

# Proceso de autoevaluación con fines de Acreditación Institucional

Junio de 2014

---

Informe de cumplimiento de características e indicadores  
del modelo CNA para la Acreditación Institucional

---

**Factor**   
Bienestar institucional

# Proceso de autoevaluación con fines de Acreditación Institucional

Junio de 2014

Informe de cumplimiento de características e indicadores  
del modelo CNA para la Acreditación Institucional

**Factor**   
Bienestar institucional



Por una cultura de la vida, su calidad y su sentido

© **Universidad El Bosque**

Junio 2014

**Presidente de El Claustro**

José Luis Roa Benavides

**Presidente del Consejo Directivo**

Carlos Alberto Leal Contreras

**Rector**

Rafael Sánchez París

**Vicerrectora Académica**

María Clara Rangel Galvis

**Vicerrector Administrativo**

Francisco José Falla Carrasco

**Vicerrector de Investigaciones**

Miguel Otero Cadena

**Secretario General**

Luis Arturo Rodríguez Buitrago

**Comite Editorial**

Rafael Sánchez París

María Clara Rangel Galvis

Francisco José Falla Carrasco

Miguel Otero Cadena

Miguel Ruiz Rubiano

Julia Milena Soto Montoya

Claudia Marcela Neisa Cubillos

Ximena Marín Moreno

**Coordinadora de Factor**

Ximena Marín Moreno

**Concepto, diseño y cubierta**

Centro de Diseño y Comunicación

Facultad de Diseño, Imagen y Comunicación

Universidad El Bosque.

**Impresión**

Javegraf

© Todos los derechos reservados.

Esta publicación no puede ser reproducida ni total ni parcialmente, ni entregada o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sin el permiso previo del autor.

# Factor 8: Bienestar institucional

## Contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>6</b>
<b>Característica 21A. Clima Institucional.....</b>	<b>7</b>
Clima organizacional favorable para el desarrollo de los diferentes actores universitarios.....	7
Políticas de bienestar que propicien el desarrollo integral de los miembros de la comunidad universitaria. ....	8
<b>Indicadores de la Característica 21A .....</b>	<b>8</b>
Indicador: IDA - Información verificable sobre la existencia de evaluaciones periódicas para diagnosticar la percepción de los diferentes estamentos sobre el clima organizacional.....	8
Indicador: IDB - Información verificable sobre la implementación de acciones de mejoramiento del clima, a partir de los resultados de la evaluación del mismo.....	9
Indicador: IDC - Información verificable sobre mecanismos y procedimientos para facilitar la comunicación entre los actores universitarios, y entre éstos y el gobierno central de la institución y la dirección de los programas académicos. ....	10
Indicador: IDD - Información verificable sobre facilidades que promueve la institución para promover las relaciones entre los distintos actores y grupos, de orden académico, culturales, deportivos y otros. ....	11
Indicador: IDE - Apreciación de los actores universitarios sobre los esfuerzos de la institución para mantener un clima laboral adecuado (pago oportuno de salarios, equidad en la asignación laboral, facilidades para el desempeño de las labores asignadas, oportunidades equitativas para capacitación y promoción entre otros).....	12
Indicador: IDF - Apreciación de miembros de la comunidad universitaria sobre el clima institucional general y en las diferentes dependencias. ....	13
Indicador: IDG - Documentos institucionales en los que se consignen las políticas de la institución sobre el bienestar de la comunidad universitaria y su lugar en la organización de la institución. ....	14
Indicador: IDH - Información verificable sobre estudios o proyectos investigativos adelantados acerca de temas propios del bienestar universitario. ....	15

## **Característica 21. Estructura del Bienestar Institucional..... 16**

Unidad responsable de la dirección y coordinación de actividades de bienestar universitario. .... 16

Mecanismos de divulgación de las actividades orientadas al bienestar de la comunidad universitaria. .... 17

### **Indicadores de la Característica 21.....17**

Indicador: ID244 - Información verificable, Información verificable sobre la gestión y coordinación de los servicios de bienestar para los diferentes estamentos en los últimos tres años. ....17

Indicador: ID245 - Información verificable sobre la organización y estructura de los programas de la unidad o unidades encargadas de la prestación de los servicios de bienestar. .... 18

Indicador: ID246 - Información verificable sobre la participación de la comunidad en la planeación y puesta en marcha de los programas de bienestar. ....19

Indicador: ID247 - Apreciación de miembros de la comunidad institucional sobre la suficiencia de la estructura y del personal que presta los servicios de bienestar. ....20

Indicador: ID248 - Información verificable sobre estrategias de comunicación y proyección de los servicios a la comunidad en los últimos tres años. ....21

Indicador: ID249 - Apreciación de miembros de la comunidad universitaria sobre la divulgación de las actividades de bienestar. ....22

## **Característica 22. Recursos y servicios para el bienestar Institucional..... 24**

Suficiencia de los servicios de Bienestar. .... 24

### **Indicadores de la Característica 22.....25**

Indicador: ID250 - Listado con descripción de servicios ofrecidos por la Institución en los últimos tres años: bienestar, deportes, formación integral estudiantil, servicios a profesores y empleados, atención de desastres y emergencias, entre otros. ....25

Indicador: ID251 – Porcentaje de cobertura de los servicios de Bienestar Universitario en los diferentes estamentos en los últimos 3 años. ....28

Indicador: ID252 - Apreciación de miembros de la comunidad universitaria sobre la calidad y el impacto de los servicios de bienestar. ....30

Indicador: ID253 - Relación de espacios expresados en m2 destinados a los programas de bienestar. ....32

Indicador: ID254 - Apreciación de la comunidad universitaria sobre adecuación y suficiencia de la infraestructura, equipos y materiales para el desarrollo de los programas de bienestar. ....32

Indicador: ID255 – Relación entre el presupuesto ejecutado en los programas de bienestar y el presupuesto total ejecutado en la Institución, en los últimos tres años. ....33



# Factor 8: Bienestar institucional

## Introducción

Desde su creación, la Universidad ha realizado procesos de auto-evaluación a nivel institucional y de programas. En este sentido, El Claustro, máximo órgano de gobierno, ha ratificado su directriz para consolidar la Cultura de la Calidad en la Institución, que permita un mejor ejercicio de la Autonomía Universitaria, reflejada en una Auto-regulación y Auto-evaluación Institucional que, como procesos permanentes, colaborativos y articulados al quehacer cotidiano, traigan como resultado nuevos reconocimientos de calidad a nivel nacional e internacional.

Esto se evidencia, en el pasado reciente, en el Plan de Desarrollo Institucional 2011 – 2016 de la Universidad El Bosque en el que se establecen los ejes estratégicos que orientan el plan estratégico institucional, formulando los planes y proyectos que lo componen. Bajo este marco en el eje estratégico 1 “Desarrollo Estratégico y de Calidad” se presenta el programa Acreditaciones y Certificaciones de Calidad dentro del cual se encuentra el proyecto “Obtención de la acreditación de Alta Calidad Institucional otorgada por el Consejo Nacional de Acreditación”.

En coherencia con el Plan y con la Política Institucional de Calidad y Planeación trabajamos por la búsqueda de la excelencia y por ello promovemos la cultura de la planeación y de la calidad, a través de la autoevaluación, la auto regulación y el autocontrol.

En virtud de lo anterior, y atendiendo al interés institucional por iniciar nuestro proceso de Autoevaluación Institucional con fines de Acreditación Institucional, desde el año 2012 y articulado con el Modelo del Consejo Nacional de Acreditación, el Consejo Directivo aprueba la conformación de equipos de trabajo integrados por miembros de la Comunidad Universitaria quienes hicieron parte de los mismos, teniendo en cuenta su experiencia en estos campos; para cada grupo fue nombrado un coordinador. Estos grupos fueron quienes recopilaron, analizaron y articularon la información institucional relacionada con los respectivos aspectos a evaluar.

Con estos insumos, entre Agosto de 2013 y Junio de 2014, los coordinadores identificaron para su respectivo factor las características y clasificaron los indicadores en documentales, numéricos y de apreciación. A partir de ello, recopilaron y documentaron experiencias institucionales y de las unidades académicas y administrativas con las cuales analizaron e identificaron el cumplimiento de dichos aspectos. Posteriormente se establecieron grupos revisores de información conformados por las Directivas de la Universidad quienes verificaron y realizaron sugerencias a los documentos.

De esta manera, la información que se presenta en este documento es el resultado de dicho trabajo y muestra la evidencia del cumplimiento de cada una de las características e indicadores del Factor 8 “Bienestar institucional”.

## Característica 21A. Clima Institucional.

*“La institución ha definido políticas claras de bienestar institucional orientadas al mantenimiento de un adecuado clima institucional que favorece el crecimiento personal y de grupo y propicia la conformación de una comunidad académica; estas políticas orientan la prestación de los servicios de bienestar correspondientes”.*

Las personas son el pilar fundamental para el desarrollo y quehacer de las instituciones de educación superior. Las universidades del mundo centran su atención en generar estrategias que permitan seguir optimizando la capacidad organizacional a través del enriquecimiento del talento humano como el mayor de sus recursos.

La Universidad El Bosque es consciente de que un ambiente apropiado para el desarrollo de las personas que la integran, permite la mejora en los procesos y servicios organizacionales, sean estos misionales (formación, investigación y transferencia) o de soporte académico (Bienestar Universitario, servicios estudiantiles).

### **Clima organizacional favorable para el desarrollo de los diferentes actores universitarios.**

De esta manera, la Universidad se ha preocupado en primera instancia por la valoración de diferentes aspectos del clima organizacional a través de los ejercicios de autoevaluación de 2009 y 2014 y de la caracterización de su comunidad utilizando diferentes criterios. Gracias a estos procesos, la Institución ha identificado una oportunidad de mejora en el diseño e implementación de un instrumento especializado en la evaluación del clima organizacional que pueda ofrecer información más detallada, éste se encuentra ya en fase de aplicación.

Estos diagnósticos le han permitido a la Universidad emprender acciones encaminadas a mantener y mejorar el clima y ambiente organizacional de manera que se promueva el adecuado relacionamiento y el desarrollo de las personas en la Institución. Estas acciones se ven reflejadas en el Plan de Desarrollo Institucional 2011 – 2016, en la formulación de varias políticas institucionales, así como en programas, proyectos, actividades y servicios que ofrece Bienestar Universitario en un trabajo conjunto con las diferentes instancias académicas y administrativas.

En esta misma vía, la Institución se plantea la construcción de comunidad como un principio del Bienestar Universitario que impacta en el clima organizacional, de manera que asegura la existencia de múltiples mecanismos y procedimientos a partir de los cuales los actores de la universidad se comunican entre sí y con los directivos haciéndose partícipes de la construcción y desarrollo institucional.

Esta construcción de comunidad como elemento que aporta al clima organizacional se ve materializada en el día a día de la vida universitaria en donde los diferentes actores y grupos interactúan y construyen relaciones, para lo cual, la Institución propicia diversos escenarios y espacios académicos, culturales o deportivos.

Los esfuerzos institucionales por favorecer un adecuado clima organizacional son percibidos, en general, de manera positiva por los diferentes colaboradores de la Institución. Así mismo, la comunidad tiende a percibir como agradable el clima o ambiente tanto a nivel institucional como en las dependencias.

## Políticas de bienestar que propicien el desarrollo integral de los miembros de la comunidad universitaria.

La Universidad cuenta con una Política de Bienestar Universitario que además de definir el concepto de bienestar para la Institución y orientar su gestión, se encuentra alineada con la Orientación Estratégica y se articula con otras políticas de temas claves para el desarrollo institucional.

Finalmente, los elementos señalados se retroalimentan y enriquecen de manera permanente gracias a la reflexión de la institución sobre la dinámica siempre cambiante de la vida universitaria, lo que se hace evidente en los ejercicios de caracterización de la comunidad que se realizan y en los estudios e investigaciones que se llevan a cabo desde las unidades académicas y que dan cuenta de diversos aspectos relevantes para el bienestar y el clima de la Institución.

## Indicadores de la Característica 21A

### **Indicador: IDA - Información verificable sobre la existencia de evaluaciones periódicas para diagnosticar la percepción de los diferentes estamentos sobre el clima organizacional.**

Para la Universidad, las personas son el pilar fundamental de su quehacer y desarrollo; por ello entiende la importancia de fomentar un clima organizacional armónico que promueva un ambiente adecuado para el aprendizaje, la enseñanza, el trabajo y el desarrollo personal, contando con acciones que permitan conocer la percepción de su comunidad sobre el clima organizacional existente en la Institución.

Con el fin de conocer periódicamente la percepción de los diferentes estamentos sobre el clima organizacional de la Universidad, se han venido evaluando algunos factores que inciden en éste, en procesos institucionales tales como los procesos de autoevaluación institucional y las caracterizaciones de Bienestar Universitario.

En el marco del proceso de autoevaluación del año 2009 y como parte de las preguntas de los instrumentos que fueron respondidos por todos los grupos de interés internos de la Universidad, se tuvieron en cuenta dimensiones relacionadas con el clima organizacional tales como: mecanismos formales de comunicación e integración, toma de decisiones, condiciones de contratación y vinculación, estímulos y reconocimientos, servicio, calidad, bienestar y recursos físicos e infraestructura (*ver Anexo Clima en proceso de Autoevaluación Institucional 2009*). Esto también se presenta en el proceso de autoevaluación institucional del año 2013 con los instrumentos diseñados, los cuales contienen también varias preguntas que buscan conocer la percepción de los miembros de los estamentos sobre los temas anteriormente enunciados y que para la universidad son ciertamente aspectos relevantes que contribuyen al clima y ambiente institucional.

Por otro lado, y dado que para la Universidad el bienestar es una condición necesaria para promover la calidad de vida, así como una cultura estimulante y un clima organizacional armónico, se han realizado dos procesos de caracterización de la comunidad universitaria. El primero de ellos, llevado a cabo entre el segundo periodo del año 2010 y el primero del 2011, estuvo enfocado hacia la identificación de los gustos, preferencias y expectativas de los miembros de los distintos estamentos de la Universidad con el fin de optimizar la gestión de Bienestar Universitario con base en el impacto, cobertura y pertinencia de la oferta de servicios y actividades brindados por el departamento (*Ver*

*Anexo Clima Organizacional - Caracterización 2010*). El segundo se realizó en el 2013, buscando conocer tanto la definición que se tiene de bienestar y los aspectos que inciden en él, como la percepción en cuanto a las condiciones que ofrece la universidad para el bienestar de la comunidad universitaria, como una dimensión determinante para la motivación y el desempeño laboral y académico y por consiguiente, para un adecuado clima organizacional (*ver anexo Clima Organizacional - Caracterización 2013*).

Por estar cada vez más consciente de la relevancia que tiene un adecuado clima en el desarrollo institucional, la Universidad ha diseñado un instrumento –validado por jueces expertos, para evaluar específicamente el clima laboral, éste será aplicado en el año 2014 (*ver Anexos Proyecto validación y sistematización de instrumento de evaluación del clima organizacional, Instrumento clima organizacional UEB para evaluación jueces y Ficha Técnica Instrumento Clima Organizacional UEB*).

Finalmente, la Universidad cuenta con información verificable sobre la existencia de evaluaciones periódicas para diagnosticar la percepción de los diferentes estamentos sobre el clima organizacional.

### **Soportes y anexos**

- Clima en proceso de Autoevaluación Institucional 2009
- Clima Organizacional - Caracterización 2010
- Clima Organizacional - Caracterización 2013
- Proyecto validación y sistematización de instrumento de evaluación del clima organizacional
- Instrumento clima organizacional UEB para evaluación jueces
- Ficha Técnica Instrumento Clima Organizacional UEB

### **Indicador: IDB - Información verificable sobre la implementación de acciones de mejoramiento del clima, a partir de los resultados de la evaluación del mismo.**

La Universidad busca consolidar una cultura y clima organizacional coherente con su filosofía, principios y valores que fomenten el bienestar y satisfacción de los integrantes de la institución a través de acciones que fortalezcan la coherencia entre los lineamientos de la institución y la concepción de vida de los colaboradores.

A partir de los resultados obtenidos en el marco de los procesos de autoevaluación institucional y de las caracterizaciones de los diferentes estamentos para evaluar el clima desde los factores que lo afectan (mecanismos formales de comunicación e integración, toma de decisiones, condiciones de contratación y vinculación, estímulos y reconocimientos, servicio, calidad, bienestar y, recursos físicos e infraestructura); la Universidad ha venido implementando acciones encaminadas a construir un clima organizacional que fomente el bienestar y satisfacción de los integrantes de la comunidad universitaria (*ver Anexo Clima en proceso de Autoevaluación Institucional 2009*).

En sinergia con lo anterior, estas acciones se reflejan por una parte, en el Plan de Desarrollo Institucional 2011 – 2016, específicamente en el Eje 4 Construimos un mejor equipo, Programa bienestar, desarrollo integral y calidad con sus proyectos de fortalecimiento de las áreas de Bienestar Universitario así como el de Cultura y clima, y, de manera transversal, en los demás ejes; y por otra parte, en las políticas institucionales de: Bienestar Universitario, Gestión del Talento Humano Académico, Planeación y Calidad del Talento Humano Académico, Estímulos a la Excelencia Académica (*ver anexos*). Estos esfuerzos se han visto traducidos en estímulos y apoyos directos para el equipo de la Universidad (*ver anexos Estímulos a la excelencia y Apoyos económicos programas de desarrollo disciplinar e institucional*).

Así mismo, y con la convicción para la Universidad de que el bienestar de su comunidad es un elemento fundamental para un adecuado clima organizacional, varias de las acciones realizadas para tal fin se han llevado a cabo directa e indirectamente desde la gestión e impacto del quehacer de Bienestar Universitario. Es así como se ha ampliado la oferta de actividades y servicios de bienestar (*ver anexo programa Tómame tu tiempo*), fortalecido el bienestar para académicos y administrativos, fomentado la participación e integración mediante estrategias y mecanismos de comunicación, y desarrollando y adecuando la infraestructura tanto en espacios para el bienestar como para la academia y la gestión administrativa.

La institución puede de esta manera evidenciar cómo a partir de las detecciones que hace de diferentes aspectos relacionados con el clima organizacional, desarrolla acciones planeadas y coherentes para mejorarlo.

### **Soportes y anexos**

- Clima en proceso de Autoevaluación Institucional 2009
- Política bienestar universitario
- Política de gestión del talento humano académico
- Política estímulos excelencia académica
- Política planeación y calidad talento humano académico
- Estímulos a la excelencia
- Apoyos económicos programas de desarrollo disciplinar e institucional
- Programa Tómame tu tiempo.

### **Indicador: IDC - Información verificable sobre mecanismos y procedimientos para facilitar la comunicación entre los actores universitarios, y entre éstos y el gobierno central de la institución y la dirección de los programas académicos.**

La comunicación entre los diferentes actores universitarios es fundamental no solo para el desarrollo de la vida académica, sino también para consolidar la construcción de comunidad como un principio de Bienestar Universitario. La creación, desarrollo y fortalecimiento permanente de espacios en los que se puedan vincular estudiantes, académicos, administrativos y directivos resulta entonces vital para el desarrollo institucional.

La Universidad cuenta con espacios formales de comunicación entre los diferentes actores de la comunidad y de estos con las directivas, tales como el Consejo Directivo, Consejo Administrativo, Consejo Académico, Consejos de Facultades, Consejo Estudiantil. Así mismo, se desarrollan reuniones y comités con participación de académicos, estudiantes y directivas que cumplen con propósitos específicos claves para la vida universitaria.

De manera particular los estudiantes, académicos y egresados que participan en estos órganos de gobierno son elegidos por los grupos a los que representan tras postularse de manera voluntaria (*ver anexos Actas de escrutinio elección*).

Las funciones, responsabilidades y formas de constitución de estos estamentos están definidas en los reglamentos y estatutos de la Institución (*ver anexo participación en órganos de gobierno*), y registran sus deliberaciones en actas que dan cuenta de la memoria y labor de estos entes (*ver anexos Muestra acta Consejo Académico, Muestra acta Consejo de Facultad; Muestra acta Consejo Estudiantil y Muestra acta Comité de Bienestar Universitario*).

Con lo señalado, la Universidad puede dar cuenta de los mecanismos y herramientas con que cuenta para facilitar la comunicación entre los diferentes actores de la comunidad universitaria que se hacen partícipes de la construcción y desarrollo de la institución.

### **Soportes y anexos**

- Actas de escrutinio elección
- Participación en órganos de gobierno
- Muestra acta Consejo Académico,
- Muestra acta Consejo de Facultad
- Muestra acta Consejo estudiantil
- Muestra acta Comité de Bienestar Universitario

### **Indicador: IDD - Información verificable sobre facilidades que promueve la institución para promover las relaciones entre los distintos actores y grupos, de orden académico, culturales, deportivos y otros.**

Las relaciones y vínculos que construyen diariamente las personas y grupos que conforman la comunidad de la Institución hacen dinámica la vida universitaria. El Bienestar Universitario cumple una función articuladora que facilita la integración y participación los miembros de la comunidad universitaria.

En primera instancia, la Institución prepara y desarrolla los procesos de inducción para estudiantes y académicos nuevos como el punto de partida para la construcción de las relaciones y vínculos que configuran la vida universitaria. La inducción está pensada no solo para entregar información que facilite la adaptación de los nuevos miembros de la comunidad sino para crear condiciones que favorezcan la integración y la creación de relaciones (Ver anexo La inducción como mecanismo para promover las relaciones entre los actores de la comunidad).

La Universidad desarrolla de manera regular diversas acciones que les permiten a las personas relacionarse entre sí. En primera instancia las unidades académicas organizan eventos académicos como congresos, seminarios o conversatorios que convocan alrededor de temas particulares de las diferentes disciplinas y áreas del conocimiento, dentro de los cuales sobresalen, por ejemplo, los eventos organizados por el departamento de Humanidades (ver anexo Eventos académicos que promueven el relacionamiento entre los actores de la comunidad universitaria).

Por su parte, desde la gestión del Departamento de Bienestar Universitario se desarrollan de manera permanente diversas actividades en las que los miembros de la comunidad universitaria interactúan construyendo vínculos que dinamizan la vida universitaria. Estas incluyen actividades culturales y deportivas que contemplan espacios formativos en diferentes disciplinas artísticas y deportivas, espacios representativos que favorecen la identidad institucional y eventos masivos que contemplan festivales, ferias, conmemoración de fechas especiales, torneos, encuentros artísticos y deportivos, olimpiadas, y grupos de actividad física. Desde el área de la salud también se desarrollan acciones que buscan promover la participación y la integración como condiciones favorecedoras de la salud de la comunidad. Además, el voluntariado universitario permite a quienes participan en las acciones voluntarias, construir vínculos entre los equipos de voluntarios de la Institución y con las comunidades que se benefician de estas (ver anexo Acciones que promueven las relaciones entre los actores de la comunidad universitaria). Como complemento, la Universidad ha pensado y desarrollado espacios físicos que son los escenarios naturales de estas actividades y que promueven y facilitan las relaciones entre éstos se encuentran: La Cueva, La Cumbre (terrazas Bloque M), plazuelas, entre otros.

Con lo expuesto, la Universidad puede dar cuenta de las facilidades y estrategias con las que promueve las relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria.

### **Soportes y anexos**

- La inducción como mecanismo para divulgar las actividades estructuradas para la comunidad
- Eventos académicos que promueven el relacionamiento entre los actores de la comunidad universitaria
- Acciones que promueven las relaciones entre los actores de la comunidad universitaria

### **Indicador: IDE - Apreciación de los actores universitarios sobre los esfuerzos de la institución para mantener un clima laboral adecuado (pago oportuno de salarios, equidad en la asignación laboral, facilidades para el desempeño de las labores asignadas, oportunidades equitativas para capacitación y promoción entre otros).**

La Universidad desarrolla e implementa de manera permanente diversas acciones que buscan mantener un ambiente organizacional armónico que facilite el desarrollo normal y exitoso de todos los procesos de la Institución. Para poder verificar el impacto de tales acciones es necesario identificar de manera periódica la forma en que la comunidad universitaria percibe estas iniciativas, y para ello ha desarrollado mecanismos para que los miembros de la comunidad manifiesten de manera abierta sus percepciones sobre aspectos relacionados con el clima organizacional; de manera directa a través de encuestas de percepción desarrolladas en los procesos de autoevaluación y el diseño y desarrollo de instrumentos especializados en el tema.

Las encuestas aplicadas en el proceso de autoevaluación de 2009 exploraron en los administrativos y académicos aspectos como pago oportuno de salarios, comparación de la compensación salarial con la de otras IES, estabilidad laboral, mejoras en las áreas de trabajo, oportunidades de capacitación y formación, entre otras. Se puede resaltar que en los hallazgos se evidencia que para ambos grupos; la mayoría de los encuestados consideran que el pago de los salarios siempre se hace de manera oportuna (administrativos, 92,5%; académicos, 96%). Frente a si la estabilidad que les ofrecía la Universidad es similar a la del medio el 83% de los administrativos tendían a estar de acuerdo en contraste con apenas un 62.6% de los académicos. Al comparar la compensación salarial con otras IES similares un 51,7% de los administrativos y un 59,75 de los académicos tendían a considerar que esta se encuentra en un rango bajo (ver anexo Autoevaluación 2009).

Por su parte, en el ejercicio de autoevaluación institucional de 2014 se indagó también por la forma en que administrativos, académicos y directivos perciben algunos temas relacionados con el clima institucional como el pago oportuno de la compensación salarial, estabilidad laboral, asignación equitativa de actividades y la equidad en la asignación de apoyos para cursar programas de capacitación. Los resultados muestran nuevamente que la gran mayoría de los encuestados están totalmente de acuerdo en que el salario es recibido de manera oportuna (administrativos, 94,8%; académicos, 94,2%; directivos 95,5%). Así mismo, la mayoría de los encuestados tienden a estar de acuerdo con que la estabilidad laboral es similar a la del medio (administrativos, 83,0%; académicos, 81,8%; directivos 86,4%) y con que la asignación de las actividades laborales es equitativa (administrativos, 70,2%; académicos, 70%; directivos 80,3%). En el caso de la percepción frente a la equidad en la asignación de apoyos para capacitación, los administrativos presentan una opinión dividida (41,0% en total acuerdo frente a un 35,7% que se encuentra en desacuerdo), en el caso de los académicos, aunque muestran una tendencia a estar de acuerdo con este aspecto (67,7%), un moderado porcentaje no lo está (19,8%).

Además, estas encuestas preguntan particularmente a académicos y directivos por la equidad en el proceso de promoción en el escalafón docente, frente a lo cual ambos grupos se muestran en su mayoría en acuerdo con que este proceso es equitativo (académicos 75.7%; directivos 72,7%). También interrogan a los administrativos de manera particular por otros temas como la inducción a la unidad o departamento, el conocimiento sobre las funciones de otras dependencias, las condiciones de contratación y la frecuencia con que la institución evalúa su desempeño (Ver anexo Encuestas percepción 2014).

Finalmente, con el propósito de comprender mejor la percepción que tiene la comunidad sobre el clima organizacional y los diferentes componentes de éste, la Universidad ha diseñado un instrumento especializado validado con rigor por jueces expertos que pretende mostrar de manera más detallada este tema y que se estará aplicando en el segundo semestre de 2014.

La apreciación de la comunidad universitaria frente a los diferentes aspectos que configuran el clima organizacional resulta vital para la Universidad a la hora de establecer el impacto de los múltiples esfuerzos que realiza para procurar un clima estimulante que impulse el desarrollo institucional.

### **Soportes y anexos**

- Autoevaluación 2009
- Encuestas percepción 2014

### **Indicador: IDF - Apreciación de miembros de la comunidad universitaria sobre el clima institucional general y en las diferentes dependencias.**

Entendiendo que un clima o ambiente institucional es fundamental para el desarrollo exitoso de todas las acciones académicas, administrativas y de extensión que se dan en la Universidad, la comprensión de la forma en que la comunidad universitaria está percibiéndolo resulta clave para poder mantener la armonía en ese ambiente. Es por eso que la Institución entiende la importancia de realizar valoraciones periódicas del clima institucional a través de los ejercicios de autoevaluación institucional y el diseño y desarrollo de instrumentos especializados en el tema.

Las encuestas aplicadas en el proceso de autoevaluación de 2014 dan cuenta de manera general de las percepciones que tienen los colaboradores de la Universidad sobre el clima (ambiente) en la Institución, y de manera particular en las diferentes dependencias.

Así mismo, las encuestas de percepción desarrolladas con los estudiantes enriquecen el entendimiento del clima institucional. De esta manera, se puede observar que para la mayoría de los encuestados el clima institucional tiende a ser agradable, así lo consideran en promedio un 92.2% de estos (académicos, 95,5 %; administrativos, 93,4%; directivos, 92,4 %; estudiantes, 89,3%). En contraste, al preguntar por el clima (ambiente) en las dependencias, el promedio de personas que lo consideran agradable (86.6%) es un poco menor, aunque continúan siendo mayoría (académicos, 91,1 %; administrativos, 87,5%; directivos, 80,3%; estudiantes, 87,6%). Al revisar los datos discriminados por diferentes dependencias se puede observar esta tendencia (Ver anexo Encuestas percepción 2014).

Por otro lado, los ejercicios de autoevaluación encaminados a la acreditación de programas académicos adelantados por varias unidades académicas dan también cuenta de elementos relacionados con el clima organizacional de estas dependencias. Apartes de los hallazgos de estas evaluaciones están descritos en el anexo Clima organizacional en dependencias académicas.

Se observa que de manera general la mayoría de la comunidad universitaria tiende a percibir el clima o ambiente organizacional como agradable. Un porcentaje un poco menor de personas perciben el ambiente de sus dependencias como agradable.

### **Soportes y anexos**

- Encuestas percepción 2014
- Clima organizacional en dependencias académicas

### **Indicador: IDG - Documentos institucionales en los que se consignent las políticas de la institución sobre el bienestar de la comunidad universitaria y su lugar en la organización de la institución.**

El desarrollo de los programas, proyectos, acciones y servicios dirigidos al Bienestar de la comunidad universitaria requiere estar sustentado por una orientación y unos lineamientos coherentes con la filosofía y principios institucionales. Es por eso que la Universidad se ha preocupado por la formulación de una política institucional de Bienestar Universitario que orienta su quehacer en esta materia.

Así, la Universidad cuenta con una política institucional de Bienestar Universitario que define el concepto institucional de Bienestar y orienta el desarrollo y gestión de todas las acciones emprendidas definiendo unos principios rectores, así como los criterios, ámbitos y campos de acción de la gestión.

Esta política adoptada por la institución desde el año 2005 tiene como referentes a la Ley 30 de 1992, así como las políticas de Bienestar Universitario del Consejo Nacional de Educación Superior y las definidas por la Asociación Colombiana de Universidades. La versión actual de esta política es resultado de la revisión realizada en el proceso de autoevaluación institucional del año 2009 (ver *anexo política Bienestar Universitario*).

Por otra parte, esta política se articula y complementa con otras políticas institucionales entre las que se destacan las de Gestión del talento humano académico, Estímulos para la excelencia académica, Éxito estudiantil, Apoyos financieros para el acceso y la excelencia y Egresados (ver anexos). Además, la política de Bienestar Universitario orienta también, como caso particular, la postura institucional frente al tema del consumo de sustancias psicoactivas, a través del desarrollo del programa Oruga (ver anexo Programa Oruga, una postura de la UEB frente a la prevención del consumo de SPA). Con lo señalado la Universidad da cuenta de la existencia de políticas institucionales sobre el Bienestar de la comunidad universitaria.

### **Soportes y anexos**

- Política de Bienestar Universitario
- Política de Gestión del talento humano académico
- Política de Estímulos para la excelencia académica
- Política de Éxito estudiantil
- Política de Apoyos financieros para el acceso y la excelencia
- Política de Egresados.
- Programa Oruga, una postura de la UEB frente a la prevención del consumo de SPA

**Indicador: IDH - Información verificable sobre estudios o proyectos investigativos adelantados acerca de temas propios del bienestar universitario.**

El criterio denominado Actitud de investigación así como el ámbito del Bienestar Reflexivo consignados en la política institucional de Bienestar Universitario, guían las acciones encaminadas a conocer y reconocer de manera permanente diferentes fenómenos que ocurren en la vida universitaria y que influyen en el bienestar de la comunidad. Dichas acciones sirven además para guiar y retroalimentar los procesos de planeación de la gestión del Bienestar.

Los temas propios del bienestar y las características de los integrantes de la comunidad universitaria se describen y reconocen de manera periódica a través de los ejercicios de caracterización de los gustos, preferencias y expectativas de la comunidad universitaria adelantados por el equipo del departamento de Bienestar Universitario. El primer ejercicio realizado entre 2010 y 2011 exploró algunas características sociodemográficas de los grupos de interés de la comunidad (estudiantes de pregrado, docentes y administrativos) además de sus intereses en temas de Bienestar utilizando encuestas y grupos focales. Por su parte, el segundo ejercicio, llevado a cabo en 2013, pretendió a través de grupos focales, acercarse a la percepción que existe sobre el concepto de bienestar, así como los gustos que tienen las personas y sus prácticas, comportamientos y dinámicas que les permiten sentir ese bienestar (ver anexos Informe Final Caracterización – 2013 e Informe Final Caracterización 2010 - 2011 ).

Además de lo anterior, como parte del ejercicio académico propio de la Universidad, las unidades académicas desarrollan de manera permanente estudios sobre temas relacionados con Bienestar y con la realidad de la vida universitaria. El documento anexo Investigaciones relacionadas con Bienestar Universitario presenta una base de datos de estudios formales adelantados por las unidades académicas en los últimos años que contiene títulos y autores de los trabajos.

La Universidad puede dar cuenta de diferentes estudios y ejercicios de investigación que se relacionan con temas de Bienestar Universitario y que permiten a la Institución no solo conocer fenómenos de la realidad de la vida universitaria sino también orientar la planeación y gestión del Bienestar.

**Soportes y anexos**

- Informe Final Caracterización – 2013
- Informe Final Caracterización 2010 – 2011
- Investigaciones relacionadas con Bienestar Universitario

## Característica 21. Estructura del Bienestar Institucional.

*“La Institución ha definido la organización encargada de planificar y ejecutar programas y actividades de bienestar, le ha asignado a estas últimas la infraestructura y recursos necesarios y mantiene una adecuada coordinación entre las distintas acciones de bienestar institucional”*

La Universidad El Bosque reconoce el bienestar de su comunidad como un soporte fundamental para el desarrollo y logro de sus fines como Institución de educación superior. Por eso se entiende que las acciones de bienestar son un pilar fundamental para la formación integral que garantiza el éxito estudiantil y el desarrollo académico de los estudiantes; así mismo, estas impactan a la comunidad académica, ya que se fomenta un adecuado compromiso y entrega a la acción académica investigativa y de servicio, y al promoverse en los administrativos y directivos estimulan su compromiso con el quehacer y desarrollo de la universidad.

Por otro lado, estas acciones alineadas con la Misión y Orientación Estratégica Institucional, así como con el modelo biopsicosocial y cultural buscan promover y fortalecer el desarrollo humano, la formación integral y el mejoramiento de la calidad de vida de cada uno de los integrantes de la comunidad universitaria, forjando el óptimo desempeño de su rol como miembro activo de sus grupos, su comunidad, su institución y la sociedad, contribuyendo de esa manera a su Bien Aprender, Bien Enseñar y Bien Trabajar, lo cual se verá reflejado en su Bien-Estar, como también en el desarrollo de la Universidad.

### Unidad responsable de la dirección y coordinación de actividades de bienestar universitario.

Consciente entonces de la importancia del Bienestar Universitario, la Universidad direcciona y orienta la función y la gestión de Bienestar Universitario a través de un Departamento de tal forma que su quehacer al interior de la Universidad y con su entorno, permea transversalmente las funciones sustantivas de toda la Institución, es decir, la docencia, la investigación y la extensión, generando condiciones óptimas para el desarrollo académico y para los procesos de formación integral. La organización de este departamento permite la gestión de las acciones de bienestar dirigidas a toda la comunidad universitaria.

De esta manera, la planeación, desarrollo, seguimiento y evaluación de los programas, proyectos, actividades y servicios de Bienestar Universitario se llevan a cabo desde cada uno de sus campos de acción (áreas de Deporte y actividad física, Cultura y recreación, Salud integral y Grupos universitarios) siguiendo los lineamientos de la política institucional de Bienestar, el modelo de gestión del departamento y su plan estratégico.

La materialización de dichas acciones es posible además gracias al trabajo juicioso y dedicado de un equipo humano de profesionales idóneos que están atentos a las dinámicas siempre cambiantes de la vida universitaria. Es por esto que el quehacer de Bienestar Universitario se ve enriquecido por la identificación periódica de las necesidades de la comunidad universitaria y por la participación constante de sus miembros como actores corresponsables del bienestar individual y colectivo. Es así como en la Universidad la gestión del Bienestar Universitario se consolida y dinamiza en armonía con el crecimiento y desarrollo de la Institución, procurando atender con suficiencia las necesidades, gustos, y expectativas de su comunidad.

## Mecanismos de divulgación de las actividades orientadas al bienestar de la comunidad universitaria.

Las acciones señaladas son una invitación permanente a la construcción de la comunidad universitaria por lo que la Institución adelanta esfuerzos de manera constante para divulgar el quehacer de bienestar y garantizar la participación de sus integrantes.

Bienestar Universitario utiliza entonces diferentes medios de difusión que son generales para la Institución así como estrategias propias del Departamento. Aquí se incluyen carteleras, volantes, boletines, comunicados virtuales, página web, redes sociales y la comunicación relacional.

El desarrollo permanente de estas estrategias de comunicación ha permitido que los diferentes grupos de interés (estudiantes, académicos, administrativos, directivos) que integran la comunidad universitaria, tengan cada vez una más amplia información sobre la oferta de Bienestar Universitario. Es así, que para la Universidad representa una constante oportunidad de consolidación la posibilidad de llegar a toda la comunidad con toda la información del Departamento.

## Indicadores de la Característica 21

### **Indicador: ID244 - Información verificable, Información verificable sobre la gestión y coordinación de los servicios de bienestar para los diferentes estamentos en los últimos tres años.**

Orientados por los principios, criterios y ámbitos consignados en la política institucional de Bienestar Universitario, los servicios de Bienestar se organizan desde cuatro áreas o campos de acción: Deporte y actividad física, Cultura y recreación, Salud integral y Grupos Universitarios.

Estos servicios incluyen desde el área de Deportes, el Centro de Actividad Física (CAF), talleres de formación deportiva, entrenamiento de selecciones deportivas, torneos deportivos internos y externos, club de caminantes, club running, préstamo de implementos deportivos y gimnasia laboral; desde el área de Cultura, talleres de formación artística, grupos culturales representativos, cineclub, espacio de narración oral, franjas culturales, ferias universitarias, festivales musicales; desde el área de Salud, consultas en medicina general, medicina del deporte, asesoría psicológica, asesoría nutricional y alimentaria, así como detección temprana de riesgos para la salud y promoción de hábitos y condiciones saludables; y, desde el área de Grupos Universitarios, por un lado, la coordinación del Programa de Apoyo al Estudiante que ofrece soporte y orientación académica, fortalecimiento de competencias básicas de estudio, asesoría financiera y orientación personal; y por otro, el desarrollo de los proyectos de voluntariado universitario.

El modelo de gestión de Bienestar Universitario da cuenta de los detalles de la organización del departamento y de los recursos con que cuenta para la prestación de estos servicios a los diferentes grupos de interés que hacen parte de la comunidad universitaria (ver anexo Modelo de Gestión Bienestar Universitario).

Es así como en los últimos años estos servicios se han venido consolidando y fortaleciendo gracias a la actualización de los gustos, preferencias y expectativas de los diferentes grupos de la comunidad universitaria frente a Bienestar Universitario, lo cual ha sido fruto de los procesos de autoevaluación institucional y de los ejercicios de caracterización. Así, además de mantener y consolidar la oferta

para los estudiantes, las alternativas de Bienestar para los académicos y los administrativos se han venido incrementando realizando un esfuerzo considerable en el establecimiento de una comunicación más eficiente entre el departamento de Bienestar y los colaboradores de las dependencias académicas y administrativas (ver anexos Actividades y Servicios Bienestar Universitario 2011 – 2013, Proyectos Bienestar Universitario y Reportes anuales de estadísticas de participación en Bienestar Universitario)

La Universidad puede entonces dar cuenta de la forma en que organiza y gestiona la oferta de servicios de Bienestar Universitario para toda su comunidad.

### **Soportes y anexos**

- Modelo de Gestión de Bienestar Universitario
- Actividades y Servicios Bienestar Universitario 2011 – 2013
- Proyectos Bienestar Universitario
- Reportes anuales de estadísticas de participación en Bienestar Universitario

### **Indicador: ID245 - Información verificable sobre la organización y estructura de los programas de la unidad o unidades encargadas de la prestación de los servicios de bienestar.**

Existe el reconocimiento institucional de la importancia del Bienestar como concepto y realidad de la vida universitaria que se refleja en la cultura organizacional, en los procesos de planeación, en la asignación presupuestal y en la participación de la comunidad universitaria (ver anexo Bienestar Universitario Filosofía y Gestión). Esto es posible gracias a la organización interna y coherente del departamento encargado de la gestión del Bienestar que ha desarrollado la articulación de todos sus servicios, actividades y proyectos alrededor de programas que a su vez responden a los lineamientos del Plan de Desarrollo Institucional 2011 – 2016.

De esta manera, a partir del Plan de Desarrollo Institucional 2011 – 2016 y en concordancia con sus ejes Estratégicos, especialmente los ejes 3 y 4 con sus programas de Bienestar Universitario y Bienestar, Desarrollo Integral y Calidad de Vida respectivamente, el Departamento de Bienestar Universitario establece para cada uno de sus campos de acción (áreas) unas líneas estratégicas de las cuales se desprenden sus programas y proyectos que se complementan y enriquecen entre sí a través de actividades y servicios particulares.

Todos estos programas y proyectos, tanto los propios de cada campo de acción como los generales, se encuentran orientados por los principios, criterios y ámbitos que son definidos por la política institucional de Bienestar Universitario. El Plan Estratégico de Bienestar (ver Anexo) describe en detalle cada una de las líneas estratégicas así como sus programas y proyectos, y cuyo desarrollo y ejecución están también respaldados por la estructura y recursos con los que cuenta el Departamento de Bienestar Universitario que son descritos en su modelo de gestión.

Cada uno de los campos de acción cuenta con equipos de profesionales idóneos cuyas funciones se encuentran documentadas (ver anexo Análisis de cargos Bienestar). Estas personas se ocupan de gestionar los programas y de prestar los servicios para la comunidad universitaria en general y para los grupos de interés (estudiantes, docentes, administrativos, egresados) de manera particular.

Los aspectos señalados le permiten a la Universidad dar cuenta de la estructura y organización a través de la cual se desarrollan los programas de Bienestar Universitario y los proyectos, actividades y servicios que los componen.

## Soportes y anexos

- Bienestar Universitario Filosofía y Gestión
- Plan estratégico Bienestar Universitario
- Análisis de cargo Bienestar
- Modelo de Gestión de Bienestar Universitario
- Presentación Bienestar Universitario marzo 2014

## **Indicador: ID246 - Información verificable sobre la participación de la comunidad en la planeación y puesta en marcha de los programas de bienestar.**

La Universidad entiende que el Bienestar es de todos y para todos incluyendo la corresponsabilidad como uno de los principios generales consignados en la política institucional de Bienestar Universitario. Este principio da cuenta de que cada miembro de la comunidad universitaria, independientemente de su rol, debe asumir la decisión y responsabilidad de la promoción y gestión de su propio bien-estar, lo mismo que del beneficio recíproco que trae la participación y el trabajo colaborativo entre las diferentes instancias académicas y administrativas en la construcción del Bienestar.

La participación de la comunidad se materializa en diferentes espacios y acciones orientadas por este principio de corresponsabilidad. Una primera instancia de participación es el de Comité Bienestar (creado por el Acuerdo No. 7370 de 2002 del Consejo Directivo) en el que se reúnen periódicamente representantes de directivos, académicos administrativos y estudiantes para dar recomendaciones y orientaciones para la gestión de bienestar. Por otra parte, el conocimiento de los gustos, preferencias y expectativas de la comunidad universitaria frente a bienestar que se ha conseguido a través de los ejercicios de Caracterización (ver anexos Informe Final Caracterización 2010 – 2011 y el Informe Final Caracterización 2013) en los que han participado estudiantes, académicos y administrativos, facilita los procesos de planeación de la oferta de bienestar. Estas acciones se ven potenciadas por la cercanía entre el equipo gestor del Departamento de Bienestar Universitario e instancias como el Consejo de representantes estudiantiles y las personas que hacen parte de las diferentes dependencias académicas y administrativas.

La Universidad también puede dar cuenta de diferentes acciones desarrolladas desde Bienestar y en las que se involucran de manera directa las instancias de la Universidad. Entre estas se destacan eventos como el Día de los niños (apoyados por los programas de Biología y Licenciatura en Pedagogía infantil), las semanas de la Salud (en las que han participado los programas de Medicina, Optometría, Odontología, Enfermería, entre otros). Vale la pena destacar además, al Programa Oruga en cuya construcción se dio un proceso participativo con académicos de todas las facultades (ver anexo Proceso participativo de la construcción del Programa Oruga).

Por otro lado, sobresalen las figuras de los académicos y administrativos “amigos” de Bienestar quienes son un puente entre el departamento, sus compañeros y sus dependencias académicas y administrativas (ver anexo *Amigos de Bienestar*). Lo expuesto muestra que la comunidad universitaria de la Universidad El Bosque participa activa y corresponsablemente en los procesos de planeación y desarrollo de los programas, proyectos, actividades y servicios para su bienestar.

## Soportes y anexos

- Acuerdo No 7370 Consejo Directivo
- Informe Final Caracterización 2010 – 2011
- Informe Final Caracterización 2013

- Proceso participativo de la construcción del Programa Oruga
- Amigos de Bienestar
- Modelo de acta de reunión comité coordinación de Bienestar

### **Indicador: ID247 - Apreciación de miembros de la comunidad institucional sobre la suficiencia de la estructura y del personal que presta los servicios de bienestar.**

La suficiencia de la infraestructura y de las personas encargadas de la gestión del Bienestar son claves para asegurar la calidad de la oferta de programas, proyectos, actividades y servicios para la comunidad. Es por eso que la Universidad ha desarrollado diferentes mecanismos para conocer la percepción de miembros de la comunidad sobre este tema, que se han implementado periódicamente a través de encuestas de percepción desarrolladas en los procesos de autoevaluación, El Bosque te escucha (sistema de felicitaciones, sugerencias, ideas, reclamos, peticiones y oportunidades de mejora) y otros mecanismos no formales.

Inicialmente, en el ejercicio de autoevaluación institucional del año 2009 la suficiencia de los servicios de Bienestar fue explorada con los egresados y graduandos encontrándose que el 61.3% de los egresados nacionales encuestados consideró que los servicios prestados por Bienestar Universitario tendieron a ser suficientes; el 66% de los egresados en el exterior señaló que los servicios prestados por Bienestar Universitarios fueron suficientes, y el 76.3% de los graduandos consideró que los servicios prestados por Bienestar Universitario tendían a ser suficientes (ver anexo Autoevaluación 2009).

Posteriormente, las encuestas generales del proceso de autoevaluación institucional 2013 – 2014 aplicadas a estudiantes, académicos, administrativos y directivos indagaron de manera directa las percepciones de estos grupos. Frente a los espacios físicos destinados para el Bienestar en promedio un 67 % entienden que son suficientes (estudiantes, 74,5%; académicos, 69,5%; administrativos, 54,4%; directivos, 69,7%). Llama la atención como una posible oportunidad de mejora el caso de los administrativos, ya que alrededor de un 42 % de los encuestados tiende a indicar que los espacios físicos de Bienestar son insuficientes (ver anexo Encuestas percepción 2014).

En relación con el número de personas encargadas de los servicios de Bienestar se observa que en promedio un 64 % de los encuestados tiende a considerar que estas son suficientes (estudiantes, 72,4%; académicos, 54,3%; administrativos, 61,3%; directivos, 71,2%). Frente a estos datos valdría la pena indagar de manera particular las respuestas de los académicos, pues un 20% de estos responde la opción No aplica, mostrando un posible desconocimiento por parte de este grupo del tema indagado. Así mismo, se identifica como una posible oportunidad de mejora el hecho de que un 34% de los administrativos considere que el número de personas dedicadas a la gestión del Bienestar es insuficiente (ver anexo Encuestas percepción 2014).

Por otro lado, el sistema de felicitaciones, sugerencias, ideas, reclamos, peticiones y oportunidades de mejora ha registrado en los últimos años diferentes observaciones de parte de la comunidad universitaria con relación a la suficiencia de los servicios de Bienestar. En estos registros los usuarios proponen la creación de servicios de su interés y el fortalecimiento y ampliación de algunos ya existentes (ver anexo El Bosque te escucha).

Se puede observar que una moderada mayoría de la comunidad universitaria tiende a percibir que los servicios de Bienestar Universitario (estructura y personal) son suficientes para la población de la institución. Así mismo, la Universidad está atenta a las observaciones y sugerencias de los miembros de la comunidad que pueden mejorar y consolidar los servicios.

## Soportes y anexos

- Autoevaluación 2009
- Encuestas percepción 2014
- El Bosque te escucha

### **Indicador: ID248 - Información verificable sobre estrategias de comunicación y proyección de los servicios a la comunidad en los últimos tres años.**

La comunicación, además de ser un factor necesario para la consecución de los objetivos institucionales, resulta vital para asegurar la participación e integración de la comunidad universitaria como principio de la gestión del Bienestar Universitario. Así, las diferentes estrategias e instrumentos permiten favorecer un ambiente comunicativo óptimo que dinamiza y anima las acciones individuales y colectivas, integra esfuerzos, y compromete voluntades para que se fortalezca la institución, permitiendo divulgar la oferta de Bienestar Universitario y sensibilizar la participación de la comunidad de acuerdo con sus intereses.

Bienestar difunde de manera permanente su oferta a través de los múltiples medios de comunicación disponibles institucionalmente que incluyen carteleras, volantes, página web, boletines y comunicados virtuales, agenda mensual de programación. Además aprovecha las redes sociales y las redes internas de comunicación conformadas con los grupos de apoyo y representantes estudiantiles y docentes.

Las estrategias de comunicación de Bienestar incluyen en primera instancia el aprovechamiento de los medios institucionales entre los que se destacan El Bosque te informa, la U al día y otros boletines, así como las cuentas oficiales de la Universidad de redes sociales como Facebook y Twitter. En segunda instancia, aparece la utilización de medios de comunicación propios de Bienestar como las carteleras (ver anexo Piezas de comunicación Bienestar Universitario) y los perfiles particulares de cada una de las áreas en Facebook donde se destacan el perfil Cultura U El Bosque con más de 2000 amigos, BosqueDeportes U El Bosque con cerca de 1400 amigos, SaludBienestar U El Bosque con 1000 amigos, y Voluntariado Universitario con 600 amigos.

Por otro lado, dada la importancia de la utilización de los medios virtuales, Bienestar Universitario ha fortalecido el desarrollo de su sitio web haciéndolo cada vez más amable y dinámico con una propuesta visual más atractiva (ver anexo Micro sitio web Bienestar Universitario) convirtiéndose en una de las páginas institucionales más visitadas de la institución (ver anexo Estadísticas visitas a Micro sitio web Bienestar Universitario).

Además, Bienestar se ha preocupado por desarrollar estrategias de comunicación relacionales buscando la materialización de los principios de construcción de comunidad y corresponsabilidad a través de la propuesta del programa Amigos de Bienestar (ver anexo Amigos de Bienestar) y de la consolidación de la relación con los representantes estudiantiles y de docentes. Estas iniciativas crean canales de comunicación directos donde los miembros de la comunidad universitaria se convierten en multiplicadores de la información y así mismo, retroalimentan los procesos de la gestión de Bienestar.

De esta manera la Universidad da cuenta de los esfuerzos realizados para asegurar la divulgación del quehacer de Bienestar Universitario a través de estrategias de comunicación y creando medios físicos y virtuales que se articulan con los medios institucionales de comunicación.

## Soportes y anexos

- Piezas de comunicación Bienestar Universitario
- Micro sitio web Bienestar Universitario
- Estadísticas visitas a Micro sitio web Bienestar Universitario
- Amigos de Bienestar

### **Indicador: ID249 - Apreciación de miembros de la comunidad universitaria sobre la divulgación de las actividades de bienestar.**

La amplia divulgación de la oferta de Bienestar Universitario es fundamental para procurar la participación y el aprovechamiento por parte de la comunidad universitaria. Es por eso que la Universidad se preocupa por conocer periódicamente las percepciones de los miembros de la comunidad sobre las estrategias de divulgación y comunicación de las acciones de Bienestar. De esta manera este conocimiento se logra a través de encuestas de percepción desarrolladas en los procesos de autoevaluación, de los ejercicios de caracterización y de otros medios como encuentros de discusión sobre temas de Bienestar con académicos y administrativos.

En primera instancia la autoevaluación institucional de 2009 indagó por el conocimiento que tenía la comunidad universitaria sobre los servicios de cada una de las áreas de Bienestar, encontrando que este conocimiento tendía a ser poco en los docentes (52 %), los estudiantes del colegio (50.89%), los estudiantes de posgrado (75.09%), los estudiantes educación continuada (65.88%) y los estudiantes de pregrado (64.77%) representando una oportunidad de mejora, y que existía un mejor conocimiento por parte de los directivos (Decanos y Secretarios académicos, 82.14%). (Ver anexo Autoevaluación 2009).

Por otro lado, los ejercicios de caracterización de los gustos, preferencias y expectativas frente a Bienestar Universitario realizados en 2010 y 2013, así como los encuentros con académicos y administrativos dan cuenta también de la percepción de la comunidad sobre la divulgación de los servicios de Bienestar. En 2010 se encontró que un 81.3 % de los administrativos encuestados conocían los servicios de Bienestar Universitario, mientras que apenas un 31% de los docentes los conocía; en el caso de los estudiantes que contestaron la encuesta, se evidenció que tenían un mayor conocimiento de los servicios ofrecidos por el área de Deportes y Actividad física (46 %) en segunda instancia tenían conocimiento de los servicios que presta el área de Salud (35 %) y en menor porcentaje de los servicios del área de Cultura y Recreación (14 %). El ejercicio de caracterización realizado en 2013 así como los encuentros con académicos y administrativos de las dependencias académicas realizados este mismo año entregaron información de tipo cualitativo sobre la forma en que Bienestar estaba divulgando sus servicios y actividades (ver anexos Informe Final Caracterización 2010 – 2011, Informe Final Caracterización – 2013 y Apreciación de académicos y administrativos sobre la divulgación de actividades de Bienestar).

Las encuestas generales del proceso de autoevaluación institucional 2013 – 2014 aplicadas a estudiantes, académicos, administrativos y directivos indagaron de manera directa las percepciones de estos grupos. Con relación a la divulgación de las actividades de Bienestar se observa que una cantidad moderada de personas tiende a estar de acuerdo con que los servicios de Bienestar Universitario son ampliamente conocidos, en promedio un 72.5 % de los encuestados tiende a considerarlo de esta manera (estudiantes, 72%; académicos, 62,3%; administrativos, 78.4%; directivos, 77,3%). En promedio un 69% de la comunidad encuestada considera que la información que tiene sobre los servicios de Bienestar es completa (estudiantes, 66.1%; académicos, 58.6%; administrativos, 74.1%; directivos, 77,3%). (Ver anexo Encuestas percepción 2014).

Las valoraciones hechas sobre la percepción de la comunidad universitaria acerca de la divulgación de las actividades de Bienestar muestran que el conocimiento de la oferta de Bienestar por parte de los diferentes grupos de interés ha venido creciendo, resaltando de manera particular que los académicos tienden a tener un conocimiento mayor y más amplio. A pesar de esto, aparece una oportunidad de mejora en el sentido en que la divulgación de las acciones de Bienestar debería llegar a todos los miembros de la comunidad universitaria. Cabe además resaltar que las aproximaciones cualitativas de las apreciaciones de la comunidad han resultado claves para el desarrollo de estrategias de comunicación y divulgación del quehacer de Bienestar.

### **Soportes y anexos**

- Anexos Autoevaluación 2009
- Informe Final Caracterización 2010 – 2011
- Informe Final Caracterización – 2013
- Apreciación de académicos y administrativos sobre la divulgación de actividades de Bienestar
- Encuestas percepción 2014

## Característica 22. Recursos y servicios para el bienestar Institucional.

*“La Institución cuenta con servicios de bienestar suficientes y adecuados para todos los estamentos en un marco de fomento del desarrollo humano integral. Estos servicios incluyen programas dirigidos en el área de salud y apoyo psicológico, y actividades formativas de diverso tipo: deportivas, recreativas, culturales, artísticas, entre otras”*

Bienestar Universitario es un Departamento que opera como un elemento transversal necesario y vital de la Universidad al apoyar a los miembros de la comunidad universitaria en sus procesos de desarrollo individual, colectivo, institucional y social, facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales en el marco de una cultura de vida, calidad y sentido.

La dirección de Bienestar Universitario actúa como eje articulador de todos los programas, proyectos, actividades y servicios que están fundamentados en el modelo biopsicosocial y cultural y orientados estratégicamente por el Plan de Desarrollo Institucional 2011 – 2016, dentro del cual se han conformado programas y proyectos orientados al fortalecimiento de la gestión del bienestar dentro de los ejes estratégicos 3 (Éxito estudiantil) y 4 (Construimos un mejor equipo).

### Suficiencia de los servicios de Bienestar.

La oferta de servicios de Bienestar Universitario procura atender las necesidades, gustos, preferencias y expectativas de los diferentes grupos de interés que hacen parte de la comunidad universitaria a partir de la identificación y reconocimiento permanente de estas.

Es así, que desde las diferentes áreas que configuran los campos de acción del Bienestar Universitario (Deportes y actividad física, Cultura y recreación, Salud integral y Grupos universitarios) se ha consolidado una oferta de programas, proyectos, actividades y servicios que ha venido creciendo consistentemente en los últimos períodos.

De la misma manera, el Departamento de Bienestar Universitario ha fortalecido un sistema de información que le permite registrar y dar cuenta de la participación de la comunidad universitaria, evidenciándose que quienes más participan y aprovechan la oferta son los grupos de estudiantes de pregrado y de administrativos. Esto ha permitido identificar como oportunidad de mejoramiento la necesidad de diseñar y desarrollar alternativas para que otros grupos como los estudiantes de posgrado y académicos, puedan disfrutar más ampliamente de la oferta de Bienestar.

Además de estos registros, también se ha avanzado en la valoración de la calidad y el impacto de las acciones de Bienestar Universitario, no solo a través de los procesos institucionales de autoevaluación, sino también a través de evaluaciones constantes que retroalimentan los diferentes programas, proyectos, actividades y servicios.

Si bien los resultados de estas evaluaciones tienden, en general, a mostrar una percepción positiva sobre la calidad e impacto de los servicios, representa un reto permanente para el Departamento y para la Institución poder evidenciar la forma en que los procesos de formación integral impactan en el bienestar y calidad de vida de los miembros de la comunidad universitaria.

Infraestructura, instalaciones y recursos adecuados para el bienestar de la comunidad universitaria. La gestión del Bienestar Universitario es respaldada por la asignación que hace la Universidad de recursos físicos, materiales y económicos que permiten el desarrollo de las acciones que se llevan a cabo.

En los últimos años la Universidad ha desarrollado y adecuado de manera estratégica la disposición de sus espacios no solo para favorecer los procesos de aprendizaje sino también para promover la calidad de vida de la comunidad universitaria. El Campus de la calle 134 y el de Chía integran espacios pensados para el bienestar en los que la comunidad interactúa y aprovecha la oferta de actividades y servicios. Así mismo, la Universidad ha procurado que la dotación de estos espacios y los materiales e implementos con que se desarrollan las actividades de bienestar sean adecuados, suficientes y de calidad.

La comunidad universitaria ha reportado en diferentes ejercicios de autoevaluación una percepción, en general, positiva sobre la suficiencia y adecuación de estos recursos de infraestructura, equipos y materiales. Además, el Departamento de Bienestar Universitario procura evaluar la pertinencia y formas de utilización de estos recursos en la retroalimentación permanente que hace de su gestión.

Finalmente, la Universidad asigna de manera suficiente y atendiendo las disposiciones de la norma, el presupuesto necesario para la ejecución de los programas, proyectos, actividades y servicios de Bienestar Universitario. En los últimos años la ejecución del presupuesto de Bienestar ha superado el 2 % del presupuesto total de funcionamiento de la Institución.

## Indicadores de la Característica 22

**Indicador: ID250 - Listado con descripción de servicios ofrecidos por la Institución en los últimos tres años: bienestar, deportes, formación integral estudiantil, servicios a profesores y empleados, atención de desastres y emergencias, entre otros.**

El Departamento de Bienestar Universitario cuenta con un Modelo de Gestión en el que se enlista y describe operativamente cada uno de los servicios que oferta. Adicionalmente, cuenta con un plan estratégico que describe cada uno de los programas, proyectos, actividades y servicios, en articulación con el Plan de Desarrollo Institucional. Por otro lado, la Universidad cuenta con un plan de emergencias institucional.

Bienestar Universitario propende por el crecimiento continuo de su oferta en cada una de sus áreas y construye diferentes tipos de servicios y actividades.

### Área de Deportes y Actividad Física.

El área de deportes estructura una amplia oferta en diferentes disciplinas y en diversos proyectos que son categorizados de la siguiente manera:

**Deporte Representativo.** Programa por medio del cual los miembros de la comunidad tienen la oportunidad de representar a la Universidad en competencias externas interuniversitarias en disciplinas deportivas individuales y de conjunto.

**Deporte Formativo.** Serie de talleres formativos en disciplinas deportivas que permiten el aprendizaje de diferentes disciplinas deportivas individuales y de conjunto, fomentando la práctica deportiva y los hábitos saludables.

**Deporte Competitivo.** Actividades de carácter competitivo a nivel interno que estimulan la participación de la comunidad en competencias grupales e individuales.

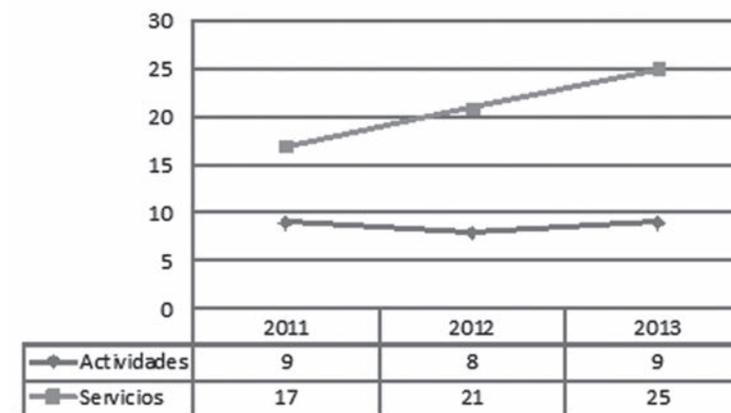
**Promoción de Actividad Física.** Servicios que aportan a la promoción del movimiento y la calidad de vida por medio de hábitos saludables y de actividad física, se constituyen grupos de actividad física que participan en diferentes actividades.

**Olimpiadas Recreo deportivas.** Espacio dedicado a la integración de la comunidad administrativa y académica por medio de la participación en competencias deportivas y de actividad física grupales e individuales.

**Festival del Viento y La Familia OUN.** Actividad de integración organizada por la Red Organización de Universidades del Norte, donde se vive un ambiente de integración e interacción con miembros de comunidades de 14 universidades del norte de Bogotá y sus familias.

La figura 1 evidencia la tendencia a incrementar la cantidad de servicios ofertados por el área de deportes de Bienestar Universitario, incrementando hasta un 143% los servicios del año 2013 con respecto al 2011. De otro lado, se encuentra estabilidad en las actividades desarrolladas por el área de deportes

**Figura 1.** Incremento de la cantidad de servicios y actividades del área de Deportes y Actividad Física (Registros Departamento Bienestar Universitario. Años 2011 – 2012 - 2013)



### Área de Cultura y recreación.

El área de cultura construye una oferta en diferentes disciplinas y en varios proyectos que son categorizados de la siguiente manera:

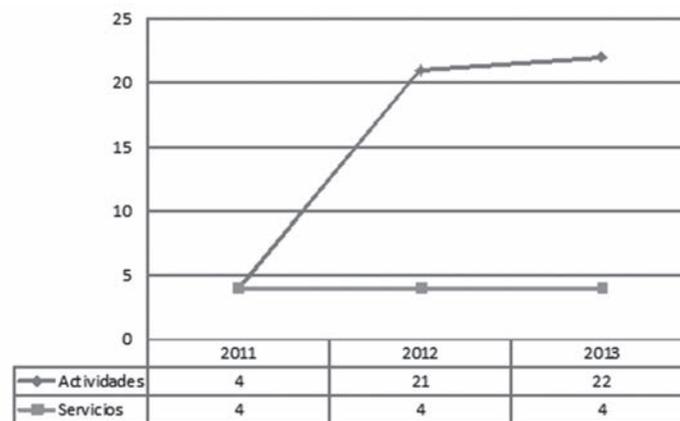
**Grupos Representativos.** Los grupos representativos son todas aquellas agrupaciones artísticas, que como su nombre lo indica, llevan la representación de la universidad a eventos de carácter interno, regional y nacional. Su fin es llevar la música, la danza, el teatro y las demás manifestaciones artísticas a todos los lugares donde sean invitados y participar en los eventos interuniversitarios tanto de carácter de integración, como de carácter competitivo.

**Cultura Formativa.** Son todos los talleres que buscan fundamentar a la comunidad de El Bosque en diferentes disciplinas artísticas y culturales. Su finalidad es ofrecer una diversa oferta de opciones para el crecimiento artístico alternativo a lo académico en un ambiente lúdico.

**Eventos Masivos.** Son todos aquellos eventos que componen la programación cultural y que se organizan para convocar la participación de público para una promoción de la cultura y el arte en la universidad y la posibilidad de vivir un ambiente cultural dentro de la institución.

La figura 2 demuestra el crecimiento del área cultural en las actividades que desarrolla desde el 2011, incrementándolas en un 266%, se encuentra de otro lado, estabilidad en los servicios que oferta el área, incrementando únicamente en una cifra con respecto al 2011.

**Figura 2.** Incremento de la cantidad de servicios y actividades del área de Cultura y Recreación. (Registros Departamento Bienestar Universitario. Años 2011 – 2012 - 2013)



### Área de Salud.

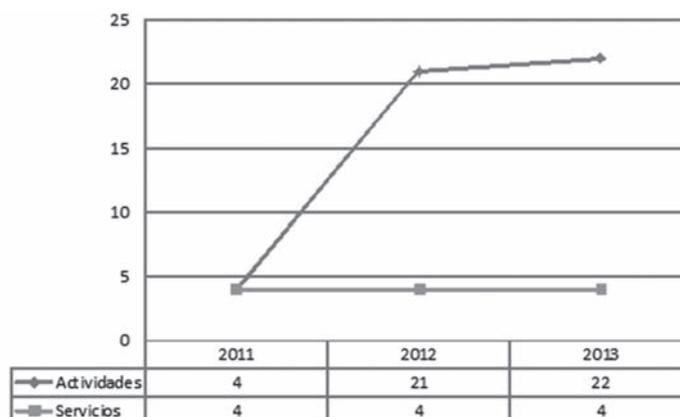
**Servicios asistenciales.** Es un servicio de nivel básico abierto a toda la comunidad universitaria que atiende consultas programadas con anterioridad en 4 diferentes servicios.

**Acciones de Promoción de la Salud y Prevención.** El Área de Salud invita a la participación de la comunidad universitaria para construir juntos ideas, actitudes y comportamientos que pueden favorecer su salud, y a identificar y manejar diferentes situaciones o condiciones que pudieran facilitar la aparición de algunas enfermedades o protegerlos de estas. Esta invitación es una vía para posibilitar la toma de decisiones autónomas y responsables frente a sus procesos de salud-enfermedad.

**Semana de la Salud.** Se realiza una vez al semestre con el fin de invitar a todas las personas que hacen parte de la Universidad El Bosque a participar desde la cotidianidad de la vida universitaria en las diferentes actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, motivar el desarrollo de hábitos de vida saludable y de esta manera mejorar su calidad de vida.

La figura 3 evidencia la tendencia al crecimiento en las actividades del área de salud, incrementándolas en un 550% en el 2013 con respecto al 2011; de otro lado, se evidencia estabilidad en los servicios que el área oferta.

**Figura 3.** Incremento de la cantidad de servicios y actividades del área de Salud. (Registros Departamento Bienestar Universitario. Años 2011 – 2012 - 2013)



### Área de Grupos Universitarios.

Voluntariado. Es un programa de convocatoria abierta que invita a los diferentes estamentos de la comunidad universitaria a hacer ejercicio pleno de su ciudadanía a través de la donación de tiempo en el desarrollo de proyectos con comunidades vulnerables de la localidad de Usaquén.

La gráfica 4 da evidencia de la cantidad de proyectos que desarrolló el proyecto de Voluntariado Universitario durante los últimos 3 años, se debe resaltar que durante el 2012 se realizó una reestructuración de los proyectos por lo que se cerraron algunos y se abrieron nuevos, razón por la cual, se desarrollaron más proyectos durante ese año.

**Figura 4.** Incremento de la cantidad de servicios y actividades del área de Grupos Universitarios. (Registros Departamento Bienestar Universitario. Años 2011 – 2012 - 2013)



El departamento de Bienestar Universitario categoriza todas sus actividades y servicios en 4 áreas diferentes que se articulan con el modelo de gestión y que apuntan a brindar cobertura a cada uno de los estamentos de la Universidad y a fortalecer desde diferentes ámbitos la formación integral de sus estudiantes.

### Soportes y anexos

- Actividades y Servicios Bienestar Universitario 2011 - 2013

### **Indicador: ID251 – Porcentaje de cobertura de los servicios de Bienestar Universitario en los diferentes estamentos en los últimos 3 años.**

El Departamento de Bienestar Universitario desarrolla programas, proyectos, acciones y servicios de manera transversal en la comunidad universitaria, de tal forma que impacta a todos los estamentos de la Universidad; cada área del Departamento se encarga de registrar las estadísticas de participación y levanta los indicadores de cobertura con respecto a la población total de la comunidad universitaria.

La Tabla 1 muestra los porcentajes de participación de los estudiantes de pre y postgrado de la Universidad durante los últimos 3 años; se encuentra que la participación no presenta diferencias significativas en la cantidad de usuarios que participan de los servicios año a año en las áreas de deportes, salud y grupos universitario, a pesar de que la población total en promedio de la Universidad si ha incrementado significativamente, lo que lleva a una tendencia a la disminución porcentual de la participación.

Los servicios de Bienestar se organizan desde cuatro áreas o campos de acción: Deporte y actividad física, Cultura y recreación, Salud integral y Grupos Universitarios; a continuación se presentan los índices de cobertura de cada población por años según las áreas:

**Tabla 1.** Porcentajes de participación de estudiantes de pre y posgrado en Bienestar Universitario por áreas y por años. (Registros Departamento Bienestar Universitario. Años 2011 – 2012 - 2013)

Periodo académico	Área bienestar universitario	Pregrado			Postgrado		
		Población total promedio	Participación total	Porcentaje	Población total promedio	Participación total	Porcentaje
2011	Cultura	6667	2725	40,9%	1401	20	1,4%
	Deportes		1425	21,4%		41	2,9%
	Salud		2698	40,5%		36	2,6%
	Grupos Universitarios		49	0,7%		1	0,1%
2012	Cultura	7357	2499	34,0%	1641	0	0,0%
	Deportes		1102	15,0%		34	2,1%
	Salud		3262	44,3%		31	1,9%
	Grupos Universitarios		89	1,2%		3	0,2%
2013	Cultura	8050	2601	32,3%	1674	26	1,6%
	Deportes		1353	16,8%		53	3,2%
	Salud		3262	40,5%		41	2,4%
	Grupos Universitarios		213	2,6%		4	0,2%

A pesar de lo anterior se encuentra que el área que mayor participación tiene en pregrado es Salud, con un promedio de 43.5%, lo que es consecuente con la oferta que presenta el área, seguido de Cultura con un promedio de 35,7%; mientras que el área que menor participación reporta es Grupos Universitarios puesto que únicamente oferta el Voluntariado Universitario.

De otro lado, se encuentra que en pregrado la participación no presenta diferencias significativas entre las áreas.

La tabla 2 muestra los porcentajes de participación de académicos y administrativos en Bienestar Universitario por áreas y por años; se resalta que la población de administrativos de la Universidad reporta una participación superior al total de la población, esto debido a que las estadísticas no discriminan la cantidad de actividades a las que asistió un mismo individuo, cada actividad levanta un reporte de participación que se totaliza, a este respecto, se destaca la participación en el área de salud en donde se evidencia una tendencia al incremento. De otro lado, el área cultural evidencia una participación casi del 0% durante el 2012, esto debido a la dificultad de consolidar los reportes del año 2012, estadística que se recupera durante el 2013.

**Tabla 2.** Porcentajes de participación de académicos y administrativos en Bienestar Universitario por áreas y por años. (Registros Departamento Bienestar Universitario. Años 2011 – 2012 - 2013)

Periodo académico	Area bienestar universitario	Academicos			Administrativos		
		Población total promedio	Participaciones totales	Porcentaje	Población total promedio	Participaciones total	Porcentaje
2011	Cultura	1105	115	10,4%	410	302	73,7%
	Deportes		125	11,3%		469	114,4%
	Salud		167	15,1%		535	130,5%
	Grupos universitarios		0	0,0%		3	0,7%
2012	Cultura	1192	0	0,0%	432	2	0,5%
	Deportes		42	3,5%		467	111,1%
	Salud		283	23,7%		740	171,3%
	Grupos universitarios		2	0,2%		3	0,7%
2013	Cultura	1308	16	1,2%	451	38	8,4%
	Deportes		238	18,2%		482	106,9%
	Salud		286	21,9%		786	174,3%
	Grupos universitarios		3	0,2%		3	0,7%

En cuanto a los académicos se encuentra que el área que mayor participación reporta es salud con un promedio de 20.23%, seguido por deportes con un promedio de 11% y cultura que al igual que en el caso de administrativos no reporta participación durante el 2012 con un 3.9%; por último se encuentra el área de grupos Universitarios que al igual que en la participación de estudiantes de pre y postgrado únicamente oferta el programa de Voluntariado Universitario.

El Departamento de Bienestar Universitario recoge mensualmente sus estadísticas de participación por áreas, y estas se totalizan al cierre de cada uno de los años con el propósito de determinar las estadísticas de participación en cada uno de los estamentos de la Universidad; con esta información el departamento orienta sus planes de mejoramiento.

### Soportes y anexos

- Reportes anuales de estadísticas de participación en Bienestar Universitario

### Indicador: ID252 - Apreciación de miembros de la comunidad universitaria sobre la calidad y el impacto de los servicios de bienestar.

La percepción por parte de la comunidad universitaria sobre la calidad y el impacto de los programas, proyectos, actividades y servicios de Bienestar Universitario dan cuenta del valor de los esfuerzos realizados por el equipo de gestión del Departamento y por la Institución. Es por esta razón que

la Universidad identifica de manera periódica las percepciones de la comunidad sobre estos aspectos a través de las encuestas desarrolladas en los procesos de autoevaluación institucional. Además, al interior del Departamento de Bienestar Universitario se viene implementando de manera paulatina la evaluación constante de la calidad, pertinencia e impacto de sus acciones a través del diseño de herramientas específicas.

Inicialmente la autoevaluación institucional de 2009 exploró la percepción de la comunidad sobre diferentes aspectos relacionados con los servicios de las áreas de Bienestar (Deportes, Salud y Cultura) que incluían: la atención brindada por el personal, la preocupación de la Universidad por el seguimiento de calidad, las acciones que ejecuta la Universidad para mejorar el servicio, así como la contribución de las acciones al bienestar físico, emocional y al desarrollo integral. De manera general, las percepciones de la comunidad universitaria sobre cada uno de estos aspectos tienden a ser positivas (Ver anexo Autoevaluación 2009).

Por su parte, las encuestas de autoevaluación institucional de 2014 indagan en los grupos de la comunidad universitaria por la atención brindada por el personal, la calidad de los servicios y el aporte al desarrollo integral de los servicios de Bienestar Universitario en general. En promedio un 83 % de los encuestados consideraron que la atención por parte del personal de Bienestar es buena o excelente (estudiantes, 77,2%; académicos, 80,4%; administrativos, 90,5%; directivos, 84,8%). Se puede identificar una oportunidad de mejora en el hecho de que algunos estudiantes perciben esta atención como regular o mala (12,63% y 3, 63%).

Frente al segundo aspecto señalado los encuestados manifiestan estar de acuerdo con que los servicios de Bienestar Universitario son de calidad, en promedio en un 85,4% (estudiantes, 83,8%; académicos, 77,6%; administrativos, 93,8%; directivos, 86,4%). Llama la atención en el grupo de los académicos un porcentaje del 15,56% respondió con la opción No aplica, pudiendo indicar un desconocimiento por parte de estas personas de los servicios de Bienestar. En el tercer aspecto considerado por la encuesta se encontró que en promedio un 84,77% de los encuestados (estudiantes, 83,0%; académicos, 77,6%; administrativos, 89,5%; directivos, 84,8%) tiende a estar de acuerdo con que los servicios de Bienestar Universitario contribuyen a su formación integral (ver anexo Encuestas percepción 2014). Además de estas encuestas, Bienestar Universitario viene implementando de manera paulatina unas herramientas de evaluación permanente de cada una de las actividades que desarrolla, y le permiten tener una retroalimentación próxima de estas ejecuciones y realizar ajustes pertinentes (ver anexo Evaluación permanente de las acciones de B U).

Finalmente, el sistema de felicitaciones, sugerencias, ideas, reclamos, peticiones y oportunidades de mejora de la Universidad, ha registrado en los últimos años diferentes observaciones de parte de la comunidad universitaria con relación a la calidad e impacto de los servicios de Bienestar, en las cuales los usuarios manifiestan entre otras cosas aspectos positivos y negativos de sus experiencias en la participación y utilización de los servicios (ver anexo El Bosque te escucha. Se observa que la comunidad universitaria tiende a tener una apreciación positiva sobre la calidad e impacto de los servicios ofrecidos por bienestar. Además, se da cuenta de la evaluación que se hace de las acciones particulares de Bienestar y del registro de apreciaciones de los usuarios de tipo cualitativo que retroalimentan de manera permanente la gestión de Bienestar.

### **Soportes y anexos**

- Autoevaluación 2009
- Encuestas percepción 2014
- Evaluación permanente de las acciones de Bienestar Universitario
- El Bosque te escucha

### **Indicador: ID253 - Relación de espacios expresados en m2 destinados a los programas de bienestar.**

La Universidad cuenta con diversas áreas y espacios para el desarrollo de los programas, proyectos, actividades y servicios de Bienestar Universitario, cuya importancia se ve reflejada en el Eje Estratégico 5, Desarrollo del entorno para el aprendizaje, del Plan de Desarrollo Institucional 2011 - 2016, que incluye un programa que busca ofrecer a la comunidad universitaria una mejor infraestructura para el Bienestar Universitario.

En coherencia con lo señalado, el desarrollo de la infraestructura de la Institución ha venido creciendo y consolidándose en los últimos años. Así, la Universidad cuenta con un área total de 105.803 metros cuadrados de los cuales se aprovechan para diversas acciones de Bienestar 13.441  $m^2$  correspondientes a escenarios deportivos, 431  $m^2$  a zonas de recreación, 1.455  $m^2$  a cafeterías y comedores y 11.312  $m^2$  a otros servicios o circulación (Ver anexo Áreas U El Bosque y su utilización).

Además, la Universidad cuenta desde el año 2013 con un segundo campus ubicado en Chía en el que además de espacios destinados a la academia, se ha dispuesto un total de 9.656  $m^2$  para los servicios de Bienestar Universitario distribuidos así: Campo de fútbol, 6.000  $m^2$ ; pista atlética, 2.800  $m^2$ ; cancha múltiple cubierta, 476  $m^2$ ; camerinos 160  $m^2$ ; sala de descanso profesores 100  $m^2$ ; zona de descanso estudiantes 75  $m^2$ ; almacén de implementos deportivos 25  $m^2$ ; y enfermería, 20  $m^2$ .

La Universidad establece entonces una disposición de sus espacios físicos de forma estratégica de manera que sus campus se integren a los procesos de aprendizaje, pero también de desarrollo humano y formación integral de la comunidad universitaria.

#### **Soportes y anexos**

- Áreas Universidad El Bosque y su utilización

### **Indicador: ID254 - Apreciación de la comunidad universitaria sobre adecuación y suficiencia de la infraestructura, equipos y materiales para el desarrollo de los programas de bienestar.**

La gestión realizada por el equipo de Bienestar Universitario y las acciones que de allí se derivan junto con las actividades que realiza la comunidad universitaria, requiere estar soportada por unos espacios físicos, equipos y materiales idóneos y suficientes para atender a todos los usuarios. Es por eso que para la Universidad es importante conocer la percepción que tiene la comunidad sobre la adecuación y suficiencia de estos recursos a través de las encuestas de los procesos de autoevaluación institucional y otros mecanismos.

El ejercicio de autoevaluación desarrollado en 2009 exploró la percepción que tenían los miembros de la comunidad universitaria sobre el estado de los espacios físicos de cada una de las áreas de Bienestar Universitario. De manera general se encontró que los diferentes grupos (estudiantes de pregrado y el colegio, profesores y directivos) tienden a considerar que el estado de los espacios de Bienestar es excelente (entre el 67% y el 82% de las personas encuestadas lo perciben de esta forma) (Ver anexo Autoevaluación 2009).

Las encuestas del proceso de autoevaluación de 2014 preguntan de manera general por el estado y la dotación de los espacios físicos con que dispone Bienestar Universitario para la prestación de

sus servicios. Sobre el estado de los espacios físicos los grupos tienden en su mayoría a considerar que es bueno o excelente, en promedio un 72,55% de los encuestados lo perciben de esta forma (estudiantes, 70,7%; académicos, 70,4%; administrativos, 71,8%; directivos, 77,3%). El resto de los encuestados tienden a considerar que el estado de los espacios es regular, lo que representa una oportunidad de mejora. Por otra parte, en cuanto a la dotación de los espacios con que cuenta Bienestar Universitario en promedio un 78,02% de los grupos tienden a percibirla como adecuada o muy adecuada (estudiantes, 77,6%; académicos, 74,9%; administrativos, 79,3%; directivos, 80,3%) (*Ver anexo Encuestas percepción 2014*).

Además de estas encuestas, Bienestar Universitario viene implementando de manera paulatina unas herramientas de evaluación permanente de cada una de las actividades que desarrolla, lo cual le permite tener una retroalimentación próxima sobre los espacios y materiales utilizados en esas ejecuciones y realizar así los ajustes pertinentes (*Ver anexo Evaluación permanente de las acciones de B U*). Finalmente, el sistema de felicitaciones, sugerencias, ideas, reclamos, peticiones y oportunidades de mejora de la Universidad ha registrado en los últimos años diferentes observaciones por parte de la comunidad universitaria con relación a la calidad e impacto de los servicios de Bienestar, en las cuales los usuarios manifiestan entre otras cosas aspectos positivos y negativos de sus experiencias en la participación y utilización de los servicios (*Ver anexo El Bosque te escucha*).

Con lo reseñado se puede observar que la percepción de la comunidad universitaria sobre el estado y adecuación de los espacios y recursos físicos con que cuenta Bienestar Universitario tiende a ser positiva. Se evidencia también la preocupación por conocer las percepciones sobre los espacios y materiales utilizados por parte de las personas que participan en cada actividad particular desarrollada por Bienestar, además de la existencia de registros de valoraciones cualitativas de algunos espacios de Bienestar hechas por los usuarios.

### **Soportes y anexos**

- Autoevaluación 2009
- Encuestas percepción 2014
- El Bosque te escucha
- Evaluación permanente de las acciones de Bienestar Universitario

### **Indicador: ID255 – Relación entre el presupuesto ejecutado en los programas de bienestar y el presupuesto total ejecutado en la Institución, en los últimos tres años.**

El desarrollo de la gestión de los programas, proyectos, acciones y servicios de Bienestar Universitario requiere de un respaldo institucional que se evidencia en la asignación presupuestal acorde con las necesidades de la comunidad universitaria y los procesos de planeación.

Atendiendo entonces las disposiciones de Ley, la Universidad asigna anualmente recursos por encima del 2% de su presupuesto total de funcionamiento para el desarrollo de los programas, proyectos, actividades y servicios de Bienestar que ha venido creciendo en los últimos años. Así, se encuentra que para 2011 el presupuesto para la inversión en Bienestar fue de \$ 2.218.735 (2,46% de los ingresos totales de la institución) de los cuales fueron efectivamente ejecutados \$ 2.208.870 (2,44% de los ingresos totales de la institución). Para 2012 el presupuesto de inversión fue de 2.461.645 (2,38% de los ingresos totales de la institución) y fueron ejecutados \$ 3.045.035 (2,94% de los ingresos totales de la institución). Finalmente, para el año 2013 el presupuesto fue de \$ 3.177.357 (2,69% de los ingresos totales de la institución) con una ejecución de \$ 4.179.551 (3,46% de los ingresos totales de la institución.) (*Ver anexo Presupuesto B U 2011 – 2013*).

Por otra parte, la nómina del Departamento de Bienestar Universitario ha mostrado también un crecimiento sostenido. En 2011 se contaba con un equipo de 22 personas contratadas de manera directa por la Universidad, apoyados por otros profesionales que prestaban servicios puntuales. Para 2012 y 2013 el número de personas vinculadas directamente aumentó a 30 y 36 respectivamente. Los costos de estas nóminas suman para cada año \$359.370.000, \$ 461.424.000 y \$ 564.275.000 (*Ver anexo Nominas Bienestar Universitario 2011-2012-2013*).

La Universidad puede dar cuenta de la preocupación institucional por respaldar la política, planeación y gestión de Bienestar Universitario con una apropiada asignación y ejecución de recursos para su óptimo desarrollo.

### **Soportes y anexos**

- Presupuesto BU 2011 – 2013
- Nóminas Bienestar Universitario 2011-2012-2013



---

# Proceso de autoevaluación con fines de Acreditación Institucional

Informe de cumplimiento de características e indicadores  
del modelo CNA para la Acreditación Institucional

**Factor**   
**Bienestar institucional**

---

Edición impresa en el mes de julio de 2014  
en Bogotá D.C., Colombia



UNIVERSIDAD  
**EL BOSQUE**

Av. Cra 9 N° 131A - 02, Edificio Fundadores. Línea gratuita 01 8000 11 30 33  
PBX (571) 6489000 Bogotá, Colombia  
[www.uelbosque.edu.co](http://www.uelbosque.edu.co)