UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología

COMPETENCIAS DEL PSICÓLOGO EN CONTEXTOS UNIVERSITARIOS COLOMBIANOS

Presentado por:

Katherin Vanessa Arzuaga Díaz

1065205898

Pamplona, Colombia

2021

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología

COMPETENCIAS DEL PSICÓLOGO EN CONTEXTOS UNIVERSITARIOS COLOMBIANOS

Presentado por:

Katherin Vanessa Arzuaga Díaz

1065205898

Directora

Psi. Mg. Luisa Fernanda Clavijo López

1098657386

Pamplona, Colombia

2021

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido 3

Lista de tablas 7

Lista de Apéndices 7

Resumen 8

Abstract 9

Planteamiento de Investigación 10

Descripción del problema 13

Justificación 16

Objetivos 19

Objetivo General. 19

Objetivos específicos. 19

Estado del Arte 20

Investigaciones Internacionales. 20

Investigaciones Nacionales 25

Investigaciones Regionales 32

Marco Teórico 35

Capítulo I. Psicología educativa 35

Objetivos y funciones del psicólogo educativo en contextos universitarios. 36

Rol del psicólogo educativo. 38

Capítulo II. Bienestar Universitario 40

¿Cómo está reglamentado en Colombia? 40

¿Cuáles son las funciones de Bienestar Universitario? 42

¿Quiénes conforman Bienestar Universitario? 44

Capítulo III: Psicología organizacional 46

Competencias Laborales y su importancia 47

Tipos de competencias a nivel laboral 48

Saber 49

Saber hacer 49

Saber ser/estar 49

Querer hacer 50

Poder hacer 50

Competencias genéricas 50

Competencias específicas 51

Perfil de Cargo 51

Marco contextual 53

Marco Legal 54

Ley 1090 código ético y deontológico 55

1616 de 2013 Ley de Salud Mental 55

Artículo 117 de la Ley 30 de 1992 56

Resolución 5261 de 1994 56

Ley 100 y el Sistema de Seguridad Social Integral 56

Decreto 1860 de 1994: 57

Artículo 40 57
Ley 115 de 1994: 57
Artículo 92 57
Metodología 58
Enfoque de la investigación 58
Alcance de investigación 59
Diseño 59
Población y Muestra 59
Categorías 60
Herramientas de investigación 61
Entrevista semiestructurada 62
Cuestionario 62
Procedimiento 62
Fase I. Elaboración del anteproyecto de investigación. 62
Fase II. Revisión de técnicas y construcción de instrumentos. 63
Fase III. Aplicación de instrumentos y técnicas. 63
Fase IV. Análisis de resultados y triangulación de los datos. 63
Cronograma de actividades 64
Análisis de resultados 65
Resultados Cuantitativos 67
Resultados Cualitativos 70
Triangulación de resultados 240

Discusión 247

Conclusión 251

Recomendaciones 255

Referencias Bibliografícas 257

Apéndices 268

Lista de tablas

Tabla 1. Datos sociodemográficos. 66

tabla 2. Datos laborales 66

tabla 3. Distribución competencias parte 1 67

tabla 4. Distribución competencias parte 2 68

tabla 5. Análisis de resultados entrevista semiestructurada 70

tabla 6. Análisis de resultados autorreportaje 227

tabla 7. Triangulación de los resultados de la entrevista semiestructurada y el autorreportaje. 240

Lista de Apéndices

Apéndice 1. Entrevista semientructurada competencias del psicologo de bienestar universitario 268

apéndice 2. Cuestionario de competencias del psicólogo de bienestar universitario 270

apéndice 3. Autorreportaje, perfil del cargo del psicólogo de bienestar universitario. 277

apéndice 4. Validación por juicio de expertos de las pruebas cualitativas y cuantitativas. 278

apéndice 5. Formato de consentimiento informado 306

Resumen

El objetivo de la siguiente investigación fue identificar las competencias específicas, propias del rol del psicólogo en contexto universitario, por medio de un método mixto que permita el fortalecimiento del mismo en el ámbito nacional. La metodología empleada para el estudio es mixta, con preponderancia cualitativa, con un alcance descriptivo y diseño concurrente; De igual manera cuenta con la participación de seis (6) psicólogos y psicólogas que han trabajado anteriormente o se encuentran laborando en Bienestar Universitario de diferentes universidades del país. Dentro de los resultados se tuvo en cuenta el modelo de gestión por competencia, que se compone de las categorías del saber relacionada con los conocimientos destacados en psicopedagogía, saber ser/estar, que se refiere a la capacidad de adaptación del profesional, saber hacer con competencias de innovación e investigación, querer hacer, que es la motivación y finalmente el poder hacer, refiriéndose los recursos con los que disponga para ejercer su labor.

Palabras clave: psicólogo(a), atención psicológica, bienestar universitario, competencias, modelo por gestión de competencias.

Abstract

The objective of the following research was to identify the specific competences, typical of the role of the psychologist in a university context, by means of a mixed method that allows its strengthening at the national level. The methodology used for the study is mixed, with a qualitative preponderance, with a descriptive scope and concurrent design; Similarly, it has the participation of six (6) psychologists who have previously worked or are working in University Welfare at different universities in the country. Among the results, the management model by competence was taken into account, which is made up of the categories of knowledge related to outstanding knowledge in psychopedagogy, knowing how to be / being, which refers to the professional's ability to adapt, knowing how to do with innovation and research competencies, wanting to do, which is the motivation and finally the power to do, referring to the resources available to carry out their work.

Keywords: psychologist, psychological care, university well-being, skills, skills management model.

Planteamiento de Investigación

Es importante establecer estándares que permitan visualizar las competencias que los psicólogos deben desarrollar, ya que el mundo se está viendo enfrentado a cambios sociales, económicos, y culturales, que implican demandas sociales y laborales, en la que se requiere la presencia de profesionales preparados para asumir estas transformaciones. Es decir, es necesario contar con psicólogos que tengan las capacidades, habilidades y destrezas necesarias que permitan un excelente desenvolvimiento laboral en cualquier sector que se encuentren, trayendo beneficios significativos en el área emocional a las personas que se les ofrece el servicio (Peiró 2003, como se citó en Charria, Sarsosa, Uribe, López, y Arenas, 2011). Ahora bien, teniendo en cuenta la revisión documental realizada por Roe (2003) en búsqueda de las competencias idóneas para la construcción de un perfil profesional en psicología, evidenció que son pocas las publicaciones que se han dedicado a investigar el contenido del ser como psicólogo, las habilidades que debería desarrollar y el estado mental en el que se encuentra el individuo para así, garantizar a los clientes un óptimo proceso de atención y fortalecimiento. Es por esta razón que se hace necesario ampliar el conocimiento sobre las competencias que un psicólogo debe tener, especialmente aquellos que se encuentren en contextos académicos, los cuales deberán atender situaciones en las que las personas requieran orientación sobre determinados temas, como por ejemplo el bienestar

De acuerdo a lo anterior, es importante mencionar que los servicios de atención en salud mental a población adolescente y adulto joven requiere la revisión de todas las áreas de ajuste del usuario, para que se evidencie en la disminución de problemáticas que afectan directamente el comportamiento de los mismos (Salaberria, Polo, Ruiz, Cruz, y Echeburúa, 2016); Por otra parte, para que dicha tarea se lleve a cabo con eficiencia, es importante recolectar la información que precise la identificación de las competencias que requiere este profesional., conocido también

como competencias laborales, las cuales se determinarán de acuerdo a las necesidades de las organizaciones, y a lo que realmente esperan de las personas (Púm, 2018). Conviene subrayar que esta descripción que realizan las empresas es de importancia tanto para la selección de personal, el cual encaja con las necesidades detectadas por dicha organización o institución, así como para el desarrollo y evaluación de desempeño de los cargos.

Según Zepeda (1999), la psicología organizacional se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones y a través de las formas en que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas. Los objetivos de esta consisten en el aumento de la productividad de las organizaciones y el bienestar de aquellos que se encuentra dentro, no obstante, en Colombia la psicología organizacional se ha visto limitada a la administración de los recursos humanos y el diseño e implementación de los procesos administrativos, dejando de lado el análisis del comportamiento del trabajador y su importancia en la organización (Gómez, 2015).

Desde la psicología organizacional, la caracterización de las competencias laborales garantiza el éxito que puede tener el trabajador en el puesto de labor, ya que a pesar de no describir en su totalidad funciones y tareas, si se vislumbra elementos esenciales para la calidad del desarrollo del cargo. Cabe resaltar, que durante la revisión teórica a pesar de que existan cargos y/o profesiones que ya tengan ciertas competencias, estas varían según las necesidades de la organización, es por esto, que para asegurar que el trabajador pueda cumplir con las exigencias de la empresa, se debe realizar un análisis del contexto en el que se va a desarrollar, por ejemplo, en el caso de los psicólogos educativos, no se presentarán exactamente las mismas necesidades si se encuentran en un contexto de educación media a uno de educación superior existiendo la diferencia incluso entre instituciones privadas y públicas. Es por esto que la psicología organizacional, para

determinar las competencias, reúne profesionales en el área que cuenten con experiencia mínima y que hayan tenido resultados favorables, estos a partir de evaluaciones de desempeño anteriores y criterio del jefe inmediato superior (Fernández, Vásquez, Dujarríc, Díaz y Hernández, 2015).

Todas estas características demandan una atención primaria de calidad que asegure un tratamiento efectivo para la solución de la problemática del usuario, es por eso que el foco atencional de esta investigación sugiere la siguiente pregunta problema: ¿Cuáles son las competencias que debe tener un profesional de psicología que se desempeñe en el área de bienestar en el ámbito universitario del país?, siendo esta indispensable en las instituciones de educación superior, permitiendo cubrir las diversas necesidades que presenta la población estudiantil; la poca información que se tiene con respecto a este asunto limita conocer resultados que pueden ser de utilidad para construir habilidades que logren complementar las funciones adecuadas del psicólogo encargado, la contratación de personal en salud tiene limitadas capacidades de ingenio para poder medir las habilidades aptas para el desarrollo de la profesión y es esa la razón por la que se requiere definir las competencias del profesional en psicología que desempeñe su cargo en Bienestar Universitario, permitiendo la mejora de los servicios a los usuarios en la institución.

Descripción del problema

La psicología tiene como objetivo el estudio del comportamiento, sin embargo, este concepto a lo largo de los años se ha venido ampliando a medida que va creciendo su importancia en distintas áreas, una de estas, pertenece al sector educativo, encargándose no solo de comprender y mejorar el rendimiento académico de los estudiantes sino también de las personas que laboran allí (Cabrera, Mendoza, Arzate, Gonzáles, 2015). Existen algunos momentos que permiten conocer y comprender el desarrollo y evolución del psicólogo educativo en su campo de actuación específico, uno de ellos fue a finales del siglo XIX y comienzos del XX, en el que se centra en el aprendizaje escolar, teniendo en cuenta las diferencias individuales; otro momento es a mediados del siglo XX en el que se amplía la importancia a los aspectos emocionales y socio afectivos de los estudiantes dentro y fuera del plantel educativo; ya en los ochenta se empieza a formar docentes con conocimientos psicológicos, lo cual facilita su proceso de enseñanza; ya por último a finales del siglo XX no solo se da la relevancia a la atención en los estudiantes sino a todo el sistema educativo, el cual también lo conforman, docentes, padres y personal administrativo (Barraza, 2015; Ossa, 2001; García, Dapieve y Lieberknecht., 2012).

Por otra parte, en la década de los noventa, en los países europeos y América del norte, se inicia con la búsqueda de las competencias profesionales que debe tener un psicólogo que se dedique a la atención en el sector de la educación. En Estados Unidos, el Consejo Nacional de Escuelas y Programas de Psicología Profesional realiza en el 2002 una conferencia en la que se reúnen varios profesionales de psicología que ejercen su labor en el área educativa, concluyendo que dichas competencias se reunirían a partir la revisión histórica en la formación del profesional, y posteriormente incluyendo esto para su academia (Oliveira, de Castro, Borba, Carvalho, Diaz, 2017).

Ahora bien, autores como Amador, Velásquez & Alarcón (2018) postulan que algunas de las competencias que el psicólogo del área clínica debe tener son: la habilidad en los tratamientos, las tareas de interconsulta y entrevistas de diagnóstico clínico, así mismo, en la intervención en crisis y emergencia y en el trabajo en grupos interdisciplinarios. Sin embargo, aunque estas son competencias del área clínica, ¿cuáles son las competencias que debe tener un profesional de psicología en contextos universitarios?

Feixas (2005), establece competencias del psicólogo educativo las cuales incluyen el diagnóstico, el asesoramiento e intervención, las competencias para el trabajo administrativo y las competencias que buscan el desarrollo de trabajos en equipo o coordinación de otros departamentos (Juliá, 2006, como se citó en Valdés, 2018). Por otra parte, también debe considerarse que las competencias pueden ir surgiendo y variando de acuerdo a las necesidades de cada contexto educativo y/o situación, aunque estén regidas por unas bases para la atención clínica, e incluso que conecte con áreas como la organizacional.

Abordando el contexto de las universidades, éstas más allá de formar profesionales, contribuyen al desarrollo propio y social para formar ciudadanos que favorezcan el mejoramiento de una sociedad solidaria y progresista (Vásquez, Velásquez & Zapata, 2014). Para lograr esto, en Colombia cada institución de educación superior se ve en la obligación de crear un espacio que se encargue de proporcionar el bienestar a la comunidad universitaria, esta dependencia se conoce como Bienestar Universitario, y es la encargada de ofrecer no solo a los estudiantes, sino también a docentes y administrativos espacios de atención a sus necesidades y se promuevan actividades en pro de su salud y bienestar, tanto físicas como psicológicas. como bien se sabe los estudiantes muchas veces presentan síntomas de ansiedad, estrés, depresión e incluso problemáticas distintas que van influyendo de manera negativa no solo en el desempeño académico, sino también en el

desarrollo psíquico de los profesionales en formación (Mascarenhas, García, Jiménez, Virués, León, Maciel & Roazzi, 2019). Es por esto que, una de las tareas más importantes es caracterizar el perfil profesional del psicólogo el cual hace parte del área de bienestar Universitario procurando que cada uno de esos actores sociales pueda desarrollar su personalidad en armonía con los demás y consigo mismos.

Justificación

Con el pasar de los años, los sistemas de salud y educación han tenido cambios significativos, esto, con la posibilidad de brindar un óptimo desarrollo en las cualidades de los sujetos ligados al aprendizaje, como, por ejemplo, el uso de las redes sociales puede influir positiva o negativamente en el bienestar psicológico de los estudiantes. Una investigación realizada por Valerio y Serna (2018) demostró que es probable que el número de horas invertidas en redes sociales puede ser un indicador de una percepción negativa de bienestar. Pero por otro lado se observó que las personas que publicaban fotografías relacionadas con logros o eventos personales, permitían expresar su sentimiento de satisfacción y compartirlo con otros. Otra investigación realizada en la universidad de San Buenaventura en Colombia, resalta la importancia de la psicología al tratar temas relacionados con la deserción académica, depresión e ideación suicida, ansiedad, consumo de sustancias psicoactivas y trastornos de la alimentación y promueve la visibilidad no solo al tema de rendimiento sino también a las necesidades de los estudiantes teniendo en cuenta factores, socioeconómicos (Garzón, 2019).

Es así, como la relación de entre hábitos saludables y rendimiento se puede ver cada vez más estrecha en contextos como el universitario. Las instituciones educativas han optado por incluir en su amplio campo de personal, candidatos capacitados para la ejecución de herramientas que ayuden al manejo y el control de la salud mental en sus estudiantes, claramente, se hace referencia al psicólogo, el cual, debería tener el conocimiento necesario para dar cumplimiento a procesos direccionados a la mejoría, el fortalecimiento y la promoción de conductas altamente adaptativas, personas que estén capacitadas a la hora de realizar una tarea específica, y que para lograrlo se tienen en cuenta variables como: conocimiento básico, manejo de emociones y el

establecimiento de la inteligencia emocional, esto con respecto a lo que debería ser para garantizar la formación adecuada y saludable de un adulto joven.

Ahora bien, el foco atencional de la presente investigación, recae en las competencias que debe tener un psicólogo para brindar un proceso de calidad y efectivo, puesto que, las demandas de atención psicológica en jóvenes es una de las que más se presenta y al mismo tiempo la que más tiene dificultad de acceso en cuanto al lugar, según la Encuesta Nacional de Salud Mental, realizada por el ministerio de salud en el 2015. Los resultados de dicha encuesta indican entre los 18 a los 44 años de edad, el 72,7% de las personas, tienen acceso a psicoterapia por psicología específicamente.

Es por esto que se hace relevante que las universidades ofrezcan el acceso a servicios como la atención psicológica de manera sencilla y que cuenten con profesionales capaces de atender las problemáticas de la población. Salaberría, K., Polo R., Ruiz, & Echeburúa, en 2017, realizan un análisis de los motivos por los cuales los estudiantes asisten a orientación o terapia psicológica en el campus de la universidad arrojando información en la cual se observa que las dificultades de la vida cotidiana, las relaciones interpersonales, los problemas de estrés, la sintomatología ansioso-depresiva, el abuso de sustancias o la adaptación a situaciones nuevas, son los motivos de consulta más recibidos en la dependencia de promoción y prevención, por lo tanto, si no se realizará un abordaje con todas las habilidades requeridas es probable que esto tenga repercusiones en la población que está recibiendo dicho servicio.

En efecto, la relevancia social que tiene un psicólogo competente se mide en la manera cómo afronta las situaciones que se puedan presentar en el ámbito laboral, esto haría alusión a las habilidades o competencias que apuntan a un buen profesional de la salud mental y que se dividen

en, el lugar de trabajo, la población, y la problemática que se presenta. Claramente la responsabilidad de encontrar un candidato apto para el puesto de psicólogo recae en la selección de los medios que se utilizan para evaluar, y reconocer las estrategias que posee.

El proceso de selección de personal como refieren Sánchez y Saavedra (2016), puede ser complejo debido a las necesidades o competencias que requiere la vacante puesto que si no se tienen presentes y el candidato no cumple con las características que se buscan, puede causar un desequilibrio en el clima laboral de la empresa como una posible pérdida de recursos de esta misma al momento de seleccionar, por el contrario, si se hace una selección adecuada tanto la empresa como el candidato se verán beneficiados. Desde esta perspectiva, esta investigación permitirá orientar mejores procesos de selección y evaluación de competencias al interior de las dependencias de bienestar universitario, cualificando al psicólogo educativo.

Finalmente es importante delimitar aún más las competencias que debe tener un psicólogo educativo el cual, como ya se ha mencionado, maneja temas relacionados con el área de la clínica y de la salud, pero también aborda otras temáticas que se presentan en el sistema educativo (estudiantes, profesores, administrativos). Continuando con la recomendación que se realiza en la investigación de Valdes (2018), se hace preciso buscar mayor información que permita delimitar las competencias, del psicólogo que trabaje en contextos universitarios, y que estas a su vez tengan coherencia con las necesidades actuales de la sociedad y el entorno educativo.

Objetivos

Objetivo General.

Identificar las competencias específicas, propias del rol del psicólogo en contexto universitario, por medio de un método mixto que permita el fortalecimiento del mismo en el ámbito nacional.

Objetivos específicos.

Describir las actividades desarrolladas por el psicólogo de bienestar universitario que permita un acercamiento a sus responsabilidades más significativas en el contexto académico.

Reconocer si dichas competencias son apropiadas en escenarios de virtualidad como el que afrontamos actualmente debido a la pandemia.

Proponer estrategias que permitan el fortalecimiento de aquellas competencias importantes para el adecuado desempeño del psicólogo de bienestar universitario.

Estado del Arte

En el siguiente estado del arte se encontrarán ocho (8) artículos internacionales, siete (7) artículos nacionales y dos (2) artículos regionales, los cuales permiten tener un acercamiento bibliográfico a la realidad de la investigación y permitiendo a su vez facilitar el alcance de los objetivos de la misma.

Investigaciones Internacionales.

Tema: Adaptive functioning and behavioral, emotional and social problems of Italian university students: Indications for the University Counseling Services

Autores: Biasi, Mallia, Menozzi y Patrizi.

Año: 2015

Lugar: Italia/ Universidad Roma Tre

Este estudio realizado en Italia tiene por objetivo la evaluación del funcionamiento adaptativo y desadaptativo de 250 jóvenes universitarias con el fin de identificar sus principales áreas problemáticas psicológicas y mejorar así la calidad en la atención del asesoramiento psicológico en la universidad. La muestra comprende 250 mujeres universitarias entre los 18 y 29 años que asisten al primer año de Ciencias de la Educación de la “Universidad Roma Tre”. Los resultados evidenciaron que las estudiantes que habían buscado la ayuda psicológica reportaban un peor funcionamiento psicológico considerando áreas adaptativas como problemas. Se obtuvieron resultados en áreas como lo social, la regulación emocional y relaciones interpersonales. Es por esto que se recomienda servicios de asesoramiento universitario que

diseñen e implementen programas orientados a promover las habilidades interpersonales y facilitar la mejora de las redes de amigos dentro de la comunidad universitaria.

Tema: Exploring college student identity among young people with foster care histories and mental health challenges.

Autores: Miller, Blakeslee y Ison.

Año: 2020

Lugar: Estados Unidos.

Los adultos jóvenes con antecedentes de cuidado de crianza temporal experimentan barreras únicas para el éxito en entornos académicos postsecundarios, incluidas tasas más altas de problemas de salud mental. Este estudio describe las perspectivas de los estudiantes universitarios con historias de cuidado de crianza y preocupaciones de salud mental auto identificadas y cómo estos factores se relacionan con sus experiencias académicas después de salir del colegio. La muestra está conformada por 18 participantes de la entrevista con experiencia vivida en hogares de acogida y con factores estresantes de salud mental identificados como tales. Los estudiantes en este el estudio defiende la programación específica de sus experiencias, incluyendo mejor apoyo de salud mental en el campus para ayudar a gestionar desafíos con emociones abrumadoras en respuesta a la acumulación de factores estresantes, equilibrar la autosuficiencia con la búsqueda de ayuda cuando sea necesario, y desarrollar relaciones interpersonales que reducen los sentimientos de otredad en el contexto del campus.

Tema: Relevancia del psicólogo educativo como profesional especializado: funciones específicas.

Autores: Arias.

Año: 2017

Lugar: España

En esta investigación, la cual es realizada en España, se resaltan las competencias y las funciones del psicólogo educativo ya que ha sido poco clara precisamente por las áreas que también la envuelven. El autor señala que el psicólogo educativo no es profesor, orientador, no diagnostica y no realiza terapia; dicho profesional se encarga de la los procesos de desarrollo, del aprendizaje humano y de los procesos de enseñanza, por otra parte, los campos de acción son las instituciones educativas, trabaja con familias y con los integrantes de una organización manejando estrategias para la promoción la salud mental y el bienestar psicológico. Cabe resaltar, que en este artículo también se hace la distinción entre el orientador y psicólogo educativo, y menciona que el primero no necesariamente debe ser un profesional de psicología, sin embargo, concluyen que las funciones y las competencias del experto puede ajustarse a un orientador escolar.

Tema: El perfil de competencias: comparación de procedimientos para su diseño en el ámbito académico y empresarial cubano.

Autores: Medina y Vitier.

Año: 2017

Lugar: Cuba / Universidad de la Habana

Las Normas Cubanas sobre el Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano vienen a significar un aporte tecnológico dirigido a la mejora del desempeño de las organizaciones cubanas.

Dichas Normas se sostienen en un Enfoque de Gestión del Capital Humano por Competencias, siendo coherentes con las prácticas utilizadas en el contexto internacional, donde se emplea la Gestión por Competencias como factor que permite lograr una Gestión del Capital Humano Integral.

La investigación que se presenta tiene como objetivo comparar el procedimiento teórico-metodológico que emplean las organizaciones certificadas con el SGICH para el diseño de sus perfiles de cargo por competencias, con el de la facultad de psicología de la Universidad de La Habana. Con la meta de dar respuestas al objetivo trazado, el estudio se desarrolló desde el enfoque cualitativo. Según los resultados ambos procedimientos tienen mayor número de aspectos similares que diferentes, tanto el diseñado como el de las organizaciones.

Tema: La transformación socio-educativa para el bienestar universitario en el Amazonas (Brasil)

Autores: Mascarenhas, Garcia, Jiménez, Virués, Leon, Maciel y Roazzi.

Año: 2019

Lugar: Brasil

El objetivo de esta investigación es presentar algunos de los indicadores de la salud mental y psicológica, asociada a los fenómenos de ansiedad, stress y depresión que afectan a los estudiantes universitarios brasileños, matriculados en la Universidad Federal del Amazonas; para ello emplearon instrumentos psicométricos como las escalas de ansiedad, depresión y Stress – EADS, con el fin de evaluar las variables del estudio; esta investigación fue aplicada a 1357 estudiantes de pregrado de dicha universidad, 58,2% fueron mujeres y 41,8% hombres, en un rango de edades de 18 a 64 años, con una amplia diversidad étnica. Cuyo resultado indica la presencia

de múltiples fenómenos de estados psicoemocionales como la ansiedad, estrés y depresión que afectan la salud mental, el bienestar y desempeño académico de los estudiantes.

Tema: Decálogo de Competencias y sus Indicadores para Gestión de Capital Humano

Autores: Herrera.

Año:2018

Lugar: México, Puebla.

Pretende analizar las percepciones de individuos participantes en posgrado de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, en torno a los indicadores de competencias que debieran estar presentes en el perfil docente, esta investigación tiene como fin establecer un modelo de competencias y sus indicadores de competencias asociados, que apoye a la realización de funciones de administración del capital humano, sustentadas en una definición de perfil de puesto para el docente que participa en programas educativos de posgrado. Utiliza una metodología donde analiza el perfil docente requerido en posgrado en instituciones de educación superior, diseño de instrumento en modalidad de cuestionario que pueda medir la validez del modelo propuesto; la prueba fue aplicada a una muestra de 191 individuos participantes de posgrado de la BUAP, entre docentes, directivos, secretarios de investigación, estudiantes, vicerrectoría de investigación, miembros del consejo de investigación; como resultado del estudio se presentan diez hallazgos de modelo de perfil del docente de pregrado, diez competencias y sus indicadore**s.**

Tema: Redes sociales y bienestar psicológico del estudiante universitario.

Autores: Valerio y Serna.

Año: 2018

Lugar: México

Las herramientas como las redes sociales se han convertido indispensables para la vida del estudiante universitario y a las personas en general ya que por medio de estas se ha podido superar barreras la comunicación ha sido más rápida, pero estas a su vez a jugando un factor en contra del círculo social cercano del usuario ya que le permite tener contento con sus familiares y amigos, pero lo desconecta de su realidad. Entonces el objetivo del estudio es explorar la posible asociación entre el bienestar psicológico de los jóvenes universitarios y la intensidad de uso de las redes sociales (Facebook). En esta investigación se realizó un análisis cuantitativo y alcance exploratorio, que consistió en la aplicación de una encuesta a 200 estudiantes universitarios de una universidad privada del norte de México, los datos fueron recopilados de forma manual y ordenados, normalizados y analizados a través de software SPSS. la edad, lugar de procedencia y género no fueron ponderados de una manera particular para obtener los resultados de la investigación no se tomaron en cuenta para estimar percentiles para las pruebas estandarizadas. Se analizó la estadística descriptiva y la correlación entre variables. Como resultado se evidencia una asociación negativa entre el número de horas diarias que los estudiantes dedicaron a Facebook y el bienestar psicológico del sujeto (-.241) y el bienestar material (r = -0.192). Además, se encontró una asociación positiva ($p < .05$, .153) entre el número de fotos que los estudiantes comparten a través de Facebook y el bienestar psicológico subjetivo.

Investigaciones Nacionales

Título: “Influencia del Programa “florece” en el Bienestar Psicológico de Jóvenes Universitarios”.

Autor: Cabrera, Caldas y Rivera.

Año: 2019

Lugar: Pasto - Nariño

Donde se analizó la influencia del programa virtual “florece” en un ámbito psicológico a un grupo de jóvenes estudiantes de una institución superior de San Juan de Pasto- Nariño; este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, empírico y analítico de tipo experimental, donde se realizaron mediciones de pretest y postest al grupo control y experimental con el fin de analizar el impacto del programa a dichos estudiantes, utilizando como instrumento la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (1989), en cada grupo su población predominante fue el género femenino, y los rangos de edades oscilaban entre los 16 y 24 años; como resultado se obtuvo una disminución en todas las dimensiones y en el bienestar psicológico en el postest realizado al grupo control; mientras que en el postest del grupo experimental se evidenció un aumento en todas sus dimensiones, así mismo en el bienestar psicológico general de sus participantes después de dar atención al dicho programa.

Título: “Alcances y limitaciones del quehacer del psicólogo en el campo educativo”.

Autores: Usuga y Restrepo.

Año: 2016

Lugar: Medellín

Esta investigación realizada en la ciudad de Medellín por un grupo de investigación en psicología educativa, tiene como objetivo contribuir al fortalecimiento académico y profesional en esa área. Dicha investigación se centra en la labor del psicólogo en el campo educativo delimitando sus funciones en la educación básica y media. El diseño metodológico del trabajo es cualitativo, con un enfoque interpretativo basado en una revisión documental. Así mismo se usan instrumentos como la entrevista y la observación como herramientas que complementan la investigación. En esta investigación se describe la función del psicólogo educativo y psicología escolar, en lo que se concluye que la primera al estar nutrida de otras áreas como la clínica, la organizacional, la social, entre otras, pues se ha visto en lo que denominan allí una "crisis de identidad", es decir que esta abarcaría todas estas áreas en un mismo contexto y es el escolar, sin embargo, también resulta de gran ayuda para la misma psicología educativa; por otra parte, esto se podría estar dando debido a la poca distinción que existe entre un psicólogo educativo y un orientador escolar, **y** es por esta razón también que se dedican a otras actividades que no corresponden a su función.

Título: "Caracterización de los asistentes al centro de atención psicológica de la universidad de Manizales".

Autores: Portilla Maya et al.

Año: 2016

Lugar: Manizales

El objetivo de esta investigación es describir diferentes variables asociadas a los consultantes que asistieron al centro de atención para el desarrollo potencial humano en la Universidad de Manizales debido a la problemática de salud mental en Colombia se considera un

asunto de salud pública (1,2) y su estudio se considera que es una prioridad dentro de las políticas del sistema general de seguridad social, para ello se utilizó un método de investigación descriptiva de carácter no experimental. Se trabajó con las bases de datos y el registro de historia clínica del CAPH que contenían información de 960 consultantes que asistieron al centro desde el I semestre del 2011 al II semestre del 2014, para las variables "motivo de consulta" e "impresión diagnóstica" se trabajó con una muestra aleatoria de 170 casos (esto debido a ciertos errores encontrados en la forma de registro de la información en la base de datos originalmente reportada por el CAPH) en los resultados de la investigación se registra una elevada proporción de trastornos de comportamiento en niños y adolescentes, seguidos por la necesidad de valoración psicológica y tiramiento, los trastornos del aprendizaje y los trastornos de ansiedad.

Título: "Competencias laborales del psicólogo en el área educativa".

Autor: Valdés Caceres

Año: 2018

Lugar:

El objetivo de esta investigación está dirigido a identificar los aspectos que se utilizaron para la elaboración de las competencias laborales del psicólogo educativo y contribuir al refuerzo de la psicología educativa y a los profesionales de esta área. La metodología que se llevó a cabo es una revisión bibliográfica de trabajos publicados a nivel nacional e internacional entre los años 2009 y 2014. La muestra usada para la recolección de información fue en total once (11) documentos de los cuales ocho (8) fueron artículos de revistas científicas, un (1) libro, una (1) tesis y un (1) documento de base de datos de la universidad cooperativa de Colombia

Según esto, se encontró que existen unas competencias específicas para el psicólogo educativo las cuales pueden también abarcar otras áreas de la psicología como la clínica, evolutiva y social y que consisten en establecer métodos de evaluación seguimiento y sus parámetros, diseñar programas que ayuden a la mejora en este campo, su capacidad de intervenir y de comunicación, dando paso así a que se facilite la ayuda en el mejoramiento de los recesos de enseñanza y aprendizaje, relacionados con aspectos motivacionales y emocionales.

Título: "Factores de riesgo y protección asociados a la salud mental de los estudiantes universitarios".

Autor: Garzón Giraldo

Año: 2019

Lugar:

En la revisión documental que se realizó en este trabajo, los objetivos están basados en encontrar todos aquellos aspectos biopsicosociales que influyen en cuadros psicopatológicos teniendo en cuenta a su vez los factores protectores y predisponentes. Encontrando así la salud mental del estudiante universitario se ve afectado por la importancia que pueda dar está a la adaptación de la vida académica y las relaciones interpersonales en esta comunidad. Así mismo, es importante que el ambiente familiar sea sano, ya que optimiza la manera en que el estudiante se pueda enfrentar a las dificultades universitarias; por otra parte, se menciona el autocuidado como factor protector, así como la expresividad emocional, la sociabilidad adecuada y el comportamiento afirmativo.

Es por esta razón, que el estudiante de educación superior, tiene como reto el reconocimiento de todos aquellos aspectos que pueden obstaculizar el proceso académico, reconociendo a su vez los factores que pueden llegar a favorecerlo. Sin embargo, se necesita del dinamismo y el compromiso del estudiante para que sea capaz de mitigar el efecto de los riesgos y potencializar las características que beneficien, todo esto sin desconocer la labor por parte la institución de prestar los servicios que puedan fomentar los hábitos saludables como son, el ejercicio, sana alimentación, relaciones interpersonales sanas, técnicas de autocontrol así como facilitar la ayuda de aquellas problemáticas en la que el estudiante necesite prevención.

Tema: "Reflexiones sobre el bienestar universitario virtual en Colombia".

Autores: Torres Escobar et al.

Año: 2019

Lugar:

La dependencia de bienestar universitario presta servicios de asesoramiento psicológico a los estudiantes ya sea de manera individual o grupal, todo esto con la finalidad de tratar situaciones como hábitos de vida inadecuados, problemas emocionales, y a su vez desarrollando espacios para talleres, campañas y consultorías. Ambos servicios a pesar de ser presenciales, dependiendo de la modalidad puede ser también virtual. Esta investigación tiene como objetivo la descripción de los servicios en salud mental que se ofertan desde el departamento de bienestar universitario en Colombia, así como, los alcances y limitaciones de la misma. También propone un plan de mejoramiento en la prestación de estos servicios como la atención en línea, la cual se ha trabajado en otros países, mediante correos electrónicos, videoconferencias entre otras. Teniendo en cuenta

esto, menciona siete aspectos que se manejan en las asesorías psicológicas, atención en crisis o de prensión, ansiedad académica, bajo rendimiento académico, gestión del tiempo libre, así como del dinero, manejo de las problemáticas familiares, acceso a becas y crédito como alternativas para evitar la deserción y por último asistencia en situaciones de emergencia. Por último, esta investigación recomienda a los profesionales bienestar universitario, el Ministerio de Educación Nacional y el Colegio Colombiano de Psicólogos, tener en cuenta lo que otros países han realizado con respecto a este tema y tratar de implementarlo en las **i**nstituciones de educación superior ofreciendo así un servicio que pueda llegar de forma más sencilla a los usuarios y que puede ser efectivo también.

Tema: "Riesgo suicida y factores asociados en estudiantes de Psicología en una Universidad pública de Colombia".

Autores: González et al.

Año: 2016

Lugar: Medellín

El riesgo de suicidio es una problemática de salud en el que las estadísticas de la OMS mencionan que en el 2020 la cifra podría ascender a un millón y medio de personas, y en Colombia es la tercera causa de muerte. Sus causas pueden ser de tipo sociodemográfico, biológico o factores individuales como el control de impulsos. La siguiente investigación fue realizada en Medellín con el objetivo de evaluar el riesgo suicida y aquellos factores asociados a una muestra de 1,265 psicólogos en formación de una Universidad pública, a nivel nacional y de modalidad virtual. Dicho trabajo se realizó bajo una metodología con un enfoque cuantitativo y diseño transversal,

aplicando la prueba Inventory of suicide orientation-30, más un cuestionario con información sociodemográfica de salud y autolesiones.

Teniendo en cuenta esto, los resultados evidenciaron que en las mujeres son más propensas a tener riesgo y que a medida que la edad aumenta, disminuye dicho riesgo. Así mismo, se encontró que los factores asociados están relacionados con afecciones de tipo sociofamiliar y afecciones médicas; otro factor que se evidenció fueron las autolesiones como antecedente. Se debe resaltar que los hallazgos, evidenciaron un número significativo de personas que acudieron al médico, psicólogos o psiquiatras.

Investigaciones Regionales

Título: El trabajador universitario y su salud mental desde el modelo de creencias.

Autores: Padilla, Villamizar y Mogollón.

Año: 2018

Lugar: Pamplona/ Universidad de Pamplona.

Este estudio llevado a cabo en la universidad de Pamplona, tiene como objetivo el análisis de la salud mental en el personal administrativo de una institución de educación superior, teniendo en cuenta el modelo de creencias, los procesos de susceptibilidad y las motivaciones. Para esto se llevó a cabo una metodología descriptiva, exploratoria y transversal, tomando una muestra de 115 participantes pertenecientes a las dependencias administrativas de dicha institución; el instrumento utilizado fue un cuestionario diseñado por las autoras Padilla, Mogollón y Villamizar, el cual abordaba tres aspectos las cuales son salud sexual, salud física y datos sociodemográficos.

En cuanto a los resultados se fundamentan, en que la institución debe promover el bienestar físico, mental y social del personal; es necesario la educación para la salud, teniendo en cuenta las conductas sobre las estructuras cognitivas con una postura personalizada, centrada en las dimensiones favorecedoras de la salud, en las cuales también sea indispensable conocer aquellos factores que se perciban como amenazadores, esto con la finalidad de mitigar el riesgo a emplear conductas que arriesguen las salud mental, física y social de los administrativos.

Tema: "Tendencias en intervención psicológica y psicoterapia en el Norte de Santander-Colombia".

Autores: Arenas Villamizar et al.

Año: 2018

Lugar: Norte de Santander

Este trabajo tiene en cuenta la relevancia de la intervención psicológica en la modificación cognitiva y de la conducta. Es por esto que el objetivo de la investigación es el análisis de las intervenciones psicológicas y psicoterapeutas que se han realizado desde varias áreas de la psicología como son la organizacional, clínica, educativa, social, jurídica, forense y salud en Norte de Santander, realizando una revisión documental. Es así como en el campo del adulto joven existen algunas evidencias que reportan el uso de fármacos y de sustancias psicoactivas los cuales afectan el rendimiento cognitivo y que a su vez podría presentar riesgos en la salud mental de cada individuo. Otro estudio dentro de las revisadas evidenció el consumo de marihuana y cigarrillo con la misma población. En el campo educativo se presentan problemáticas que afectan la dinámica académica relacionadas con factores familiares, experiencias con la relación alumno

docente y la motivación y emoción en los estudiantes; por otra parte, en el campo social se puede resaltar el afrontamiento, y el intento suicida en el post aborto de mujeres adolescentes y adultas jóvenes.

Marco Teórico

El abordaje del marco teórico se realiza con la finalidad de que los investigadores pueden tener mayor comprensión en cuanto a los fenómenos a estudiar, ya que contextualiza de igual manera la problemática que se aborda sirviendo de base para la implementación de técnicas o instrumentos adecuados al momento del estudio. Teniendo en cuenta lo anterior, está investigación se compone de tres capítulos los cuales son: capítulo I psicología educativa, capitulo II Bienestar Universitario; finalmente capitulo III psicología organizacional.

Capítulo I. Psicología educativa

Alfred Binet fue uno de los impulsores del estudio de la psicología en la educación, creando su primer laboratorio de psicología y pedagogía en 1899, posteriormente creando el primer test de inteligencia en 1905 con la finalidad de posicionar a cada niño en instituciones que se acomodan a las necesidades educativas de cada uno, siendo así uno de los pioneros de la psicología educativa en Francia (Angarita, Forgiony y Rivera, 2018). Más tarde en España y Reino Unido, se marca una diferencia entre los psicólogos educativos y los psicólogos escolares, marcando su diferencia principalmente en los contextos, estos pueden ser escuelas, colegios y universidades (Carreras, 2012).

Hoy por hoy, la psicología educativa se encarga de estudiar los procesos de aprendizaje y enseñanza en contexto educativos, analizando la forma como el sujeto adquiere el conocimiento y optimizar su desempeño en esta. Es así, como esta rama de la psicología trabaja en conjunto con los saberes de la educación, teniendo en cuenta cuales pueden ser aquellos factores sociales, culturales, emocionales y conductuales que interfieren en el proceso de aprendizaje-enseñanza. (Colpsic, s.f, como se citó en Morales y Jaimes, 2017).

Ahora bien, los principios teóricos de esta área de la psicología no solamente se aplican para el ámbito escolar, sino que también pueden ayudar en otros contextos como el militar o el de la salud pública, ya que los seres humanos siempre están en constante formación y desarrollándose cada día como individuos pertenecientes a una sociedad más allá de lo académico (Unir, 2020). Es decir, en la psicología educativa existen otros actores que benefician el potencial de aprendizaje y enseñanza teniendo en cuenta aspectos como el ciclo vital, claro está, sin desconocer los contextos socioculturales en el que el sujeto va creciendo.

Teniendo en cuenta lo anterior, existen varios autores que proponen distintas teorías explicando la forma en el que los seres humanos pueden aprender. Por un lado se encuentra Jean Piaget quien menciona que el aprendizaje de los niños pasan por etapas hasta finalmente llegar al pensamiento lógico abstracto; por otra parte se encuentra Lev Vygostsky fundador de la teoría sociocultural en la cual expone que el aprendizaje del niño se debe al contexto en el crece y esto mismo también marca su comportamiento; otro autor es Albert Bandura quien encuentra una relación bidireccional entre el ambiente y las personas, mencionando que el aprendizaje se debe al entorno y que así mismo los cambios de este se darán en consecuencia de las acciones que se tenga (Morales y Jaimes, 2017).

Objetivos y funciones del psicólogo educativo en contextos universitarios.

El profesional de la psicología educativa, interviene en todos los procesos psicológicos que afectan al aprendizaje, los que derivan de este, independientemente de su origen personal, social, de salud etc., responsabilizándose de las implicaciones educativas de su intervención profesional y así mismo observando si es necesario la intervención de otros profesionales en una problemática específica (Chimeneo, 2018).

Dentro de la psicología de la educación, el profesional a cargo debe asumir la responsabilidad de facilitar a las personas, aquellos caminos que permitan asimilar el cambio y contribuir a lograr los objetivos planteados por la sociedad. Se puede considerar de igual manera que dentro de las funciones del psicólogo educativo destaca la motivación por parte del profesional para que de esta manera las respuestas conductuales de los estudiantes, docentes y personal de la institución permitan el trabajo colectivo y la educación en valores. Y es de este modo en el que el profesional a través de su práctica, se evidencien las competencias de un líder efectivo que busca soluciones novedosas e innovadoras, y que se preocupa porque el trabajo siempre tenga un significado y un propósito para los estudiantes, docentes y directivos escolares (Sánchez, González y Zumba, 2016).

Sin embargo, a pesar de tener estos conceptos claros, surge la incógnita de saber la diferencia de esta área de la psicología y las demás ramas. Para responder este interrogante se debe conocer los contextos educativos, y allí mismo, se puede identificar temáticas o problemáticas de distinta índole y de esta manera encontrar una posible solución a estás. Para ser más precisos los psicólogos en este contexto, estudian lo que las personas expresan y hacen durante el proceso educativo, es decir, el qué y el cómo de enseñanza y aprendizaje, así como también las posibles variables que interfieran en su entorno para que se realice un buen proceso educativo.

Es así, como, en definitiva, lo que caracteriza a estos profesionales de la psicología frente a otras especialidades es, en primer lugar, el contexto de intervención y, en segundo lugar, la aplicación de los conocimientos psicológicos y educativos para la mejora de la calidad en las instituciones (Pérez y García, 2017).

Ahora bien, el proceso educativo en las universidades y la relación con la psicología educativa, va más allá de solo el aplicar pruebas, o también de trabajar con las personas que componen una comunidad educativa (funcionarios, docentes, estudiantes y familia), sino que se adelanta y estudia también situaciones internas y externas al punto de poder predecir situaciones de éxito en algunas áreas de los individuos, esto a su vez permite la modificación de conductas que fortalezcan su adaptación a dicho sistema como es el educativo (Cano, 2016).

Por otra parte, cabe resaltar que la educación superior tanto en Colombia como en cualquier otra parte del mundo, cumple un rol fundamental en la sociedad. Y es que este ayuda a que el progreso en distintas áreas del conocimiento, por medio de la innovación, de estrategias y compromisos que permiten crear la posibilidad de tener un estilo de vida mejor y a su vez facilitar procesos que antes podían ser complejos. Es por esto, que es importante la responsabilidad social universitaria.

Rol del psicólogo educativo.

Para establecer el rol en el profesional de la psicología educativa, se hace necesario establecer también su formación académica y las necesidades que han ido cambiando a lo largo del tiempo. Esto, debido a que existen problemáticas acerca de su formación que no se puede dejar de lado y que en la actualidad generan dificultades durante la práctica profesional, las cuales involucran desconocimiento de los conceptos, metodologías interventivas y parámetros de investigación las cuales no favorecen al ejercicio de sus funciones en el ámbito educativo (Ulloa, 2019).

Ahora bien, Sánchez, Gonzales, Zumba (2016), refieren que el rol del psicólogo educativo va más allá de solamente atender problemáticas de aprendizaje y conductas que puedan estar interfiriendo en su educación, es la relación entre los saberes psicológicos, educativos, socioculturales y neurocognitivo que puedan afectar su proceso formativo. El psicólogo educativo,

tiene funciones de varias ramas como la psicología clínica, social y organizacional. Es así como interviene en la detección, valoración y creación de estrategias que permitan incluir aquellos estudiantes con necesidades educativas especiales; el mejorar el clima escolar y la convivencia; y la orientación vocacional, profesional y/o laboral.

Sin embargo, se realizó un estudio en Cuenca, Ecuador que permite delimitar dichos roles. En los resultados, los participantes los cuales eran psicólogos educativos, evidencian diferentes posturas frente a lo que significa el rol del profesional en esta área, sin embargo, todos muestran una tendencia a buscar el bienestar del estudiante, protegiendo sus derechos. Por otra parte, se encuentran posiciones relacionadas a buscar el bienestar de la comunidad educativa (Ulloa, 2016).

Continuando, se puede entrever que el rol de psicólogo, aunque sí esté delimitado por diferentes instituciones como Colpsic en el caso de Colombia, o incluso los estudios que se han hecho al respecto menciona con exactitud el papel que debe cumplir el psicólogo, en la práctica se evidencia lo contrario. Dicho rol profesional es difuso, pero si se observa una tendencia a buscar bienestar y ofrecer los servicios de atención a las personas que se encuentren dentro de las instituciones educativas, aunque esta atención abarque diferentes aspectos en la vida del sujeto.

Capítulo II. Bienestar Universitario

El centro de Bienestar Universitario se encarga del desarrollo integral de las personas que integran la comunidad educativa, todo esto mediante espacios y programas que fortalezcan la calidad de vida, la armonía desde los principios del respeto y la tolerancia, de manera colectiva e individual. Cabe resaltar que esta dependencia ofrece servicios dirigidos a la satisfacción de necesidades personales como lo son, entendimiento, participación, protección, afecto, ocio, creación, identidad, libertad y subsistencia (Universidad de Pamplona, 2012).

La Universidad colombiana realmente es como un sistema de educación secundaria especializada o avanzada, no una verdadera educación universitaria. La razón de eso obedece a las deficiencias que tenemos a nivel cultural y a nivel de la formación básica. Incluso desde la pedagogía no se puede trabajar solo con lo ideal sino con la realidad. Eso se ve reflejado en que las competencias que estamos discutiendo son las mismas competencias básicas de la educación secundaria (i.e., las competencias comunicativas y el razonamiento cuantitativo). Si eso estuviese resuelto, probablemente el pensamiento crítico debería ser el elemento central de la educación universitaria; y tal vez así se podría apuntarle con fortaleza a que toda esta carga de tiempo sirva para desarrollar esa competencia de manera profunda.

¿Cómo está reglamentado en Colombia?

Una de las principales funciones que busca el ministerio de educación, es que las Instituciones de Educación Superior puedan tener y ofrecer servicios a la comunidad universitaria para que puedan desarrollarse mejor no sólo en sus actividades académicas y profesionales, sino también que a nivel individual puedan ser personas que integren una sociedad que beneficie el progreso de las comunidades y la sociedad en general.

Dentro de lo anteriormente mencionado, en Colombia existen normas que permiten a cada Universidad, obtener las herramientas necesarias para que la comunidad educativa, es decir, docentes, estudiantes y administrativos, puedan continuar con sus actividades de manera segura y facilitando su buen desempeño; Para profundizar un poco más en las políticas de Bienestar Universitarios y conocer un poco mejor cómo son las normativas, el ministerio de educación elaboró un documento en el que se plantean ciertos lineamientos con la finalidad de proporcionar el desarrollo humano integral de la comunidad educativa en el marco del proceso de aseguramiento de la calidad de la educación superior.

Para lo anterior, es relevante mencionar que la Universidad Nacional es la autora de introducir el término de **servicios universitarios,** que como ya se ha explicado anteriormente se define como aquellos recursos que necesita la comunidad para llevar a cabo cada función dentro de la institución, entre los cuales se mencionan la biblioteca, los servicios médicos y deportivos, las editoriales y extensión universitaria. Posteriormente en el Decreto 80 de 1980 se detalla la organización de las Instituciones de Educación Superior, sin embargo, el capítulo III, artículo 162 el cual refiere que los programas de bienestar social son el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, mental, espiritual y social de estudiantes, docentes, directivos y demás personas vinculadas a las instituciones de Educación Superior, con el fin de proporcionar la adquisición las instituciones, en la medida de sus capacidades económicas, dedicarán como mínimo el dos por ciento (2%) de sus ingresos corrientes (Ministerio de Educación, 2016).

Finalmente ya en la Constitución Nacional de 1991, en el año 92, se establece la ley 30 en la que se determina que “todas las personas tiene derecho al libre desarrollo de su personalidad sin más limitaciones que las que imponen los derechos de los demás y el orden jurídico”, en otras palabras, cada sujeto está en la libertad de decidir aquello que le permite favorecer su desarrollo

individual, de manera totalmente autónoma, siempre y cuando esto no perjudique este mismo derecho a otros individuos. Es así, como el concepto de la formación integral va cobrando vida dentro de cada plantel educativo, especialmente dentro de la Educación Superior (Universidad Santo Tomás, [USTA], 2015).

Seguidamente, en Abril del 2010 el Ministerio de Educación emitió un el Decreto 1295, en el que se reglamenta el registro calificado de la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior, dentro de ella se menciona que cada institución deberá presentar la información la organización de un modelo de bienestar universitario estructurado para facilitar la resolución de las necesidades insatisfechas en los términos de la ley y de acuerdo a los lineamientos adoptados por el Consejo Nacional de Educación Superior. (Ministerio de Educación, 2016).

Finalmente, para la evaluación y el seguimiento, el Ministerio de Educación recolecta los datos necesarios que evidencien los resultados de los servicios que se ofrecen en Bienestar Universitario, y de igual manera se miden los cambios según las acciones tomadas por este, esto con el propósito de identificar vacíos y dificultades que puedan ser corregidos y que permitan el mejoramiento del servicio. Sin embargo, para que lo anterior se cumpla, es preciso que cada Institución Universitaria, pueda evaluar su propio desempeño y se sevise los distintos sistemas de información como pueden ser el clima institucional y seguimiento de egresados.

¿Cuáles son las funciones de Bienestar Universitario?

En términos generales y como ya se ha mencionado anteriormente, la función principal de la dependencia de Bienestar Universitario es proporcionar herramientas que permitan la mejora en cada una de las áreas de ajuste del sujeto que hace parte de la comunidad universitaria. Para que

lo anterior se cumpla, se necesita que los estudiantes tengan una formación integral, es decir, se requiere ir más allá que el solo programa académico al cual pertenece cada sujeto, es importante la participación en programas sociales y programas que fortalezcan las habilidades para el cuidado de la salud mental, la salud física, y de igual manera, la administración financiera, entre otros aspectos de igual relevancia. (Monsalve, Montenegro y Roncancio, 2020).

Es importante resaltar, que en Bienestar Universitario se participa desde las distintas áreas del desarrollo humano. Por ejemplo, desde la parte física, cada institución goza de servicios médicos en los que se incluye, consulta médica valoración de signos y signos del paciente, interpretación de los mismos, impresión diagnóstica, manejo y tratamiento de la patología diagnóstica, interpretación de paraclínicos con sus respectivos tratamientos, realizar fórmula médica. En este mismo se realizan actividades de enfermería, y algunas de las tareas son inyectología, curaciones, retiro de puntos y oxigenoterapia, también está el ofrecer primeros auxilios a los pacientes, dando prioridad a los casos más urgentes, toma de signos vitales: tensión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria y temperatura, entre otras actividades que se realizan desde la parte del área física (Universidad de Pamplona, 2012).

Ahora bien, otros aspectos que se deben tener en cuenta desde la parte de la salud física es que existen programas de promoción y prevención, entre los cuales se pueden encontrar toma de la tensión arterial, planificación familiar, entre otras. Por otra parte, desde las actividades de odontología se realizan eventos dirigidos a el control de placa bacteriana, enseñanza de cepillado y uso seda dental, educación en higiene de aparatos de ortodoncia, información hábitos alimenticios, educación en higiene de prótesis dental, entre otras.

Continuando con lo anterior y tomando de referencia nuevamente los documentos que se encuentran de la dependencia de Bienestar Universitario de la Universidad de Pamplona, Existe otra área denominada como Bienestar Espiritual, desde este se abren espacios de asesoramiento espiritual y celebraciones litúrgicas, en esta área los encargados orientan a la comunidad educativa en su proyecto de vida y crecimiento de fe; Por otra parte se encuentra el programa de mejoramiento integral para estudiantes. En este, se encuentran un apoyo interdisciplinar, es decir, se ofrece asesoría desde aspectos como el área académica, en cuanto a manejo de tiempo libre, planificación, organización, entre otras. Así mismo, dan asesoría psicológica para mejorar el bienestar mental, y que pueda estar interfiriendo en distintas áreas de ajuste del estudiante. Por otro lado, hay asesoría económica y empresarial, en el cual se educa desde la cultura del ahorro y la distribución de gastos; otro aspecto importante que se trabaja desde esta área es la salud nutricional.

Otra área que se atiende desde Bienestar es la salud mental desde la intervención psicológica, dicha área tiene funciones como las asesorías psicológicas a los estudiantes, desde la individualidad, así como también se ofrece asesoría psicológica grupal y de pareja, asesoría familiar; siguiendo con lo anterior, otros aspectos a tratar desde el bienestar psicológico es el seguimiento académico y hábitos de estudio, el manejo adecuado del tiempo libre y el mejoramiento del clima Organizacional. (Universidad de Pamplona, 2012).

¿Quiénes conforman Bienestar Universitario?

La estructura organizacional que tiene Bienestar Universitario, puede variar de universidad en universidad, la Ley 30 de 1992, Artículo 177 refiere que, "es responsabilidad de las Instituciones de Educación Superior, definir claramente la organización encargada de planear y ejecutar

programas y actividades de Bienestar. Deberá asegurarse la adecuada coordinación entre las distintas dependencias que tengan a su cargo acciones de Bienestar ....".

Es por lo anterior que no se puede especificar con exactitud la organización de Bienestar Universitario en Colombia, ahora bien, tomando de referencia tres universidades, se puede complementar la información en cuando la estructura, por ejemplo, en la universidad de Pamplona, el reglamento de Bienestar Universitario presenta un director que tendrá la función de dirigir esta dependencia, existe un director de la división administrativa de posgrados, un coordinador nacional de educación a distancia, un representante de los decanos que siempre es elegido entre ellos, así mismo, hay un representante de docentes, un representante de los administrativos y finalmente un representantes de los estudiantes, todos ellos conforman el Comité Institucional de Bienestar Universitario (CIBU).

Otro ejemplo, es de la Universidad metropolitana de Barranquilla, la cual está conformada igualmente por un director, y este tiene a su cargo el comité de bienestar y la jefatura de extensión cultural, de igual manera, hay un coordinador de deportes, un jefe de desarrollo humano y un coordinador de cultura. Todos estos se encargan de las dependencias de salud integral, orientación psicológica, orientación académica y vida universitaria y finalmente de la promoción socioeconómica (Universidad Metropolitana, 2018).

Capítulo III: Psicología organizacional

Uno de los campos de acción de la psicología, es el área organizacional, el cual, según la historia, surge de la necesidad de las organizaciones para resolver problemas prácticos, es decir, se retomó los principios de la psicología general y se realizó su aplicación en dicho campo, dando solución a situaciones como el desempeño laboral y eficiencia organizacional; posteriormente las crisis, las demandas y exigencias estimularon su desarrollo (Arias y Corona, 2017).

Una definición que ofrece Galindo y Cuevas en (2019) es el posicionar a la psicología organizacional con la función de apoyar a las organizaciones en beneficio de mejorar aspectos como los procesos de ingresos, permanencia y retiro del personal que trabaja en la empresa, así mismo refieren que para que dichas metas se cumplan es importante resaltar factores como los conocimientos, haciendo mención a aquellos conceptos los cuales explican la conducta de las organizaciones, así mismo otra herramienta importante es el uso de instrumentos estandarizados como esta, formularios, inventarios, técnicas de lápiz y papel, láminas, entre otros.

Estudiando un poco más el contexto Colombiano en cuanto al funcionamiento de esta rama de la psicología, se puede encontrar que algunos autores exponen que los psicólogos pueden llegar a trabajar como empleados, por cuenta propia o de forma independiente, prestando servicios de asesorías o participando en procesos de selección de personal, capacitación, estudios de comportamiento organizacional, programas de bienestar laboral, compensación e incentivos, gestión de competencias, seguridad y salud en el trabajo, etc (Gomez, 2016).

Por otra parte, la evolución que ha tenido el trabajo ha sido bastante notoria, pues en las últimas décadas, aspectos como la globalización, los horarios flexibles, el teletrabajo entre otros, han

reforzado cada vez más la importancia de adquirir nuevas habilidades con la finalidad de mejorar tanto las organizaciones, como sus trabajadores (Ardila, 2019).

Competencias Laborales y su importancia

Luego de la segunda guerra mundial, se empezaron a formar movimientos los cuales visualizaban el valor que tenían los trabajadores, es por esto que se empezaron a reconocer mediante certificados aquellos empleados que demostraron dominio del oficio, aunque no hubiesen concluido estudios. Es de esta manera es como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) propuso conceder certificados a los obreros cuyos conocimientos tácitos fueran comprobados, aun cuando no hubiesen completado su preparación formal (Vera, 2018).

Es así como, poco a poco la psicología va teniendo cobrando importancia en el área industrial, y es que para 1973, David McClelland, profesor de Psicología de la Universidad de Harvard, publica un artículo titulado “Midiendo las Competencias y no la Inteligencia” (Valle, 2006; Cruzata y Deroncele, 2017; como se citó en Vera 2018), aspecto que da inicio a lo conocido como gestión por competencias. McClellan demuestra que los test de inteligencia y los antecedentes académicos no son suficientes para predecir el rendimiento y el éxito laboral. Posteriormente surgen más investigaciones y es así como algunas organizaciones van teniendo en cuenta la relación que existe entre el crecimiento económico y las habilidades y conocimientos que se requiere en cada puesto laboral para que esto suceda.

Teniendo en cuenta lo anterior, las grandes industrias han buscado como finalidad, que sus organizaciones tengan resultados óptimos a nivel interno, de igual manera, también trabajan en las habilidades específicas que de sus trabajadores al momento de realizar funciones concretas. En otras palabras, los recursos humanos son un factor de influencia directa en los resultados de un

negocio, es por esta razón que el estudio de las competencias profesionales ha sido de gran relevancia en los últimos años (Jara y Cruz, 2016).

Ahora bien, hay varios autores que definen las competencias laborales como es el caso de Boyatzis (1982; Cuesta, 2000:7; como se citó en Vera 2018), precursor de la temática de las competencias esencialmente en el ámbito laboral, define las competencias laborales como "Unas características subyacentes a la persona, que están causalmente relacionadas con una actuación exitosa en un puesto de trabajo".

Por otro lado, las competencias son consideradas "conjunto de conocimientos, procedimientos y actitudes combinados, coordinados e integrados en el sentido que el individuo ha de saber hacer y saber estar para el ejercicio profesional" (Tejada y Navío; como se citó en Jara y Cruz, 2016), es decir, son pequeñas cualidad, en las que el trabajador dispone de determinadas actitudes y aptitudes las cuales serán fundamentales en el puesto en el cual se desempeñe, todo esto, determinará que la persona pueda tener un desarrollo laboral exitoso.

Tipos de competencias a nivel laboral

Cada institución y organización al momento de seleccionar candidatos para un determinado puesto laboral, deberá realizar el perfil del cargo y la descripción del puesto por competencias. Sin embargo, para que lo anterior se lleve a cabo, se deben tener en cuenta componentes como lo son: el saber, el cual se refiere a los conocimientos; el saber hacer, y se puede como la capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos en situaciones que se requiera solucionar determinado problema; también se encuentra el querer hacer, refiriéndose a la motivación que tiene la persona, probándose a sí mismo si es capaz o no de realizar alguna actividad en su puesto de trabajo y evaluando si realmente vale la pena esforzarse por hacerlo; y finalmente el poder hacer, en el cual

el trabajador dispone de los medios y recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades (Barcelo, s.f).

Es importante hacer énfasis en las componentes anteriores, ya que serán clave para definir las competencias que debe tener el psicólogo que realice sus labores en la dependencia de Bienestar Universitario:

Saber

"Conjunto de conocimientos, tanto generales como específicos, tanto teóricos como prácticos" (Sanchez, Migueláñez y Conde, 2016). Estos conocimientos permiten a la persona poder desarrollar las actividades de manera eficaz, segura y eficaz. Para que lo anterior se cumpla, es importante que el profesional tenga claro cada uno de los aspectos sobre su labor.

Saber hacer

"Se refiere a todas aquellas habilidades y destrezas fruto del aprendizaje y la experiencia" (Sanchez, Migueláñez y Conde, 2016). El saber hacer sugiere que la persona demuestre soluciones a problemas específicos teniendo en cuenta sus conocimientos, es decir, poner en práctica.

Saber ser/estar

*"*Ser capaz de convivir y participar en el entorno de modo constructivo, manteniendo unos valores y actitudes acorde con ello" (Sanchez, Migueláñez y Conde, 2016). Este componente de las competencias menciona a la adaptación y la asimilación como una característica que debe tener un sujeto en la organización, ya que esta maneja ciertas, normas, reglas y cultura organizacional.

Querer hacer

"Permite identificar el interés y la motivación de un ser humano para dar todo de sí con miras a cumplir con un propósito determinado" (Universidad del Rosario, s.f). Se identifica como el interés que puede tener el trabajador por lo que está realizando y es de suma importancia ya que si el sujeto no se encuentra motivado los anteriores componentes ya mencionados no se pueden expresar con plenitud.

Poder hacer

"Que se aprecia como una variable externa al ser humano, consiste en disponer de los medios y recursos que exige el trabajo" (Universidad del Rosario, s.f). El poder hacer consiste en proporcionar a los empleados las herramientas que le permitan seguir con su labor.

Ahora bien, para hablar de competencias laborales, se pueden dividir en dos categorías las cuales buscan encontrar una diferenciación que permita comprender qué busca recursos humanos al momento de seleccionar un candidato para dicho puesto laboral, para esto se clasifican en dos grupos:

Competencias genéricas

Estas competencias son aquellas que permiten la transferibilidad de destrezas ocupacionales ya que se refieren a comportamientos relacionados con desempeños comunes a diversas organizaciones y ramas de actividad productiva (habilidad para analizar, interpretar, organizar, negociar, etcétera). Es decir, se aplican en cualquier ambiente donde existe una organización productiva: la familia, la comunidad, la empresa; generan el desarrollo continuo de nuevas capacidades y son observables y medibles, lo cual significa que es posible evaluarlas y certificar que una persona cuenta con ellas. La formación de las competencias genéricas se va desarrollando

desde la educación primaria, secundaria, llegando finalmente a complementarse con el proceso de formación de educación superior (Cejas, 2017).

Competencias específicas

Por otra parte, las competencias específicas se refieren a aquellas fundamentales para el sector productivo en el cual el trabajador se desempeña. Poseerlas significa tener el dominio de conocimientos, habilidades y actitudes que conllevan al logro de resultados de calidad en el cumplimiento de una ocupación y, por tanto, facilitan el alcance de las metas organizacionales. (Cejas, 2017).

Perfil de Cargo

Una de las funciones de la psicología organizacional, está en establecer el perfil de cada cargo, y para que esto se pueda determinar se debe tener en cuenta los conocimientos, conductas, tareas a desarrollar por parte de la persona o personas en un cargo específico. Ahora bien, para lo anterior es necesario establecer las competencias y condiciones labores que requiere el trabajo, entre las que pueden destacar, salario, horarios, recursos físicos o de infraestructura, nivel educativo, experiencia y conocimientos específicos requeridos para el cargo (Vargas, 2001 como se citó en Acero, Guzman y Arias, 2018).

Es por lo anterior que, entre los requisitos para crear el perfil del cargo, se encuentran realizar la solicitud con respecto a los estudios, experiencia, y habilidades que son necesarias al momento de la elección. De igual manera se considera relevante establecer los límites del cargo, las obligaciones, ocupaciones e incluso atribuciones que debe acatar el aspirante, todo esto permite el diseño de pruebas en el que se mida los conocimiento y habilidades propias del puesto (Acero, Guzman y Arias, 2018).

Ahora bien, la importancia que tiene el diseño del perfil de cargo recae en el hecho de que contribuye a solucionar necesidades de la empresa, sin embargo, se debe tener en cuenta que el perfil no siempre va a depender del puesto de trabajo sino de la organización también. Lo anterior se debe a que cada empresa maneja sus propias estrategias, cultura y estilos de dirección, lo que permite que un trabajador pueda encajar en una organización y tal vez no en otra así obtuviera el mismo cargo. Por lo tanto, el perfil de cargo será siempre algo que será modificable, variante, flexible y contextualizado, según el individuo como sujeto que lo conforma, pero que también lo asume, vaya subiendo peldaños en la escalera de su desarrollo profesional (Medina y Vitier, 2017).

Marco contextual

Los principios fundamentales del sistema educativo colombiano, se concentran en la constitución política de Colombia de 1991, en la ley 30 de 1992 encargada de organizar el servicio público de la educación superior, y se fundamenta en los principios de la Constitución política sobre el derecho que tiene toda persona a recibir educación. La Constitución, en su artículo 67, afirma: "La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social... Formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia. El Estado, la sociedad y la familia son responsables de la educación, que será obligatoria entre los cinco y los quince años de edad y que comprenderá, como mínimo, un año de preescolar y nueve de educación básica mínima. La educación será gratuita en las instituciones del Estado. La nación y las entidades territoriales participarán en la dirección, financiación y administración de los servicios educativos estatales en los términos que señalen la Constitución y la Ley" (Ministerio de educación, 2016).

De igual manera la inclusión del bienestar como factor para acceder a la acreditación institucional de alta calidad en 2006 fue sin duda un hito para reforzar su papel estratégico, así como el numeral 6.5 del artículo 6º del Decreto 1295 de 2010, en el que se consagra el bienestar institucional como requisito para la obtención del registro calificado de los programas de educación superior (Ministerio de educación, 2016); por otra parte, el decreto 0110 de 1994. Ministerio de Educación Nacional. Diario oficial no. 41.177, de 17 de enero de 1994. "por el cual se establecen criterios para la inspección y vigilancia respecto a los derechos pecuniarios en las instituciones de educación superior de carácter privado."

están recogidos en la Constitución política de Colombia y en la Ley General de Educación de 1994. Esta Ley señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación.

Teniendo en cuenta lo anterior se crea Bienestar Universitario “como una política del ‘Estado de Bienestar’ que prestaba unos servicios básicos a los estudiantes universitarios en la universidad pública, razón por la que desde un comienzo se entendió como la prestación de servicios de residencias, comedores, atención médica y deporte” (UNESCO, 2009).

Marco Legal

Esta investigación involucra un alcance de población diverso, como estudiantes, profesionales de la salud y otras áreas dirigidas a la atención en la dependencia de bienestar universitario. Basado en lo anterior, se considera pertinente la mención de leyes y resoluciones que se involucren directamente con el contexto del proyecto. De acuerdo a ello se evidencian inicialmente lo referente al ejercicio profesional del psicólogo desde la ley 1090 de 2006 la cual dictamina los parámetros por los cuales debe regirse el psicólogo, denominado como código deontológico y bioética en la rama de investigación y construcción de proyectos, en donde básicamente los profesionales de la psicología dedicados a la investigación, asumen total responsabilidad de la temática de estudio, la metodología que se utiliza y las herramientas empleadas en el mismo proceso, así mismo con la propagación de la información y las pautas que se deben ejecutar para una correcta utilización. Por otro lado, menciona, que las investigaciones deben basarse en los principios éticos de respeto y dignidad, así mismo con salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes (Colegio Colombiano de Psicólogos, 2009).

Artículo 30. Los registros de datos psicológicos, entrevistas y resultados de pruebas en medios escritos, electromagnéticos o de cualquier otro medio de almacenamiento digital o electrónico, si

son conservados durante cierto tiempo, lo serán bajo la responsabilidad personal del psicólogo en condiciones de seguridad y secreto que impidan que personas ajenas puedan tener acceso a ellos.

Ley 1090 código ético y deontológico

En ella se encuentra reglamentado el ejercicio del profesional de psicología. En esta normatividad se reconoce que en el entorno colombiano el psicólogo también es un profesional de la salud y por lo tanto se encontrará cobijada bajo las regulaciones de dicho gremio. Aun cuando la intervención no es de tipo clínico, se considera que ésta tiene efectos directos sobre el bienestar y la salud de quienes se vean afectados directa o indirectamente por ella.

1616 de 2013 Ley de Salud Mental

El objeto de la presente ley es garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la Constitución y con fundamento en el enfoque promocional de Calidad de vida y la estrategia y principios de la Atención Primaria en Salud.

De igual forma se establecen los criterios de política para la reformulación, implementación y evaluación de la Política Pública Nacional de Salud Mental, con base en los enfoques de derechos, territorial y poblacional por etapa del ciclo vital.

Artículo 117 de la Ley 30 de 1992

"bienestar universitario apunta al desarrollo humano de cada uno de los miembros de la comunidad, al mejoramiento de la calidad de vida de cada persona, del grupo institucional como un todo y, por lo tanto, de la Educación Superior en Colombia" (Acuerdo CESU no. 03 de 1995).

Resolución 5261 de 1994

Se crea esta resolución con el objetivo de establecer un manual de actividades, intervenciones y procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, para garantizar el acceso a la información del plan ya mencionado, la calidad de los servicios prestadores de salud y el uso racional de los mismo (Ministerio de Salud, 2020).

Ley 100 y el Sistema de Seguridad Social Integral

Se implementa el Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia con la intención de reunir de manera coordinada un conjunto de entidades, normas y procedimientos a los cuales pueden tener acceso las personas y la comunidad, garantizando una calidad de vida que esté acorde a la dignidad humana, haciendo integral las políticas, normas y procedimientos de protección laboral y asistencia social. Esta ley permite ampliar la cobertura del sistema de salud haciéndola asequible para población sin capacidad económica suficiente, entre otros (Ministerio de Salud, 2020).

Decreto 1860 de 1994:

Artículo 40

Servicio de orientación. En todos los establecimientos educativos se presta un Servicio de Orientación estudiantil que tendrá como objetivo general el de contribuir al pleno desarrollo de la personalidad de los educandos, en particular en cuanto a:

a) La toma de decisiones personales;

b) La identificación de aptitud e intereses;

c) La solución de conflictos y problemas individuales, familiares y grupales

d) La participación en la vida académica social y comunitaria;

e) El desarrollo de valores, y

f) Las demás relativas a la formación personal que trata el artículo 92 de la Ley 115 de 1994.

Ley 115 de 1994:

Artículo 92

Formación del educando. La educación debe favorecer el pleno desarrollo de la personalidad del educando, dar acceso a la cultura, al logro del conocimiento científico y técnico y a la formación de valores éticos, estéticos, morales, ciudadanos y religiosos, que le faciliten la realización de una actividad útil para el desarrollo socioeconómico del país.

Los establecimientos educativos incorporarán en el Proyecto Educativo Institucional acciones pedagógicas para favorecer el desarrollo equilibrado y armónico de las habilidades de los

educandos, en especial las capacidades para la toma de decisiones, la adquisición de criterios, el trabajo en equipo, la administración eficiente del tiempo, la asunción de responsabilidades, la solución de conflictos y problemas y las habilidades para la comunicación, la negociación y la participación.

Metodología

Para poder llevar a cabo esta investigación fue necesario cumplir con los siguientes lineamientos y de esta manera poder obtener resultados óptimos y que den cumplimiento con los objetivos.

Enfoque de la investigación

El siguiente estudio tiene un diseño mixto, con preponderancia cualitativa, y de esta manera poder obtener un estudio algo más completo sobre las competencias que se desean encontrar en el psicólogo de bienestar universitario. Como lo define Hernández, Fernández y Baptista (2017), el diseño mixto es la integración sistemática de los diseños cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una mejor visión del objeto a estudiar. Será con predominio cualitativo porque la mayoría de los datos recolectados mediante técnicas de recolección como la entrevista y el cuestionario, planteando unas categorías que permitan tener mayor punto de referencia para estudiar las competencias.

La preponderancia cualitativa se enfoca en el estudio individual del entendimiento que tiene un individuo frente a un tema específico, cuya finalidad es recomponer la realidad a partir de la subjetividad de los participantes. Apela a una observación próxima y detallada del individuo en el contexto que se investiga, logrando así aproximarse lo mayor posible a la significación de los fenómenos. Ahora bien, para que lo anterior se cumpla es necesario cumplir con ciertas

características propias desde la reconstrucción de significados, e intentar interpretar y captar significados importantes y particulares a los hechos (Ruiz, 2012 como se citó en Díaz, 2017)

Alcance de investigación

De Hernández, Fernández y Baptista (2017) acuerdo a la investigación de alcance descriptivo, que como el nombre lo indica, se pretende describir alguna situación o evento particular, es decir, se estudian las características más relevantes de la situación, población y/o contexto a investigar y que son analizadas con el fin de responder al objetivo principal de la investigación. En este estudio se pretende identificar las competencias que requiere el profesional de psicología que ejerce en la dependencia Bienestar Universitario, de la institución superior.

Diseño

El diseño es concurrente con predominio cualitativo, es decir, la obtención de información, se hará de manera simultánea, así como también el análisis de los mismos. Para esto se debe tener en cuenta que los diseños concurrentes que los resultados de ambos análisis (cualitativo y cuantitativo), no se harán uno basado en otro, sino de manera separa y finalmente llevar a cabo una consolidación, finalmente cuando esto se lleve a cobo se integran las integran las inferencias y conclusiones de dichos datos y resultados (Hernández, Fernández y Baptista (2017).

Población y Muestra

Los participantes serán conformados por seis (6) profesionales de psicología que actualmente trabajaban o en su defecto anteriormente se han desempeñado en el cargo de psicólogo de Bienestar Universitario, de instituciones de educación tanto públicas como privadas del país. Dicha muestra está conformada por tres (3) hombres y tres (3) mujeres entre las edades de 26 a 45 años los cuales fueron participaron de manera voluntaria.

Categorías

Componentes de las competencias	**Definición**
Saber.	"conjunto de conocimientos, tanto generales como específicos, tanto teóricos como prácticos" (Sanchez, Migueláñez y Conde, 2016). Estos conocimientos permiten a la persona poder desarrollar las actividades de manera eficaz, segura y eficaz. Para que lo anterior se cumpla, es importante que el profesional tenga claro cada uno de los aspectos sobre su labor.
Saber ser/estar.	"se refiere a todas aquellas habilidades y destrezas fruto del aprendizaje y la experiencia" (Sanchez, Migueláñez y Conde, 2016). El saber hacer sugiere que la persona demuestre soluciones a problemas específicos teniendo en cuenta sus conocimientos, es decir, poner en práctica.
Saber hacer.	"permite identificar el interés y la motivación de un ser humano para dar todo de sí con miras a cumplir con un propósito determinado" (Universidad del Rosario, s.f). Se identifica como el interés que puede tener el trabajador por lo que está realizando y es de suma importancia ya que si el sujeto no se encuentra motivado los anteriores

	componentes ya mencionados no se pueden expresar con plenitud.
Querer hacer.	permite identificar el interés y la motivación de un ser humano para dar todo de sí con miras a cumplir con un propósito determinado" (Universidad del Rosario, s.f). Se identifica como el interés que puede tener el trabajador por lo que está realizando y es de suma importancia ya que si el sujeto no se encuentra motivado los anteriores componentes ya mencionados no se pueden expresar con plenitud.
Poder hacer.	"que se aprecia como una variable externa al ser humano, consiste en disponer de los medios y recursos que exige el trabajo" (Universidad del Rosario, s.f). El poder hacer consiste en proporcionar a los empleados las herramientas que le permitan seguir con su labor.

Herramientas de investigación

Entrevista semiestructurada

Según Sabino (1992) citado por Arias y Corona (2017), una entrevista semiestructurada es aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas. Es por esto que se plantean 17 ítems que pretenden recolectar información adicional a la que arroja el instrumento cuantitativo a aplicar. Será aplicada a 8 participantes.

Cuestionario

Los cuestionarios permiten describir el objeto de estudio o fenómeno a estudiar, profundizando en cualidades repetitivas de una población, permitiendo así profundizar y validar hechos, así como situaciones, costumbres y otros (Vera, 2020). De igual manera Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que los cuestionarios con preguntas cerradas son más fáciles de codificar y preparar para su análisis, así mismo se reduce la ambigüedad en las respuestas y favorece la comparación entre estas.

Autorreportaje

Es una técnica en la cual el mismo participante informará sobre su experiencia en determina situación o fenómeno que se estudiará. Para que esto, es necesario que el investigador suministre un tipo de guion sobre los elementos a incluir en el autorreportaje (Jiménez, 2021 citando a Hernández 2009).

Procedimiento

Fase I. Elaboración del anteproyecto de investigación.

Primeramente, se da inicio al proceso de selección de la temática a abordar, estableciendo un título, el planteamiento, la descripción, formulación y pregunta problema, de igual manera se elaboran los objetivos que se tendrán; posteriormente se le da mayor forma al proyecto de

investigación consultando otras investigaciones y planteando un marco teórico que permita dar claridad al tema que se está investigando. De igual manera se plantean una metodología mixta y se definen las categorías base para el desarrollo del estudio.

Fase II. Revisión de técnicas y construcción de instrumentos.

Se realiza la construcción de técnicas cualitativas (entrevista semiestructurada y autorreportaje) y cuantitativas (un cuestionario) lo que permitirá recolectar la información necesaria para cumplir con los objetivos de la investigación. Después de elaborarla se realizó el proceso de validación por juicio de expertos.

Fase III. Aplicación de instrumentos y técnicas.

Una vez validados las técnicas, se llevó a cabo la aplicación de esto durante un mes (mayo y junio de 2021) a seis psicólogos y psicólogas pertenecientes a distintas universidades de Colombia. Sin embargo, en el proceso, el autorreportaje y el cuestionario solo se pudo aplicar a cinco de los participantes.

Fase IV. Análisis de resultados y triangulación de los datos.

Finalmente, el análisis cuantitativo se llevó a cabo por medio de la aplicación Excel, tabulando los datos obtenidos por medio del cuestionario de competencias, posteriormente se realizó el análisis cualitativo de la entrevista semiestructurada por medio de una matriz de doble entrada, la cual se llevó a cabo por unidad de análisis y por transcripción de las respuestas; de igual manera se realizó con el autorreportaje. Una vez realizado el análisis de cada uno de manera separa se realizó la triangulación de los datos encontrando convergencias en cada una de las categorías planteadas.

Cronograma de actividades

Mes	Octubre				Noviembre				Diciembre				Marzo				Abril	Mayo	Junio
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Momento I: problema																			
Planteamiento																			
Formulación																			
Objetivos																			
Justificación																			
Momento II: marco teórico																			
Estado del arte																			
Marco referencial																			
Marco legal																			
Marco contextual																			
Marco conceptual																			
Momento III: metodología																			
Tipo de investigación																			
Validación de técnicas																			
Aplicación de técnicas																			
Momento IV: análisis																			
Análisis e interpretación de resultados																			
Momento V: conclusiones																			
Discusiones																			
Conclusiones																			
Recomendaciones																			

Análisis de resultados

El siguiente análisis de resultados se realizó teniendo en cuenta los métodos cuantitativos por medio de un cuestionario de competencias aplicado a cinco (5) participantes de distintas universidades del país; y cualitativo, en el que se aplicó una entrevista semiestructurada a seis (6) (participantes), así como también se diseñó un formato de autorreportaje el cual diligenciaron cinco (5) de los (participantes).

En los análisis cuantitativos, se manejó Excel para la tabulación de los datos; posteriormente se elaboraron las gráficas que permiten evidenciar la información sociodemográfica y de la esencialidad de las competencias allí planteadas. Finalmente se realiza un análisis escrito de los resultados arrojados.

De igual manera se para el análisis cualitativo se realizan matrices de doble entrada, teniendo en cuenta las respuestas y unidades de análisis de los participantes, para luego interpretar sus respuestas y encontrar posibles coincidencias y diferencias. De igual manera se realiza con el autorreportaje donde se realiza la matriz teniendo en cuenta la descripción, unidad de análisis y periodicidad de las mismas.

Tabla 1. Datos Sociodemográficos.

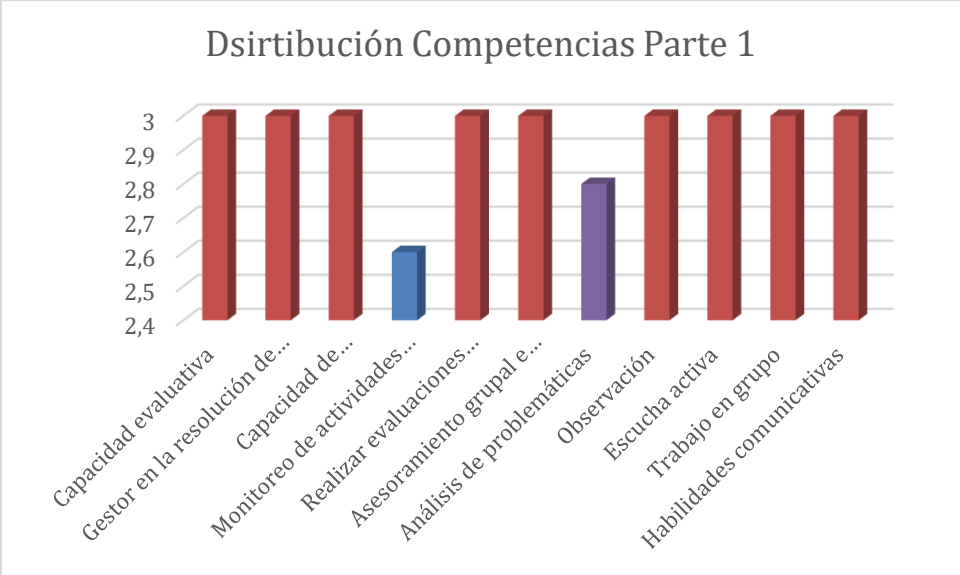
Género	Edad
Mujer	41
Hombre	36
Mujer	26
Hombre	28
Hombre	45

Tabla 2. Datos laborales

Actualmente trabaja en Bienestar Universitario.	¿Cuánto tiempo tiene de experiencia como psicólogo(a) de Bienestar Universitario?	Institución académica donde labora o laboraba:	Ciudad donde labora o laboraba:
No	4 años	Universidad Popular del Cesar	Valledupar
No	5 años	Universidad Industrial de Santander (UIS)	San Gil - Santander
Sí	46 meses	Fundación Universitaria del Área Andina, sede Valledupar	Valledupar
Sí	4 años	Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín, Facultad de Minas	Medellín
Sí	2 años	Universidad de San Buenaventura	Medellín

Resultados Cuantitativos

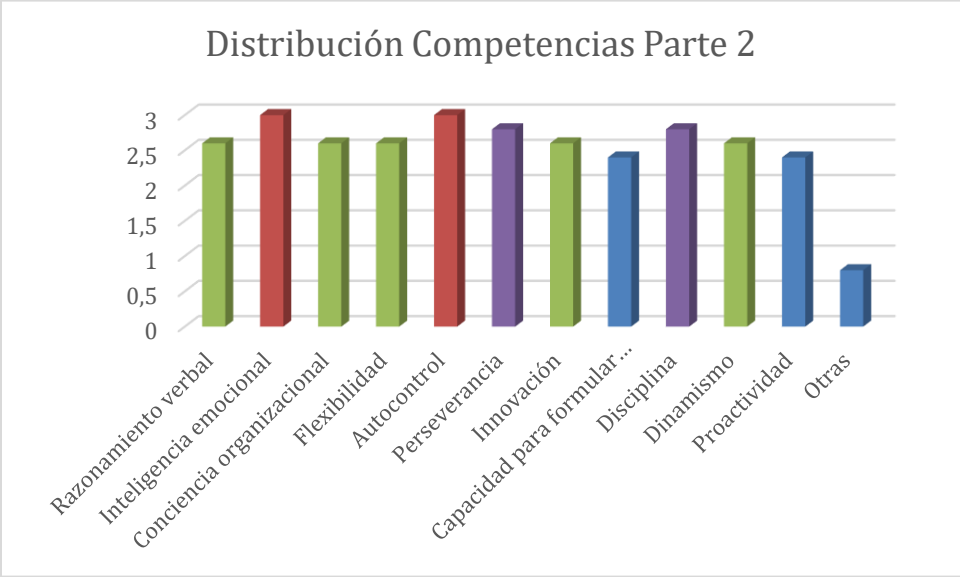
Tabla 3. Distribución Competencias Parte 1



Nota. El gráfico de barras representa los promedios de puntuación en las primeras once competencias de acuerdo al total de participantes en el cuestionario.

De las 11 competencias mostradas a continuación, 9 de ellas, son identificadas por todos los participantes como competencias esenciales para el rol de psicólogo del bienestar universitario así: Capacidad evaluativa, gestor en la resolución de problemas, capacidad de planificación de las actividades, realizar evaluaciones psicológicas para la prevención del diagnóstico, asesoramiento grupal e individual, observación, escucha activa, trabajo en grupo y habilidades comunicativas. Análisis de problemáticas, si bien fue identificada por algunos participantes como esencial, en uno de ellos se consideró deseable (2,8 puntos en promedio); por otro lado, el monitoreo de habilidades fue la más baja en este primer grupo con 2,6 puntos promedio.

Tabla 4. Distribución Competencias Parte 2



Nota. El gráfico de barras representa los promedios de puntuación en las segundas once competencias de acuerdo al total de participantes en el cuestionario.

De las 11 competencias de esta segunda distribución, se identificaron solo dos como esenciales por la totalidad de participantes, las cuales son: Inteligencia emocional y autocontrol. Sin embargo, competencias como la perseverancia y la disciplina, también son muy importantes para quienes trabajan en el ámbito del bienestar universitario de acuerdo a la muestra (2,8 puntos en promedio). En menor medida, pero también importantes, puntúan: el razonamiento verbal, la conciencia organizacional, la flexibilidad, la innovación y el dinamismo (2,6 puntos en promedio). Finalmente, la capacidad para formular y gestionar proyectos, así como la proactividad son las de menor significancia, de acuerdo al grupo de participantes, quienes las valoran en 2,4 puntos en promedio. Cabe señalar que, al indagar por otras competencias indispensables en el rol del psicólogo en este contexto, solo uno de ellos identifica habilidades importantes que podrían incluirse dentro de lo comprendido como Confiabilidad e integridad, es decir, establecer relaciones

de respeto y confianza mutua, donde se evidencia coherencia entre el decir y el actuar, así como un compromiso de mejora constante.

Resultados Cualitativos

Tabla 5. Análisis de resultados entrevista semiestructurada

CATEGORÍA		**SABER Y PODER HACER**	
PREGUNTAS	RESPUESTAS	UNIDAD DE ANÁLISIS	INTERPRETACIÓN
PREGUNTA 1 ¿Existe alguna diferencia en la labor al ser una institución privada y pública?	*En las dos universidades, yo estuve en una pública y en una privada, he podido mirar también el trabajo que hacen en la privada, he estado con practicantes que asesoro y hacen la tarea de la orientación académica tienen el componente también del factor psicosocial y se acompañan con una psicóloga clínica, tienen*	P1: Diferencias. Desde lo público: alimentación y movilidad de estudiantes. Desde lo privado: Acompañamiento familiar.	Cabe resaltar que la labor de P2y P4 ha sido desde la institución privada, y P1, P3, P5, P6 desde la institución pública. En este orden, se resaltan similitudes en el plan de actividades desde la labor del psicólogo de bienestar Universitario. Sin embargo, se destacan diferencias entre una institución privada y pública en cuanto a la población

consejería y tienen el acompañamiento clínico que también es muy similar a lo que hacemos en la UPC, también manejamos esa área psicosocial y la de orientación académica. Dentro de los factores psicosociales que revisamos para prevenir deserción en lo económico incide mucho, en la UPC en Bienestar gestionamos incluso el acompañamiento de las necesidades específicas como la alimentación de los chicos. Está el programa de comedor, está el programa de

socioeconómico y en cuanto a los beneficios que los estudiantes van obteniendo, como son el servicio de alimentación y la accesibilidad a descuentos en matricula y movilidad respecto a la educación superior pública; Otro punto a resaltar es la estructura en relación a la labor del psicólogo que se maneja a nivel de cada institución, es decir, la organización para el manejo de necesidades de los estudiantes. Para ello, algunas instituciones como en la que ejerce P2, tienen en cuenta

gestionar bicicletas, para que ellos se puedan movilizar, ese tipo de actividades que se manejan dentro de permanencia y Bienestar, en la UPC que es pública no se ven la Andina; en la Andina (Privada) se hace más trabajo de familia, en la pública ese trabajo que se hace de permanecía, es menor. Se le hace el seguimiento corte tras corte, como en el colegio, es muy escolarizado llamar los padres cada corte según el rendimiento de los muchachos, en la UPC no se hace así

diferentes perfiles del perfil del psicólogo para trabajar en el área de Bienestar Universitario.

	P2: No, realmente sólo tengo la experiencia en universidad privada.	
	P3: pues digamos que en la experiencia que tuve trabajando en la Universidad Industrial de Santander por casi cinco años, al ser una universidad pública, digamos que las acciones del psicólogo de Bienestar, pues... al ser una universidad también muy grande, muy extensa en comunidad estudiantil, cerca de veinte mil estudiantes, creo que eso implicaba que los procesos de parte de psicología tuviesen	P3: Organización del área desde lo público: Programa Alimentación y Programa Psicoorientación. Mayor demanda en ámbito público. Falta de psicólogos para atender esas necesidades. Servicio de alimentación.

que tener mucha más cobertura, y creo que la oferta, demanda servicio pues creo que tenía que estar bastante amplificada, pues… incluso los psicólogos que laboramos allá, en el tiempo que yo estuve allá, éramos muy escasos para una población como te digo tan extensa, nosotros éramos cuatro psicólogos para una población de veinte mil estudiante. Creo que ese fue uno de los puntos débiles que yo encontré porque éramos muy pocos profesionales para tanto

estudiante y creo que va depender también del tipo de universidad… viendo un poco también desde la parte de la población estudiantil, bueno… por lo menos yo hablo de Bucaramanga que es donde yo trabajo. En Bucaramanga las universidades privadas no sobrepasan los cinco mil seis mil estudiantes, en cambio universidad pública sí pasa los quince mil casi llegando a los veinte mil. Creo que ahí el tema de la oferta y demanda habría que revisar un poco de cuanta

cantidad de profesional podía haber para atender a tanto estudiantado; en cuanto a los procesos como tal, nosotros en la UIS, la sección de Bienestar Universitario estaba divida en dos secciones: la sección de comedores y cafetería y la sección salud. Entonces en la sección de comedores y cafetería como su nombre lo dice, pues están todas las profesiones… pues ahí no había psicólogos, había más tecnólogos técnicos ingenieros que estaban apoyando más el

suministro alimentario que se le daba a los estudiantes y el servicio de comedor y restaurante y todo lo que se apoyaba a los estudiantes que tuvieran algún beneficio, bien sea por estratificación social. Por condición étnica, por becas… pues todo esto hacía que el estudiante pudiera obtener el beneficio del comedor, como una adición que se le daba; y estaba la sección salud que era donde yo trabajaba, que ahí si estaba el área psicosocial, en esa área,

estamos psicólogos, trabajadoras sociales y psiquiatría, éramos como los servicios… dije mal, es psico orientación, no psicosocial. En psico orientación estaba, psicología, trabajo social y psiquiatría, pero en las otras subáreas de salud, estaba como se debe de entender estaba medicina general, estaba, fisioterapia, nutrición, enfermería, estaba un programa que se llama "inclusión a la vida universitaria", es decir, psicopedagogía, estábamos

todos los profesionales del área de la salud, que estábamos acompañando los procesos desde cada disciplina o área formativa para acompañar al estudiantado. Entonces de esa manera estructuralmente estaba organizada, teniendo en cuenta lo que dije anteriormente, que es una universidad pública, es una universidad muy grande. En una universidad de pronto privada, más pequeña, yo diría que de pronto, el servicio sería más, personalizado, por lo mismo, hay menos estudiantes,

de pronto no hay tanta demanda, la oferta servicio no seria tan alta como en la pública, porque una de las situaciones que se presentaba, era que, los estudiantes, ellos se quejaban a veces del servicio, en el buzón de sugerencias, que había en la unidad, allá en psicoorientación que era donde quedaba mi consultorio, ellos ponían las quejas y decían "el servicio es muy malo, porque hay poco profesional y somos muchos los estudiantes que estábamos buscando un

psicólogo" por ejemplo. Esa era una de las críticas y de los planes de mejora que a veces se proponía, de ojalá contratar muchos más profesionales y tener más cobertura, pero yo te diría que una universidad privada, con unos dos o tres psicólogos, no creo que alcancen a tener tantos, uno máximo dos para poder atender este servicio… desde lo que yo de pronto conozco, no he trabajado en universidad privada, lo hice en una pública,

pero de pronto es lo que yo puedo imaginar	
P4: Yo he tenido experiencia en la universidad pública, ha sido como docente de prácticas, catedrático, no propiamente en Bienestar, la mayor parte he estado acá en San Buenaventura, entonces en cuanto a lo que me preguntas, yo diría que en cuanto lo que hacemos nosotros como profesionales yo no la vería, por ejemplo, hay una colega que trabaja en la nacional, ella atiende a los estudiantes, yo	P4: No existe diferencia en actividades. Difiere en la población socioeconómica.

también lo hago, ella hace actividades de PyP, yo también lo hago, ella dicta cursos, yo también dicto cursos.. aunque otra cosa si lo pensamos mejor, sería la población, aunque también en los últimos años ha ido aumentando en la universidad privada, las personas que son becadas, por ejemplo acá en Medellin hay varios de esos, cobertura con equidad, fundación EPM, entonces… tal vez haya una diferencia en cuanto a la población, pues uno partiría de

la base de que en la universidad publica son de escasos recursos aunque a mi me a tocado en los últimos años de la universidad de que eso no es tan cierto…	
P5: No, no habría diferencia. Porque en los ministerios estuve, sin importar si ha sido privada o pública, las actividades y reacciones serían las mismas. En cuanto a las asesorías psicológicas, en talleres, y en campañas. Tal vez tendrán alguna variación en alguna actividad puntual. La diferencia más notoria es el	P5: No habría diferencia

nombre, pero en general es lo mismo.	
P6: Sí, claro, el seguimiento que se les hace a los chicos en la parte pública, es demasiado extensiva, fuerte, ya que a ellos por temas de…bueno, lo uno en notas, se le dan beneficios, como lo es generación e, jóvenes en acción, y pues siendo una institución pública, ellos buscan que realmente cumplan la meta, entonces se les hace un seguimiento más extensivo.	P6: Beneficios económicos Seguimiento de cumplimiento de metas académicas.

PREGUNTA 2 **Desde su punto de vista, ¿Qué factores contribuyen significativamente al desempeño adecuado como Psicólogo de Bienestar Universitario?**	*P1:Nosotros a nivel de esas habilidades interpersonales de escucha activa, proactividad frente a, luego de la evolución, que se hace porque es el primer paso evaluar a nuestro estudiantes desde la concepción emocional y la concepción académica que estamos en el contexto de permanencia y graduación se hacen los dos tipos de abordaje, en lo académico cual es la dificultad y desde lo emocional cuál es el factor socioemocional también, se le hace la valoración, para*	P1: Escucha activa, proactividad, abordaje en lo académico, abordaje en lo emocional, valoración, intervención, innovar, investigación, observación, analizar, resolución de problemas.	Con respecto a los factores del buen desempeño como psicólogo de Bienestar Universitario, los participantes coinciden notablemente en competencias, como la escucha activa, la empatía, el rapport y la confidencialidad al momento de la consulta o asesoría. De igual manera, destacan la importancia de estudiar el contexto en el que se encuentran, identificando diferentes problemáticas dependiendo de la situación en la que se encuentren y para resolver dichas problemáticas y obtener

entrar al plan de intervención, o sea, hay que tener en cuenta esas competencias, de poder evaluar, de poder hacer intervención, de innovar, porque también dentro del proceso de intervención hay algunas actividades que son efectivas, como otras que no son efectivas para algunos estudiantes, entonces, hay que innovar constantemente, hay que tener competencias a nivel de investigación, porque eso también eso es un trabajo investigativo, obsérvalos a ellos

resultados favorables al momento de asistir a la población es importante que el psicólogo de Bienestar cuente también con competencias como la innovación y adaptación y/o flexibilidad; por otra parte, destacan la importancia del apoyo institucional para llevar a cabo las actividades planeadas y el trabajo en equipo, es decir, el trabajo que se tenga con otros psicólogos de esta dependencia.

en el contexto de su desempeño académico, pero también de esa forma de interactuar que tienen, que pueden estar afectando su desempeño en la universidad, entonces esa competencia de observar, de analizar para proponer soluciones al problema de la deserción que incluso es un tema de investigación en los contextos Universitarios.	
P2: Yo te diría que el respaldo de la institución es importante, que la institución conozca la	P2: Apoyo institucional, mayor número de psicólogos

importancia y el verdadero rol del rol psicólogo, tener en cuenta la capacidad operativa, es decir, es muy triste ver que en los colegios cuentan con una sola orientadora, incluso la misma orientadora debe ser de una sede diurna en la sede de la tarde, entonces es muy importante, lo que Área Andina ha hecho de pronto que de pronto ha ampliado su musculo de profesionales para el servicio de los estudiantes, entonces eso me parece un factor importante, la capacidad

operativa que tiene una sola persona, de poder ampliar el musculo de profesionales (…) y poder hacer actividades realmente significativas.	
P3: Bueno, pues yo pienso que debe haber un profesional que tenga una muy buena interacción con el estudiantado, o sea, yo pienso que una competencia de un psicólogo en Bienestar es que sea asequible y que sea cercano al estudiante, porque… tú como estudiante lo sabrás pues que ustedes buscan como… que el profesional les	P3: Interacción con los estudiantes, asequibilidad, confianza, lenguaje juvenil, escucha activa, empatía, relación terapéutica, respeto, manejo del código ético, la confidencialidad

brinda mucha confianza, que tenga una forma… no sé cómo llamarlo… un lenguaje muy juvenil, que tenga ciertos estándares que no sean tan distantes de lo que hoy en día necesitan los jóvenes en un proceso de atención terapéutica. O sea, me refiero, no solamente a lo que se haga dentro de la consulta pues porque cada psicólogo maneja su modelo de intervención y sus enfoques de intervención, pero creo que me refiero más a la acogida y que el estudiante

identifique al profesional como alguien que pueda ganárselos. Sí, creo que es importante para mí, y creo que lo viví en carne propia, de pronto un poco por mi edad, porque pues yo cuando entré a trabajar a la universidad tenía 31 años… bueno, pues, digamos que mis compañeras de Bienestar yo era el más joven, en un gremio de señoras de ya 50 años de edad, ya casi estaban llegando a la edad de pensión y del grupo de psicólogo, yo era el más joven y pues también algo particular era que yo era el

único hombre. Entonces, a veces los estudiantes, los pacientes, llegaban a la consulta conmigo y se quejaban y decían "no es que la psicóloga, la doctora, me… no sé cómo que trató mal, como que regañó, me sentí juzgado, me sentí juzgada como que no sentí que me estuviera escuchando, en el momento de la consulta, atendía llamadas y ni siquiera le importaba que yo estuviera ahí en la consulta" o sea, cosas así, más o menos eran las quejas constantes, -yo lo

llamo así- que me daban los pacientes en ese momento, digamos que en mi experiencia yo sentía que tenia mucha empatía con los estudiantes, yo sentía que había una conexión terapéutica… yo le atribuyo de pronto ahí un poco el tema de la edad, y creo que también le atribuyo un poco como al estilo propio terapéutico y a la personalidad del psicólogo, creo que juega un papel determinante por lo mismo, o sea, estos pacientes se quejaban era que la doctora solamente los

ponía a contestar la wartegg, o les ponía cualquier prueba y ni siquiera los atendía dentro del consultorio, sino que los sacaba a un pasillito, y uno los veía, así como contestando un parcial. Entonces, digamos, esa era una de las cosas que sucedía entonces yo pienso que es muy importante el tener una buena empatía, buen feeling, estar muy como al nivel del estudiantado. Creo que esa es una cualidad, que para mí es esencial... y bueno, creo que lo demás lo sabemos, el respeto, el manejar

el código ético, manejar la confidencialidad de la información (...) el ser muy empático con la situación del estudiante de la universidad pública, tú sabes cómo se mueven estas realidad, y como el funcionario público, uno como administrativo, como empleado de la universidad pues también puede verse de alguna forma influenciados por estos fenómenos que suceden con la educación superior, y más en las universidades públicas, entonces yo creo que

es muy importante que el profesional tenga esas competencias, yo diría que la más importante son esas en la que me extendí tanto.	
P4: Un perfil y una caracterización de la población nuestra, afortunadamente con los sistemas de información eso semestre tras semestre lo podemos seguir leyendo, nutriendo, porque los datos son importantes; lo segundo, es que con la pandemia nos tocó cambiar la estrategia por supuesto el contacto directo con	P4: Perfil y caracterización de la población universitaria, innovación, adaptación, empatía, capacidad de escucha,

la gente, (…) acá nos ha tocado pedirles pequeños espacios a los profes, para presentarnos que sepan de la existencia nuestra, pues lo que hacíamos en la presencialidad nos tocó adaptarlo un poquito a la virtualidad, lo mismo con los profes que nos acompañan en el plan de acompañamiento. Cada facultad hay profes que nos ayudan hacerle seguimiento a los estudiantes entonces, ha sido también en la medida de las posibilidades ser muy cercanos a ellos; y ya el otro por

supuesto, como la empatía, la capacidad de escucha, que son propias de la profesión.	
P5:Hay que tener una visión integral de toda la problemática que uno vaya sacar, sea en el ambiente que sea, hablando de asesoría psicológica de talleres o de campañas, no se puede tratar como un tema específico y olvidarse de los otros, sino que hay que intentar manejar un visión integral de la problemática a tratar y teniendo en cuenta, la visión y la formación del público objetivo	P5: Visión integral del contexto,

al cual se va a llegar, no quedarse únicamente con el lenguaje psicológico, (…) sino llevarlo al lenguaje que sea maneja por las demás personas.	
P6: Mantener una buena comunicación con los chicos, tener como una base de datos actualizada, ya que ahorita estamos de manera virtual, entonces todo se maneja vía correo o vía teléfono, tener una buena comunicación con el docente, ya que él es el que lleva como el seguimiento académico, de esa manera	P6: Buena comunicación, bases de datos actualizadas.

nosotros revisamos en la parte académica cuáles son los factores que influyen en cuanto a las notas de ellos, entonces allí empezamos a detectar problemas familiares, problemas emocionales, entonces desde allí parte el hacer un buen seguimiento para que ellos puedan pasar por una crisis, pero entonces hacerles un acompañamiento psicológico, y si es académico pues hacerles el apoyo académico.

PREGUNTA 3 **¿Cuáles son los servicios psicológicos que se ofrecen en Bienestar Universitario?**	*P1: en permanecía y graduación de la UPC, este servicio de la orientación tiene tres áreas: el área de orientación vocacional que se hace con los chicos de primer a tercer semestre, porque según el reglamento estudiantil, los chicos cuando llegan a tercer semestre pueden tomar la decisión de cambiar de programa, entonces lo que se hace es esa orientación vocacional que los chicos solicitan incluso va previo al pre Universitario, porque a*	P1: Orientación vocacional, área de atención psicosocial (valoración factores emocionales y cognitivos), área psicopedagógica y acompañamiento a campañas (escuela de familia).	Los servicios psicológicos ofrecidos en Bienestar son parecidos en cada institución, se puede destacar los talleres psicoeducativos, asesoría individual, atención en necesidades académicas, asesoría desde lo grupal haciendo énfasis en las relaciones de familia; también hay servicio de orientación vocacional ya que, según los participantes, en los primeros semestres es donde se presentan la adaptabilidad a la vida universitaria y a los programas escogidos. Así como

también se maneja pre Universitario; después viene el área de atención psicosocial que es donde hacemos la valoración de factores emocionales y cognitivos de los chicos que puedan estar afectando su rendimiento, y está el área netamente académica o psicopedagógica donde trabajamos también de la mano con docentes, hay un docente de permanencia de cada programa y nosotros los psicólogos lo que hacemos es determinar esas actividades de tutoría y de también la atención de primeros auxilios psicológicos.

Algunas diferencias encontradas entre instituciones (área andina) es que una de ellas presenta mayor interés de la participación que tienen los familiares en el rendimiento académico de los estudiantes, en caso de haber perdida académica se realiza un seguimiento corte a corte del estudiante el cual será informado, contando con los permisos requeridos.

acompañamiento, ahí está el trabajo de los psicólogos en permanecía y se acompañan las otras campañas de escuela de familia, que no es a gran escala pero se maneja.	
P2: Nosotros somos con Bienestar un solo equipo, pero se ha diseñado una oficina de orientación y permanencia estudiantil y lo hemos desligado un poquito de Bienestar Universitario, y así hicimos orientación y permanencia estudiantil, que es un grupo de psicólogos que se encargan de	P2: Acompañamiento de la calidad educativa, seguimiento a los indicadores de permanencia, acompañamiento desde lo clínico, educativo, social, talleres grupales, acompañamiento familiar, seguimiento a perdida académica y orientación vocacional.

acompañar un poco más de cerca la calidad educativa de los estudiantil y hacen un seguimiento a los indicadores de permanencia a la institución. Entonces, nosotros realizamos una labor desde el área educativa, desde el área clínica, y desde el área social y familia. Entonces nosotros brindamos acompañamiento de estas tres áreas individual, brindamos acompañamiento o talleres grupales, realizamos universidad para la familia que es una estrategia maravillosa en

la que vinculamos a las familias al proceso de formación de sus hijos, tenemos un acompañamiento a grupos especiales como icetex, Drummond, cerrejón, hacemos atención psicológica individual, hacemos primeros auxilios psicológicos. Hacemos seguimiento a la perdida académica corte a corte, seguimiento con permisos académicos, tenemos el servicio de orientación vocacional, tenemos seguimiento a estudiantes que firman con

compromiso académico, y bueno, todo eso es en aras a que el estudiante pueda superar cualquier dificultad y poder evitar la deserción. Acompañarlo en todo el proceso que se sienta con Bienestar dentro de la universidad, pero que además responda a la exigencia académica, con calidad educativa.	
*P3**:** pues está la psicoterapia individual, que esa es una… pues lo esencial es que el psicólogo de Bienestar, por lo menos en la UIS, debía tener*	P3: Psicoterapia individual, psicoterapia de pareja, psicoterapia familiar, identificación de factores de riesgo,

formación clínica, entonces eso ya le daba un plus en la atención. El otro servicio que también se ofrecíamos era la atención de manera familiar o la psicoterapia de pareja, yo también atendía casitos de pacientes que tenían sus situaciones sentimentales de pareja, y pues ellos llegaban a consulta con la pareja, y pues hacíamos todo el proceso de acompañamiento, de abordaje… entonces digamos que también psicoterapia también de pareja, individual, atención en crisis y primeros auxilios psicológicos.

de familia, también hacíamos el servicio… haber, cuando hacíamos exámenes de ingreso, nosotros los psicólogos teníamos unas funciones específicas que no eran como tal consulta clínica sino era más como, unos exámenes que hacían parte del proceso de inducción del estudiante, entonces a los psicólogos nos pedían apoyo en esas actividades, por ejemplo el estudiante está haciendo el proceso llegaban a la inducción, lo pasaban por unos

exámenes médicos, exámenes de rigor. Tenían que pasar por unas entrevistas que se llamaban, entrevista multifactorial, en esta se hacían una serie de preguntas para identificar factores de riesgo en los estudiantes, estos se apoyaban únicamente cuando había exámenes de ingreso. También se ofrecía el servicio de atención en crisis, las sugerencias psicológicas, pues no sobraban, y a veces el estudiantado movilizado por una serie de problemáticas

académicas, a veces familiares… pues a veces re caían o les daba la crisis, y teníamos que estar disponibles para brindar los primeros auxilios psicológicos.	
P4: Desde el servicio psicológico, es la parte de asesoría o consultoría individual que se le ofrecen a los estudiantes de todas las facultades tanto de pregrado como posgrado… hacemos actividades de promoción y prevención (PyP), por ejemplo la jornada de la salud, hacemos	P4: Asesoría individual, actividades de promoción y prevención (PyP), talleres sobre temáticas actuales. atención de violencia sexual y atención de acoso sexual

conversatorios con diversos grupos de estudiantes, generalmente solo me solicitan las propias facultades, …es plan de acompañamiento estudiantil entonces a través de las facultades, los propios docentes, nos solicitan, "nos gustaría que con el grupo trabajarás tal asunto".

…Damos talleres sobre suicidio, consumo de sustancias, adicciones modernas, entonces también como estamos en contexto universitario si hay algunas

actividades que son muy de PyP, un tipo taller, muy reflexivo, ver un videíto y otras más magistrales, más calmadas, más académicas. Depende de lo que las facultades nos vayan pidiendo, ese sería el segundo componente; el tercero, sería la parte de los formativos, el nuestro se llama formativo salud integral, entonces se dicta durante todo el año, durante el semestre… básicamente se ofrecen de manera sincrónica; también nosotros apoyamos una serie de procesos, por ejemplo

mi compañera está en todo lo que tiene que ver de inclusión, yo hago parte de algo que se llama, ECOPRESI, se creó para todo lo que es la prevención de atención de violencia, de acoso sexual, de tema de género, hay uno nacional, y otro seccional.	
P5: El más fundamental, es un espacio de asesorías psicológicas, en mi concierne creo que es algo que alguien trata de llamarlo como en todas las constituciones, y creo que es importante llamarlo como "asesorías", porque siendo una	P5: Asesoría psicológica o asesoría psicopedagógica.

institución educativa, tenemos la responsabilidad de manejar tanto el proceso psicológico como el proceso químico, como tal asesorarlos y tener un límite en las sesiones, y en las instituciones que he estado han sido un máximo de cinco asesorías, para intentar apoyar a una persona en la problemática por la que esté pasando. Me parece muy bien los límites que interponen las instituciones educativas porque no son una institución de salud ni algo así que se dedique a la

salud mental sino que su foco principal no es clínico ni pronóstico, sino un espacio de conocimiento. Y hay instituciones que lo llaman aserias psicológicas o asesorías psicopedagógicas.	
P6: Nosotros ofrecemos el apoyo psicológico, no intervención como tal, sino el apoyo psicológico, algo muy básico. También les damos el apoyo al seguimiento estudiantil, que lo que busca es referenciar la manera en cómo	P6: Apoyo psicológico, seguimiento estudiantil y apoyo a padres.

ellos pueden acudir a nosotros, y en cuanto a si necesitan un apoyo de acuerdo en comunicación al docente, o si tienen inconveniente de pronto con la plataforma minerva, y también abarca lo que es el contexto familiar, nosotros también bridamos apoyo a los padres, de pronto si lo necesitan, requieren un acompañamiento guiado hacia los hijos. También manejamos el servicio de miércoles de salud mental, todos los miércoles se les realiza un taller dirigido de

	acuerdo a la problemática, a la situación, a lo que se esté viviendo, entonces se les brinda ese espacio abierto.		
CATEGORÍA		***SABER Y SABER HACER***	
PREGUNTAS	RESPUESTAS	UNIDAD DE ANÁLISIS	INTERPRETACIÓN
PREGUNTA 4 **¿Considera que el psicólogo de Bienestar Universitario debe tener una formación adicional al pregrado? ¿Cuál?**	*P1: yo considero que sí debe tener un perfil, debe ser u especialista en psicología educativa y que es una orientación académica que estamos haciendo Enel contexto de la universidad, al estudiante Universitario, entonces si necesitamos algunas*	P1: Psicología educativa	Existe una similitud en el pensar de algunos psicólogos en cuanto a la formación desde el área de psicología educativa o formación psicopedagógica para el desarrollo de actividades dentro de Bienestar. Por otra parte, también se resaltó la importancia del área de la

herramientas, desde esa experticia.		psicología clínica y de la psicología comunitaria.
P2: Acá hay un grupo de profesionales, educativos, clínicos y sociales.	P2: Psicología educativa, psicología clínica, psicología social.	
P3: Sí creo que es importante que el psicólogo tenga formación clínica, porque de hecho fue un requisito. Cuando yo me presenté allá, lo primero que hizo la persona encargada fue revisar que yo tuviera la experiencia clínica.	P3: Psicología clínica	
P4: Pues yo diría que no sobra para nada, lo que tenga que ver con conocimiento en el tema	P4: Cursos de pedagogía, Psicología clínica.	

universitario, entonces, por ejemplo, hay cursos de pedagogía para no licenciados, yo creo que eso se maneja incluso a nivel de diplomaturas, porque a nosotros toca un componente académico y no nos sobra para nada; lo otro, también nos toca profundizar en leyes, de inclusión, por ejemplo. …Va a depender mucho de políticamente o también la institución como tal, que clasifica si son relevantes o que muchas veces las normas le piden, entonces le toca

especializarse, adquirir experticia en ciertas temáticas, inclusión, consumo, promoción y prevención, los temas de violencia sexual y de género, esos son los temas que usualmente más se mueven en estos contextos; lo otra psicoterapia, además de hacer una parte de asesoría, y especializaciones en psicología clínica...	
P5: Sí, una formación en licenciatura en educación, en pedagogía, puede aportar mucho en el desarrollo de sus	P5: Formación en pedagógica, licenciatura en educación.

actividades de bienestar universitario.	
P6: Sí claro, en el principio cuando tomé el trabajo, pensé que debía ser desde la parte clínica, pero creo que me equivoco, porque nosotros como tal no brindamos una intervención, sino que damos un apoyo psicológico, ya la intervención la da la EPS o la ARS que ellos manejen. Yo estoy haciendo una maestría en psicología comunitaria y creo que desde allí se puede partir desde revisar el contexto, la	P6: Psicología comunitaria.

	formación del chico, yo creo que esa es la manera en que nosotros podemos aportarle más a los chicos y a la sociedad.		
PREGUNTA 5 **¿Qué leyes conoce las cuales hacen referencia al ejercicio de su labor?**	P1: Lo que busca en permanencia del estudiante, las políticas de inclusión, que también son propias de la universidad, lo que dice la ley 30 que también hay unas competencias que son claves y básicas para que el estudiante ingrese a la universidad…	P1: Políticas de inclusión, ley 30.	En este apartado todos los participantes tienen presente la ley 1090 la cual dicta el Código Deontológico y Bioético, en ellas se tienen en cuenta aspectos como el consentimiento informado, la confidencialidad y los procesos disciplinarios ante el incumplimiento de las normas que en la ley se establece; la siguiente que mencionan los participantes es la ley
	P2: Pero por su puesto … está el código ético deontológico en cuanto a nuestro rol educativo.	P2: Código ético y deontológico	

*P3**:** Pues conozco de algunas en el marco de lo que es… por ejemplo la de salud mental, pues la ley 1090; hacia la parte de Bienestar Universitario no sé si exista alguna.*	P3: Ley 1090	concerniente a las políticas de inclusión, refiriéndose a ley 1618 de 2013 y finalmente se destaca la ley 30 Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Finalmente, también P5, destaca la importancia de la ley de equidad de género
P4: Por supuesto la clásica, la ley 1090; lo que se refiere a habilitación el código deontológico y ético nuestro, pero esas son como las más importantes, porque hay otras	*P4:* *Ley 1090*	

que tienen que ver como con las historias clínicas, hay unas que son más completas…	
P5: No sé de muchas leyes la verdad, pero obviamente hay que apegarse a la ley general del psicólogo, también hay que comprender bien la ley del ministerio de educación nacional, también hay que tener en cuenta la ley de educación inclusiva, y seguramente cada institución crea sus propios boletines, circulares, y comunicados que manifiestan sus intereses. Hoy en día hay	P5: Ley de educación inclusiva. Ley 1090. Ley de equidad de género.

	mucho interés en la ley de equidad de género, entonces hay que intentar seguir ese protocolo de igualdad y equidad.		
	P6: código de ética y también… bueno el código deontológico y bioético que es de la ley 1090.	*P6:* *Ley 1090*	
PREGUNTA 6 **¿Qué aspectos se deben tener en cuenta en el momento de la atención individual en relación a la labor del**	*P1: yo creo que cuando uno brinda atención en todos los contextos de la psicología, en el contexto de la evaluación psicológica, la entrevista, en donde indagamos el problema que tiene el estudiante, todos los*	P1: Antecedentes de la problemática, la toma de decisiones al evaluar y aplicar pruebas psicológicas y el seguimiento.	Para la atención individual se tuvieron en cuenta aspectos que involucraran la labor del psicólogo de bienestar, como los estudiantes o la disponibilidad del mismo profesional, entre ellas se encuentran la empatía y

psicólogo de Bienestar Universitario?	*antecedentes de esa problemática, la decisión de las pruebas que vamos a aplicar, para por supuesto llegar a una impresión diagnostica, el desarrollo de plan de intervención que se propone con el estudiante y las actividades que se empiezan a desarrollar con él. El seguimiento y la evaluación, en un punto determinado de esas actividades.*		la escucha activa; de igual manera se coincide con el consentimiento informado; otro aspecto a destacar en lo que se coincide es la identificación de problemas y la intervención oportuna. Ahora bien, una diferencia que describe P3 es el proceso de sistematización dado a las historias clínicas.
	P2: Primero la atención individual se basa en que es un servicio voluntario, aunque	P2: Servicio voluntario, consentimiento informado, evaluación,	

nosotros recibimos remisiones de los profesores de los académicos, siempre que nos hacen esa remisión y contactamos, preguntamos, esto es un servicio… le contamos lo que queremos hacer y ellos lo toman o no lo toman, nosotros partimos de eso de que es voluntario. Pues tenemos un… para ver sus datos sociodemográficos y demás, en cuanto acá a nuestra universidad el programa académico. Su consentimiento o asentimiento informado si así lo

identificación de problemáticas, intervención.

requiere, hacemos una primera etapa una evaluación, ya sea desde el área educativa, a través de unas pruebas, a través de una entrevista semiestructurada hacemos todo el historial clínico, porque indagamos y tenemos una ficha psicopedagógica en la cual indagamos sus antecedentes porque la idea es identifica. Entonces dependiendo de esa remisión, porque a veces nos remiten, por ejemplo, porque tiene dificultad en la compresión lectora, pero

muchas veces el estudiante puede tener incluso un déficit cognitivo. Entonces hacemos la evaluación de la situación y empezamos un plan de intervención después que el estudiante firme el consentimiento o asentimiento informado y empezamos una etapa de intervención a esos casos, igual ocurre en el área clínica, cuando ya los casos realmente queremos o comprendemos que debe evaluarlo otros profesionales

pues se remiten a los entes encargados.	
P3: *desde la parte individual, nosotros manejábamos una… bueno, yo imagino que tú debes saber que hoy en día todo se maneja de manera sistematizada en cuanto a las historias clínicas. Nosotros teníamos un sistema de acceso a la plataforma de la UIS que se llamaba SIMSIS, y una vez entrabamos allí podíamos ingresar con el código del estudiante al historial clínico, entonces era una plataforma*	P3: Consentimiento informado, organización en manejo de historias clínicas.

muy buena, muy práctica. Entonces los parámetros para responder tu pregunta eran pues todo lo que se hace desde el acompañamiento individual, todo lo que es el consentimiento informado, en esa época a lo manejábamos de manera física, entonces llegaba el paciente, el estudiante, hacíamos todo el proceso de presentación profesional, yo les entregaba el consentimiento, ellos lo leían, lo firmaban y luego esos consentimientos nosotros los escaneábamos, la secretaria

pues… ella nos colaboraba ahí, los escaneaba y eso teníamos que subirlo al sistema para que quedara adjunto en la primera… en la historia clínica de la primera consulta. Entonces quedaba parametrizado ahí pegadito al formato de historia clínica de la primera consulta, que ya era un formato bastante denso, siempre, tenía bastantes áreas que se evaluaban y habían unos formatos específicos de seguimientos, creo que es muy pegado al modelo médico, a

como lo maneja la medicina, los doctores, los médicos, las médicos… entonces yo creo que esa era la forma en como lo teníamos parametrizado en términos de ese sistema que te menciono, ahí quedaban los hallazgos y ahí iba con una forma digital del profesional al finalizar la consulta y la idea era que se cerrara la historia clínica una vez se cerrara la consulta. Uno de los problemas que tuvimos en la universidad, varios profesionales, era que las historias clínicas, algunas

compañeras, por ejemplo, no las cerraban y las dejaban abiertas y eso se convertía en una acumulación de trabajo, entonces por calidad de trabajo, la jefa a ellas les pedía que cerrara las historias clínicas, que pues había que cerra los procesos… entonces eso era como un problema que a veces se le generaba a esas psicólogas, en mi caso yo siempre tratada de cerrar las historias clínicas en el momento de la consulta y creo que pues fue una habilidad que yo

desarrollé en el trabajo con la universidad, ya que yo trataba de ir evacuando en el momento de ir cerrando las historias, entendiendo pues obviamente en una consulta no se pueden abordar todos los aspectos pero por lo menos ir dejando cerradas todas esas historias para que no se le convirtieran a uno en una acumulación de trabajo.	
P4: Es muy importante el tema de la respuesta oportuna, ... lo ideal es que nosotros en menos de 48 horas estemos	P4: Respuesta oportuna, consentimiento informado, identificar el nivel de urgencia, empatía y escucha activa.

contactando al estudiante, hablando con la persona; lo otro por supuesto nosotros tenemos que manejar una parte formativa, a qué me refiero, consentimiento informado, hay que hacer apertura de historia, pero por otra lado cuenta la importancia, también de escuchar al otro, entonces nosotros calculamos que tan urgente, por eso también hacemos ese contacto previo, para saber qué tan rápido se le puede asignar cita. ... y no sólo atendemos asuntos que tenga

que ver de manera directa con la parte académica, eso no necesariamente es así, aunque a veces si va en eso, "es que yo me estreso mucho" , " es que se me olvidan las cosas", " es que yo soy muy desordenado"... bueno, a veces el motivo de consulta si tiene que ver de forma estricta con lo académico, pero por supuesto que no siempre va ser así; entonces yo te diría, respuesta oportuna, mucha empatía, muy buen proceso de escucha.

P5: Primero, estar muy seguro de sí mismo, de la formación que tiene, haya tenido o esté desarrollando. También ser muy amable y atento con las personas con las que vaya a interactuar. Tener muy presente lo del secreto profesional, porque seguramente hay casos en los cuales uno puede estar inmiscuido en algunas situaciones y casos con estudiantes y profesores. El psicólogo en una institución educativa está presente tanto con directivas, docentes y	P5: Seguridad en la formación. Amabilidad, atención y dinamismo.

estudiantes. Entonces hay que tener en cuenta mucho esa posición que uno obtiene como psicólogo. Hay que ser muy comprometido, en ocasiones no debes tener horario de salida por cualquier situación que puedas vivir; debes ser muy dinámico, porque casi siempre hay situaciones muy diferentes, o cuando tienen similitud, no todos los grupos se manejan igual, entonces debes tener eso muy presente.	
P6: Primero que todo generar una empatía, ya que la edad de	P6: Empatía.

	los chicos es un poco difícil, ya que a esa edad son tímidos y hay otros que de pronto no se han abierto totalmente en la parte emocional…		
PREGUNTA 7 **¿Qué aspectos se deben tener en cuenta en el momento de la atención grupal en relación a la labor del psicólogo de Bienestar Universitario?**	P1: Generalmente lo que hacemos es psicoeducación, y trabajamos temáticas en relación a nivel del contexto emocional, trabajamos mucho lo que es inteligencia emocional, que se trabaja de forma grupal, para que los chicos aprendan a reconocer y regular el comportamiento por parte de lo emocional pueda	P1: Psicoeducación, prevención de factores que puedan afectar el rendimiento académico, inteligencia emocional,	En cuanto a la atención grupal existen coincidencias en los participantes sobre: desarrollo de talleres, los cuales se dan actualmente por la emergencia sanitaria COVID- 19 de manera virtual, abriendo espacios entre clases. Dichos talleres abarcan fundamentalmente aquellos factores que puedan influenciar el rendimiento académico de los

estar afectando en lo académico, y lo que son métodos y técnicas de estudio que se trabajaba en forma grupal. Lo que se hace a nivel grupal es una psicoeducación y una prevención a los factores que puedan afectar el rendimiento académico de los muchachos.	estudiantes, como rendimiento académico, inteligencia emocional, adaptación a la vida universitaria, entre otros. P3 resalta la importancia de la buena preparación de cada uno de los temas. Cabe destacar también la importancia, de la flexibilidad y la capacidad de improvisación oportuna y acertada en las temáticas y el contexto.
P2: Tenemos talleres, de fortalecimiento académico, por ejemplo, para todos los chicos	P2:

que están en primer semestre, tenemos una jornada que se llama, área andino 10, y es un taller de adaptación a la vida universitaria, entonces todos los chicos que están ingresando en primer semestre, en ese taller abordamos temas de preparación académica, preparación institucional y preparación para la vida, entonces como ellos están en la universidad, les estamos brindando toda una jornada de adaptación a la vida universitaria.	Talleres de fortalecimiento académico, talleres de adaptación a la universidad.

Nosotros manejamos un portafolio de talleres y lo que hacemos es a través de los consejeros y de los directores del programa divulgamos con los docentes los talleres. ..- Nosotros vamos allá e intervenimos.	
P4: Hay dos modalidades, durante el año anterior, nosotros a través de nuestro jefe, lo que hicimos fue ir pidiendo espacios a los docentes de los diversos programas a las diversas facultades, precisamente	P4: Jornadas de salud, espacios en clases, talleres.

porque acá a la consulta nos está llegando problemas de estrés de insomnio, ansiedad, aumento de las dificultades en la convivencia familiar. nosotros en ese momento de mayor coyuntura, nosotros tomamos la iniciativa y fuimos los que pedimos los espacios, durante el semestres 2020-1 y 2020-2, nosotros fuimos tocamos la puertas, acorde a los temas que las mismas personas nos iban demandando en la consulta individual , de acuerdo a lo que los compañeros profes

nos iban comentando, entonces eso nos servía de base; Ya este año, por los temas de conectividad este semestre fue más complejo, nosotros hicimos una jornada de salud y ahí si no tuvimos tanta receptividad, entonces no sabemos si la gente ya está cansada de tanta virtualidad, entonces nosotros dijimos que de acuerdo a la necesidad que ellos vieran nos llamasen. Que la comunidad sea la que nos demande a nosotros.	
P5: Hay que prepararse muy bien, porque habrá situaciones	P5:

en las cuales no tendrás control absoluto, o tal vez una situación muy impredecible, en el cual puedas tener un plan estructurado pero existen baches que no te permitan seguir el plan por ciertas situaciones que salen de tus manos.	Preparación de temas, flexibilidad, capacidad de improvisación.
P6: Nosotros lo hacemos por medio de plataformas como zoom, como meet, y es muy importante hacerlos sentir a ellos de que la temática que se va trabajar es de gran importancia, y captar… como	P6: Captar la atención en los talleres virtuales.

	que ellos quieran estar realmente en el taller y hacerlos participes, hacerlo más a la vida de ellos para que realmente puedan tomar lo importante, no que sea todo conceptual sino llevarlo más al ejemplo. …Hacer algo de forma dinámico.		
PREGUNTA 8 ¿Cómo es el trabajo interdisciplinar y multidisciplinar en Bienestar Universitario?	*P1: La Universidad Popular del Cesar UPC, tiene diferentes profesionales en el ámbito de la salud: médicos, odontólogos, la enfermera jefa que nos acompaña, y si hacen por supuesto PyP, pero también*	P1: Diferentes profesionales como *médicos, odontólogos, la enfermera jefa, campañas de PyP. Áreas de recreación y deporte, lo que ayuda a económico a los estudiantes con becas. Áreas de consejería*	Se coincide en la participación de varios profesionales como médicos, enfermeros psiquiatra, trabajadoras sociales hablando desde el área de la salud. Desde el área educativa, se trabaja con la participación de los docentes

hacen atención de consulta a los estudiantes. También hay un área recreativa de cultura y deportes, donde los chicos participan de estas actividades, porque también se promueve esa formación integral, para fortalecer esas habilidades que ellos tienen y que además les ayuda en el contexto de lo económico, para matriculas y todo lo demás. También está consejería espiritual, y ellos tienen grupos de jóvenes que pertenecen a estas fraternidades desde ese aspecto religioso…	*espiritual. Psicólogo clínico. Psiquiatría.*		quienes sirven de intermediarios al momento de la comunicación con los psicólogos de Bienestar Universitario. Así mismo, en cada una de las instituciones, existe el área deportiva y de recreación en el que trabajan profesores de distintos deportes. Por otra parte, cabe aclarar que el trabajo insterdisciplinar va depender de los profesionales que compongan el cuerpo de Bienestar, por ejemplo, en el caso de P4, se ha realizado recorte de personal lo que ha generado poco trabajo de equipo con

tenemos permanencia, que es el trabajo directo que hacen los psicólogos de orientación académica y también algunos de orientación en esta parte de orientación emocional, pero también tenemos la psicóloga clínica o consulta externa en Bienestar y maneja los convenios con psiquiatría en caso de remitir, porque la universidad maneja una IPS también regulada por secretaria de salud departamental… y esa IPS hace pate de Bienestar; y los docentes. Hay docentes de

profesionales de distintas disciplinas,

Y en el caso de P2, donde la institución por el contrario ha contratado una profesional que trabaja en un centro de empleabilidad, y también existe una psicóloga que trabaja desde distintas áreas de esta disciplina para atender las necesidades de la comunidad universitaria, es decir, cuentan con una psicóloga desde el área clínica, otra del área educativa y otra del área social. como también existe distribución en cada uno de los roles de cada

permanencia de Bienestar que son los hacen la observación y la remisión de los chicos.		
P2: Bueno está el área misma de Bienestar que no somos nosotros únicamente, nosotros somos tres psicólogas, del área clínica del área social y el educativa, también trabajamos con una profesional de graduados, que maneja el centro de empleabilidad, para reportarle todos nuestros cosos que están asociados al factor socioeconómico, trabajamos con servicio al estudiante,	P2: Psicóloga clínica, educativa y social; profesional que trabaja en sector o centro de empleabilidad, consejeros docentes, docentes de deporte y cultura, enfermero jefe y auxiliar de enfermería.	área de la psicología que pueden estar presentes en una institución como es el área clínica, social y educativa. En cuanto a P3, refiere el apoyo que se recibe es por parte de tecnólogos, técnicos e ingenieros en el servicio de alimentos.

porque hay algunas dificultades del estudiante que no son ni siquiera personales sino académicas, entonces cómo podemos brindarle con servicio al estudiante este soporte que el pueda resolver que es que no ha cancelado una materia.

…entonces vamos a canalizar a través de las distintas áreas de la universidad, servicio al estudiante, registro y control, Bienestar Universitario, el centro de empleabilidad…

…las psicólogas, los consejeros, los monitores… también trabaja

un profe de deporte un profe de cultura, una psicóloga que se encarga del tema de liderazgo, cultura y danza y la biblioteca, eso conformamos todo el centro universitario… Dentro de Bienestar contamos con un enfermero jefe y con un auxiliar en enfermería.	
P3: *Buenos pues, como te digo, la sección es muy grande, entonces estaba divida en dos secciones: la sección de comedores y cafetería y la sección salud. Entonces en la sección de comedores y*	P3: Sección comedores y cafetería: técnicos, tecnólogos e ingenieros. Sección salud: trabajadora social, psicólogos y psiquiatra, psicopedagoga.

cafetería como su nombre lo dice, pues están todas las profesiones… pues ahí no había psicólogos, había más tecnólogos técnicos ingenieros que estaban apoyando más el suministro alimentario que se le daba a los estudiantes y el servicio de comedor y restaurante y todo lo que se apoyaba a los estudiantes que tuvieran algún beneficio, bien sea por estratificación social. Por condición étnica, por becas… pues todo esto hacía que el estudiante pudiera	Atención a estudiantes con adicciones o condición de consumo de sustancias psicoactivas.

obtener el beneficio del comedor, como una adición que se le daba; y estaba la sección salud que era donde yo trabajaba, que ahí si estaba el área psicosocial, en esa área, estamos psicólogos, trabajadoras sociales y psiquiatría.

Era interesante porque se realizaban algunos comités. Por ejemplo, en la universidad en la UIS, hay una necesidad muy grande en la atención al estudiante de consumidor de sustancias psicoactivas,

entonces… allá hay un programa que se llama "SER UIS", estaba orientado a acompañar a los estudiantes que tuvieran cualquier condición de consumo o de adicción, bien sean las drogas o el cigarrillo, al alcohol o a los juegos. El servicio… el comité como tal estaba conformado por una trabajadora social, el psicólogo, un psicólogo y una psicopedagoga, estos cuatro profesionales, trabajábamos mensualmente en este comité de servicios y bueno, pues también

había otros comités, que estaban integrados por otros profesionales, como en el de historias clínicas. *Siempre se le ha dado mucha importancia al trabajo en equipo.*	
P4: Estamos cortos en ellos, porque la universidad ha hecho recortes, pues si bien es cierto, yo he tenido la oportunidad del trabajo interdisciplinario de trabajar con médicos, con trabajador social, con psiquiatra, pero tendría que hablar en pasado, porque	P4: Debido al COVID 19 no ha habido trabajo interdisciplinar por cuestión de recorte de personal.

desafortunadamente nosotros previo a la pandemia, ya no tuvimos psiquiatra, a ellos no los volvieron a llamar, a la trabajadora social tampoco. Entonces trabajo interdisciplinario poco.	
P5: Interdisciplina, hay que ser muy flexible porque hay situaciones en las cuales necesitarás alguna ayuda externa, creando una situación multidisciplinar, lo cual también te puede ayudar en muchos casos, porque obtienes distintos puntos de vista que te	P5: Felixibilidad en los ejercicios interdisciplinares.

apoyarán con una gran solución.	
P6: Nosotros tenemos un grupo interdisciplinar que son cuatro licenciados en pedagogía, somo cuatro psicólogas, la jefe de nosotras es como la que coordina todo y es psicóloga… y tenemos dos psicólogas que somo las que estamos arrancando en el tema, que es una chica de la Unipamplona y yo, entonces nosotras nos dividimos, en el ISER son ocho programas y cada una maneja un programa, entonces cada	P6: Cuatro pedagogos, cuatro psicólogas, psicóloga en formación,

	una es la que va a establecer comunicación con los docentes del programa, los coordinadores del programa y de acuerdo a ello se realiza un seguimiento personalizado a cada estudiante.		
PREGUNTA 9 **¿Qué similitudes y diferencias tiene la labor del psicólogo de Bienestar Universitario y el psicólogo educativo?**	*P1: dentro de Bienestar Universitario nosotros tenemos un clínico para los aspectos que son netamente… cuando estamos hablando de algún trastorno y algunas alteraciones que pasan de lo cognitivo o que se relacionan con problemas de aprendizaje eso lo manejamos*	P1: Similitudes: atención a problemas de aprendizaje, hacer PyP. Diferencias: No hay atención de trastornos y alteraciones cognitivas (clínico)	Para empezar P2, resalta el rol que cumple cada área de la psicología, sin embargo, los demás participantes coinciden en similitudes en la labor del psicólogo de Bienestar vs el psicólogo educativo, pues ambos están ligados a realización de talleres, promoción y prevención

como psicólogo educativo, pero cuando hay un problema de depresión, nosotros igualmente hacemos el tamizaje como psicólogos educativo, pero cuando llega el resultado, remitimos al clínico, para que él revise, haga el tamizaje y haga el diagnostico.

Nosotros como tal hacemos es PyP en este caso de lo clínico, pero en sí hay clínicos que hacen consulta, lo que nos facilita a nosotros hacer la remisión.

(PyP), y asesorías en cuanto a lo psicopedagógico.

Con respecto a las diferencias, se enmarca la atención según el enfoque de la universidad como en el caso de P2 y P3 que la primera tiene en cuenta cada área de la psicología, es decir, existe división con respecto al psicólogo educativo, clínico, y social; y en el caso de P3 el cual maneja un enfoque clínico.

P2: nosotros realizamos una labor desde el área educativa, desde el área clínica, y desde el área social y familia. Entonces nosotros brindamos acompañamiento de estas tres áreas.	P2: El área de atención está dividida por psicólogas clínicas, educativas y sociales, y cada una se encarga de aspectos distintos relacionados con su rol en cada área.
P3: El psicólogo de Bienestar Universitario, quizás de pronto el pertenecer a una institución educativa, los procesos no estaban tanto orientados… que eso sí lo hace un educativo, a mirar cómo se estaban impartiendo digamos el aprendizaje y como se estaban	P3: Similitudes: Observar cómo se manejan los procesos de enseñanza y aprendizaje. Diferencias: en algunas instituciones se sectoriza más hacia la atención clínica, observando problemáticas cognitivo-emocionales, en las que se ofrece psicoterapia individual y en

llevando a cabo los procesos de enseñanza y aprendizaje teniendo acompañamiento con los docentes. En la parte de Bienestar estábamos más preocupados… claro nuestra razón de ser era el estudiante, pero el estudiante no solamente nos consultaba por problemas académicos, es decir, había también estudiantes que llegaban a consultar problemas familiares, por problemas de pareja, por problemas emocionales. Había muchos estudiante que no era de

algunos casos grupal. Por otro lado cabe resaltar otra diferencia y es la intervención que se realiza desde el contexto familiar.

Bucaramanga, que eran de otras regiones, entonces a veces la intervención desde lo clínico, estaba orientadas hacia eso, pero también se miraban los aspectos o las dificultades que ellos tuvieran en todo el tema académico, entonces como las intervenciones de Bienestar eran netamente desde la clínica, creo que ya había una diferencia en el abordaje, en la mirada del estudiante, en cambio el educativo, también se orienta como se están llevando a cabo los procesos de

aprendizaje, mirar si hay dificultades en los procesos, mirar si hay necesidades educativas especiales, mirar si de pronto a los docentes cómo están trabajando desde su metodología, los planes curriculares. Nosotros estamos más sectorizados hacia la atención clínica, y obviamente mirando las problemáticas eran muchos, no solamente lo académico sino lo otro que te menciono.	
P4: tenemos que identificar de forma clara cuál podría ser la	P4:

diferencia nuestra, aunque nosotros como te mencioné, tenemos ese componente de asesoría, algunas veces también hacemos psicoterapia, de pronto ese componente de asesoría clínico individual, que se da en algunos casos, pues en principio, se supone que, si yo soy educativo, yo voy más con lo colectivo, más temas curriculares, más temas pedagógicos, entonces de pronto yo vería allí la diferencia. Sinceramente me cuesta un poco más allá de lo	Similitudes: Asesoría en cuanto a lo académico, parte psicopedagógica. Diferencias: Psicoterapia individual.

que te comenté decir cuál es la diferencia del que está en bienestar vs el educativo. Nosotros somos clínicos educativos.	
P5: Realmente no percibo muchas diferencias, al final todas las partes tienen un mismo objetivo, una adaptación adecuada de la persona al sistema educativo y a la situación que hay.	P5: Similitudes: contempla mayores similitudes, Diferencias: puede depender de la visión institucional con respecto a los servicios.
P6: El psicólogo educativo está como más pendiente de lo académico, como ya más tipo coordinador, y nosotros somo	P6: Similitudes: Estar pendiente de lo académico

	como el psicoorientador de la institución porque es como el que está pendiente no solamente de la parte académica, de desempeño como tal sino también de la parte conceptual del chico, eso también abarcaría la familia, los padres, la relación que ellos tienen con los docentes, con la institución, con los compañeros, entonces nosotros somo como más globalizados.	Diferencias: Relación con los padres, docente, institución, compañeros.	
CATEGORÍA		***SABER HACER Y SABER ESTAR/SER***	
PREGUNTAS	RESPUESTAS	UNIDAD DE ANÁLISIS	INTERPRETACIÓN

PREGUNTA 10 **¿Qué problemáticas son las que más se atienden en el Bienestar Universitario?**	*P1: ...La primera dificultad que es la que más se aborda es la deserción, y cuando uno habla de deserción, empieza hablar de procesos de adaptación, porque sabemos que los chicos de los primeros semestres son los que están en riesgo, entonces desde la misma inducción desde Bienestar, estamos haciendo inducción para que se adapten a la vida universitaria. Tenemos también problemas a nivel de lo que llamamos habilidades cognitivas que ya en ese nivel nosotros no podríamos decirte*	P1: - Problemáticas psicopedagógicas: deserción, dificultades de adaptación, habilidades cognitivas, alteraciones en la atención, dificultades en la memoria a largo plazo Área personal: depresión y ansiedad.	Las unidades de análisis en las que coinciden los participantes son especialmente aquellas relaciones interpersonales, esto relacionados con los conflictos de familia y las relaciones de parejas; por otra parte, también coinciden en problemáticas como el estrés, la ansiedad, depresión, dificultades en habilidades comunicativas, consumo de sustancias psicoactivas. Cabe resaltar que en la actualidad se presentan dos problemáticas, la primera a nivel mundial con el COVID 19 y la segunda, la

qué trastornos específicos del aprendizaje, porque ellos no son niños… pero sí, incluso con el neuropsicólogo que a veces nos apoya, lo hemos llamado con diagnósticos tardíos cuando hay algo como la compresión y la memoria y la atención que son las que están más afectadas. Entonces tenemos ese tipo de problemas de alteraciones en la atención de problemas en a capacidad de la memoria a largo plazo, memoria numérica, porque también valoramos a los chicos en esto. …Los problemas

coyuntura sociopolítica de país, lo cual hace que se presente asistencia psicológica para los duelos por familiares o personas cercanas, y en lo que respecta a la segunda, ansiedad por la situación actual.

Por otra parte, un aspecto en el que no coinciden pero que menciona P4 es el abuso y acoso sexual, refiriendo que desde la atención que él realiza, puede notar que esto se ha dado principalmente desde la infancia teniendo consecuencias en los estudiantes ya adultos.

de comprensión, ya no les podemos llamar dislexia porque no los podemos diagnosticar en este momento porque muy seguramente tuvieron… nace por allá… en su infancia y era eso, era una dislexia, y llegaron a la universidad y ahí está por supuesta esa dificultad a nivel de la comprensión, y bueno, la adaptación a la metodología a los docentes que también son factores externos y muchas veces nos toca trabajar lo que es, pedagogía humanizada, porque hay chicos… más que un

Ahora bien, P4 menciona que existe otra problemática relacionada con el suicidio, mencionando que también es algo presente dentro de las instituciones de educación superior.

Finalmente, desde una visión más académica, las unidades de análisis presentes son los hábitos de estudio, la desmotivación frente a la carrera, y la adaptación a la universidad produciendo así deserción.

problema de habilidad cognitiva, hay ciertas pedagogías a nivel de los docentes que bloquean a los muchachos y que no permiten que el proceso de enseñanza-aprendizaje que es la manera más adecuada. Entonces también hay que revisar con los docentes que están haciendo con los muchachos. …Y los otros problemas emocionales, depresión, ansiedad, hacemos tamizaje y remitimos con psicología clínica.

P2: buenos desde el área educativa lo que más se tiene es organización del tiempo, porque bueno nosotros hacemos seguimiento al rendimiento académico, desde el área educativa, perdida académica, y dentro de esta, … también hábitos y técnicas de estudio. Dentro del área clínica, pues no sabría decirte… antes era la ruptura amorosa, "estoy baja de ánimo", pero ahora con todo el tema de la pandemia estamos atendiendo son casos de COVID, muerte de seres	P2: - Área educativa: organización del tiempo, perdida académica, hábitos y técnicas de estudio. - Área clínica: relaciones de pareja. Emergencia sanitaria COVID 19: duelos.

queridos, las atenciones han cambiado y las atenciones son más que todo por duelo; y en familia, más que todo se encarga de hacer universidad para la familia y es poder trabajar el reto de la familia de poder vincularla a los procesos de educación. Entonces hacen escuela para padres.	
P3: *Bueno, pues los problemas que más yo veía que se atendían… pues indudablemente estaba el tema académico, yo pienso que el estudiante acudía a consulta, ya*	P3: Perdida académica, ansiedad, crisis de angustia, pánico, ansiedad social, fobia social, depresión, dificúltales familiares, conflictos de pareja, consumo de sustancias.

cuando veía perdida la materia, eso es como muy de los colombianos, dejamos todo a para lo último, entonces el estudiante cuando ya veía que tenía que cancelar, que de pronto esto… quedaba ya en cuartado, en condicional, era cuando buscaban el acompañamiento profesional, a veces llegaban a que uno les expidiera certificados de que ellos estaban en terapia psicológica, para poder ellos anexar esos soportes a todas sus solicitudes académicas,

entonces yo creo que ese era uno de los motivos principales; otro motivo principal era pues… es muy de la actualidad, es la ansiedad, los cuadros emocionales, habían muchos estudiantes con esas patologías, habían muchos estudiantes con crisis de angustia, pánico, ansiedad social, fobia social, a veces ante las exposiciones, los exámenes, hablar ante el público. Yo creo que la ansiedad era otro gran diagnostico de ahí, otra de las grandes problemáticas; otro,

los problemas de depresión, los problemas familiares, los conflictos de familia… algo que podía darme cuenta, mucho allá era la disfuncionalidad familiar, había mucha paciente que provenía de familia disfuncionales, familia reconstituidas, familias monoparentales, creo que… la influencia con esas dinámicas familiares también afectaba mucho al estudiante, bien sea para problemas de depresión, de ansiedad, conflictos de pareja, también eran cosas que

se atedian mucho, el tema de pareja. Casos de consumo de consumo de sustancias.	
P4: Durante este tiempo nos está llegando problemas de estrés de insomnio, ansiedad, aumento de las dificultades en la convivencia familiar; … *… lo otro este año, todos lo sabemos, la coyuntura sociopolítica que hemos vivido durante casi un mes, y eso en consulta individual aparece, unas personas más afectadas más que otros.*	P4: - Emergencia sanitaria COVID 19: estrés, insomnio, ansiedad, conflictos familiares. - Situación sociopolítica de Colombia Problemáticas psicopedagógicas: temor hablar en público, métodos y hábitos de estudio, desmotivación frente a la carrera.

...temor hablar en público, métodos y hábitos de estudio, algunas personitas de orientación vocacional, la desmotivación frente a su carrera; lo segundo, tenia que ver con los asuntos de pareja y amorosos entre estudiantes o con personas de allí de afuera; también el tema de la convencía familiar, por las brechas generacionales con su madre o con su padre; lo otra violencia intrafamiliar, abuso y acoso en la infancia, eso fue más fuerte en la parte de la presencialidad.	conflictos de pareja, conflictos familiares, violencia intrafamiliar, abuso sexual, acoso en la infancia.

En la virtualidad se dispararon los asuntos de estrés ansiedad, insomnio.	
P5:La principal es el de relacionamiento tanto con los demás como consigo mismo, en él puede haber rupturas amorosas, relación con los padres. (…)hay personas que se sientes muy ajenas en su propia casa y hay personas que se sienten muy cómodas en la calle o en la universidad incluso, que también es como un refugio para las personas. Pero si pudiera englobar un tema	P5: Relaciones interpersonales, relaciones intrapersonales, conflictos de pareja, conflictos de familia.

general de todo serían las relaciones interpersonales y sobre todo las de consigo mismo, porque muchos estudiantes en este momento se sienten solos (…) y también se han modificado un poco la manera de interactuar con las personas.	
P6: Tenemos mucho inconveniente… de acuerdo… se maneja mucho la temática del suicidio, tenemos muchos casos de suicidio, tenemos problemas de sustancias psicoactivas, y tenemos problemas familiares, y	P6: Suicidio, consumo de sustancias, conflictos familiares, conflictos de pareja, estrés.

	problemas emocionales de pareja, tenemos estrés, porque hay algunos que trabajan y estudian, entonces la carga es muy alta.		
PREGUNTA 11 **¿Qué fortalezas ha identificado al momento de la atención en su ejercicio profesional en Bienestar Universitario?**	*P1: La ventaja de llegar a un lugar, donde la atención también está ya estructurada, o sea, el orden del trabajo que tenemos que hacer… está tan bien coordinado que es… esa capacidad de llegar y poder cumplir con el proceso tal y como estaba escrito, poder incluso innovar, que lo que tu innoves sea aceptado porque no*	P1: Estructuración interna, propuestas nuevas.	Las unidades de análisis de esta pregunta están relacionada con las fortalezas que se ha identificado como profesional de psicología en Bienestar Universitario, son distintas en cada participante, sin embargo, mencionan aspectos relacionados con la institución como es la estructuración interna o el manejo que se tiene dentro de

va en contra del proceso que ya está establecido en la universidad.		esta, lo que facilita la ejecución de los proyectos, la facilidad para proponer e innovar, y otro aspecto es la infraestructura al momento de la atención, refiriéndose a los consultorios y espacios en los que se pueda desarrollar esta de manera más sencilla.
P2:es un proceso que nos ayuda a empoderar al estudiante, nos ayuda a identificar problemáticas, nos ayuda a poder intervenir, oportunamente porque realmente lo que hacemos es salvar una vida.	P2: Identificación e intervención de problemáticas.	Desde el aspecto del profesional, se resalta, la experticia que pueda tener, facilitando la identificación e intervención de problemas del contexto. Así como también se encuentra la
P3: *fortalezas pues que nosotros… éramos muy visibles, digamos… Bienestar Universitario como sección de la universidad, era fácilmente*	P3: Visibilidad, infraestructura para la atención.	

visible e identificable para el estudiantado, entonces sabían ya cómo llegar, donde preguntar, entonces creo que la visibilización del servicio era muy positiva en la universidad. En cuanto al proceso de atención terapéutica, yo creo que era muy importante… algo muy positivo, es que nosotros siempre teníamos una muy buena infraestructura, teníamos unos espacios muy dotados para garantizarle al estudiante la confidencialidad de la información. Y en cuanto a

comunicación que pueda haber entre estudiantes y profesional.

Finalmente otra fortaleza es la voluntad que tengan los estudiantes al momento de ir a la asesoría.

recursos, teníamos buena batería de pruebas psicológicas, teníamos nuestros buenos equipos, yo creo que esas eran unas de las ventajas	
P4: Son por una parte el tema de experticia, … y lo segundo obviamente al estar en contexto universitario eso lo lleva a uno a estar actualizado en tendencias, qué otras perspectivas surgen, …el haber tenido contacto con el contexto universitario desde antes.	P4: Experticia del profesional, actualización en tendencias.
P5: LA fortaleza mayor es que el estudiante cuando llega es	P5:

porque lo necesita, y cuando se tiene esa voluntad de hacer algo pues eso ya es una ganancia muy importante para poder desarrollar bien el espacio de asesoría psicológica; otra, es que en medio de algunas situaciones particulares, las instituciones educativas van viendo la necesidad de tener un psicólogo o practicante de psicología en el espacio de asesoría psicológica, o atenciones individuales, porque es un espacio que debe atenderse y no meramente en la	Voluntad por parte del estudiante, ayuda por parte de practicantes, la normatividad.

parte educativa o formativa; también otra fortaleza es que las leyes, normativas, todos esos decretos que han intentado sacar, van regulando la actividad psicológica pero también favoreciendo la de los estudiantes.	
P6: Es importante que uno se hace ver para ellos no tanto como profesional sino más como una mano amiga, o sea, es muy chévere que de pronto ellos puedan tener el número personal y escribirle, porque si fuera como por citas, de pronto	P6: Confianza, comunicación directa con el profesional.

	les daría pena tener que llamar a un número para pedir un apoyo psicólogo, siendo esa persona no la psicóloga sino un tercero, por ejemplo, una secretaria. Entonces es más fácil porque ellos han tenido con nosotros una comunicación directa y eso hace que los chicos sientan que somos parte de ellos, manejan muy buena confianza.		
PREGUNTA 12 ¿Qué desventajas ha identificado al momento de la	*P1: Sí, a nivel del tiempo, cuando uno trabaja estas dificultades que tienen los muchachos en cuanto a esas*	P1: Expectativas inmediatas de cambio, compromiso y voluntad por parte del estudiante.	La unidad de análisis en la que más coinciden los participantes es en la voluntariedad y compromiso por parte de los

atención en su ejercicio profesional en Bienestar Universitario?	*habilidad cognitivas que están en la universidad, ellos creen que cuando tú les haces la primera orientación, ya ellos van a tener resultados, cuando los docentes creen que ellos ya van a tener resultados, pero nosotros sabemos que en cualquier contexto de la psicología, hay un ochenta veinte, lo que falla muchas veces en el ochenta por ciento es la disponibilidad que ellos tienen y eso es como lo que frustra al psicólogo que está haciendo su trabajo y el docente que no*	estudiantes al momento de la asistencia psicológica. Por otra parte, refieren desventajas a nivel institucional como el fortalecimiento o integración de nuevos profesionales y/o profesionales en formación. Ahora bien, se habla de igual manera del cierre de atención que se les ofrece a los estudiantes por el límite semestral y también sobre la disponibilidad de la institución al momento de la inversión en actividades para la inclusión.

entiende que no tanto depende de mi, sino de la disposición que el chico pueda tener para avanzar.	
P2: No, ninguna, ...la única dificultad es que el estudiante no quiera.	P2: Voluntad.
P3: pues digamos que en la experiencia que tuve trabajando en la Universidad Industrial de Santander por casi cinco años, al ser una universidad pública, digamos que las acciones del psicólogo de Bienestar, pues... al ser una universidad también muy grande, muy extensa en	P3: Mayor cobertura profesional.

comunidad estudiantil, cerca de veinte mil estudiantes, creo que eso implicaba que los procesos de parte de psicología tuviesen que tener mucha más cobertura, y creo que la oferta, demanda servicio pues creo que tenía que estar bastante amplificada, pues… incluso los psicólogos que laboramos allá, en el tiempo que yo estuve allá, éramos muy escasos para una población como te digo tan extensa, nosotros éramos cuatro psicólogos para una población de veinte mil estudiante. Creo

que ese fue uno de los puntos débiles que yo encontré porque éramos muy pocos profesionales para tanto estudiante y creo que va depender también del tipo de universidad… viendo un poco también desde la parte de la población estudiantil, bueno… por lo menos yo hablo de Bucaramanga que es donde yo trabajo. En Bucaramanga las universidades privadas no sobrepasan los cinco mil seis mil estudiantes, en cambio universidad pública sí pasa los

quince mil casi llegando a los veinte mil. Creo que ahí el tema de la oferta y demanda habría que revisar un poco de cuanta cantidad de profesional podía haber para atender a tanto estudiantado; en cuanto a los procesos como tal, nosotros en la UIS, la sección de Bienestar Universitario estaba divida en dos secciones: la sección de comedores y cafetería y la sección salud. Entonces en la sección de comedores y cafetería como su nombre lo dice, pues están todas las

profesiones… pues ahí no había psicólogos, había más tecnólogos técnicos ingenieros que estaban apoyando más el suministro alimentario que se le daba a los estudiantes y el servicio de comedor y restaurante y todo lo que se apoyaba a los estudiantes que tuvieran algún beneficio, bien sea por estratificación social. Por condición étnica, por becas… pues todo esto hacía que el estudiante pudiera obtener el beneficio del comedor, como una adición que

se le daba; y estaba la sección salud que era donde yo trabajaba, que ahí si estaba el área psicosocial, en esa área, estamos psicólogos, trabajadoras sociales y psiquiatría, éramos como los servicios… dije mal, es psico orientación, no psicosocial. En psico orientación estaba, psicología, trabajo social y psiquiatría, pero en las otras subáreas de salud, estaba, como se debe de entender estaba medicina general, estaba, fisioterapia, nutrición,

enfermería, estaba un programa que se llama "inclusión a la vida universitaria", es decir, psicopedagogía, estábamos todos los profesionales del área de la salud, que estábamos acompañando los procesos desde cada disciplina o área formativa para acompañar al estudiantado. Entonces de esa manera estructuralmente estaba organizada, teniendo en cuenta lo que dije anteriormente, que es una universidad pública, es una universidad muy grande. En una universidad de pronto

privada, más pequeña, yo diría que de pronto, el servicio seria más, personalizado, por lo mismo, hay menos estudiantes, de pronto no hay tanta demanda, la oferta servicio no seria tan alta como en la pública, porque una de las situaciones que se presentaba, era que, los estudiantes, ellos se quejaban a veces del servicio, en el buzón de sugerencias, que había en la unidad, allá en psicoorientación que era donde quedaba mi consultorio, ellos ponían las quejas y decían "el

servicio es muy malo, porque hay poco profesional y somos muchos los estudiantes que estábamos buscando un psicólogo" por ejemplo. Esa era una de las críticas y de los planes de mejora que a veces se proponía, de ojalá contratar muchos más profesionales y tener más cobertura, pero yo te diría que una universidad privada, con unos dos o tres psicólogos, no creo que alcancen a tener tantos, uno máximo dos para poder atender este servicio… desde lo que yo

de pronto conozco, no he trabajado en universidad privada, lo hice en una pública, pero de pronto es lo que yo puedo imaginar.	
P4: yo diría que por un lado nosotros estamos amarrados a un semestre académico, también este tipo de servicios en un principio son de asesoría, la universidad es un poco renuente a decirles que van a ofrecer espacios de psicoterapia, ahí si tengo una discusión de donde está el limite de lo uno y de lo otro y sobretodo en la parte	P4: Atención semestral únicamente,

intersemestral a nosotros nos cargan de más cosas. ...Es importante ver qué temáticas vamos a trabajar y distribuirnos bien, porque es que no somos tantos.	
P5:El desinterés que hay en este momento institucional, para desarrollar algunas actividad, por ejemplo, preferir que haya un practicante a un profesional (...) no sé cuál será el motivo por el que se prefiera esto… aunque el practicante pueda ofrecer muchas cosas muy valiosas, no deja de ser	P5: Desinterés institucional al desarrollar actividades con practicantes y la inversión en actividades de inclusión.

practicante y creo que tampoco se debe equiparar a un profesional, no solamente por sus capacidad que pueden ser muy buenas sino también por su tiempo disponible, el practicante tiene mucho limite a desempeñarse en la institución, mientras el profesional puede estar mínimo ocho horas, día a día en el espacio y poder darle mayor continuidad a los procesos.

Y también como las especialidades en cada caso, por ejemplo, con los casos con

situación de discapacidad o de acompañamiento a casos especiales, hay que invertir mucho, en tiempo, en dinero, en persona, en recursos para poder desarrollar bien esas actividades, y a veces el desinterés institucional no está muy desarrollado paa eso.	
P6: … llegar a que ellos nos den un espacio, es difícil porque de pronto ellos le contestan a usted la primera llamada, pero ya cuando graban el numero de la psicóloga, a veces no vuelven a contestar, a veces solo aparecen	P6: Voluntad y compromiso.

	cuando están en crisis, entonces ha sido un poquito complicado ayudarles a ellos un crecimiento como tal.		
PREGUNTA 13 **¿Cómo considera que puede mejorar el escenario de atención para estas necesidades de la comunidad universitaria?**	*P1: yo creo que primero hay que socializar qué es lo que nosotros como psicólogos de Bienestar, tenemos para ofrecer a la comunidad universitaria, los psicólogos desde siempre hemos tenido que luchar para que nos Beam, desde el objeto de nuestra actividad científica, o sea, nosotros no estamos para hacer intervención porque la persona tenga un trastorno*	P1: Visibilizarían sobre la función del psicólogo en Bienestar Universitario.	En lo que refiere a la mejora de los escenarios de atención se coincide con el fortalecimiento o integración de mayores profesionales en el área de la psicología para dar una mejor calidad en la atención. Al mismo tiempo es necesario la visibilización que hay con respecto a la función del psicólogo, también P4, menciona el manejo de lenguaje de señas

mental, nosotros estamos para hacer acompañamiento en todos estos procesos que implican el ciclo vital del hombre, en el contexto social y el contexto educativo, entonces visualizar cual es nuestro objeto como psicólogos en el contexto universitario, es lo primero, educar en ese contexto a la universidad, seguir haciendo promoción y prevención, no estar en cerrado solo en la consulta clínica, sino que todo el escenario universitario debe

por parte de los profesionales como aspecto a mejorar.

ser nuestro campo de acción, observando y haciendo PyP… *…utilizar todos los canales que pueda tener la universidad, así sea los canales radiales, los canales de boletines, o sea, hacernos notar. Hacernos más visibles.*	
P2: Yo creo que actualmente tenemos una buena capacidad de respuesta y una buena atención, nosotros no teníamos psicóloga clínica, entonces vimos esa necesidad de fortalecer el área, de poder dar respuesta a la demanda	P2: Se responde ante las necesidades.

estudiantil, entonces creo que con ese se ha podido mejorar. También hemos podido vincular más profesionales en formación, entonces actualmente contamos con seis, siete profesionales en formación, entonces en este momento estamos bien, estamos respondiendo ante las necesidades de los estudiantes.	
P3: Me remoto a lo que te dije de la necesidad de tener más profesionales, creo que pues, acá no se trata de entrar a cuestionar como trabajaba cada	P3: Vinculación de más profesionales.

profesional, pues porque cada quien es profesional en su área y cada uno sabia como hacer sus intervenciones, pero sí creo que carecíamos de talento humano, o sea, nos faltaba, más psicólogos, más colegas, porque esa era una de las quejas constantes.	
P4: Ser más estratégicos en los temas que vamos a trabajar; …el servicio de atención se termine de enero a diciembre y que si ya a mitad de año ya las personas se desconectan… pero nosotros como servicio, como	P4: Tener mayor capacidad estrategia, no limitar la atención psicológica a los tiempos semestrales, manejo de lenguaje de señas.

institución , allí las puertas están abiertas… Otro tema por mejorar es el manejo del lenguaje de señas.	
P5: Sí claro, yo creo que nunca nada va estar al cien por ciento bien, y más en una dinámica social educativa al que cada día es diferente, cada generación es diferente (…) Puede mejorar con interés instituciona.	P5: Interés institucional
P6: De pronto en que fuéramos más profesionales, porque siempre son mil quinientos estudiantes, son demasiados, y a veces para la atención de pronto	P6: Vinculación de más profesionales.

	uno no puede llegar a ser tan eficiente, como que le escriban y uno pueda llamarlos o prestarles la atención en el momento. Entonces yo creo que hubiera más profesionales o tal vez tuviéramos más tiempo de hacerlo, porque nosotros tenemos una contratación de catorce horas, entonces seria bueno que tuviéramos todo el día o al menos tiempo medio para poderles brindar una mejor atención.		
CATEGORÍA		**SABER ESTAR/SER Y PODER HACER**	
PREGUNTAS	RESPUESTAS	UNIDAD DE ANÁLISIS	INTERPRETACIÓN

PREGUNTA 14 **¿Qué tan satisfecho se considera respecto al apoyo que recibe por parte de su institución para el buen desarrollo de su trabajo al interior de ella?**	*P1: Muy satisfecha, el programa está tan organizado que lo que uno requiera, pues ahí está.*	Satisfecha	Existe coincidencias en lo satisfechos que se han sentido con el apoyo institucional que han recibido. Sin embargo, P5 refiere que podría haber mayor colaboración por parte de esta.
	P2: Totalmente	Satisfecha	
	P4: Me he sentido satisfecho.	Satisfecho	
	P5: Digamos que medianamente satisfecho.	P5: Medianamente satisfecho	
	P6: el apoyo que brindan es muy bueno, las directivas siempre están dispuesto a escucharnos a nosotros los profesionales para cualquier decisión que se vaya a tomar.	Satisfecha.	
PREGUNTA 15	*P1: Los proyectos que hemos trabajado, son el programa de*	P1:	Se tiene en cuenta que cada institución crea distintos

¿Ha realizado proyectos para la comunidad universitaria? ¿En qué han consistido?	*alimentación y lo de movilidad, lo otro también es las políticas públicas de inclusión educativa, porque también en algún momento me tocó trabajar con chicos que tenía discapacidad sensorial discapacidad física, para mirar cómo se les puede… dentro de la universidad… pues, y hacerle la capacitación a los docentes que van a trabajar con los muchachos,*	Programas de alimentación y movilidad. Capacitación a docentes en relación al trabajo con necesidades educativas especiales.	proyectos con respecto a las necesidades de la misma, por ejemplo, Areandina 10 que es un taller de adaptación a la universidad, SER UIS, orientación a estudiantes con consumo o adicciones, "plan de acompañamiento a la población estudiantil", que permite la disminución en deserción estudiantil, proyectos relacionados con el arte urbano, en el que los estudiantes puedan expresar inconformadades y finalmente "Miercoles de salud mental" que al igual que el
	P2: Área andina 10, y es un taller de adaptación a la vida universitaria, entonces todos los chicos que están ingresando en	P2: Programa llamado Área andina 10, taller de adaptación a la universidad.	

primer semestre, en ese taller abordamos temas de preparación académica, preparación institucional y preparación para la vida		anterior, también es un espacio en que se pueden manifestar inconformidades, o situaciones que les puedan generar malestar.
*P3**:** Pues proyecto como tal para la comunidad universitaria no. Pero si estaba vinculado al comité de ser UIS, sí era como un proyecto que teníamos a nivel interno en la universidad y que teníamos que entregar unos avances mensualmente… periódicamente, las cuales se llamaban reuniones de mejoramiento.*	P3: SER UIS, orientación a estudiantes con consumo o adicciones.	

P4: ha sido, todo lo que ha sido el "plan de acompañamiento a la población estudiantil" tiene que ver con el tema de permanencia, ese es el proyecto principal, estamos nosotros, los demás compañeros de bienestar están los docentes, seguimiento, acompañamiento. Desde la facultad como tal se hace un seguimiento académico, y ya la parte emocional, cognitivo si se quiere, ya es lo que nos corresponde a nosotros como psicólogos; (...) también hay uno que se llama plan padrino,	P4: "plan de acompañamiento a la población estudiantil", Disminución en deserción estudiantil.

y es que cada semestre, todo el equipo de Bienestar nos repartimos el hacerles el seguimiento a los estudiantes, entonces los llamamos y les escribimos para saber cómo van. *ECOPRESI ese es otro proyecto, del tema de inclusión.*	
P5: Proyectos son muchos, en esa parte que es desde la coordinación se han hecho proyectos culturales por ejemplo con arte urbanos, con grafitis, murales. Se han hecho actividades de freestyle, de rap,	P5: Culturales: Arte urbano. Desarrollo de actividades con estudiantes y comunidades.

de ventas. Proyectos con estudiantes de diferentes ramas, ellos tienen proyectos con comunidades. *Campañas, talleres.*	
P6: Por lo menos cuando yo llegué al ISER no existía el miércoles de Salud Mental, entonces ha sido un proyecto que ha tenido muchísima acogida, y lo otro que he implementado es que cuando los chicos solicitan el apoyo psicológico entonces tener siempre la comunicación,	P6: Miércoles de salud mental.

	enviarle siempre la imagen motivadora…		
PREGUNTA 16 **¿Para la labor del psicólogo de Bienestar Universitario, ha tenido que hacer uso de las herramientas tecnológicas? Mencione las situaciones.**	*P1: La universidad ha adaptado una sala donde están los computadores que le hacen lectura a los chicos que tienen discapacidad visual y auditiva, tipo física, se llama la sala, es un laboratorio que se ha capacitado a los docentes, el software le convierte el examen al docente con escritura braille que se le da al estudiante, posteriormente el docente lo lleva a la sala y el laboratorio le*	P1: Adaptación de computadores u otras herramientas para estudiantes con necesidades educativas especiales	El uso de herramientas tecnológicas es algo fundamental al momento de desempeñar la labor como psicólogo de bienestar, teniendo en cuenta desde los computadores, hasta video Beam, así como también herramientas en línea. Por otra parte, refieren el uso de la sistematización en cuanto a la atención, con plataformas que puedan tener esta información y

hace la traducción al docente para que lo pueda calificar. *También hay un programa que le hace la lectura de libro a los muchachos que tienen discapacidad visual y les facilita.*		en otros casos detectar alertas de riesgo tempranas. P1, refiere el uso de herramientas tecnológicas para el manejo las pruebas académicas a estudiantes con necesidades educativas especiales. Y finalmente el uso de plataformas como Zoom, Meet y Microsoft Teams para la tele consulta
P2: En estos momentos sobre todo de pandemia estamos en plataformas que permitan sobre todo la atención remota mediada por tecnología como son Meet, Zoom, Microsoft teams, que son herramientas	P2: Plataformas para atención remota, Meet, Zoom, Microsoft Teams. Software para la detección de riesgo y así tener una atención oportuna.	

que nos permiten tener intervención en línea. *Tenemos un software, llamado brujula, que levanta riesgo de atención temprana. Todo lo que te he contado, ese software nos permite digitalizarlo...*	
P3: *las historias clínicas.* *Nosotros teníamos un sistema de acceso a la plataforma de la UIS que se llamaba SIMSIS, y una vez entrabamos allí podíamos ingresar con el código del estudiante al historial clínico, entonces era*	P3: Plataforma SIMSIS para la sistematización de historias clínicas.

una plataforma muy buena, muy práctica.	
P4: la universidad compró una licencia de zoom bastante robusta, no recuerdo cuantas aulas virtuales de muy buena capacidad. También hemos utilizado… desde acá de servicios tenemos un blog, tiene varios propósitos, por una parte, hacemos divulgación… buena parte de ese blog lo hemos alimentado con las problemáticas que se han evidenciado y también vaciamos todo el contenido	P4: Plataformas para atención remota, Meet, Zoom, Microsoft Teams Uso de blogs. Herramientas académicas en línea para elaboración de actividades como Canva.

informativo, es decir, si alguien no se puede conectar puede entrar y ve todo el contenido desarrolladito.

Nos ha tocado hacer, también en la parte de consulta y atención hay algunas pruebas que es factible que las personas se las contesten a si mismas, hay pruebas sencillas de auto aplicación, entonces uno se las ha enviado a la gente para que las contesten; también con actividades de PyP hemos hecho concursos, hacemos uso

de herramientas como Canva, hacemos juegos.	
P5: En presencialidad la más común es el computador con el video Beam para poder apoyar la presentación, con la parte gráfica, yo creo que es fundamental para el psicólogo, saber manejar presentaciones y diseños y que sea visuales. En virtualidad, el computador es el aliado y aplicaciones que también pueden servir o utilizar más que todo para reunión.	P5: Computadores y video Beam. Plataformas para atención remota.
P6: Ahorita en el momento en el que estoy desempeñándome en	P6:

	la parte de bienestar, en pandemia, a nosotros nos están dando capacitaciones sobre herramientas tecnológicas, y es defectivamente súper importante porque es la única manera de captar la atención de ellos…	Capacitación en herramientas tecnológicas y plataformas para atención remota.
PREGUNTA 17 **¿Cómo se han desempeñado las funciones de Bienestar Universitario durante la virtualidad?**	*P1: Nosotros tenemos los instrumentos digitalizados.* *(…) ahorita pues las herramientas, las plataformas… la universidad tiene una plataforma Moodle, los profesores trabajamos con web, pero también hay espacios para*	La atención grupal se ha realizado a través de espacios que se ofrecen en las clases de manera virtual, es decir, a través de plataformas como Zoom. Meet, Skype y Microsoft Teams. por otra parte, el desarrollo de las actividades individuales, se han

las diferentes áreas. Los docentes les dan espacios a los psicólogos a través del aula web y lo que hacemos es hacer psi educación y prevención, y la teleconsulta que se está haciendo con los muchachos de orientación académica.	realizado por los medios anteriormente mencionados y también vía telefónica, ya que en algunos casos existen problemas de conectividad.
P2: En estos momentos sobre todo de pandemia estamos en plataformas que permitan sobre todo la atención remota mediada por tecnología como son Meet, Zoom, Microsoft teams, que son herramientas	

que nos permiten tener intervención en línea	
P3: *Esa parte si la desconozco. Imagino que con los ingenieros de sistemas crearon otra SIMSIS u otra diferente, porque ahí no había nada de Meet, Skype… bueno…estas plataformas que estamos utilizando para las clases virtuales.*	
P4: Nosotros atendemos a través de lo que es Zoom, la universidad también tiene Microsoft teams, Meet, pero con los estudiantes lo que más nos	

ha funcionado es Zoom, y por los problemas de conectividad que no han sido poquito, hemos tenido que hacer como tu y yo estamos conversando, vía telefónica.	
P5: las actividades han sido las mismas, lo único que ha cambiado es el método de comunicación, que han sido más que todo, correo electrónico, a veces algunas llamadas, pero las llamadas no cuentan con una línea específica de mi trabajo con la única línea que	P5: Método de comunicación, correo electrónico, vía telefónica.

contaría seria con la personal, y yo no la pondría a disposición del trabajo, me parece que eso es algo que se debe respetar.

P6: *Ahorita en el momento en el que estoy desempeñándome en la parte de bienestar, en pandemia, a nosotros nos están dando capacitaciones sobre herramientas tecnológicas, y es defectivamente súper importante porque es la única manera de captar la atención de ellos…*

Tabla 6. Análisis de resultados autorreportaje

DESCRIPCIÓN	UNIDADES DE ANÁLISIS: ACTIVIDAD (PERIODICIDAD) (D, P, O)	INTERPRETACIÓN
P1: Atención individual a estudiantes remitidos por algún grado de riesgo de deserción. Aplicación de pruebas psicológicas a estudiantes de primer semestre y aquellos en listado de riesgo de deserción para hacer tamizaje de depresión, ansiedad, disfuncionalidad familiar, alteraciones de	Atención psicológica (D)	La atención psicológica es una de las actividades que se realiza de manera diaria según lo que refiere cada participante. Es importante resaltar que en ella se ofrece apoyo al proceso educativo de cada estudiante. Dicha atención se puede manejar de manera voluntaria (solicitada por los mismos estudiantes), o remitida

atención, memoria, hábitos de estudio y comprensión lectora.		(solicitada por docentes), todo realizado con la finalidad de aumentar los índices de permanencia estudiantil. Otra característica que tiene la atención psicológica es que cabe en el antes y el después de la emergencia sanitaria COVID 19, es decir, actualmente dichas asesorías se manejan por plataformas como Zoom, WhatsApp y llamadas telefónicas.
P2: Conjunto de actividades destinadas al apoyo y fortalecimiento del proceso educativo del estudiante, a través de estrategias definidas, personalizadas y continuas que permiten potenciar el aprendizaje. Ejercemos un rol de mediadores entre la academia y los estudiantes, así como también si se presenta alguna situación dentro de un aula de clases.	Atención psicológica (D)	
P3: De manera presencial (antes de Pandemia), de acuerdo a las condiciones emocionales halladas en los estudiantes en los motivos de consulta y/o remisiones	Atención psicológica (D)	

hechas por docentes de las distintas facultades.		
P4: Por medios digitales, como Zoom, llamada de celular o WhatsApp, espacio de atención individual, escucha y orientación a los estudiantes, actividad de permanencia.	Atención psicológica (D)	
P5: Trabajar en conjunto con el practicante de psicología, orientar sus actividades y asesorar las dudas que surgen en el desarrollo de sus actividades.	Atención psicológica (D)	
DESCRIPCIÓN	UNIDADES DE ANÁLISIS: ACTIVIDAD (PERIODICIDAD) (D, P, O)	INTERPRETACIÓN
P1: A grupos que cursan asignaturas de alta mortalidad académica	Talleres grupales (P)	Entre las actividades realizadas por los psicólogos en Bienestar Universitario se

P2: Acompañamientos grupales planeados como una estrategia de socialización de herramientas de aprendizaje, que buscan la creación y fortalecimiento de hábitos a través de la identificación de habilidades para la selección, comprensión, organización y recuperación de la información; así como la disminución de bloqueos cognitivos por la falta de preparación para los parciales, las dificultades en interpretación correcta de los contenidos temáticos y en la adquisición de compromisos personales, institucionales y sociales para un adecuado desempeño académico.	Talleres grupales (P)	puede observar los talleres grupales, los cuales se realizan de manera periódica. En estos talleres se busca, resolver problemáticas, como lo son hábitos de estudio, preparación para exámenes, entre otros. También la formación de cursos complementarios relacionados siempre con el buen desarrollo de las actividades académicas y la formación integral del estudiante. Por otra parte, como en el caso de P3, estos talleres se realizaban desde un enfoque preventivo de la salud, es decir, se abordaban temas que pudieran generar

P3: Se identifica alguna problemática en común a los estudiantes, por ejemplo: Consumo de SPA. Se realiza taller, dinámica o sensibilización sobre el tema, con el fin de mitigar el riesgo en esta población.	Talleres grupales (P)	riesgo en la comunidad universitaria como el consumo de sustancias psicoactivas. Ahora bien, P5 menciona que en dichos talleres se abordan temáticas que son de interés común para la comunidad universitaria.
P4: Curso complementario a la formación académica de nuestros estudiantes, se dicta una vez por semana dos grupos, y en el intersemestral es intensivo es decir diario.	Talleres grupales (P)	
P5: Proponer campañas en campo abierto o digitales que abarquen temas de interés para la comunidad universitaria.	Talleres grupales (P)	
DESCRIPCIÓN	UNIDADES DE ANÁLISIS: ACTIVIDAD (PERIODICIDAD) (D, P, O)	INTERPRETACIÓN

P1: Campañas a través de diferentes medios universitarios en relación a problemas psicosociales.	Coordinación de actividades y Campañas (P)	La coordinación de actividades y campañas se realiza de manera periódica. Estas requieren de un análisis previo a la comunidad universitaria, evaluando sus necesidades. De esta manera, se elaboran campañas que pretendan resolver problemáticas psicosociales y socioeconómicas, como el acceso a internet y la movilidad. Para resolverlas, se idean planes como las donaciones, actividades culturales y deportivas, entre otras.
P2: Campaña de solidaridad, que entrega auxilios de conectividad a internet a estudiantes con limitaciones financieras. Se realiza estudio socioeconómico para hacer estas donaciones (TODOS SOMOS AREANDINA CONECTIVIDAD)	Coordinación de actividades y Campañas (P)	
P5: Programas, coordinar y ejecutar actividades culturales con la comunidad académica. Y revisar solicitudes de apoyos económicos a movilidades culturales, deportivas o de grupos estudiantiles.	Coordinación de actividades y Campañas (P)	
DESCRIPCIÓN	UNIDADES DE ANÁLISIS:	INTERPRETACIÓN

	ACTIVIDAD (PERIODICIDAD) (D, P, O)	
P4: Se hacen una vez por semana durante el semestre académico, es para definir pautas, planear y coordinar actividades. Comité de calidad en salud: Se encarga de los procesos de habilitación de los servicios, revisión de los sistemas de información y actualización en normatividad.	Reuniones de equipo (P)	Las reuniones de equipo que se realizan de manera periódica tienen por objeto el establecimiento de las actividades que se realizarán en el semestre. De igual manera, en la institución de P4, existe un comité que permite regular los servicios desde el área de la salud que se prestan en Bienestar.

DESCRIPCIÓN	UNIDADES DE ANÁLISIS: ACTIVIDAD (PERIODICIDAD) (D, P, O)	INTERPRETACIÓN

P1: Acompañamiento en el proceso de adaptación de los estudiantes de primer semestre	Procesos de admisión (P)	Una de las actividades en las que coinciden los psicólogos de Bienestar Universitario de cada institución (P1, P2, P3), es el acompañamiento que se realiza a los estudiantes al momento del ingreso a la universidad. Ahora bien, en la institución donde labora P1, se ofrece acompañamiento en el proceso de adaptación a los estudiantes de primer semestre. En el caso de P2 y P3, se realiza orientación desde el aspecto vocacional, solvencia económica, y factores psicosociales y psicopedagógicos y de esta manera se realiza una evaluación para así
P2: durante el proceso de admisión de los estudiantes, se realiza una entrevista que se centra en orientar al aspirante desde la perspectiva vocacional, económica, individual y académica, buscando realizar un tamizaje de posibles riesgos que pueda afrontar el estudiante que afecten sus expectativas de permanencia. No es una entrevista de selección, sino un encuentro con el aspirante en el que se busca caracterizar las necesidades de apoyo con las que ingresan los estudiantes y de esta	Procesos de admisión (O)	

manera canalizarlos a los programas de apoyo que genera la institución.		evitar posibilidades de deserción con las ayudas que ofrece la institución.
P3: Teniendo en cuenta las fechas de calendario que maneja la Universidad, en el marco de los exámenes de ingreso a la vida universitaria, se aplican pruebas psicológicas, se realizan entrevistas, donde se analizan las condiciones emocionales, familiares, sociales, económicas, de los estudiantes de primer semestre.	Procesos de admisión (O)	
DESCRIPCIÓN	UNIDADES DE ANÁLISIS: ACTIVIDAD (PERIODICIDAD) (D, P, O)	INTERPRETACIÓN
P4: Comité que aborda la prevención y atención de la violencia sexual y de género al interior de la Universidad (COPRESE).	comités de promoción y prevención, PyP (P)	En el comité de P y P en la institución en labora P4, se creó un comité que aborda las

		problemáticas de violencia sexual y de género
DESCRIPCIÓN	UNIDADES DE ANÁLISIS: ACTIVIDAD (PERIODICIDAD) (D, P, O)	INTERPRETACIÓN
P2: Seguimiento después de cada corte a estudiantes que pierden entre el 50 y 100% de sus asignaturas con el fin de identificar factores causales de la pérdida e intervenir. Seguimiento a estudiantes que firmaron que semestre inmediatamente anterior. un acta de compromiso académico por bajo rendimiento	Atención y seguimiento de casos particulares (P, O)	La atención y seguimiento de casos particulares se realiza de manera periódica y ocasional. Es decir, se tienen en cuenta aspectos como el desempeño académico que pueda incurrir en la pérdida semestral, y de esta manera evaluar las posibles causas para luego hacer la intervención necesaria.
P5: Atender a estudiantes que llegan con casos especiales y que el practicante de	Atención y seguimiento de casos particulares (O)	Ahora bien, en el caso de los estudiantes que tienen compromisos académicos de

psicología no puede atender por sus competencias		semestres anteriores se lleva ese seguimiento de manera ocasional. Finalmente, se debe tener en cuenta que existen casos los cuales requieren de la experticia profesional, y en el caso de P3, es necesario contar con el profesional de psicología cuando el practicante no pueda atenderlo.
DESCRIPCIÓN	UNIDADES DE ANÁLISIS: ACTIVIDAD (PERIODICIDAD) (D, P, O)	INTERPRETACIÓN
P3: Considerando las situaciones de alto riesgo a las que están expuestas los estudiantes, se realiza el debido acompañamiento en crisis, contemplando,	Trabajo en equipo (O)	Para el trabajo en equipo también requiere el apoyo de otros profesionales como psiquiatra, médico general, entre otros.,

(según la magnitud del caso) de remitir a otro profesional del área: Psiquiatra, Médico General, entre otros.		para abordar distintas áreas del estudiante en el que requiera atención.
DESCRIPCIÓN	UNIDADES DE ANÁLISIS: ACTIVIDAD (PERIODICIDAD) (D, P, O)	INTERPRETACIÓN
P2: Red de pares estudiantiles que se consolida y mantiene semestre a semestre con el propósito de que realicen apoyos a la permanencia a través del seguimiento a la asistencia a clases y generación de espacios de asesorías académicas. La institución ha determinado integrar el sistema de tutorías institucional, para aprovechar los recursos de apoyo extra – clase que permitan a los estudiantes reforzar los conocimientos desarrollados	Asesorías y Tutorías (P)	Para el trabajo en equipo, se requiere la colaboración de docentes, y estudiantes asesores que faciliten los procesos de seguimiento académico y refuerzo del mismo. Este espacio se ofrece de manera periódica.

en la sesión de aprendizaje sincrónico o de clase, en momentos diferentes y apoyándose en herramientas didácticas alternativas.		
DESCRIPCIÓN	UNIDADES DE ANÁLISIS: ACTIVIDAD (PERIODICIDAD) (D, P, O)	INTERPRETACIÓN
P4: Registros servicios y PAOE: llevar el reporte, las estadísticas de las labores realizadas, base para la elaboración de informes. Se tiene un sistema de información para el registro de las atenciones individuales, llevar los soportes correspondientes.	Coordinación y organización laboral (D)	Se lleva a cabo un registro diario de las actividades realizadas, en las que va incluida desde las atenciones individuales, hasta las campañas u otras acciones relacionadas con el ejercicio profesional. Esto con la finalidad de obtener el informe

P5: Elaborar informes de gestión semestral y anual. Asistir a las reuniones que se requieran o deleguen.	Coordinación y organización laboral (P)	detallado de lo que se realizó semestralmente.

Triangulación de resultados

Tabla 7. Triangulación de los resultados de la entrevista semiestructurada y el autorreportaje.

	ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA	AUTORREPORTAJE	INTERPRETACIÓN
SIMILITUDES	En las preguntas de la entrevista se pudieron encontrar competencias para para cada una de las categorías que se plantea en el estudio. Se evidenció competencias de la escucha activa, empatía rappot que son propias del psicólogo, hasta competencias de la investigación como la observación, el análisis, la	Se reflejaron competencias en el saber hacer y poder saber, como el trabajo en equipo, la asistencia individual, la asistencia grupal, el seguimiento particular, coordinación de actividades y campañas. Por otra parte, se identificó competencias del saber y saber hacer, en los procesos de admisión, con la realización de entrevistas, pruebas, y evaluación de	**Saber:** Es importante recordar que dentro de esta categoría se encuentran los conocimientos teóricos y prácticos dentro de la labor como psicólogo de bienestar. En este orden es importante que requieran de conocimientos en aspectos como el manejo de emociones, dinámicas familiares, dinámicas de pareja, duelos, violencia intrafamiliar, violencia de género, asistencia de primeros auxilios psicológicos. Desde el área educativa es importante tener conocimientos psicopedagógicos, específicamente con aspectos como lo son los hábitos de estudio, hábitos del sueño, orientación vocacional, desmotivación académica, identificación de posibles causas de deserción, entre otros los cuales relacionen la enseñanza y aprendizaje con aquellos

	evaluación, intervención, resolución de problemas. En esta entrevista también se pudo identificar las problemáticas más frecuentes en las instituciones de educación superior, y se puede notar que no existe diferencia entre ser pública o privada. También resalta la importancia del manejo de las TIC y la constante formación en ello.	los factores psicosociales y socioeconómicos para el apoyo institucional.	comportamientos que puedan influenciar en las dinámicas educativas. Por otra parte, se incluye como algo indispensable en los saberes del psicólogo de Bienestar Universitario el conocimiento y estudio de leyes como la ley 1090 del código ético y deontológico, ley 30 que rige las instituciones de educación superior, ley 1618 de 2013 de las políticas de inclusión y normativas para la equidad de género, como la ley 1257 de 2008 o la Ley 823 de 2003, entre otras normativas que están establecidas para estos casos. Finalmente se requiere también estar actualizados en información con respecto a los acontecimientos que puedan influenciar estos ambientes de educación superior, así como también tener en cuenta las

	Por otra parte, es importante el manejo de la psicopedagogía para el profesional de psicología en Bienestar Universitario, ya que al encontrarse en un ambiente educativa muchas de las dificultades que se presentan son en esta área. Sin embargo, se mantiene presente aspectos de la psicología comunitaria y de la psicología clínica.		necesidades educativas especiales como el lenguaje de señas y escritura braille. **Saber ser/estar:** Para estas competencias, el psicólogo de Bienestar Universitario debe tener en cuenta la normatividad y acciones que se llevan a cabo al interior de la institución o de la misma dependencia. En este sentido el psicólogo debe tener capacidad de adaptación, responsabilidad al momento de cumplir con las exigencias y políticas de las instituciones en la cuales se labora, e incluso tolerancia a la frustración en caso de llegar a discrepar con alguna pauta ya establecida por la dependencia. Ahora bien, aunque esta normatividad se mantenga estable, no necesariamente implica que el psicólogo no pueda tener participación, sino que, por el contrario, es preciso que este pueda hacerlo sin modificar de manera radical sus criterios y lineamientos.

DIFRENCIAS	Los saberes de los participantes, aunque coinciden en su mayoría, se presentan algunas diferencias especialmente en cuando al manejo interno que se le da al rol del psicólogo en Bienestar, como por ejemplo tener distintos psicólogos en cada área (educativa, social, clínica). Por otro lado, se pudo encontrar también que cada participante tiene un	También se resalta las diferencias en la organización de profesionales que conforman el área psicológica de Bienestar Universitario de cada institución. En este orden se debe resaltar que cada institución tiene la autonomía de brindar una atención dirigida desde cualquier área de la psicología, siempre y cuando esta siempre apunte	**Saber hacer:** Se encontró tanto en la entrevista semiestructurada como en el autorreportaje coincidencias que destacaban competencias como escucha activa, empatía, rapport y el secreto profesional relacionados con el momento de la asistencia o atención psicológica. De igual manera también se determinan competencias como la innovación, flexibilidad, asertividad, capacidad de identificación de problemáticas, y resolución de las mismas. Otras habilidades propias del psicólogo en bienestar son, capacidad de evaluación de contexto, observación, intervención y análisis. Por otra parte, es importante aclarar que, aunque las competencias que involucran el saber del saber hacer, son similares, si es importante hacer la diferencia y es que, en este último, dichos conocimientos se deberán poner a prueba, en otras palabras, las competencias de este

	área de especialización enfocada no solamente al área educativa, sino que también a las demás áreas mencionadas. Esto dependerá mucho de las exigencias que solicite cada institución.	al desarrollo y mejoramiento De igual manera existe una diferencia en cuando a las temáticas abordadas en las campañas y la conformación de comités.	apartado deberán dar posibles soluciones a los conocimientos planteados en el saber. **Querer hacer:** En esta categoría se tiene en cuenta la motivación intrínseca y extrínseca en relación a la labor del psicólogo de bienestar. Para que esto se cumpla, es necesario que la institución capacite constantemente a los profesionales de psicología y de igual manera es importante que este mantenga disposición y asertividad en sus actividades. Competencias como la búsqueda de conocimiento, optimismo, liderazgo, y apoyo institucional serán las presentes en el querer hacer del psicólogo de Bienestar Universitario de cualquier institución. **Poder hacer:** El poder hacer, es una categoría que busca la relación del trabajo en equipo no a nivel interdisciplinar, sino profesional- institución. Al igual

			que en la anterior categoría es importante que la institución facilite las herramientas que facilitarán el ejercicio de la labor, como la aplicación y capacitación del manejo de pruebas psicotécnicas, manejo de herramientas virtuales, manejo de plataformas virtuales.

Discusión

Teniendo en cuenta el proceso de investigación desarrollado, se pudo evidenciar que las problemáticas atendidas por los psicólogos de Bienestar Universitario, requerían conocimientos sobre aspectos personales, sociales y académicos del estudiante, dando una perspectiva no solo desde los procesos de enseñanza y aprendizaje, sino también los cambios en el ambiente de este, los cuales podrían afectar al mismo en su desempeño universitario. Portilla, Montoya, Dussán y López (2016), encontraron que algunos de las problemáticas que se presentaban con mayor frecuencia en jóvenes mayores de edad pertenecientes a la universidad de Manizales se relacionaban con la valoración emocional, consumo de sustancias, problemáticas familiares, ansiedad y dificultades de pareja; de igual manera encontraron que en menor porcentaje se encontraban las dificultades de aprendizaje y puntuaban aún más bajo las dificultades relacionadas con la baja autoestima y la agresividad.

Por otra parte, teniendo en cuenta la situación actual del mundo, generada a causa del COVID-19, durante la elaboración de esta investigación se tomó en cuenta los procesos de atención en las instituciones de educación superior, a través de lo virtual, sin desconocer claro, que incluso en la presencialidad es fundamental tener manejo de herramientas tecnológicas. Para esto Torres, et al. (2019), ya habían planteado una asistencia psicológica virtual en universidades colombianas, ya que en estos contextos los estudiantes no podían tener la atención de manera presencial; es de esta manera que, estos autores, basados en la asistencia virtual de otros países como España realizan algunas recomendaciones para llevar a cabo la asistencia psicológica virtual, entre estas recomendaciones se encuentran manejo de situaciones de crisis o depresión, ansiedad académica, bajo rendimiento académico, gestión adecuada del tiempo y el dinero, manejo de

problemáticas familiares y el acceso a becas y créditos para evitar deserción y como ultima el abordaje de situaciones de emergencia tanto dentro como fuera de la institución.

En relación a lo anterior, cabe mencionar que el estudio hecho, arrojó una nueva problemática dentro de la población universitaria y es la pérdida por duelo, cambios en los hábitos de la higiene del sueño, entre otros que, aunque ya estaban presentes, su motivo de aparición cambio a causa del COVID-19 y el confinamiento que se propuso debido a este. En relación a lo anterior P2 menciona "(…) pero ahora con todo el tema de la pandemia estamos atendiendo son casos de COVID, muerte de seres queridos, las atenciones han cambiado y las atenciones son más que todo por duelo" y P4 refiriendo que "Durante este tiempo nos está llegando problemas de estrés de insomnio, ansiedad, aumento de las dificultades en la convivencia familiar"

Hablando un poco más en el campo de las competencias, dentro de la investigación se realizó una técnica de recolección denominada autorreportaje en el que se abarcaba las labores que desempeña el psicólogo en Bienestar Universitario, esto con la finalidad de poder encontrar las competencias que se necesitaban en el saber hacer y poder hacer del profesional. Teniendo en cuenta este aspecto, Sánchez (2017), en su estudio para determinar las competencias se basa en el modelo de gestión por competencias aplicable a la organización, para esto se indaga sobre los puestos de trabajo, determinando sus obligaciones y responsabilidades en el cargo.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo mencionado por cada participante, se pudo identificar diferencias en cuanto a la necesidad de tener un área de experticia en la psicología, evidenciando que en realidad no es necesario que el psicólogo que labora en Bienestar Universitario tenga especialización propiamente en la psicología educativa. Aunque, por otra parte, las funciones desempeñadas por estos, dentro de este ambiente académico involucren conocimientos

psicopedagógicos, sin desconocer las funciones principales como lo son investigación, el diagnostico, la evaluación e intervención. En relación a lo anterior, Arias (2019) confirma estas competencias del saber del psicólogo educativo y menciona funciones como la evaluación, la prevención y el diagnóstico, desde lo individual a lo colectivo; por otra parte, este mismo autor subraya la importancia de los programas de desarrollo, como el entrenamiento en habilidades perceptivas y psico-motrices, para potenciar las funciones intelectuales como la atención, observación, memoria, razonamiento, creatividad, resolución de problemas, pensamiento crítico, entre otros.

Las competencias específicas que debe tener todo psicólogo y las que debe tener el psicólogo de Bienestar Universitario, parecen no distar mucho, es decir, las competencias pueden llegar a ser las mismas simplemente que lo que cambia es el contexto, la población, y estas deberán ser adaptadas para este entorno. Sin embargo, en el ejercicio de labor en la Dependencia universitaria, se destacan competencias en el querer hacer, como la motivación, la búsqueda de conocimiento de manera constante, el optimismo, liderazgo y especialmente apoyo institucional. Teniendo en cuenta esto, Garavito (2019), en su investigación para determinar las competencias del psicólogo, determinó que estas competencias estaban ligadas a los elementos personales del profesional, y que para la formación académica de este se debían integrar, ya que, en la vida laboral, el psicólogo puede verse afectado de manera personal durante su ejercicio profesional.

Desde otra perspectiva, en la categoría del poder hacer se establece como eje central a la institución en la cual labore el profesional de psicología, ya que la responsabilidad de una atención apropiada no solo la determinará el profesional, es por esto que fijó como principal competencia en el psicólogo de Bienestar, el apoyo institucional. Esta competencia se refiere al soporte, respaldo y atención que la institución dará a sus administrativos, en este caso a los psicólogos

pertenecientes al área de Bienestar. Para tener más claro este aspecto es preciso mencionar lo que algunos participantes refirieron. Cuando se pregunta si existen aspectos por mejorar, y P5 (2021) refiere “Sí claro, yo creo que nunca nada va estar al cien por ciento bien, y más en una dinámica social educativa al que cada día es diferente, cada generación es diferente (…) puede mejorar con interés institucional”.

Otro tema a discutir es la inclusión en el manejo de la virtualidad, ya que los profesionales tienen presente su importancia dentro de la educación, pero no se tiene claridad con respecto al manejo que se le están dado a los estudiantes con necesidades educativas especiales al momento de la atención virtual. Ya que durante la presencialidad si existe el manejo de softwares en escritura braille o de personas capacitadas en el lenguaje de señas, sin embargo, existe ese interrogante sobre el manejo virtual como en la institución de la participante 1:

> La universidad ha adaptado una sala donde están los computadores que le hacen lectura a los chicos que tienen discapacidad visual y auditiva, tipo física, se llama la sala, es un laboratorio que se ha capacitado a los docentes, el software le convierte el examen al docente con escritura braille que se le da al estudiante, posteriormente el docente lo lleva a la sala y el laboratorio le hace la traducción al docente para que lo pueda calificar.

Conclusión

Dando respuesta a la pregunta de investigación y a los objetivos, los cuales se pudieron cumplir a través de la participación que hubo por parte de seis (6) psicólogos de distintas universidades del país, se logró identificar las competencias requeridas para ocupar el cargo de psicólogo de Bienestar Universitario tomando como referencia el modelo de gestión por competencias, determinado por cinco categorías planteadas las cuales son, saber, saber ser/estar, saber hacer, querer hacer y poder hacer (Pereda y Berrocal 2014 citados en Aguilera, Nahuat y Badillo, 2019).

A través del autorreportaje se pudo encontrar que las actividades más frecuentes están relacionadas con la atención individual, la atención grupal, el desarrollo de talleres, la coordinación de actividades y campaña que den solución a las problemáticas de la comunidad estudiantil. Por otra parte, las reuniones de equipo y el trabajo en equipo permiten que exista mayor organización en cuanto al cumplimiento de sus labores de asesoría dentro de la institución.

Por otra parte, aunque las actividades que se desarrollan en la institución pública y privada son similares, puede existir diferencias en su estructura interna, lo cual, aunque en apariencia tal vez sigan cumpliendo las mismas funciones, sí es cierto, que esto puede determinar la calidad de la atención y de igual manera permite que el mismo profesional a cargo pueda tener mayor eficiencia y eficacia al momento de cumplir con su labor. Para tener más claro lo anterior, la participante dos (P2), refirió que “(...) El equipo de Orientación y Permanencia también está integrado por una psicóloga clínica que lidera todo lo relacionado con la salud mental y otra psicóloga que lidera el área social y Universidad para familias”, lo que indica que en realidad se está marcando esa diferencia al momento de la atención a los estudiantes.

Ahora bien, con respecto a la virtualidad que se maneja actualmente por causa del confinamiento generado por el COVID-19, la atención psicológica en este caso ha tenido que manejarse de manera virtual, sin embargo, las actividades que se deben realizar siguen siendo las mismas, y las competencias profesionales que tenían se mantienen indispensables y pertinentes para la virtualidad, más aún, se han tenido que añadir otras competencias en las categorías del saber y del saber hacer, como el manejo del duelo, la ansiedad y estrés causada por el confinamiento y las dinámicas familiares que se puedan presentar causadas por las mismas, así como también se encontraron problemáticas como las alteraciones del sueño.

Siguiendo con lo anterior, y en afán por la búsqueda del progreso educativo, es necesario reconocer que los estudiantes y padres no son los únicos afectados en su salud mental por la situación actual, sino que de igual manera docentes y administrativos tienen necesidades en lo que respecta a la salud mental causadas por el COVID 19, es por esta razón que el foco para la atención también deberá darse estos. En relación Miguel (2020) menciona que el proceso de la virtualidad a comprendido un reto para estudiantes, administrativos y docentes, ya que han tenido que encontrar soportes que le permitan tener más eficacia y eficiencia en su labor:

> Si bien para la parte administrativa el reto más significativo es brindar un derecho-servicio de calidad, buscando las estrategias que le permitan resolver los problemas que plantea la brecha digital y las condiciones socioeconómicas de los estudiantes, los docentes se sitúan en un estado de aprendizaje y ruptura, al igual que los estudiantes (p.38)

De igual modo en la categoría del saber, se notó la importancia de que los profesionales tengan un manejo de las leyes, lo cual será necesario para tener en cuenta en el momento de la atención, no solo desde la perspectiva de las posibles sanciones sino incluso para ofrecerle al

estudiante herramientas informativas desde la parte legal y que este pueda hacer uso de ellas, buscando los actores expertos y que puedan darle mayor claridad; dentro de estas leyes se destaca la de equidad de género y la de inclusión, sin embargo, leyes como la 1090 de 2006 la cual menciona las normativas por las que se debe guiar el psicólogo al momento de ejercer su labor; y la ley 30 1992 el cual menciona las normas por medio de las cuales se reglamenta la organización del servicio público de la educación superior. Estás leyes serán importantes para el profesional de la psicología que trabaje en contextos educativos.

En cuanto a la categoría del poder hacer y querer hacer se encuentran competencias ligadas tanto al psicólogo como lo son la perseverancia, la innovación, la capacidad para formular y gestionar proyectos, la disciplina, la espontaneidad y la proactividad, a la institución en la cual el profesional labora, por ejemplo, el apoyo de la institución en cuanto al desarrollo de proyectos, en cuanto a la vinculación de mayor número de profesionales de psicología para la atención, la capacitación en el manejo de herramientas que faciliten los procesos de atención, entre otras.

Por lo que se refiere a las categorías propias del saber ser/estar, es importante tener en cuenta las normatividad y la cultura de cada institución, lo que puede generar beneficios en cuanto a la realización de las actividades por parte del psicólogo(s) a cargo, ya que están establecidas bajo ciertos parámetros de organización, sin embargo, esto puede también ser contraproducente para el profesional, ya que es posible que al momento de la atención este pueda concebir que podrían haber nuevas formas para el seguimiento de los procesos de los alumnos, pero sus ideas de ajuste no se adaptan a lo establecido por la dependencia de Bienestar Universitario. .

Finalmente, otra conclusión a la que se llega, es que en las instituciones de educación superior existe gran demanda de atención psicológica, pero esta no se puede cubrir debido al poco

número de psicólogos profesionales que laboran en ella, es así como es así como este debe cubrir varias actividades afectando de manera negativa la atención oportuna que se le pueda ofrecer a los estudiante, de igual manera cabe recordar que el psicólogo de Bienestar Universitario, debe cumplir con otras actividades las cuales puedan afectar su motivación y rendimiento laboral.

Recomendaciones

Para futuras investigaciones, se recomienda ampliar la muestra y así obtener mayores perspectivas sobre la estructura interna que conforma Bienestar Universitario de cada institución y hacer la comparación entre lo privado y público.

Por otra parte, se sugiere que se realicen investigaciones sobre la atención psicológica ofrecidas por la universidad, tomando como población, estudiantes con necesidades educativas especiales, con el fin de reconocer cuáles son los principales desafíos en esta población y de qué forma son abordados por los psicólogos del área.

A su vez, indagar en las competencias del querer hacer y poder hacer, las cuales valoraran las variables internas y externas relacionadas con la labor del psicólogo de Bienestar Universitario, por medio de evaluaciones sobre el nivel de satisfacción laboral, teniendo en cuenta la perspectiva del psicólogo y de igual manera el de la institución o las instituciones teniendo en cuenta que estas competencias pueden fortalecer la productividad de los profesionales.

En cuanto a los profesionales de psicología de Bienestar Universitario, se les recomienda tener formación en las áreas como la psicopedagogía, las etapas del desarrollo y lenguaje de señas ya que serán importantes en el ejercicio de la labor.

Se recomienda usar estrategias de visibilización del servicio, informando a la comunidad estudiantil sobre el rol que cumple la psicología en los contextos educativos, ya que durante el proceso de investigación se encontró que en una de las instituciones a pesar de que una de las mayores problemáticas era la deserción, los estudiantes eran mayormente remitidos por docentes.

Teniendo en cuenta la gran demanda que existe para la atención psicológica en las instituciones de acuerdo a problemáticas como la ansiedad, estrés, manejo del tiempo, entre otras, es necesario que las instituciones educativas fortalezcan el cuerpo de profesionales en salud mental, ya que esto permitirá que los psicólogos puedan ejercer su labor e impactar de manera efectiva en la comunidad estudiantil.

Proponer planes de mejora en relación a las estrategias digitales, para llegar de manera más rápida, no solamente a nivel de asesoría psicológica, sino que los estudiantes también puedan disponer de las herramientas necesarias para fortalecer su salud mental. Un ejemplo de esto son los chats en línea, la cual es una estrategia que permite el acompañamiento y seguimiento a los estudiantes que lo requieran. De igual manera tener en cuenta el documento de ASCOFAPSI de telepsicología sugerencias para la formación y el desempeño profesional responsable.

Referencias Bibliografícas

Acuerdo No 100. (2018). Políticas de Bienestar Universitario de la universidad de pamplona. http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_214/recursos/general/18022019/acuerdo100_politicas.pdf

Aguilera, G., Nahuat, J., & Badillo, O. D. (2019). Reclutamiento y selección por competencias: empresas familiares del Estado de Coahuila. Mercados y Negocios, 63-84. Obtenido de http://www.revistascientificas.udg.mx/index. php/MYN

Alemán, F. (2018). Evaluación de los programas de bienestar universitario y la satisfacción académica de los estudiantes de la universidad nacional de tumbes, 2015. http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/231/TESIS%20DE%20MAESTRIA%20-%20CAROLINA%20ALEMAN%20GARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alles. M. (2002). Dirección estratégica de recursos humanos gestión por competencias: el diccionario. file:///G:/Usuario/Downloads/Diccionario_Gestion_por_competencias_Mar%20(1).pdf

Amador, K., Velázquez, M. y Alarcón, L. (2018). Las competencias profesionales del psicólogo desde una perspectiva integral. http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/45/45_Amador.pdf

Arenas Villamizar, V., Silva Monsalve, G., Annicchiárico Lobo, J., Contreras Manrique, L., Luna Rodríguez, G., Martínez de Biava, Y., Bermúdez, V., Jaimes Parada, Y., & Raynaud, N.

(2018). Tendencias en intervención psicológica y psicoterapia en el Norte de Santander-Colombia. *Revista AVFT-Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, *37*(5).

Arias, A. y Corona, A. (2017). Síndrome de burnout en los funcionarios públicos de la alcaldía de Yondó Antioquia. file:///G:/Usuario/Downloads/BURNOUT%20ANDREA.pdf

Barraza, R. (2015). Perspectivas acerca del rol del psicólogo educacional: propuesta orientadora de su actuación en el ámbito escolar. https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v15n3/1409-4703-aie-15-03-00590.pdf

Biasi, V., Mallia, L., Menozzi, F., & Patrizi, N. (2015). Adaptive functioning and behavioral, emotional and social problems of Italian university students: Indications for the University Counseling Services. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, *205*, 66-69. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815050363

Cabrera, C., Caldas, J. y Rivera, D. (2019). Influencia del programa "Florece" en el bienestar psicológico de jóvenes universitarios. https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/5023/Influencia_Florece_Bienestar.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cabrera, N., Mendoza, H., Arzate, R. y González, R. (2015). El papel del psicólogo en el ámbito educativo. https://alternativas.me/attachments/article/70/9.%20El%20papel%20del%20psic%C3%B3logo%20en%20el%20%C3%A1mbito%20educativo.pdf

Charria, V., Sarsosa, K., Uribe, A., López, C. y Arenas, F. (2011). Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales. Las competencias del psicólogo en Colombia. https://www.redalyc.org/pdf/213/21320758007.pdf

Colegio Colombiano de Psicólogos, (2009). Deontología y Bioética del Ejercicio de la Psicología en Colombia. *Bogotá, Colombia.*, de https://www.infopsicologica.com/documentos/2009/Deontologia_libro.pdf

Constitución Política de Colombia, (2016). Integridad, física, emocional y psíquica. *Colombia.* De: https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf

Comisión leal para la equidad de la mujer. (s.f). Leyes con impacto en los derechos de las mujeres. https://www.camara.gov.co/sites/default/files/2017-08/LEYES_CON%20IMPACTO%20DE%20GENERO%20EN_LOS_DERECHOS_DE_LAS%20%20MUJERES.pdf

Ley 1090 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. 6 de septiembre de 2006. D.O No. 46.383

de Castro, A., Coplas, E., Barnett, R., Roa Varelo, A., Cabrera Dokú, K., del Valle Martín, R. T., ... & Fernández Munárriz, A. E. (2018). *Reflexiones sobre los estudios generales en la educación superior*. Universidad del Norte. https://www.researchgate.net/profile/Ana-Paula-Camelo-

2/publication/326156932_Educacion_general_y_participacion_en_la_investigacion_el_caso_PROFIS_de_Unicamp_Brasil/links/5b3e136eaca2720785129e69/Educacion-general-y-participacion-en-la-investigacion-el-caso-PROFIS-de-Unicamp-Brasil.pdf#page=102

De la Portilla Maya, S., Montoya Londoño, D. M., Dussán Lubert, C., & López Jaramillo, M. D. R. (2016). Caracterización de los asistentes al centro de atención psicológica de la Universidad de Manizales. *Hacia la Promoción de la Salud*, *21*(2), 127-141.

Delgado Gómez, M. S., García Gómez, M., Gómez Díaz, M., Gómez Sánchez, R., Cobarro, S., & del Henar, P. (2016). *Bienestar emocional*. Dykinson.

Fernández, M., Vazquez, M., Dujarríc, G., Díaz, N. y Soto, H. (2015). Perfil por competencias laborales y modelo de selección de personal para el cargo Técnico A en Gestión de Recursos Humanos. https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/wimblu/article/view/20676/21578

Forgiony, J. y Rivera, D. (2018). Rol y futuros retos de la psicología educativa en Colombia. https://www.researchgate.net/publication/333653019_Capitulo_I_Rol_y_futuros_retos_de_la_psicologia_educativa_en_Colombia

Galindo, L. y Cuevas, L. (2019). Factores de Riesgo Psicosocial en la Empresa Carbomax de Colombia S.A.S. file:///G:/Usuario/Downloads/01.Trabajo%20de%20grado%20(1).pdf

Garavito. M. (2019). Competencias personales requeridas para el ejercicio profesional de la psicología. https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/26223/1052409211.pdf;jsessionid=E7FFD92BADC478F36821E8807931C540.jvm1?sequence=1

Garzón, V. (2019). Factores de riesgo y protección asociados a la salud mental de los estudiantes universitarios. De, http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/6813/1/Factores_Riesgo_Proteccion_Garzon_2019.pdf

Gómez, M. (2015). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5454161

Gómez, M. y Pérez, J. (2017). Particularidades de los motivos de consulta psicológica de los estudiantes que asisten a la Dirección de Bienestar Universitario, Universidad de Antioquia. https://revistas.udea.edu.co/index.php/psicologia/article/view/327193/pdf

González, S. P. C., Medina, P. Ó. A., & Ortiz, V. J. C. (2016). Riesgo suicida y factores asociados en estudiantes de Psicología en una Universidad pública de Colombia. *Revista Habanera de Ciencias Medicas*, *15*(1), 136–146. https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85025638134&partnerID=40&md5=c7e3cdbce27ad9aa7bb1f6c2793f0e55

Guerrero, M. (2018). Relación Bienestar Universitario-academia. *Revista Biumar*. http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/RevistaBiumar/article/view/2022/2108

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2017). Alcance de la Investigación.

Herrera, A. (2018). Decálogo De Competencias y Sus Indicadores Para Gestión De Capital Humano Universitario. file:///G:/Usuario/Downloads/Dialnet-DecalogoDeCompetenciasYSusIndicadoresParaGestionDe-6315997.pdf

Jara, D y Cruz, V (2016). Análisis bibliográfico sobre competencias profesionales desde el enfoque de la psicología organizacional https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2487/ING_560.pdf?sequence=1&isAllowed=yArias

Jave, T. (2017) Satisfacción con el programa de bienestar universitario en la Facultad de Estomatología de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2016. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7994/PROTEJIDO%20TESIS%20TERESA%20NOEMI%20JAVE%20MINCHAN.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Medina, A. y Vitier, A. (2017). El perfil de competencias: comparación de procedimientos para su diseño en el ámbito académico y empresarial cubano. *Integración Académica en Psicología. http://integracion-academica.org/attachments/article/172/Integracion%20Academica%20en%20Psicologia%20V5N15.pdf#page=110*

Mancilla, G., Arreguin, J., y Morales, O. (2019). Reclutamiento y selección por competencias: empresas familiares del Estado de Coahuila. Mercados y Negocios. https://www.redalyc.org/jatsRepo/5718/571860888005/html/index.html

Manco, G. Ú., & Ochoa, L. R. (2016). *Alcances y limitaciones del quehacer del psicólogo en el campo educativo: una mirada desde instituciones formales de educación básica y media*. http://200.24.17.74:8080/jspui/handle/fcsh/417

Mascarenhas, S., Garcia, F., Jiménez, A., Virués, D., León, G., Maciel, A., y Roazzi, A (2019). La transformación socio-educativa para el bienestar universitario en las amazonas.

https://www.researchgate.net/publication/338216222_LA_TRANSFORMACION_SOCIO-EDUCATIVA_PARA_EL_BIENESTAR_UNIVERSITARIO_EN_EL_AMAZONAS_BRASIL

Mendoza, Y., Lugo, S., y Rocha, J. (2017). Nivel de Competencias gerenciales en los alumnos de la Escuela Superior de Huejutla de la UAEH. Ciencia Huasteca Boletín Científico de la Escuela Superior de Huejutla. https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/huejutla/n9/p1.html

Miguel, J. (2020). La educación superior en tiempos de pandemia: una visión desde dentro del proceso formativo. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27063237017

Ministerio de Educación Nacional de Colombia, (2020). Ley General de Educación en Colombia. *Colombia.* Recuperado el 28 de mayo de 2020, de http://sintraeducacionbogota.org/images/PDF/Legislacion/LEY_GENERAL.pdf

Ministerio de Educación. (2016). Lineamientos de política de bienestar para instituciones de educación superior.

Ministerio de Salud Colombiano, (2020). Ley 100 y el Sistema de Seguridad Social Integral. *Colombia.* https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf

Ministerio de Salud Colombiano, (2020). Ley de Salud Mental 1616 de 2013. *Colombia.* https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf

Ministerio de Salud Colombiano, (2020). Resolución 5261 de 1994. *Colombia*.https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%205261%20DE%201994.pdf

Millán, A., Calvanese, N., y D'Aubeterre, M. (2017). Condiciones de trabajo, estrés laboral, dependencia universitaria y bienestar psicológico en docentes universitarios. REDU. Revista de Docencia Universitaria. https://polipapers.upv.es/index.php/REDU/article/view/6009/7935

Miller, R., Blakeslee, J., & Ison, C. (2020). Exploring college student identity among young people with foster care histories and mental health challenges. *Children and youth services review*, *114*, 104992. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0190740919314471

Moyano-Díaz, E. (2017). Afrontamiento, salud mental y felicidad bajo huelga y ocupación universitaria. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, *69*(2), 153–167.

Morales, A. y Jaimes, Y. (2017). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño escolar. Recuperado de, file:///G:/Usuario/Downloads/TRABAJO%20DE%20GRADO%20(2).pdf

Ladino. H. (2020). Aportes de los programas de bienestar universitario a la permanencia de los estudiantes en la educación superior. https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/37329/LadinoReyesHernandoAndres2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oliveira, D., de Castro, A., Borba, A., Carvalho, C. y Dias, T (2017). Mapeamento de competências do psicólogo escolar. https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-85572017000200225&script=sci_arttext

Padilla Sarmiento, S. L., Villamizar Carrillo, D. J., & Mogollón Canal, O. M. (2018). El trabajador universitario y su salud mental desde el modelo de creencias. *Revista Ciencia y Cuidado*, *15*(2), 127–139. https://doi.org/10.22463/17949831.1407

Púm, K. (2018). Competencias laborales y evaluación del desempeño. http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf

Roe, R. (2003). ¿Qué hace competente a un psicólogo? *Papeles del psicólogo*, *24*(86), 1-12. Recuperado: 30 de marzo del 2020 de https://www.redalyc.org/pdf/778/77808601.pdf

Salaberría, K., Polo-López, R., Ruiz-Iriondo, M., Cruz-Sáez, S., & Echeburúa, E. (2016). Análisis de la demanda en una unidad universitaria de asistencia psicológica. *Revista argentina de clínica psicológica*, *25*(3), 299-308. Recuperado: 30 de marzo del 2020 de https://www.redalyc.org/pdf/2819/281948416009.pdf

Sánchez, A y Saavedra, I. (2016), La evaluación psicológica en el proceso de selección de personal: un estudio retrospectivo en una consultora de lima. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2431/1/2016_Sanchez_La%20evaluacion%20psicologica%20en%20el%20proceso%20de%20seleccion.pdf

Sanchez, E., Migueláñez,S. y Conde, M. (2016). Efectos de la metodología didáctica sobre el aprendizaje de competencias para la gestión de conflictos en educación secundaria. https://www.redalyc.org/pdf/706/70645811012.pdf

Sánchez, I. (2017). La gestión por competencias desde la perspectiva de la universidad: el caso de la delegación de alumnos de la facultad de administración y dirección de empresas. https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/89850/S%C3%81NCHEZ%20-%20LA%20GESTI%C3%93N%20POR%20COMPETENCIAS%20DESDE%20LA%20PERSPECTIVA%20DE%20LA%20UNIVERSIDAD:%20EL%20CASO%20DE%20LA%20DELEG....pdf?sequence=1

Sánchez, P., González, M., y Zumba, I. Y. (2016). El psicólogo educativo y su responsabilidad en la sociedad ecuatoriana actual: compromisos, retos y desafíos de la educación del siglo XXI. Universidad y Sociedad [seriada en línea], 8 (4). pp. 123-129. Recuperado de http://rus.ucf.edu.cu/

Torres, et al. (2019). Reflexiones sobre el bienestar Universitario virtual en Colombia. file:///G:/Usuario/Downloads/1947-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4625-1-10-20190703%20(4).pdf

Unir. (2020). ¿Qué es la psicología educativa? [blog]. Recuperado de, https://www.unir.net/salud/revista/psicologia-educativa/

Universidad Santo Tomas. (2015). Documento Marco Bienestar Universitario. http://migracion.usta.edu.co/65-1-acred-multicampus/images/Documentos/documentos-marco/agosto_2015/bienestar-universitario.pdf

Universidad metropolitana. (2018). Lineamientos institucionales de bienestar universitario. http://www.unimetro.edu.co/wp-content/uploads/2019/05/DOCUMENTO-INSTITUCIONAL-BIENESTAR-UNIVERSITARIO.pdf

Usuga, G. y Restrepo, L. (2016Alcances y limitaciones del quehacer del psicólogo en el campo educativo: una mirada desde instituciones formales de educación básica y media. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/14420/1/UsugaGleidy_2016_AlcancesLimitacionesQuehacer.pdf

Valdes, I. (2018). Competencias laborales del psicólogo en el área educativa. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6517/1/2018_competencias_laborales_educativa.pdf

Valerio, G. y Serna, R. (2018). Redes sociales y bienestar psicológico del estudiante universitario. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412018000300019&script=sci_arttext

Vásquez, D., Velásquez, D y Zapata, E. (2014). Experiencia en la coordinación de programas de bienestar universitario: la atención entre el asistencialismo y el desarrollo humano de los estudiantes. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 32(3), 355-363. Recuperado el 29 de marzo del 2020, de: https://www.redalyc.org/pdf/120/12031816010.pdf

Vargas, M. G. (2017). Particularidades de los motivos de consulta psicológica de los estudiantes que asisten a la Dirección de Bienestar Universitario, Universidad de Antioquia. Revista de Psicología Universidad de Antioquia. https://revistas.udea.edu.co/index.php/psicologia/article/view/327193/pdf

Vera, M. (2018). Las competencias laborales como eje formativopara mejorar el desempeño organizacional. https://1library.co/document/y9nd3lvz-competencias-laborales-eje-formativo-mejorar-desempeno-organizacional.html

Apéndices

Apéndice 1. Entrevista Semientructurada competencias del psicologo de Bienestar Universitario

Experiencia Anterior (*SABER Y PODER HACER)*

1. ¿Existe alguna diferencia en la labor al ser una institución privada y pública?
2. Desde su punto de vista, ¿Qué factores contribuyen significativamente al desempeño adecuado como Psicólogo de Bienestar Universitario?
3. ¿Cuáles son los servicios psicológicos que se ofrecen en Bienestar Universitario?

Perfil profesional *(SABER Y SABER HACER)*

4. ¿Considera que el psicólogo de Bienestar Universitario debe tener una formación adicional al pregrado? ¿Cuál?
5. ¿Qué leyes conoce las cuales hacen referencia al ejercicio de su labor?
6. ¿Qué aspectos se deben tener en cuenta en el momento de la atención individual en relación a la labor del psicólogo de Bienestar Universitario?
7. ¿Qué aspectos se deben tener en cuenta en el momento de la atención grupal en relación a la labor del psicólogo de Bienestar Universitario?
8. ¿Cómo es el trabajo interdisciplinar y multidisciplinar en Bienestar Universitario?
9. ¿Qué similitudes y diferencias tiene la labor del psicólogo de Bienestar Universitario y el psicólogo educativo?

Problemáticas *(SABER HACER Y SABER ESTAR/SER)*

10. ¿Qué problemáticas son las que más se atienden en el Bienestar Universitario?
11. ¿Qué fortalezas ha identificado al momento de la atención en su ejercicio profesional en Bienestar Universitario?
12. ¿Qué desventajas ha identificado al momento de la atención en su ejercicio profesional en Bienestar Universitario?
13. ¿Cómo consideran que puede mejorar el escenario de atención para estas necesidades de la comunidad universitaria?

Manejo interno de Bienestar Universitario (SABER ESTAR/SER Y PODER HACER)

14. ¿Qué tan satisfecho se considera respecto al apoyo que recibe por parte de su institución para el buen desarrollo de su trabajo al interior de ella
15. ¿Qué sanciones conlleva para el psicólogo el no atender una problemática con las directrices de Bienestar Universitario?
16. ¿Ha realizado proyectos para la comunidad universitaria? ¿En qué han consistido?
17. ¿Para la labor del psicólogo de Bienestar Universitario, ha tenido que hacer uso de las herramientas tecnológicas? Mencione las situaciones.
18. ¿Cómo se han desempeñado las funciones de Bienestar Universitario durante la virtualidad?

Apéndice 2. Cuestionario de competencias del psicólogo de Bienestar Universitario

Capacidad evaluativa: Determinar caracteristicas relevantes de los individuos, grupos, organizaciones y situaciones utilizando métodos apropiados (entrevistas, tests y observación en un contexto relevante para el servicio solicitado).

- ◯ No necesaria
- ◯ Deseable
- ◯ Esencial

Gestor en la resolución de problemas: Es la capacidad de idear la solución que dará lugar a una clara satisfacción del problema del cliente atendiendo sus necesidades, problemas y objetivos del negocio (del cliente) y la factibilidad interna de resolución.

- ◯ No necesaria
- ◯ Deseable
- ◯ Esencial

Capacidad de planificación de las actividades: Desarrollar un plan de intervención adecuado para conseguir el conjunto de objetivos en un contexto relevante para el servicio solicitado.

- ◯ No necesaria
- ◯ Deseable
- ◯ Esencial

Monitoreo de actividades propuestas: Implementa estrategias de evaluación psicológica que den cuenta del desarrollo y alcance de las intervenciones y a la vez propone acciones de mejoramiento y ajustes, si se requieren.

- ◯ No necesaria
- ◯ Deseable
- ◯ Esencial

Realizar evaluaciones psicológicas para la prevención del diagnóstico: Identificar, preparar y realizar intervenciones apropiadas para conseguir el conjunto de objetivos utilizando los resultados de la evaluación y las actividades de desarrollo.

- ◯ No necesaria
- ◯ Deseable
- ◯ Esencial

Asesoramiento grupal e individual: sistema de ayuda interpersonal, destinado a identificar y crear procesos de pensamientos, sentimiento y acción que resultan contraproducentes de algún modo o que deben mejorarse, con él se establecen objetivos ,que permitirán a la formación de métodos positivos de desarrollo y que permitirán superar obstáculos, con un repertorio nuevo de ideas, creando hábitos positivos de desarrollo, ayudando a lograr que los individuos se comprendan a si mismos, con los aspectos positivos y lo negativos que deben evitarse y mejorar.

- ◯ No necesaria
- ◯ Deseable
- ◯ Esencial

Análisis de problemáticas: Caracteriza la situación en la que se desempeña, priorizando las necesidades, las expectativas y los problemas psicológicos y sociales de las personas, familias, grupos y comunidades, teniendo cuenta las características del contexto.

- ◯ No necesaria
- ◯ Deseable
- ◯ Esencial

Observación: Examinar de manera detalla y de esta manera obtener conocimiento de la conducta y sus características.

- ◯ No necesaria
- ◯ Deseable
- ◯ Esencial

Escucha activa: Consiste en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido.

- ◯ No necesaria
- ◯ Deseable
- ◯ Esencial

Trabajo en grupo: Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos: lo opuesto a hacerlo individual y competitivamente.

- ◯ No necesaria
- ◯ Deseable
- ◯ Esencial

Habilidades comunicativas: Es la capacidad de demostrar una sólida habilidad de comunicación; esta capacidad asegura una comunicación clara. Alienta a otros a compartir información, habla por todos y valora las contribuciones de los demás. En un concepto más amplio, comunicarse implica saber escuchar y hacer posible que los demás tengan fácil acceso a la información que se posea.

- ◯ No necesaria
- ◯ Deseable
- ◯ Esencial

Razonamiento verbal: capacidad cognitiva usada en la resolución de los problemas cuyo contenido se compone de simbolos verbales.

- ◯ No necesaria
- ◯ Deseable
- ◯ Esencial

Inteligencia emocional: Es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia.

- ○ No necesaria
- ○ Deseable
- ○ Esencial

Conciencia organizacional: Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la empresa donde se trabaja o en otras organizaciones, clientes, proveedores, etc. Ello implica una capacidad de identificar tanto a las personas que toman las decisiones como a aquellas que pueden influir sobre las anteriores; asimismo, significa ser capaz de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la organización.

- ○ No necesaria
- ○ Deseable
- ○ Esencial

Flexibilidad: Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y promoviendo los cambios en la propia organización o las responsabilidades de su cargo.

- ○ No necesaria
- ○ Deseable
- ○ Esencial

Autocontrol: Es la capacidad para controlar las emociones personales y evitar las reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de los demás o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Asimismo, implica la resistencia a condiciones constantes de estrés.

- ○ No necesaria
- ○ Deseable
- ○ Esencial

Perseverancia: Es la predisposición a mantenerse firme y constante en la prosecución de acciones y emprendimientos de manera estable o continua hasta lograr el objetivo.

- ○ No necesaria
- ○ Deseable
- ○ Esencial

Innovación: Hace referencia al proceso de crear conocimiento nuevo mediante la improvisación, la experimentación, la creatividad y el contacto directo. El resultado es la clase de conocimiento que está vinculado con una persona o un equipo (virtual). Las ideas, las soluciones, los servicios y los productos nuevos y valiosos se identifican mediante nuevas combinaciones del conocimiento existente y/o la creación de conocimiento nuevo.

- ○ No necesaria
- ○ Deseable
- ○ Esencial

Capacidad para formular y gestionar proyectos: Identifica, selecciona y dirige recursos para alcanzar objetivos; para ello se centra en las prioridades y el desempeño del equipo.

- ◯ No necesaria
- ◯ Deseable
- ◯ Esencial

Disciplina: Poseer la habilidad de establecer para si mismo objetivos de desempeño más altos que el promedio y de alcanzarlos con éxito.

- ◯ No necesaria
- ◯ Deseable
- ◯ Esencial

Dinamismo: Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.

- ◯ No necesaria
- ◯ Deseable
- ◯ Esencial

Proactividad: se hace referencia a un conjunto diverso de conductas automotivadas y orientadas al cambio que pretenden influir en el ambiente con el fin de lograr ciertos objetivos individuales, grupales u organizacionales.

- ◯ No necesaria
- ◯ Deseable
- ◯ Esencial

¿Considera que faltaría agregar alguna(s) competencia(s) adicional(es)? Favor especificar.

Texto de respuesta largo

Apéndice 3. Autorreportaje, perfil del cargo del psicólogo de Bienestar Universitario.

Descripción del puesto

- Actividades que realiza en el trabajo y la frecuencia con que las hace.

Frecuencia

Diaria: Actividades de seguimiento dia a dia

Periódicas: Aquellas tareas realizadas semanal o mensualmente

Ocasiones: aquellas actividades realizadas a intervalos irregulares y con frecuencia menor que una vez al mes.

Actividad: ¿Qué hace?

Descripción: ¿Cómo lo hace? ¿por qué lo hace?

Actividad	Descripción	Frecuencia		
		Diaria	Periódica	Ocasional

Apéndice 4. Validación por juicio de expertos de las pruebas cualitativas y cuantitativas.

Experiencia Anterior ***(SABER Y PODER HACER)***	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
¿Ha trabajado antes en Bienestar Universitario de otras instituciones? Especifique si son públicas o privadas.		Revisar el por que esta, si al ser publicas o privadas cambia algo.	No se si ya esta dentro de los criterios del grupo de inclusión y se estima que todos los participantes tengan esta experiencia.
Desde su punto de vista, ¿Qué factores contribuyen significativamente al desempeño adecuado como Psicólogo de Bienestar Universitario?	ok		
¿Cuáles son los servicios psicológicos que se ofrecen en Bienestar Universitario?	ok		
Perfil profesional ***(SABER Y SABER HACER)***	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
¿Considera que el psicólogo de Bienestar Universitario debe tener una formación adicional al pregrado? ¿Cuál?	ok		
¿Existen protocolos frente al ejercicio de su labor? Especificar.	ok		
¿Qué parámetros se deben tener en cuenta en el momento de la atención individual?	ok		
¿Qué parámetros se deben tener en cuenta en el momento de la atención grupal?	ok		
¿Con qué otro profesional de la salud articula su trabajo el psicólogo de Bienestar Universitario?	ok		
¿Qué similitudes y diferencias tiene la labor del psicólogo de Bienestar Universitario y el psicólogo educativo?	ok		Muchas veces cumple funciones de Organizacional, clínico, educativo, salud.

Problemáticas ***(SABER HACER Y SABER ESTAR/SER)***	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
¿Qué problemáticas son las que más se atienden en el Bienestar Universitario?	ok		
¿Existen protocolos frente al ejercicio de su labor? Especificar.	ok		Creo que se repite esta pregunta
¿Cuál es la ruta de atención que el estudiante puede seguir para poder atender su situación?		x	No entiendo que aporta al perfil.
Manejo interno de Bienestar Universitario (SABER ESTAR/SER Y PODER HACER)	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
¿Qué tan satisfecho se considera respecto al apoyo que recibe por parte de su institución para el buen desarrollo de su trabajo al interior de ella	ok		
¿Qué sanciones conlleva para el psicólogo el no atender una problemática con las directrices de Bienestar Universitario?	ok		
¿Ha realizado proyectos para la comunidad universitaria? ¿En qué han consistido?	ok		
¿Qué servicios ofrece la dependencia de Bienestar Universitario en relación a la labor del psicólogo?	ok		
¿Para la labor del psicólogo de Bienestar Universitario, ha tenido que hacer uso de las herramientas tecnológicas? Mencione las situaciones	ok		
¿Quién le proporciona las herramientas anteriormente mencionadas?		x	Creo que no aporta. No da información para el perfil.

Observaciones generales: Siento que varias de las preguntas no apuntan a indagar que tipo de competencias son necesarias para el cargo. Una pegunta se repite. Las otras están bien enfocadas. Recuerda que debes utilizar esta entrevista para localizar cuales son las competencias necesarias para el perfil sobre todo competencias técnicas o de conocimientos. Éxitos.

Descripción del puesto

- Actividades que realiza en el trabajo y la frecuencia con que las hace.

Frecuencia

Diaria: Actividades de seguimiento día a día

Periódicas: Aquellas tareas realizadas semanal o mensualmente

Ocasiones: aquellas actividades realizadas a intervalos irregulares y con frecuencia menor que una vez al mes.

Actividad: ¿Qué hace?

Descripción: ¿Cómo lo hace? ¿por qué lo hace?

Actividad	Descripción	Frecuencia		
		Diaria	Periódica	Ocasional

- ¿Cuáles son los conocimientos, habilidades y/o capacidades necesarias para el desempeño del cargo de psicólogo de Bienestar Universitario?

SABER: Conocimientos/	No necesaria	Deseable	Esencial	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
Capacidad evaluativa				X		
Gestor en la resolución de problemas				X		
Capacidad de planificación de las actividades				X		
Monitoreo de actividades propuestas.				X		
Realizar evaluaciones psicológicas para la prevención del diagnóstico.				X		
Asesoramiento grupal e individual.				X		
Otros:				X		
SABER HACER: Habilidades/ Capacidades	No necesaria	Deseable	Esencial	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
Análisis de problemáticas				X		
Observación				X		
Escucha activa				X		
Trabajo en grupo				X		
Habilidades comunicativas				X		
Razonamiento verbal				X		
Otras:				X		
SABER ESTAR/SER: Adaptación	No necesaria	Deseable	Esencial	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
Inteligencia emocional				X		
Adaptación al cambio				X		
Conciencia organizacional				X		
Flexibilidad				X		

Entrevista semiestructurada.

Experiencia Anterior (*SABER Y PODER HACER)*	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
¿Durante cuánto tiempo ha trabajado en Bienestar Universitario?	x		
¿Existe alguna diferencia en la labor al ser una institución privada y pública?	x		
Desde su punto de vista, ¿Qué factores contribuyen significativamente al desempeño adecuado como Psicólogo de Bienestar Universitario?	x		
¿Cuáles son los servicios psicológicos que se ofrecen en Bienestar Universitario?	x		

Problemáticas *(SABER HACER Y SABER ESTAR/SER)*	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
¿Qué problemáticas son las que más se atienden en el Bienestar Universitario?	x		
¿Qué fortalezas ha identificado al momento de la atención en su ejercicio profesional en Bienestar Universitario?	x		
¿Qué opinión tiene sobre lo que debe hacer y lo que puede hacer un psicólogo de Bienestar Universitario?	x		
¿Cómo consideran que puede mejorar el escenario de atención para estas necesidades de la comunidad?	x		¿Cuáles necesidades? ¿A qué se refiere a las problemáticas mencionadas en la pregunta anterior?
Manejo interno de Bienestar Universitario (SABER ESTAR/SER Y PODER HACER)	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
¿Qué tan satisfecho se considera respecto al apoyo que recibe por parte de su institución para el buen desarrollo de su trabajo al interior de ella	x		

¿Qué sanciones conlleva para el psicólogo el no atender una problemática con las directrices de Bienestar Universitario?	x		
¿Ha realizado proyectos para la comunidad universitaria? ¿En qué han consistido?	x		
¿Qué servicios ofrece la dependencia de Bienestar Universitario en relación a la labor del psicólogo?	x		
¿Para la labor del psicólogo de Bienestar Universitario, ha tenido que hacer uso de las herramientas tecnológicas? Mencione las situaciones.	x		
¿Cómo se han desempeñado las funciones de Bienestar Universitario durante la virtualidad?	x		

Observaciones generales:

Revisar el planteamiento de algunas preguntas, ya que tienden a confundir. Por otra parte revisar la congruencia de algunas categorías frente a que le permitan dar respuesta a los objetivos tanto general como especifico, ya que mi percepción es que hay muchas preguntas orientadas más hacia el quehacer del escenario y no tanto hacia el rol del psicólogo para de esta manera poder determinar cuáles son esas competencias que requiere el psicólogo de bienestar, no quiero decir que no sea importante indagar sobre la dinámica laboral porque es necesario y es punto de partida para identificar también las competencias.

Descripción del puesto

- Actividades que realiza en el trabajo y la frecuencia con que las hace.

Frecuencia

Diaria: Actividades de seguimiento día a día

Periódicas: Aquellas tareas realizadas semanal o mensualmente

Ocasiones: aquellas actividades realizadas a intervalos irregulares y con frecuencia menor que una vez al mes.

Actividad: ¿Qué hace?

Descripción: ¿Cómo lo hace? ¿por qué lo hace?

Actividad	Descripción	Frecuencia		
		Diaria	Periódica	Ocasional

- ¿Cuáles son los conocimientos, habilidades y/o capacidades necesarias para el desempeño del cargo de psicólogo de Bienestar Universitario?

SABER: Conocimientos/	No necesaria	Deseable	Esencial	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
Capacidad evaluativa				X		
Gestor en la resolución de problemas				X		
Capacidad de planificación de las actividades				X		
Monitoreo de actividades propuestas.				X		
Realizar evaluaciones psicológicas para la prevención del diagnóstico.				X		
Asesoramiento grupal e individual.				X		
Otros:				X		
SABER HACER: Habilidades/ Capacidades	No necesaria	Deseable	Esencial	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
Análisis de problemáticas				X		
Observación				X		
Escucha activa				X		
Trabajo en grupo				X		
Habilidades comunicativas				X		
Razonamiento verbal				X		
Otras:				X		
SABER ESTAR/SER: Adaptación	No necesaria	Deseable	Esencial	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
Inteligencia emocional				X		
Adaptación al cambio				X		
Conciencia organizacional				X		
Flexibilidad				X		

Experiencia Anterior (*SABER Y PODER HACER)*	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
¿Ha trabajado antes en Bienestar Universitario de otras instituciones? Especifique si son públicas o privadas.	x	X	
Desde su punto de vista, ¿Qué factores contribuyen significativamente al desempeño adecuado como psicólogo de Bienestar Universitario?	x	X	
¿Cuáles son los servicios psicológicos que se ofrecen en Bienestar Universitario?	x	X	

Perfil profesional *(SABER Y SABER HACER)*	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
¿Considera que el psicólogo de Bienestar Universitario debe tener una formación adicional al pregrado? ¿Cuál?	x	X	
¿Existen protocolos frente al ejercicio de su labor? Especificar.			No es claro
¿Qué parámetros se deben tener en cuenta en el momento de la atención individual?			¿Parámetros en relación a qué? ¿A los lineamientos de la institución?, a la labor?
¿Qué parámetros se deben tener en cuenta en el momento de la atención grupal?			¿Parámetros en relación a qué? ¿A los lineamientos de la institución?, a la labor?
¿Con qué otro profesional de la salud articula su trabajo el psicólogo de Bienestar Universitario?			¿Cómo es el trabajo interdisciplinar…?

¿Qué similitudes y diferencias tiene la labor del psicólogo de Bienestar Universitario y el psicólogo educativo?			No es relevante y si falto muchos aspectos por abordar que pueden dar cuenta del perfil del psicólogo de BU
Problemáticas *(SABER HACER Y SABER ESTAR/SER)*	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
¿Qué problemáticas son las que más se atienden en el Bienestar Universitario?	x	X	Cuales
¿Existen protocolos frente al ejercicio de su labor? Especificar.			¿Otra vez?
¿Cuál es la ruta de atención que el estudiante puede seguir para poder atender su situación?	X	x	

Manejo interno de Bienestar Universitario (SABER ESTAR/SER Y PODER HACER)	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
¿Qué tan satisfecho se considera respecto al apoyo que recibe por parte de su institución para el buen desarrollo de su trabajo al interior de ella	x	X	Redacción revisar
¿Qué sanciones conlleva para el psicólogo el no atender una problemática con las directrices de Bienestar Universitario?	x	X	
¿Ha realizado proyectos para la comunidad universitaria? ¿En qué han consistido?	x	X	
¿Qué servicios ofrece la dependencia de Bienestar Universitario en	x	x	

- ¿Cuáles son los conocimientos, habilidades y/o capacidades necesarias para el desempeño del cargo de psicólogo de Bienestar Universitario?

SABER: Conocimientos/	No necesaria	Deseable	Esencial	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
Capacidad evaluativa						Incluir definición
Gestor en la resolución de problemas						Incluir definición
Capacidad de planificación de las actividades						Incluir definición
Monitoreo de actividades propuestas.						Incluir definición
Realizar evaluaciones psicológicas para la prevención del diagnóstico.						Incluir definición
Asesoramiento grupal e individual.						Incluir definición
Otros:						
SABER HACER: Habilidades/ Capacidades	No necesaria	Deseable	Esencial	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
Análisis de problemáticas						Incluir definición
Observación						Incluir definición
Escucha activa						Incluir definición
Trabajo en grupo						Incluir definición
Habilidades comunicativas						Incluir definición

Razonamiento verbal						Incluir definición
Otras:						
SABER ESTAR/SER: Adaptación	No necesaria	Deseable	Esencial	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
Inteligencia emocional						Incluir definición
Adaptación al cambio						Incluir definición
Conciencia organizacional						Incluir definición
Flexibilidad						Incluir definición
Autocontrol						Incluir definición
Otras:						
QUERER HACER: Motivación	No necesaria	Deseable	Esencial	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
Perseverancia						Incluir definición
Innovación						Incluir definición
Capacidad para formular y gestionar proyectos						Incluir definición
Disciplina						Incluir definición
Espontaneidad						Incluir definición
Proactividad						Incluir definición
Otras:						

Experiencia Anterior ***(SABER Y PODER HACER)***	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
¿Ha trabajado antes en Bienestar Universitario de otras instituciones? Especifique si son públicas o privadas.	X		Indicar el tiempo de permanencia. También
Desde su punto de vista, ¿Qué factores contribuyen significativamente al desempeño adecuado como Psicólogo de Bienestar Universitario?	X		
¿Cuáles son los servicios psicológicos que se ofrecen en Bienestar Universitario?	X		

Perfil profesional *(SABER Y SABER HACER)*	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
¿Considera que el psicólogo de Bienestar Universitario debe tener una formación adicional al pregrado? ¿Cuál?	X		
¿Existen protocolos frente al ejercicio de su labor? Especificar.	X		Especificar si conoce alguna ley o incluso el articulo de reglamento que establece el ejercicio de Bienestar universitario.
¿Qué parámetros se deben tener en cuenta en el momento de la atención individual?	X		
¿Qué parámetros se deben tener en cuenta en el momento de la atención grupal?	X		
¿Con qué otro profesional de la salud articula su trabajo el psicólogo de Bienestar Universitario?	X		Revisar redacción

¿Qué similitudes y diferencias tiene la labor del psicólogo de Bienestar Universitario y el psicólogo educativo?	X		
Problemáticas *(SABER HACER Y SABER ESTAR/SER)*	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
¿Qué problemáticas son las que más se atienden en el Bienestar Universitario?	X		
¿Existen protocolos frente al ejercicio de su labor? Especificar.	X		
¿Cuál es la ruta de atención que el estudiante puede seguir para poder atender su situación?	X		

Manejo interno de Bienestar Universitario (SABER ESTAR/SER Y PODER HACER)	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
¿Qué tan satisfecho se considera respecto al apoyo que recibe por parte de su institución para el buen desarrollo de su trabajo al interior de ella	X		
¿Qué sanciones conlleva para el psicólogo el no atender una problemática con las directrices de Bienestar Universitario?	X		
¿Ha realizado proyectos para la comunidad universitaria? ¿En qué han consistido?	X		
¿Qué servicios ofrece la dependencia de Bienestar Universitario en relación a la labor del psicólogo?	X		
¿Para la labor del psicólogo de Bienestar Universitario, ha tenido	X		

Descripción del puesto

- Actividades que realiza en el trabajo y la frecuencia con que las hace.

Frecuencia

Diaria: Actividades de seguimiento día a día

Periódicas: Aquellas tareas realizadas semanal o mensualmente

Ocasiones: aquellas actividades realizadas a intervalos irregulares y con frecuencia menor que una vez al mes.

Actividad: ¿Qué hace?

Descripción: ¿Cómo lo hace? ¿por qué lo hace?

Actividad	Descripción	Frecuencia		
		Diaria	Periódica	Ocasional

- ¿Cuáles son los conocimientos, habilidades y/o capacidades necesarias para el desempeño del cargo de psicólogo de Bienestar Universitario?

SABER: Conocimientos/	No necesaria	Deseable	Esencial	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
Capacidad evaluativa				X		
Gestor en la resolución de problemas				X		
Capacidad de planificación de las actividades				X		
Monitoreo de actividades propuestas.				X		
Realizar evaluaciones psicológicas para la prevención del diagnóstico.				X		
Asesoramiento grupal e individual.				X		
Otros:				X		

SABER HACER: Habilidades/ Capacidades	No necesaria	Deseable	Esencial	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
Análisis de problemáticas				X		
Observación				X		
Escucha activa				X		
Trabajo en grupo				X		
Habilidades comunicativas				X		
Razonamiento verbal				X		
Otras:				X		
SABER ESTAR/SER: Adaptación	No necesaria	Deseable	Esencial	**Pertinente**	**No pertinente**	**Observaciones**
Inteligencia emocional				X		
Adaptación al cambio				X		
Conciencia organizacional				X		

Apéndice 5. Formato de consentimiento informado

Consentimiento informado

Tanto la entrevista semiestructurada a realizar por medio telefónico (la cual será grabada para posterior análisis), como el cuestionario a continuación, buscan conocer más a profundidad el perfil de cargo de un psicólogo dentro del área de Bienestar Universitario con propositivos investigativos, por este motivo se indagará en cuanto a datos sociodemográficos, datos de contacto, funciones que realiza en su rol de psicólogo de bienestar en contextos académicos, así como competencias más utilizadas en este campo. La intención de dicho ejercicio, esta información pretende conocer las competencias del área, así como identificar estrategias que las fortalezcan. La información aquí compartida, será de uso exclusivamente académico y será manejada bajo confidencialidad de acuerdo a lo contemplado en el Código Deontológico y Bioético que regula el ejercicio de la Psicología en Colombia. De igual manera cabe recordar que su participación es voluntaria y que los resultados del proceso investigativo se estarán compartiendo.
Cualquier inquietud adicional se puede realizar a los siguientes contactos responsables:
Katherin Arzuaga - Estudiante de Psicología: 3175497014
Luisa Fernanda Clavijo - Docente asesora: 3223407943

¿Acepto participar en este ejercicio? *

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ Si su respuesta es No, cierre esta pestaña y no continúe. Gracias