Tres Cuatro
	Tipo de vivienda familiar	Casa Apartamento Habitación Finca
	Tenencia de vivienda familiar	Propia Arriendo Familiar Invasión
	Fuente principal de ingresos económicos	Padres cónyuge hermanos otros familiares trabajo propio
	Ocupación de los padres	empleado independiente jubilado otro

<p>PERSONAL</p>	<p>Fuera del servicio de comedores que otros servicio recibe</p> <p>Durante su permanencia en la universidad cual es el mayor problema que se le ha presentado</p> <p>Cuando tiene alguna dificultad a quien acude</p> <p>Motivos por los cuales no busca ayuda profesional</p>	<p>Becas Auxiliaturas Residencias Tutor Ninguno de los anteriores Otros</p> <p>Problemas académicos Problemas familiares Problemas económicos Problemas emocionales y/o personales</p> <p>Familia Amigos Pareja Profesionales A nadie</p> <p>Temor a ser juzgado Desconocimiento de los programas Desconfianza al profesional No le gusta</p>
<p>FAMILIAR</p>	<p>Quien ejerce la autoridad en su hogar</p> <p>Considera que su familia le brinda apoyo</p> <p>Qué clase de apoyo le brinda su familia</p> <p>Las redes de apoyo con las que Usted. cuenta son</p> <p>Tipo de familia</p>	<p>Autoridad asumida por el padre Autoridad asumida por la madre Autoridad asumida por algún hermano Autoridad asumida por abuelos Todos opinan y deciden No existe autoridad</p> <p>Siempre Casi Siempre Algunas Veces Nunca</p> <p>Emocional Económico Informativo Espiritual Todos Ninguno de los anteriores</p> <p>Familia Compañeros de estudio Amigos Todas las anteriores ninguna de las anteriores Otro</p> <p>Familia nuclear</p>

CALIDAD DEL SERVICIO		Familia extensa Familia mono-parental Familia reconstituida Familia sin padres
	Las relaciones con su familia son	Armoniosas Poco armoniosas Conflictivas
	Los conflictos familiares se resuelven	Dialogo Indiferencia Agresividad física y/ o verbal Otra
	Que actividades realiza habitualmente con su familia	Reuniones familiares Paseos Hacer mercado Ver TV Celebraciones litúrgicas, cultos etc. Ninguna Todas las anteriores
	Se siente atendido cómo y cuándo es debido	Siempre En Ocasiones Nunca
	Le gustaría la implementación de una oficina de atención al usuario	Si No
	Recibe atención nutricional	Si No
	Tiene la oportunidad de expresar sugerencias frente al servicio	Siempre Nunca
Estaría de acuerdo con la creación de un comité de usuarios	Si No	

Fuente: Autoras del proyecto 2010.

6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Caracterización de la población sujeto de estudio

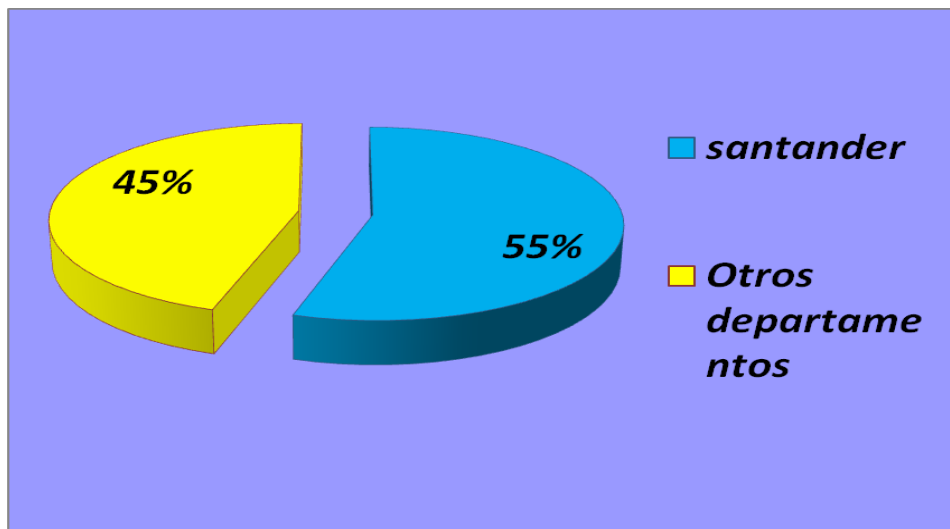
El servicio de Comedores de la Universidad Industrial de Santander está dirigido a estudiantes de bajos recursos que cumplan los requisitos establecidos como: pagar matrícula mínima, cursar mínimo de 11 créditos durante el semestre, no tener sanción disciplinaria y no gozar de ningún otro beneficio especial.

Es un servicio cuya misión es el mejoramiento de las condiciones nutricionales de la comunidad Universitaria a través de acciones educativas y servicios con calidad, por esta razón la necesidad de realizar estudios rigurosos que permitan considerar posibilidades de mejoramiento y optimización de los procesos que se desarrollan en la sección del comedor universitario.

La investigación se realizó con los estudiantes adscritos al servicio de comedores del primer periodo académico del 2010. Para el análisis e interpretación de los resultados se tiene como base las 317 que fueron tabuladas..

6.1 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS.

Gráfica 3. Procedencia de los usuarios.

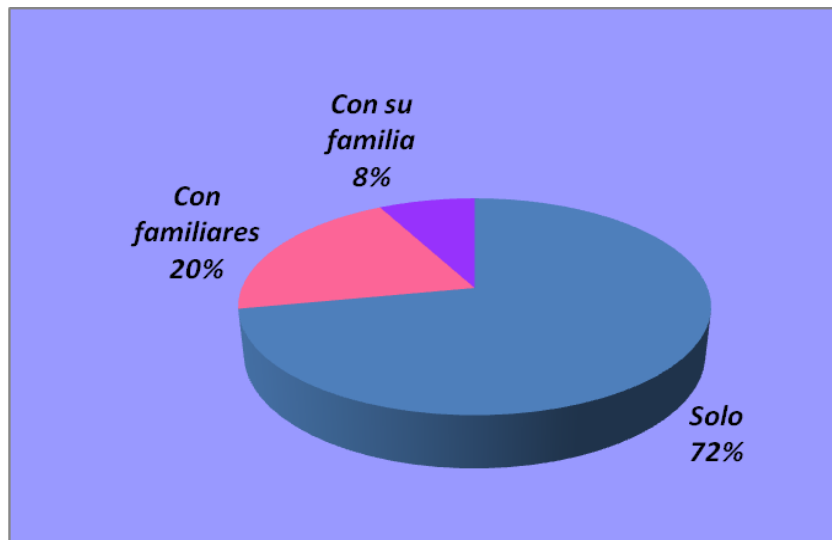


Fuente: Autoras del proyecto 2010.

Como puede apreciarse respecto a la procedencia de los usuarios del servicio, predomina Santander con el 55% y el 45% provienen de regiones distintas, deben cubrir los gastos de alojamiento, lo cual se hace difícil su sostenimiento debido a que la mayoría de estudiantes son de estrato 1 y 2 (Ver Gráfica 8).

Es visto que la demanda del servicio del comedor es alta, pues para el I semestre de 2010 se solicitaron 3039 cupos para el servicio, de los cuales solo se asignaron 1800, quedando por fuera del servicio 1239 estudiantes, debido a que no se alcanza a cubrir toda la demanda, por lo tanto se convierte en un servicio indispensable para la comunidad universitaria.

Gráfica 4. Actualmente con quien vive en la ciudad.

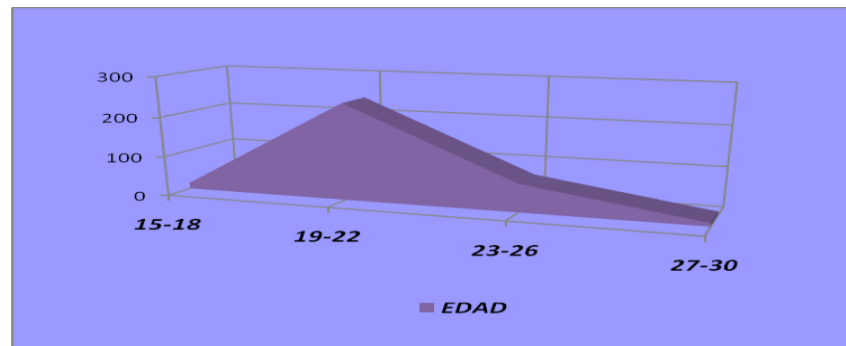


Fuente: Autoras del proyecto 2010.

La grafica indica que un 72% de los usuarios, viven solos en la ciudad, estando relacionado directamente con la grafica anterior en donde un numero significativo proviene de otras regiones del país y otros municipios del departamento, solo un 20% de los usuarios vive con algunos de sus familiares en la ciudad y el 8% vive en la ciudad con su familia, es decir Bucaramanga y su zona metropolitana (Girón, Floridablanca, Piedecuesta).

Por ello es necesario que se implementen programas de bienestar social que brinden a la comunidad universitaria acompañamiento permanente de profesionales con la intencionalidad de guiar el proceso de adaptación social a la vida universitaria.

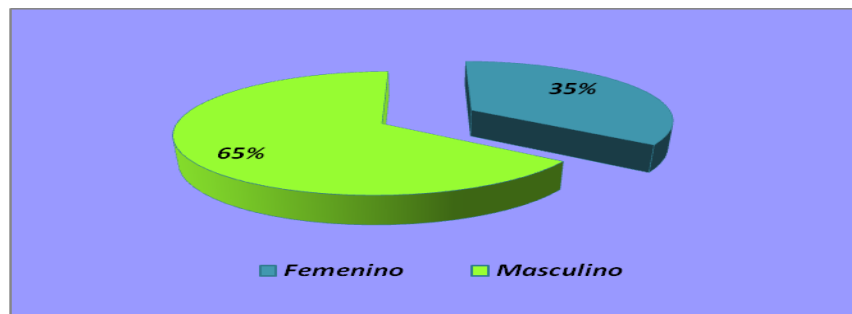
Gráfica 5. Edad promedio de los usuarios.



Fuente: Autoras del proyecto 2010.

La edad que predomina entre los usuarios de comedores es de los 19 a los 22 años, de edad en donde se experimentan muchos cambios debido a la etapa del ciclo vital en donde se ubican.

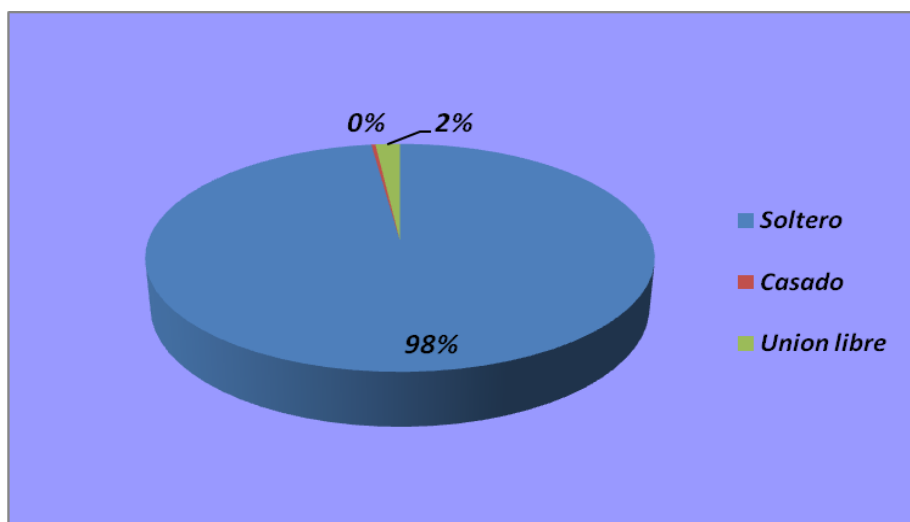
Gráfica 6. Género de los estudiantes usuarios.



Fuente: Autoras del proyecto 2010.

Se observa que el género masculino, tiene una mayor representación en el servicio de comedores con el 65%, frente a las mujeres cuyo valor porcentual es de 35%, lo que indica que este beneficio es utilizado en su mayoría por el género masculino.

Gráfica 7. Estado civil de los usuarios.

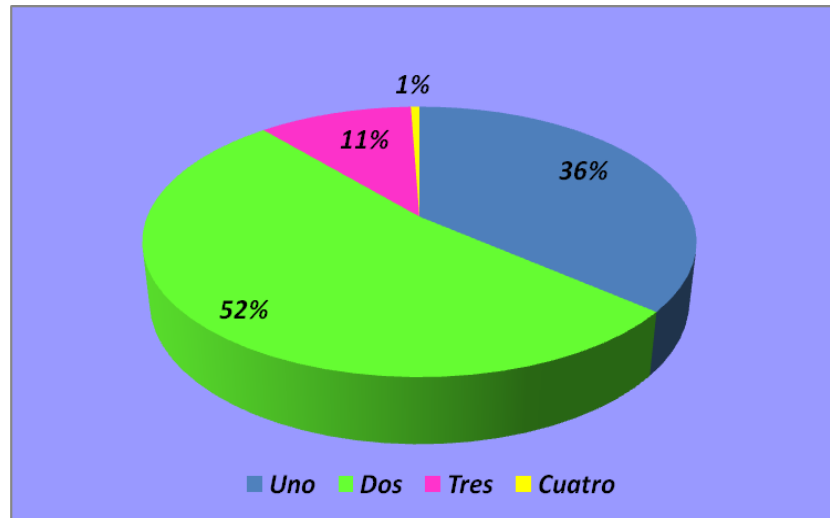


Fuente: Autoras del proyecto 2010.

Como señala la gráfica, el estado civil predominante de los usuarios del servicio con un 98% es el de soltero, al ser de edades cortas los beneficiarios comienzan a construir el proyecto para la vida en la universidad, encontrando en el ámbito académico infinitas posibilidades para mantener estabilidad en el aspecto emocional, este resultado coincide con la juventud colombiana que en su mayoría al atravesar por esta etapa aun no han definido su estado civil. Tan solo el 2% de los usuarios se encuentra en unión libre y por ende asumen responsabilidades con su pareja y el hogar.

6.1.1 Características socio-económicas.

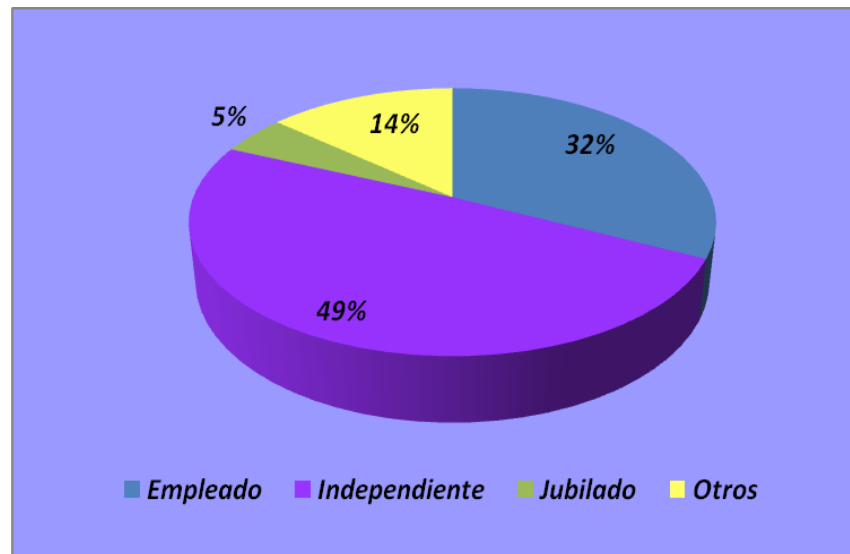
Gráfica 8. Estrato socio económico del usuario.



Fuente: Autoras del proyecto 2010.

La gráfica indica que predominan los estratos sociales 1 y 2 entre los usuarios. Un 52% provienen de estrato social 2, y un 36% de estrato social 1. Con un 11% encontramos usuarios del estrato social 3 y con 1% en estrato social 4. El estrato 3 y 4 participan del servicio de comedores, pues en algunas ocasiones se convierten en casos especiales.

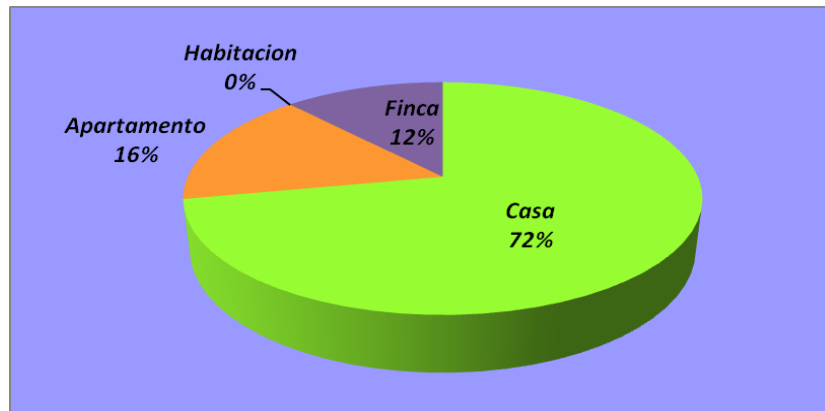
Grafica 9. Ocupación de los padres.



Fuente: Autoras del proyecto 2010.

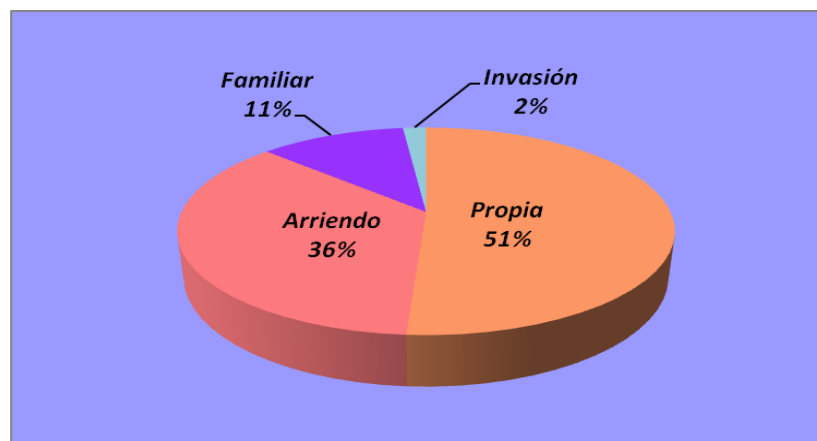
Se puede analizar que la mayoría de los padres de los usuarios de comedores no tienen actualmente un empleo seguro, estando en relación con su estrato socio-económico predominante (1 y 2). Es importante señalar que el bienestar de una persona depende del equilibrio entre las necesidades y los recursos disponibles para suplirlas. Se dedican a trabajos independientes (negocios) un 49%, por el contrario un 32% de padres están vinculados formalmente a una empresa. Con un 14 % encontramos que los padres se dedican a otro tipo de actividades económicas, y finalmente el 5 % que los padres son jubilados, aquellos que ya cumplieron su etapa de vinculación laboral sus ingresos son fijos y lo reciben mensualmente la pensión.

Gráfica10. Tipo de vivienda de las familias de los usuarios de comedores.



Fuente: Autoras del proyecto 2010.

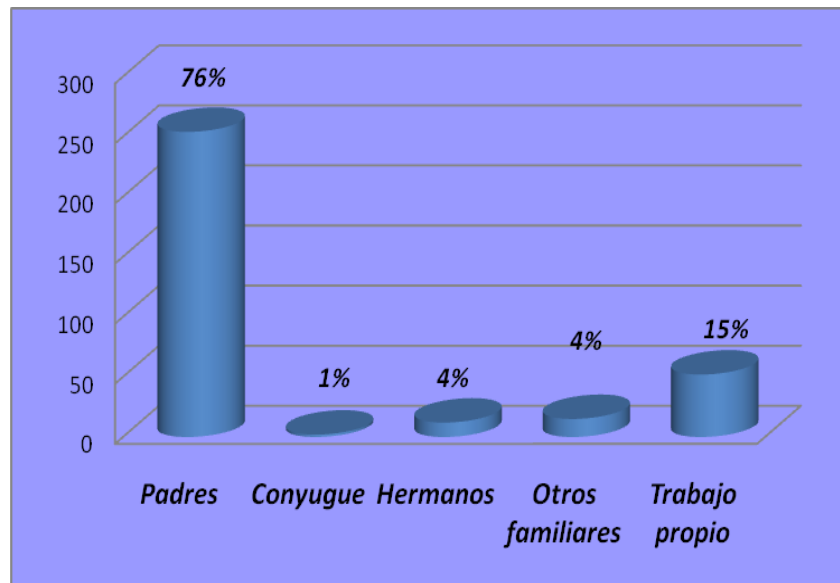
Gráfica 11. Tenencia de la vivienda de la familia.



Fuente: Autoras del proyecto 2010.

Se puede evidenciar que en cuanto a la tenencia de la vivienda con un 36%, las familias pagan arriendo, el 51% tienen casa propia. EL 11 % vive en casa familiar y el 2 % en invasión,

Gráfica 12. Fuente principal de ingresos para los usuarios de comedores.



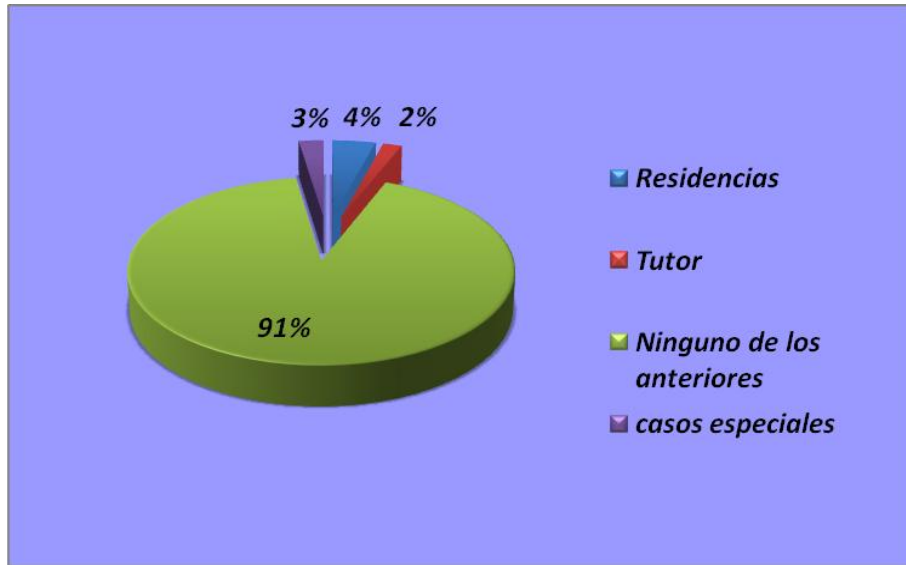
Fuente: Autoras del proyecto 2010.

La principal fuente de ingresos de los beneficiarios son los padres con un 76% infiriéndose que dependen económicamente de ellos, el 15 % de los usuarios trabajan para sus gastos personales, el 8% recibe colaboración económica por parte de sus hermanos con un 4% y el otro 4% acude a sus familiares cercanos , el 1% depende económicamente de sus cónyuges.

Básicamente la familia cumple su responsabilidad de formación, de esta manera buscan el futuro ideal para sus hijos y asumen el sostenimiento de los hijos durante el periodo de formación profesional.

6.1.2 Características individuales.

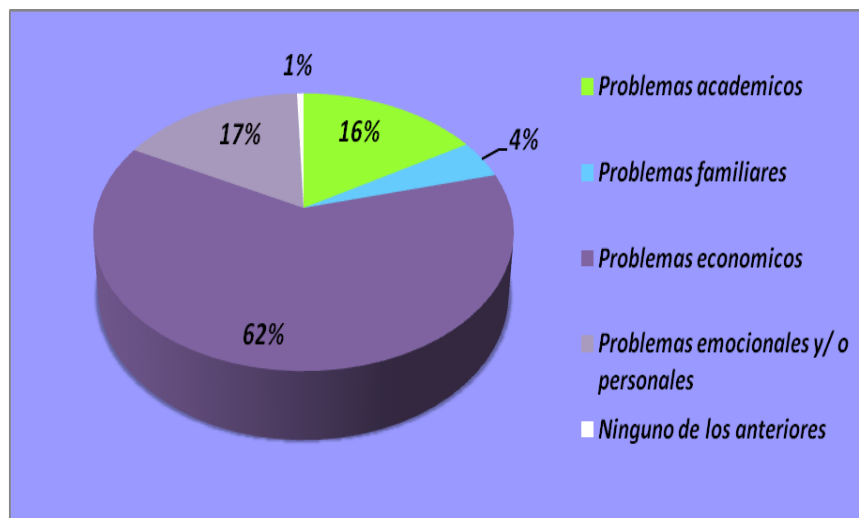
Gráfica 13. ¿Fuera del servicio de comedores, es beneficiario de algún servicio más?



Fuente: Autoras del proyecto 2010.

La grafica señala que el 91% de los usuarios no son beneficiarios de otros programas que ofrece la División de Bienestar Universitario, acorde a los requisitos para tener acceso al comedor estudiantil, residencias universitarias con un 4%, exceptuando casos especiales como: Futbolistas, deportistas y músicos que suman un 5%.

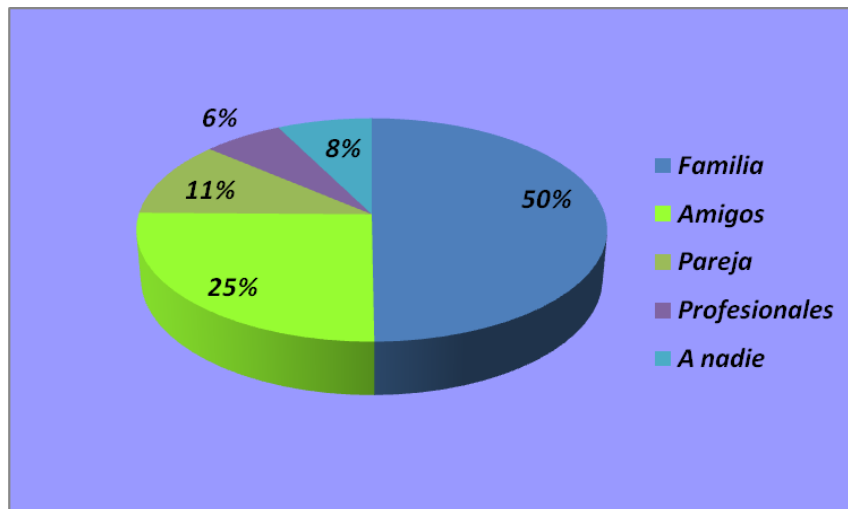
Gráfica 14. Durante su permanencia en la universidad cual ha sido el problema más frecuente.



Fuente: Autoras del proyecto 2010.

En la gráfica se observa que el problema más frecuente para los usuarios durante su permanencia en la universidad han sido problemas económicos con un 62 %, reflejados en estudios socioeconómicos realizados por la Trabajadora Social del Bienestar Universitario a cargo del servicio. Las dificultades económicas de los beneficiarios exige una mayor dinámica por parte de Bienestar Universitario, en la construcción de estrategias que atiendan dicha necesidad, puesto que estas dificultades podrían repercutir de forma nociva en el rendimiento académico y la salud mental de los mismos.

Gráfica 15. ¿Cuando tiene una dificultad a quien acude?



* Para esta grafica no se tuvieron en cuenta las 21 personas que contestaron afirmativamente a la pregunta 13 del cuestionario. (N= 21)

Fuente: Autoras del proyecto 2010.

La gráfica señala un 50% de los usuarios ante alguna dificultad acude a: amigos, profesionales, pareja y en algunos casos a nadie el 50% perciben a la familia como su principal red de apoyo.

Gráfica 16. Motivos por los cuales no buscan ayuda profesional.



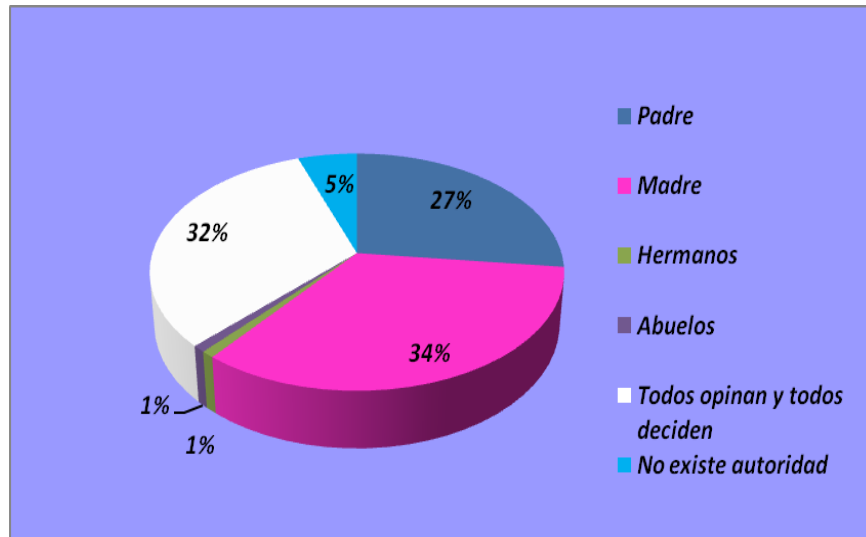
Fuente: Autoras del proyecto 2010.

De la gráfica puede inferirse que el 45 % de los usuarios no buscan ayuda profesional ante alguna dificultad porque no les gusta, el 10 % siente temor a ser juzgado, el 12% manifiesta sentir desconfianza del profesional que posiblemente lo atenderá, tales son los motivos para acudir a sus amigos y familia para tener seguridad emocional y tranquilidad. Con el 33% se identifican los usuarios que desconocen de los programas que ofrece la División de Bienestar Universitario UIS, específicamente el servicio de Psico-orientación para atender sus necesidades psico-afectivas, familiares, económicas y de esta manera brindar, atención integral a la comunidad universitaria.

Se resalta que el 33% desconozca los programas, lo que obliga a que el Bienestar Universitario genere sistemas de información y divulgación, sobre la importancia de los servicios que presta. El desconocimiento y la apatía hacia los mismo, conlleva a que se desaproveche el potencial de servicios lo cual incide en la calidad de vida estudiantil y por ende en su rendimiento académico

6.1.3 Características familiares.

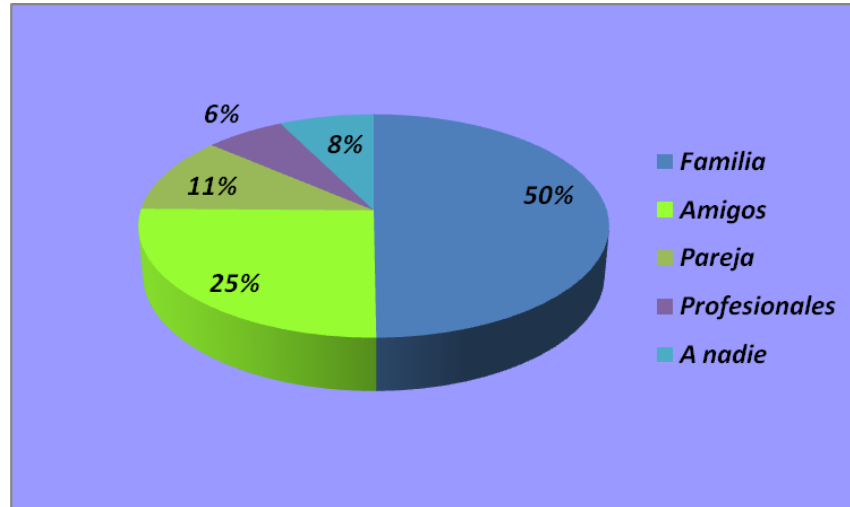
Gráfica 17. Quién ejerce la autoridad en su hogar.



Fuente: Autoras del proyecto 2010.

La autoridad en los hogares de los usuarios del servicio en la mayoría de los encuestados es ejercida por la mamá con un 34% predominando el matriarcado en la formación y educación de los hijos (responsabilidades del hogar y la crianza de los hijos). Con un 32% se evidencia la participación del todo el núcleo familiar en cuanto a la toma de decisiones, el 27% de los hogares la autoridad es asumida por el padre es decir patriarcado, en el 5% de los casos los hermanos asumen la autoridad, en un porcentaje de 1% es asumida por los abuelos y finalmente el 1% restante de los usuarios manifestaron que no existe autoridad en sus hogares,

Gráfica 18. ¿Cuando tiene una dificultad a quien acude?



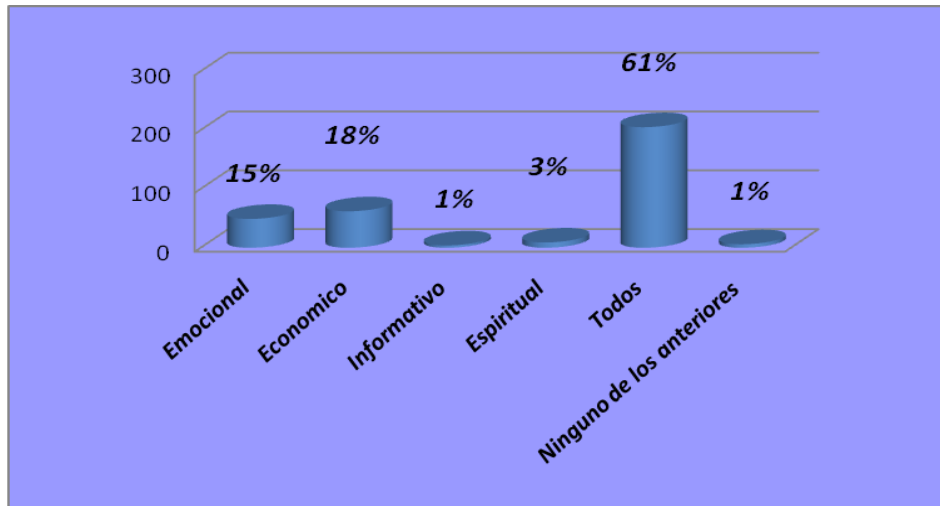
* Para esta grafica no se tuvieron en cuenta las 21 personas que contestaron afirmativamente a la pregunta 13 del cuestionario. (N= 21)

Fuente: Autoras del proyecto 2010.

La gráfica señala un 50% de los usuarios ante alguna dificultad acude a: amigos, profesionales, pareja y en algunos casos a nadie. Y aunque el 75 % de usuarios proviene de otras regiones del país, el 50% perciben a la familia como su principal red de apoyo.

Es de esta manera como se constituye en recurso vital en la construcción del hombre partícipe de la sociedad, ya que el bienestar y la construcción del individuo como sujeto depende del ambiente en que desarrolla su cotidianidad y en la formación recibida del núcleo familiar, de allí la importancia de que el Bienestar Universitario realice programas para reforzar los vínculos familiares.

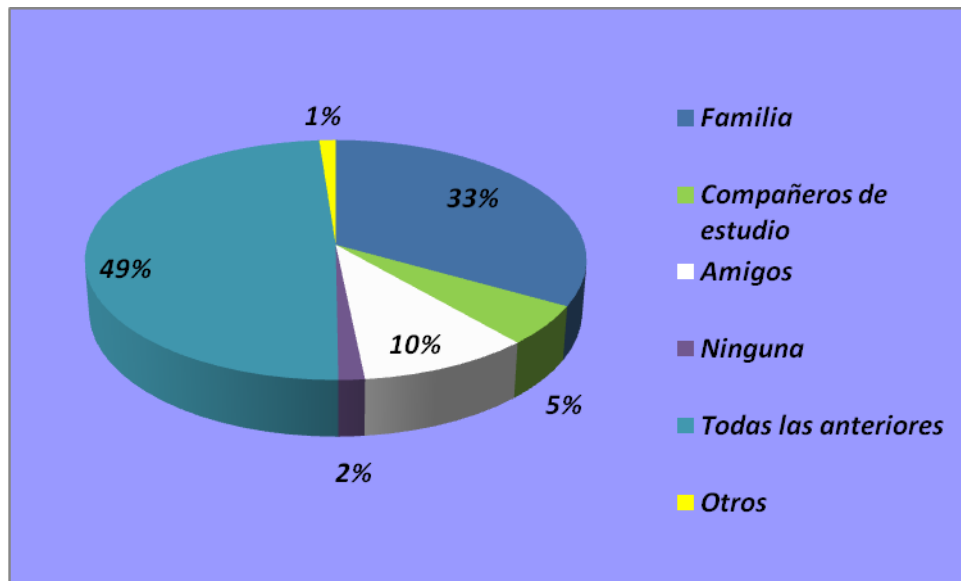
Gráfica 19. ¿Qué clase de apoyo le brinda su familia?



Fuente: Autoras del proyecto 2010.

Los datos arrojan que un 61% de los usuarios encuentran apoyo a nivel emocional, económico, informativo, espiritual por parte de su familia, reflejando que su familia es su principal red de apoyo, un 18% encuentran únicamente apoyo a nivel económico, y un 3% solo a nivel espiritual, un 15% considera que a nivel emocional, un 1% a nivel informativo, un 2% ningún tipo de apoyo.

Gráfica 20. ¿Con que redes de apoyo cuenta?



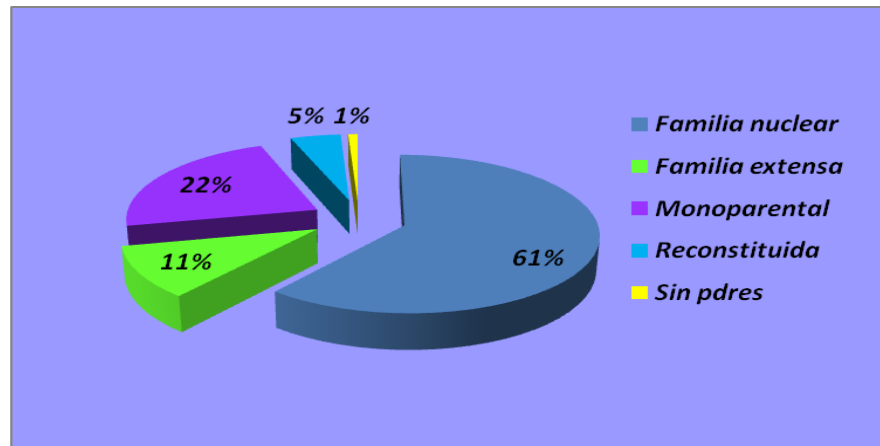
Fuente: Autoras del proyecto 2010.

La gráfica muestra que el 50 % de los usuarios de comedores consideran que sus principales redes de apoyo son tres; la familia, amigos, compañeros de estudio. El 34% considera que su familia, el 10 % señala que solo son sus amigos, el 4 % indica que son sus compañeros de estudio, el 1% señala que son otros, entre los cuales se encuentra su pareja sentimental y finalmente el 1% manifestó que no cuenta con ninguna red de apoyo siendo indicador de riesgo psico-social. Los usuarios buscan dicha orientación en su núcleo familiar, pues este le brinda la seguridad y confianza que necesitan, constituyéndose la familia como la Principal red de apoyo.

El hombre encuentra limitantes de diversa índole, los cuales debe procurar dar atención inmediata desde el núcleo primario familiar ya que este es el referente de pautas y comportamientos, para de esta manera evitar rupturas de estructuras internas y mantener el equilibrio emocional. Siendo por ello de vital importancia la

identificación de variables o factores tanto en la persona como en el ambiente, con el objetivo de explicar las variaciones de las respuestas de los individuos frente a situaciones difíciles, a favor de alcanzar un estado de bienestar.

Gráfica 21. Tipología familiar.



Fuente: Autoras del proyecto 2010.

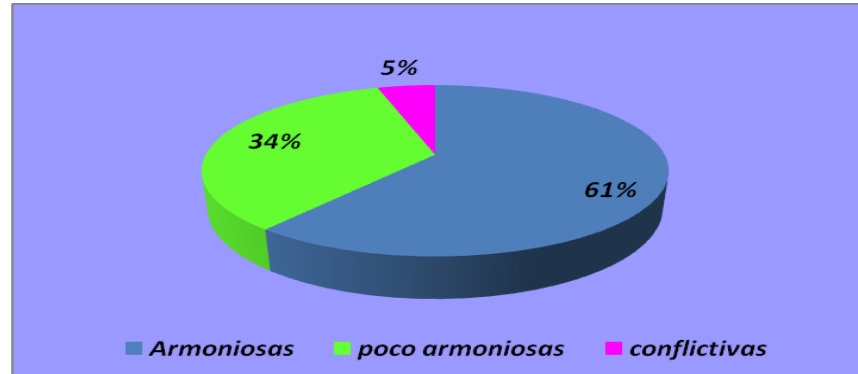
La tipología familiar con que cuenta directamente la población en estudio, es la familia nuclear con un 61% “conformada por dos generaciones, padres e hijos, unidos por lazos de consanguinidad conviven bajo el mismo techo y por consiguiente desarrollan sentimientos profundos de afecto intimidad e identificación”⁴⁷, seguido de la familia monoparental con un 22%, la familia extensa con el 11% que esta “ integrada por una pareja con o sin hijos y por otros miembros como sus parientes consanguíneos ascendentes y descendentes /o colaterales; recoge varias generaciones que comparten habitación y funciones.”⁴⁸ La reconstituida con el 5 % y finalmente la que menos predomina es la familia sin padres con tan solo el 1 %.

⁴⁷ QUINTERO, Velásquez; Ángela María; Trabajo Social y Procesos Familiares: Colección Política, Servicios y Trabajo Social; Editorial Lumen.1997.P. 19.

⁴⁸Ibíd. P. 19.

Si bien es cierto la familia es considerada como: “la única institución social, que sea conservado a lo largo de la historia, como garante del desarrollo integral del individuo.”⁴⁹ Siendo una realidad cambiante que se adapta a las condiciones socio-culturales, políticas y económicas que ofrece la sociedad, dichas condiciones pueden alterar la estructura, funcionamiento y el ciclo vital, “es así como en pro de aumentar las oportunidades educativas, es preciso que los programas de bienestar social, fomenten relaciones pertinentes entre las instituciones educativas, la familia, la comunidad y el mundo del trabajo de forma que puedan reforzarse mutuamente”⁵⁰. Para de este modo establecer patrones de crianza adecuados al contexto socio-cultural, mediante los cuales se logre afianzar los lazos familiares, consiguiendo mantener la permanencia de la familia en la sociedad.

Gráfica 22. Relaciones familiares.



Fuente: Autoras del proyecto 2010.

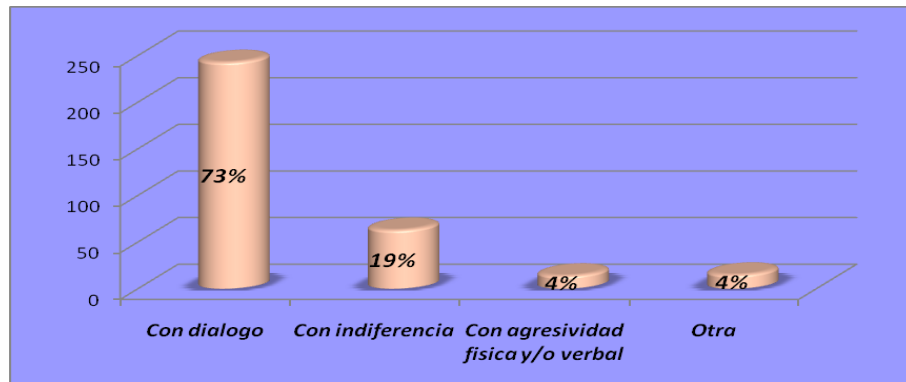
El tipo de relaciones de los estudiantes con su familia para este caso son armoniosas con un 61 %. Si a esta cifra añadimos el porcentaje de usuarios que

⁴⁹ QUINTERO, Ángela María; Tendencias del Trabajo Social Familiar. Ponencia presentada en el Congreso Mundial de Trabajo Social, 1996 AVERIGUAR SIES OP. CIT

⁵⁰ NACIONES UNIDAS; LA POLÍTICA DE BIENESTAR SOCIAL: Tendencias, Problemas y Enfoques Actuales, editorial Lumen Buenos Aires, 1995 P. 85.

perciben sus relaciones como poco armoniosas obtenemos un 95 %, es decir un 34%, sobrando un 5% para quienes dicen que sus relaciones son conflictivas.

Gráfica 23. Resolución de Conflictos Familiares.



Fuente: Autoras del proyecto 2010.

Se puede establecer que al interior del núcleo familiar al momento de resolver los conflictos utilizan el diálogo con 73 % como herramienta para la sana discusión, fortaleciendo los canales de comunicación y propiciando la participación en la toma de decisiones. El 19 % utiliza la indiferencia, con tendencias y conductas evitativas del problema, el 8% utiliza otras formas entre las cuales se encuentra la agresividad física y /o verbal u otro tipo de resolución de conflictos.

Siendo “el grupo familiar un sistema básico de convivencia, producto de la historia social, el contexto y de otras variables; lo que permite entender que otras condiciones mostrarían otras realidades de convivencia”.⁵¹ Entonces las relaciones familiares conflictivas pueden explicarse porque en la convivencia multigeneracional las diversas necesidades e intereses se contraponen en determinados momentos y circunstancias provocando tensiones dentro del seno

⁵¹ CABLLERO ,Nora; Revista Colombiana de Trabajo Social : Procesos Familiares Perspectiva de Trabajo Social 1994,p. 13.

familiar. Si bien pueden existir conflictos entre las diferentes generaciones de la familia, no siempre ocurre así, pues aunque existen objetivos diferentes entre sus miembros de acuerdo con la edad e intereses particulares, se puede llegar a un entendimiento que permita relaciones familiares satisfactorias.

Dentro del sistema familiar se utiliza el mecanismo de conciliación para la resolución pacífica de los conflictos, es entonces la propia familia la que incita al cambio, facilitando los canales para que la comunicación tenga lugar de manera asertiva y permanente, esta a su vez representa la dinámica del sistema familiar ya que “cada familia tiene un modelo de comunicarse lo que determina la interacción de cada uno de sus miembros”⁵²

Gráfica 24. Que actividades realiza frecuentemente cuando esta con su familia



Fuente: Autoras del proyecto 2010.

La gráfica muestra que el espacio que comparten en familia los usuarios de comedores se limita a asistir a reuniones familiares con el 32 %, integrándose con otros familiares, más no con su propio núcleo familiar pues son compromisos

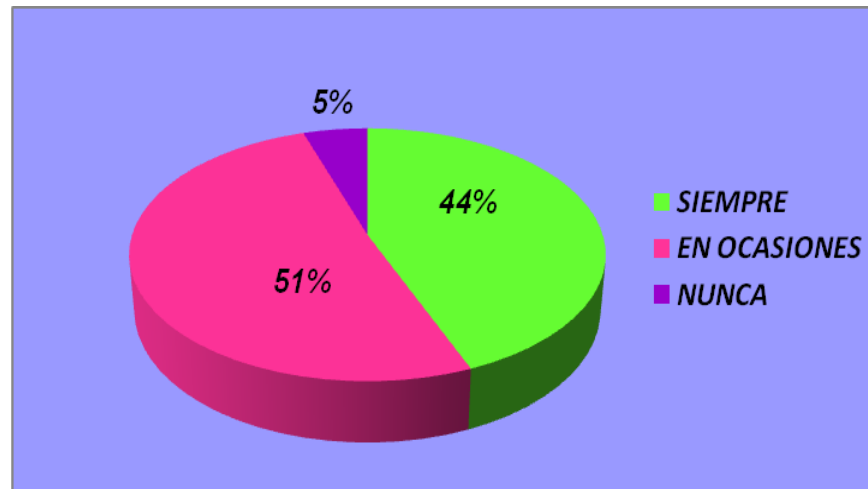
⁵² QUINTERO, Velásquez; Ángela María; Trabajo Social y Procesos Familiares: Colección Política, Servicios y Trabajo Social; Editorial Lumen.1997.P.44.

sociales adquiridos. El 16 % manifestó que no comparte ningún espacio familiar de lo cual se puede inferir que existe disfuncionalidad familiar, con el 14 % los usuarios que comparten paseos con su familia, con la tendencia a ser espacios flexibles para la integración familiar, el 11% realiza todas las actividades en familia mostrando interés en mantener la unión familiar y todos tienen la oportunidad vincularse con los aspectos de la vida familiar, el 8 % de los usuarios comparten actividades litúrgicas o cultos y el 7 % acompaña a su familia a merca.

Los beneficiarios del servicio destinan tiempo de sus actividades cotidianas para compartir con su familia, acá el sentido de identidad está determinado por el sentido de pertenencia de una familia particular, donde asumen pautas transaccionales que perviven a lo largo de la evolución individual. Esta visto como a pesar de las responsabilidades adquiridas en el ámbito académico los beneficiarios acompañan a su familia, puesto que sienten propias dichas actividades debido a que se encuentran arraigados al sistema familiar.

6.1.4 Concepciones del servicio.

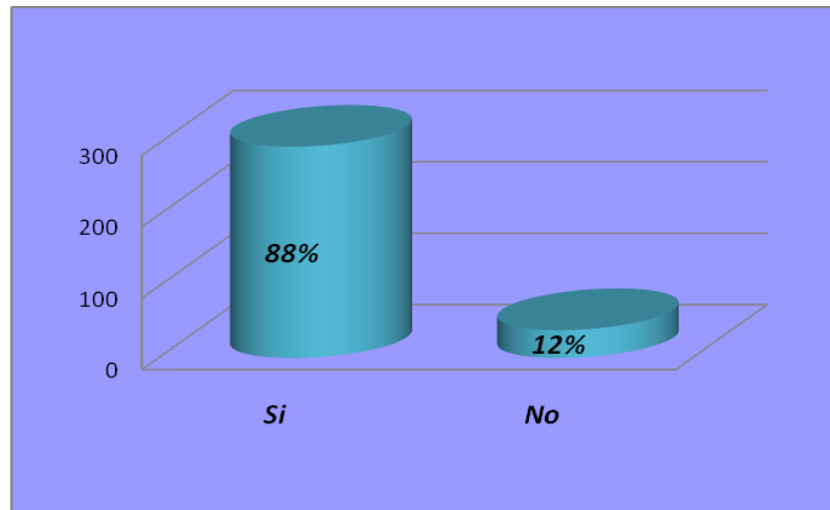
Gráfica 25: Se siente atendido cuando y como es debido.



Fuente: Autoras del proyecto 2010.

En cuanto a la disposición de ser atendidos cuando y como es debido por parte del personal de la sección de comedores, el 44% de beneficiarios perciben que siempre los atienden en el momento y tiempo adecuado, por el contrario el 51% de los beneficiarios perciben que solo en ocasiones y solamente el 5% de casos consideran que nunca, ya que en muchas de las ocasiones los coordinadores del servicio tiene que atender procesos administrativos, lo que convella a dedicarle tiempo a otro tipo de tarea diferentes a las relacionadas con el servicio. De esta manera se deduce que el servicio en cuanto atención es bueno pero no alcanza la excelencia.

Gráfica 26: Le gustaría la implementación de una oficina de atención al usuario.

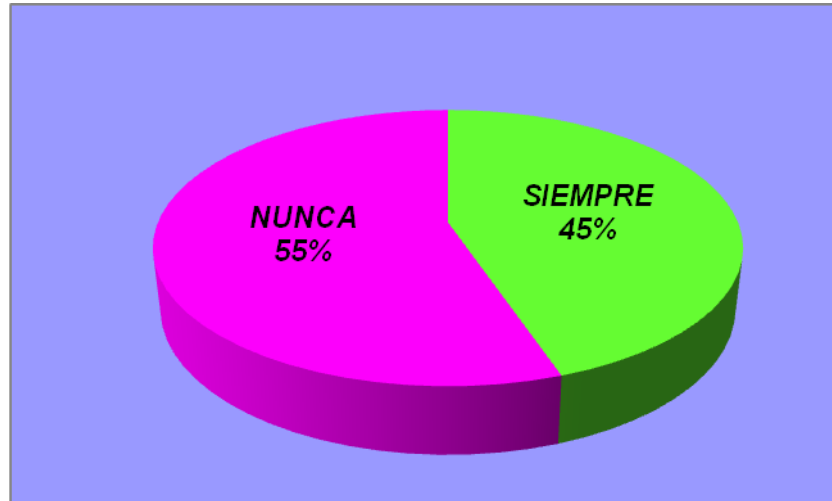


Fuente: Autoras del proyecto 2010.

Tal como se muestra en la gráfica, el 88 % de las personas considera oportuna la creación de una oficina para atención a los usuarios, frente a una minoría quienes representan un 12%.

En correspondencia con la gráfica 27 es evidente que los canales de comunicación entre beneficiarios y coordinadores del servicio no son pertinentes para la dinámica que se lleva a cabo dentro del servicio de comedores, pues el 55% presenta inconformidad al momento de manifestar las inquietudes ante los coordinadores ya que se tiene como factor condicionante el tiempo para llevar a cabo dicha atención de manera oportuna.

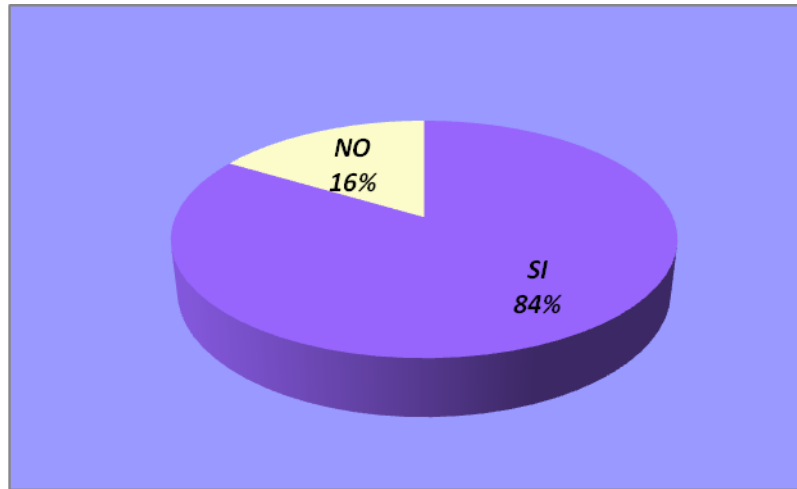
Gráfica 27: Tiene la oportunidad de expresar sus sugerencias frente al servicio.



Fuente: Autoras del proyecto 2010.

Esta gráfica representa que el 45% de beneficiarios encuestados dice que tienen la oportunidad de expresar sugerencias. Contrarestando por más de la mitad quienes dicen no poder expresar sus inquietudes, reflejado con el 55%. La situación que presenta la gráfica significa que los beneficiarios del servicio no son tenidos en cuenta en el desarrollo del servicio de comedores, para alcanzar una mejor satisfacción en cuanto al servicio que es ofrecido a la comunidad universitaria.

Gráfica 28: Estaría de acuerdo con la creación de un comité de usuarios.

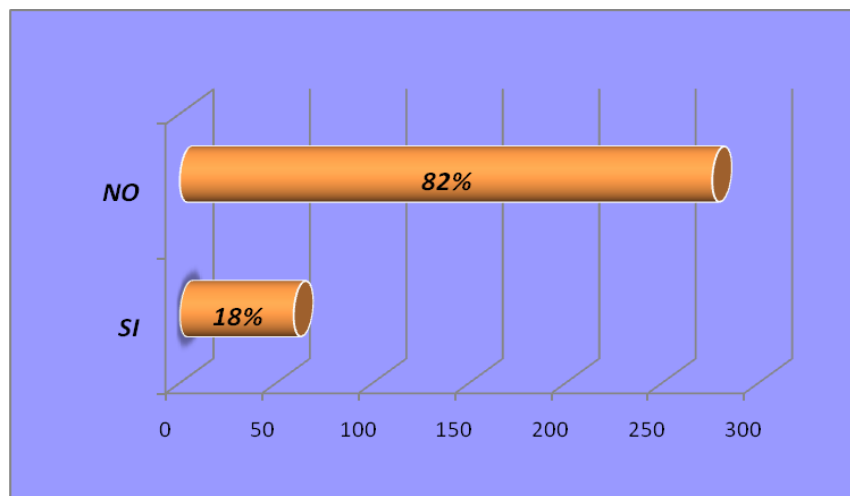


Fuente: Autoras del proyecto 2010.

Según el 84% de los encuestados afirma estar de acuerdo con la creación de un comité de usuarios, debido en gran parte a que a los estudiantes les gusta estar representados, acentuándose con ello el carácter público de la universidad frente a un 16% que no.

Cabe destacar que los beneficiarios desean tener participación activa en los procesos que se llevan a cabo dentro de la sección del comedor, pues son ellos los que viven el servicio, así mismo los que reconocen las fortalezas y debilidades del mismo. De esta manera se busca que el comité, mediante un trabajo mancomunado con los directivos de la División de Bienestar Universitario, actúe como facilitador en el proceso para la optimización del servicio.

Gráfica 29: Recibe Atención Nutricional



Fuente: Autoras del proyecto 2010.

El 82% de los usuarios encuestados asegura no recibir atención nutricional; por el contrario se destaca que el 18% recibe esta esto se explica porque la atención nutricional se canaliza a través de los servicios de medicina general que ofrece la División y algunos casos por voluntad propia de los beneficiarios ante la nutricionista del servicio de comedores.

Esto es preocupante ya que no se sabe si hay coherencia entre las necesidades nutricionales y la población beneficiaria, no obstante existe una estrecha relación entre la condición alimentaría y el desempeño a nivel académico, social y familiar.

7. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN: PLAN DE MEJORAMIENTO Y OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO DE COMEDORES

La vida universitaria, implica nuevos retos y desafíos para los jóvenes que deciden profesionalizarse mediante una formación integral; dependiendo para su éxito de las condiciones contextuales de los centros educativos, y más en aquellos que se ven en la necesidad de abandonar su núcleo familiar, para cumplir con su propósito. Convirtiéndose en personas vulnerables a las diversas problemáticas sociales que dentro del ámbito universitario y el contexto social se presentan. Por lo tanto, las instituciones de educación superior deban brindar espacios locativos, académicos, de bienestar y recreación que aseguren el bienestar de los estudiantes para hacer ameno el proceso de formación y reducir los índices de deserción.

De acuerdo con los hallazgos en la investigación adelantada, pone en manifiesto necesidades en la población estudiantil beneficiaria del servicio de comedores brindado por la División de Bienestar Universitario UIS, de tipo económico, de participación social y nutricional.

Es por ello que la División de Bienestar Universitario busca con el plan de mejoramiento y optimización del servicio de comedores, la implementación de un profesional de Trabajo Social que apoye la oficina de atención al usuario, articulando estudiantes en práctica de trabajo social, para garantizar su permanencia, y teniendo como propósito, la recepción de quejas y la planeación constante de programas y servicios de bienestar, orientados a aumentar la calidad de vida de la población y el mejoramiento continuo del servicio de comedor estudiantil.

Además en la oficina de atención al usuario, junto con los profesionales de Bienestar Universitario liderarán procesos de atención económica de estudiantes menos favorecidos mediante el plan padrino, así como los programas de vida saludable.

7.1 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Propender por el mejoramiento continuo y alcanzar la excelencia del servicio de comedores; para que por medio de distintas acciones se logre generar procesos de bienestar social a nivel individual, familiar y social.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar un profesional de Trabajo Social para dar Atención al Usuario, facilitando los canales de comunicación pertinentes entre los usuarios y los directivos del servicio, promoviendo la participación activa en el desarrollo del servicio de comedores.
- Establecer estrategias de bienestar social que brinden apoyo económico a los estudiantes.
- Establecer el programa de vida saludable que garantice el estado nutricional, de salud y psico-social que presentan los beneficiarios

7.1.2 Justificación. La propuesta se sustenta en las políticas de la División de Bienestar Universitario, que propenden por favorecer la calidad de vida de la población académica y el desarrollo humano, así como en la teoría de desarrollo a escala humana de Manfred Max-Neef, el cual sostiene que el desarrollo debe encaminarse a que la persona sea sujeto participe de su realidad social, en pro de

la satisfacción de las necesidades, que son de carácter multicultural, en la población beneficiaria del servicio de comedores.

Para garantizar los propósitos de la División de Bienestar Universitario, teniendo en cuenta los postulados de Max- Neff, se estructura un plan para el mejoramiento continuo que permita optimizar el servicio que se ofrece a la comunidad universitaria; además que facilite corregir los problemas encontrados en los estudiantes beneficiarios del servicio de comedores según la investigación, viéndose afectado con ello el desarrollo de las capacidades físico-mentales en el ámbito académico, social y familiar de la comunidad universitaria, y por ende su nivel de vida .

Proporcionando de esta manera satisfactores para las necesidades expresadas, siendo relevante que la Dirección de Bienestar y su equipo interdisciplinario participe en el proceso como veedor y catalizador de las demandas de la comunidad universitaria al respecto. Y por ende que se acompañe el desarrollo integral del individuo, optimizando y cualificando así la prestación del mismo.

7.2 REFERENTE TEÒRICO

El ser humano en su mundo habitual, experimenta, siente, explora saberes y busca obtener bienestar, para ello necesita satisfacer de manera adecuada las necesidades. Dichas necesidades se ajustan al contexto socio - cultural del hombre, por ello es necesario entenderlo en la totalidad de sus dimensiones humanas, para buscar favorecerlo en su desarrollo. Es así, como Manfred Max-Neff en su propuesta del desarrollo a escala humana las clasifica en nueve necesidades, las cuáles hacen parte de las categorías existenciales y señala que los satisfactores no es solo uno, si no pueden ser varios para atender una misma necesidad estando ligados al contexto histórico, cultural, el tiempo y espacio propio de cada individuo.

Para el proceso investigativo se tienen en cuenta las necesidades de subsistencia y de participación, puesto que son las demandas por la población objeto de estudio.

En correspondencia con el postulado que plantea Max-Neff para lograr el desarrollo del ser humano, y el estudio realizado en la sección del comedor estudiantil de la División de Bienestar Universitarios UIS; cabe destacar que los beneficiarios tienen necesidades de subsistencia y de participación. Entendiendo la necesidad de subsistencia como los elementos esenciales para mantener en equilibrio el hombre en la sociedad, actuando estos como facilitadores en el entorno vital. Para de esta manera mantener una vida digna, pues implica el tener alimentación, abrigo y trabajo.

Específicamente para el servicio de comedores se pretende propender por que al beneficiario se le brinden programas nutricionales, para detectar riesgos y así contribuir a la mejora de su salud física.

La necesidad de participación se dirige a integrar el interés de los beneficiarios, coordinadores y directivos en una sola dirección; bajo un trabajo mancomunado, canalizando las acciones a través de un comité de usuarios que a su vez se educara en habilidades sociales, y por ende se afianzara el sentido de pertenecía con la institución, construyendo de esta manera identidad.

Con la implementación del plan de mejoramiento y optimización del servicio del comedor estudiantil se pretende elevar la calidad de vida de la población beneficiaria del servicio de comedores y con ello contribuir al desarrollo humano de la comunidad estudiantil dentro del ámbito universitario.

7.3 REFERENTE LEGAL

El sustento legislativo se expresa en la ley 30 de 1992, por la cual se expide la reglamentación para las instituciones de educación superior. Es así como se crea el sistema nacional de Bienestar Universitario, para apoyar los procesos psicosociales de los estudiantes en el transcurso por la universidad.

Por tanto, se establecen responsabilidades a los organismos de control de las universidades que permitan estructurar programas de bienestar social para la comunidad universitaria; los cuales propicien el desarrollo en todas las dimensiones del ser humano. Atendiendo de esta manera las necesidades de la comunidad estudiantil.

7.4 FASES DE PLANEACIÓN.

El proceso se estructura en primera medida alrededor de las debilidades y fortalezas de cada factor y característica que se encontraron en los resultados. Siendo coordinado desde trabajo social desde psico –orientación. En pro del desarrollo físico-mental de los beneficiarios del servicio. Se realizará de acuerdo a las siguientes fases:

Gráfica 30: Fases de Planeación



Fuente: Autoras del Proyecto.2010.

- ✓ **FASE DIAGNÒSTICO:** Se realizó un proceso investigativo, para conocer las características específicas de los beneficiarios del servicio de comedores; estudiando los siguientes aspectos: demográficos, socio-económicos, familiares, individuales y apreciaciones del servicio.

- ✓ **FASE ANÁLISIS Y PLANEACIÓN:** Se procede al análisis de los hallazgos del proceso investigativo de manera crítica y reflexiva, pues se busca con ello determinar las principales necesidades en los aspectos que fueron evaluados. Posteriormente se establecen estrategias que brinden atención oportuna a las necesidades que son demandadas, así mismo como los objetivos, las actividades, acciones y los recursos que son necesarios para llevarlas a cabo. Siendo la promoción una sub.-fase del análisis y la planeación.

- **Promoción:** Se socializará la propuesta a los beneficiarios, el personal de comedores, y la comunidad universitaria, dando a conocer los lineamientos básicos. Para ello se utilizan estrategias tales como :
 - Carteles promocionales.
 - Distribución de volantes informativos
 - Jornadas pedagógicas.
 - Establecimiento de un punto informativo.

- ✓ **FASE EJECUCIÓN:** Se desarrollarán las estrategias y actividades específicas en el tiempo y lugar determinado, para de esta manera atender las necesidades de los beneficiarios. Siendo una sub.-fase el reconocimiento.

- **Reconocimiento:** Es el posicionamiento dentro de la población objeto, pues se busca que participen activamente de los actividades, proyectando el servicio de comedores dentro de la comunidad universitaria
- ✓ **FASE EVALUACIÓN:** Se pretende medir el impacto de las acciones y actividades del plan con respecto a las necesidades en un inicio detectadas. Teniendo como sub-fase la meta o logro
- **Meta o logro:** Hace referencia que mediante la implementación de la propuesta se contribuya a la cualificación del servicio de comedores y así mismo a mejorar la calidad de vida de los usuarios.

7.5 POBLACIÓN OBJETO

Dirigido a estudiantes adscritos al servicio de comedores semestralmente.

7.6 ESTRATEGIAS

El plan de mejoramiento y optimización tiene tres estrategias pilares, que propician el bienestar social, mediante las cuales se pretende fomentar la participación, formación, accesoria permanente y el mejoramiento de la calidad de vida. En las tablas 3, 4, 5 se presentan las estrategias que constituyen el plan de mejoramiento.

Tabla 3: Estrategia Atención al usuario de comedores a cargo de una trabajadora social.

<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Implementar un profesional de Trabajo Social para la de Atención al Usuario en los espacios físicos existentes, facilitando los canales de comunicación pertinentes entre los usuarios y los directivos del servicio, promoviendo la participación activa en el desarrollo del servicio de comedores.</i>
<p>Objetivos Específicos</p> <p><i>Objetivo 1: Brindar acompañamiento, consejería a los beneficiarios del servicio de comedores.</i></p> <p><i>Objetivo 2: Recepcionar quejas de los usuarios y darles tramite ante los responsables, así como inquietudes que presenten frente al servicio</i></p>
<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Atención individualizada.</i>▪ <i>Creación semestralmente de un comité de comedores para la Participación activa y así fomentar el sentido de pertenencia con el servicio.</i>▪ <i>Realización de talleres lúdico –reflexivos cada 15 días durante el semestre.</i>
<p><i>Apoyado en el grupos interdisciplinario de psico-orientación de la División de Bienestar universitario, el área administrativo de la UIS y los practicantes de rotación de psicología y trabajo social</i></p>

Fuente: Autoras del proyecto. 2010.

Tabla 4: Estrategia plan padrino.

<p>Objetivo General</p> <p><i>Establecer programas de bienestar social que brinden apoyo económico a los estudiantes.</i></p>
<p>Objetivos Específicos</p> <p><i>Objetivo 1: Buscar patrocinio económico para los usuarios de escasos recursos en los egresados de la UIS que fueron beneficiarios de comedores.</i></p>
<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Establecer el reglamento para la adjudicación del plan padrino.</i>• <i>Convocatoria abierta a los egresados, los beneficiarios y a la comunidad UIS en general usuarios utilizando ASEDUIS y las redes sociales.</i>• <i>Reuniones informativas a los padrinos, madrinas y a los beneficiarios interesados respecto a la metodología y el proceso para la adjudicación del patrocinio</i>• <i>Establecer el presupuesto de los bonos necesarios para garantizar el subsidio a los estudiantes de condiciones económicas apremiantes.</i>• <i>Reunión explicativa a los padrinos, madrinas y patrocinados respecto al funcionamiento de los bonos como herramienta para el patrocinio de los beneficiarios.</i>
<p><i>El aporte económico será consignado directamente al banco a nombre del patrocinado.</i></p> <p><i>Las adjudicaciones tendrán en cuenta la verificación de la información suministrada por las visitas</i></p>

Fuente: Autoras del proyecto.2010.

Tabla 5: Estrategia Jornadas Saludables

<p>Objetivo General</p> <p><i>Establecer el programa de vida saludable que garantice el estado nutricional, de salud y psico-social que presentan los beneficiarios.</i></p>
<p>Objetivos Específicos</p> <p><i>Objetivo 1: Identificar a beneficiarios con riesgos nutricionales y psico-sociales.</i></p> <p><i>Objetivo 2: Establecer los requerimientos nutricionales y darle seguimiento</i></p>
<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Convocatorias a los beneficiarios al inicio de cada mes del semestre de semestre. A través de volantes informativos, carteles promocionales y en la pagina Web de la UIS.</i>• <i>Valoración, nutricional, psicológica y de trabajo social. Mensualmente, pendiendo de la jornada a realizar.</i>• <i>Seguimiento de la situación de salud y psico-social presentada, mediante controles mensualmente programados, con el respectivo personal.</i>
<p><i>Apoyado en los practicantes de rotación de medicina, fisioterapia, y nutrición y dietética de la División de Bienestar Universitario.</i></p>

Fuente: Autoras del proyecto.2010.

7.7 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

El sistema de evaluación que se utilizara para las estrategias del plan de mejoramiento y optimización del servicio de comedores, consiste en un formato único para la evaluación de estrategias (VER ANEXO B) el cual se aplicara al finalizar la actividad correspondiente a los beneficiarios, actuando como responsables del proceso trabajo social.

Con los resultados se procede a realizar el análisis respectivo, enfatizando en los aspectos por mejorar, haciéndose las concernientes recomendaciones y posteriormente a esto, se reúne el comité conformado por: El representante del comité de los usuarios de comedores, el profesional de trabajo social que coordina el proceso, la estudiante en práctica de trabajo social y el equipo interdisciplinario de Bienestar Universitario. Allí se establecerán acciones específicas de mejoramiento, para dar seguimiento y control en pro del mejoramiento continuo del comedor estudiantil.

Variables que se tienen en cuenta para la evaluación de las estrategias

- Divulgación de la información de las actividades.
- Lugar en que se desarrollan las Actividades.
- Puntualidad de las actividades programadas.
- Recursos tecnológicos y lúdicos utilizados en la actividad.
- Contenidos temáticos trabajados en la actividad.
- Conocimientos adquiridos en la actividad.
- Horario establecido para la actividad.

ASPECTOS HUMANÍSTICOS

- Actitud del profesional para atender inquietudes.
- Trato recibido por parte del profesional.
- Respeto y solidaridad entre el equipo de trabajo y los asistentes.
- Comprensión del profesional hacia el usuario.
- Canales de comunicación establecidos entre el profesional y el usuario.

7.8 RECURSOS NECESARIOS

HUMANOS.

- Profesional de trabajo social (coordinador)
- Profesional de psicología
- Profesional de psicopedagogía
- Estudiante de trabajo social (practicante)
- Estudiantes de psicología (practicantes)
- Estudiantes de medicina (practicantes)
- Estudiantes de nutrición y dietética (practicantes)
- Estudiantes de Fisioterapia (practicantes)

FÍSICOS

- Oficina dotada para practicante de Trabajo Social, pues se encarga de brindar apoyo profesional.
- Auditorios.
- Computador (con conexión a Internet e impresora).
- Muebles y enseres.

MATERIALES

- Papelería (resma de hojas carta, marcadores, lápices, borradores, lapiceros, carpetas, ganchos regaladores, tinta impresora, clips, cosedora, grapadora).

INSTITUCIONALES

- Vicerrectora académica.
- División de Bienestar Universitario

- Facultades y escuelas.
- Oficina de psico-orientación.
- Otras universidades.
- Empresas privadas.
- Egresados UIS.

CONCLUSIONES

- ✓ La labor investigativa permitió no solo detectar las necesidades que demanda la población usuaria en los distintos aspectos ya mencionados, sino a su vez tomar medidas que permitirán construir procesos de intervención con base en conocimientos fundamentados en la experiencia, concibiendo a los usuarios del servicio de una manera integral, permitiendo referenciar información precisa de las características estudiadas, a su vez contribuyendo a establecer programas específicos de bienestar social para los usuarios, y de esta manera favorecer la calidad de vida, y el sentido de pertenencia con la División de Bienestar Universitario.
- ✓ El profesional de trabajo social está en la búsqueda permanente de alternativas que propicien una educación integral y a su vez contribuyan a fortalecer al individuo en habilidades sociales para que enfrente los cambios que se presenten en la vida diaria y en el proceso enseñanza-aprendizaje. Es por eso, que se busca tener una nueva concepción analizando no solo el contexto educativo inmediato, sino también el entorno familiar y social el cual tiene lugar al desarrollo del individuo.
- ✓ Los cambios geográficos, económicos y sociales, han afectado la calidad de vida de la población, siendo el fenómeno migratorio una consecuencia, por ende cada día ingresan a la universidad personas jóvenes, provenientes de otras regiones y departamentos del país, dándole carácter multicultural a la educación. Por tanto al vivir solos en la ciudad, se encuentran aislados del núcleo familiar, haciendo que el control sea limitado, y que sean autónomos y asuman sus responsabilidades como libertades.

- ✓ La mayoría de las familias de los usuarios investigados son familias nucleares, es la constituida por: madre, padre, hijos(as),hermanos (as),siendo probablemente hogares donde predomina el matriarcado, entendido en relación con la procedencia de los usuarios, siendo Santander el departamento predominante.

- ✓ Siendo la familia la principal red social, es significativo que a través de ella tiene lugar la educación de los hijos, mediante la socialización; viviéndose al interior del núcleo familiar la enseñanza aprendizaje, desarrollando la vida familiar en armonía, contando con participación activa de sus miembros respecto aspectos de la vida familiar. Utilizando el dialogo como canal para la resolución de conflictos y la integración del grupo familiar se ve reflejado en actividades que impliquen: compartir espacios, mercar, paseos, reuniones familiares, cultos religiosos y ver TV.

- ✓ La estabilidad emocional es fundamental, pues el hombre en su diario vivir se enfrenta a obstáculos que pueden afectar su vida, por ello es necesario recibir orientación adecuada y acorde a la realidad específica de cada sujeto, los usuarios encuentran la orientación necesaria en su núcleo familia, ya que brinda la seguridad y confianza que el hombre necesita.

- ✓ Respecto a las condiciones del servicio, se evidencia que no existen canales de comunicación asertivos entre los beneficiarios y los directivos, además los usuarios demuestran interés en participar activamente de los procesos relacionados con el comedor estudiantil, mediante la creación de un comité, para que de esta manera sus necesidades sean reconocidas, es por ello que la División de Bienestar Universitario debe orientar las acciones pertinentes para que puedan ser atendidas.Los usuarios manifiestan tener problemas en cuanto a la demora y modo de la atención por parte del servicio, de allí que sientan la

necesidad de ser escuchados y atendidos oportunamente, a través de una oficina de atención de usuarios, Paralelamente expresan no recibir atención nutricional por parte del servicio.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere continuar con futuras investigaciones, con el fin de examinar la influencia de otras variables y/ o características personales como la auto-eficacia, la percepción de apoyo social, los estilos de afrontamiento del estrés, los estilos cognitivos, los estilos de apego, etc. Mientras más conocimiento se tenga de los diversos factores que se relacionan con el bienestar personal, se estará en mejores condiciones para promover desarrollar aquellas condiciones que posibilitan una mayor satisfacción consigo mismo y con la propia vida.
- ✓ Se hace evidente la creación de programas de intervención psico-educativa dirigidos a la población estudiantil universitaria para satisfacer las necesidades percibidas, en base a lo reportado con nuevos estudios.
- ✓ Es importante promover el buen uso del tiempo libre, como también fortalecer los factores protectores y tratar los factores de riesgo.
- ✓ Se sugiere dar continuidad a la propuesta formulada para la cualificación del servicio de comedores estudiantil, en pro de la optimización del servicio que ofrece la División de Bienestar Estudiantil UIS.
- ✓ Es importante aprovechar el convenio de la División de Bienestar Universitario con la Escuela de Trabajo Social para el desarrollo, apoyo de programas, acompañamiento y seguimiento a los usuarios del servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- ANDER-EGG, Ezequiel. Métodos y técnicas de investigación social. Vol. IV Editorial Lumen. Buenos Aires, México 2003.
- BRIONES, Guillermo. Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. ICFES – ASCUN. Editorial CORCAS Ltda. Santa fe de Bogotá. 1997.
- CABALLERO DE ARAGON, Nora; Procesos Familiares. En: Revista Colombiana de Trabajo Social N.5. Medellín. 1994
- Constitución Nacional de Colombia. 1991.
- CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 30 de 1992. Bogotá

-----, Ley 15 de 1994. Bogotá
- DANKHE, G. L. (1989) “Investigación y Comunicación” En: C. Fernández-Collado y G. L. Dankhe (comps.), La Comunicación Humana: Ciencia Social, Ed. McGraw- Hill, México.
- GONZALES CALLAZAS, Susana. Situación Actual de Bienestar Universitario UIS. Problemas Y Alternativas;1992.
- GAITAN DE ROJAS, Clemencia. Situación Actual del Bienestar Laboral. En: Revista Colombiana de Trabajo Social N. 8. Bogotá. 1996.
- HERNÁNDEZ, Ángela María. Familia, Ciclo vital y psicoterapia breve. Bogotá. Editorial El Búho.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ Collado, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la investigación. MC Graw Hill. México; 1997.

- [http:// www.monografias.com](http://www.monografias.com)
- [http:// www.uis.edu.co/web.jsp](http://www.uis.edu.co/web.jsp)
- [http:// www.uis.edu.co/web/doc.interes/uisencifras2010/index.html](http://www.uis.edu.co/web/doc.interes/uisencifras2010/index.html)
- LOPEZ, Yolanda; Dialogo y Principios Básicos para la intervención de los Dilemas Familiares. En: Taller de Capacitación de Comisarías de Familia de Bogotá e Ibagué. Universidad Nacional de Colombia .Santa fe de Bogotá, julio 5 y 6 de 1994.
- MARTÍN MONZÓN Isabel maría. Estrés académico en estudiantes universitarios. Universidad de Sevilla (España). Apuntes de psicología. 2007. Vol.25.Pág87-99 Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf>
- MAX-NEFF, Manfred: Desarrollo a Escala Humana: Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones: Editorial Nordon- Comunidad, 1994 Uruguay.
- MOLERIO, Osana P. y otros. Aprendizaje y Desarrollo Humano. En: Revista Iberoamericana de Educación. Cuba. No 44/3. 25 de octubre de 2007.
- MURDOCK, George Peter (1949). *Estructura social*. Nueva York: El MacMillan Company.
- NACIONES UNIDAS; LA POLÍTICA DE BIENESTAR SOCIAL: Tendencias, Problemas y Enfoques Actuales, Editorial Lumen Buenos Aires ,1995.
- PLAN NACIONAL DE BIENESTAR UNIVERSITARIO. ICFES. Santa fe de Bogotá. 1999.
- QUINTERO VELAZQUEZ, Ángela María; Tendencias del Trabajo Social Familiar. En: Congreso Mundial de Trabajo Social, 1996.
- ROJAS Soriano, Raúl Investigación social teoría y praxis. Editorial Plaza y Valdez. México. 1989.

- TORRES Laura Evelia. RODRÍGUEZ Norma Yolanda. Rendimiento académico y contexto familiar en los estudiantes universitarios. Universidad Nacional autónoma de México (UNAM). Enseñanza e investigación en Psicología. 2006 Vol. 11. Pág. 255-277 Disponible en : <http://redalyc.uaemex.mx/pdf>
- TORRES Reina Perla Amanda. Perfil del usuario de Comedores. Universidad Industrial de Santander. 1991
- UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Proyecto Institucional. Bucaramanga 2010.
- -----, UIS en cifras. Bucaramanga 2010.
- YUS RAMOS, Rafael. Educación Integral; Una educación holística para el siglo XXI: Editorial Desclee de Brower, S. A; Tomo I. 2001

ANEXOS



ANEXO A. ENCUESTA



Universidad Industrial de Santander División de Bienestar Universitario

Encuesta Socio-Económica, Familiar y Concepción de los Estudiantes Usuarios de Comedores

Con el fin de brindar de forma más eficiente y completa el servicio de comedores, la escuela de Trabajo Social de la UIS junto con la División de Bienestar Universitario han diseñado el siguiente formulario, pretendiendo conocer más de cerca las condiciones económicas, familiares y a la percepción que tienen los usuarios frente al servicio. Estos datos permitirán desarrollar procesos de intervención acordes a las necesidades y expectativas de los usuarios.

DATOS PERSONALES Y DEMOGRÁFICOS.

Marque solo una opción y rellene el círculo según corresponda su respuesta.

1. Ciudad de procedencia _____

2. Edad _____

3. Genero

- a. femenino
- b. masculino

4. Estado civil

- a. soltero
- b. casado
- c. unión libre

5. Actualmente vive en la ciudad con:

- a. solo
- b. con familiares
- c. con su familia

ASPECTO SOCIO-ECONÓMICO.

6. Estrato social

- a. uno
- b. dos
- c. tres
- d. cuatro

7. Tipo de vivienda de su familia

- a. casa
- b. apartamento
- c. habitación
- d. finca

8. Tenencia de vivienda de su familia

- a. propia
- b. arriendo
- c. familiar
- d. invasión

9. ¿Cuál es la fuente principal de ingresos con la que cubre sus gastos?
Personales y académicos?

- a. padres
- b. cónyuge
- c. hermanos
- d. otros familiares
- e. trabajo propio

10. Ocupación de los padres

- a. empleado
- b. independiente

- c. jubilado
- d. otros

ASPECTO INDIVIDUAL.

11. ¿Fuera del servicio de comedores, es beneficiario de algún servicio más?

- a. Becas
- b. Auxiliaturas
- c. Residencias
- d. Tutor
- e. Ninguno de los anteriores
- f. otro

12 ¿Durante su permanencia en la universidad cual es la dificultad que con mayor frecuencia se le ha presentado?

- a. Problemas académicos
- b. Problemas familiares
- c. Problemas económicos
- d. Problemas emocionales y/o personales

13 ¿Cuando tiene alguna dificultad, a quien acude? (Si su respuesta es diferente a la opción d, responda la pregunta 14)

- a. familia
- b. amigos
- c. pareja
- d. profesionales
- e. A nadie

14. ¿Motivos por el cual no busca ayuda profesional?

- a. temor a ser juzgado
- b. desconocimiento de los programas
- c. desconfianza al profesional
- e. no le gusta

ASPECTO FAMILIAR.

15. ¿Quién ejerce la autoridad en su hogar?

- a. la autoridad la asume el padre
- b. la autoridad la asume la madre
- c. la autoridad es asumida por algún hermano (a)
- d. la autoridad es asumida por abuelo (s)
- e. todos opinan y deciden
- f. no existe autoridad

16. ¿Considera que su familia le brinda apoyo?

- a. siempre
- b. casi siempre
- c. algunas veces
- d. nunca

17. ¿Qué clase de apoyo considera usted que le brinda su familia?

- a. emocional
- b. económico
- c. informativo
- d. espiritual
- e. todos
- f. ninguno de los anteriores

18. ¿Las redes de apoyo con las que usted cuenta son?

- a. familia
- b. compañeros de estudio
- c. amigos
- d. todas las anteriores
- e. ninguna de las anteriores
- f. otros

19. Tipo de familia

- a. familia nuclear (papá, mamá e hijos)
- b. familia extensa (familia nuclear con otros parientes –abuelos, tíos,

- c. mono-parental (uno de los padres y sus hijos)
- d. reconstituida (unión de dos personas y sus hijos –los tuyos, los míos y los nuestros)
- e. sin padres

20. ¿Las relaciones en su familia son?

- a. armoniosas
- b. poco armoniosas
- c. conflictivas

21. ¿Los conflictos familiares se resuelven?

- a. Dialogo
- b. Indiferencia
- c. Agresividad física o verbal
- d. otra

22. ¿Qué actividades realiza habitualmente cuando esta con su familia?

- a. reuniones familiares
- b. paseos
- c. Hacer mercado.
- d. ver TV
- e. celebraciones litúrgicas, cultos
- f. Ninguna
- g. Todos

ASPECTO DEL SERVICIO.

23. ¿Se siente atendido ante alguna inquietud cuándo y cómo es debido?

- a. siempre
- b. en ocasiones
- c. nunca

25. ¿Le gustaría la implementación de una oficina de atención al usuario de comedores?

- a. si

b. no

27. ¿Recibe atención nutricional?

a. si

b. no

28. ¿Tiene la oportunidad de expresar sus sugerencias frente al servicio?

a. siempre

b. nunca

29. ¿Estaría de acuerdo con la creación de un comité de usuarios de comedores?

a. si

b. no

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO B. FORMATO ÚNICO PARA LA EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS



División de Bienestar Universitario
Universidad Industrial de Santander



FORMATO ÚNICO PARA LA EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS

Para la División de Bienestar Universitario es importante conocer, la apreciación que tienen los usuarios de las actividades y programas que se ofrece a la comunidad estudiantil y en los cuales ellos participan.

Instrucciones: Leer cuidadosamente los enunciados y marcar con una x
Excelente: E; Bueno: B; Regular: R; Malo: M según corresponda.

Fecha: _____

ASPECTOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO Y OPTIMIZACIÓN DE COMEDORES UIS				
ÍTEM	E	B	R	M
1. Divulgación de la información de la realización de actividades				
2. Espacio físico en donde se desarrollan las Actividades				
3. Puntualidad de las actividades programadas				
4. Recursos tecnológicos y lúdicos utilizados en el desarrollo de la actividad.				
5. Contenidos temáticos trabajados en la actividad.				
6. Conocimientos adquiridos en la actividad				
7. Horario establecido para la actividad				
8. Actitud del profesional para atender inquietudes.				
9. Trato recibido por parte del profesional.				
10. Respeto y solidaridad entre el equipo de trabajo y los asistentes				
11. Comprensión del profesional hacia el usuario				
12. Canales de comunicación establecidos entre el profesional y el usuario				