

Bienestar y asuntos estudiantiles para universitarios de educación virtual y a distancia

Fernando A. Montejo-Ángel,
Gloria E. Pava-Díaz

Resumen

Se realizó un estudio para identificar la percepción de los estudiantes de educación virtual y a distancia, frente a los programas, servicios y actividades de Bienestar Universitario que ofrecen actualmente las universidades de Colombia. Se realizaron 2 grupos focales con 33 directivos universitarios, y se aplicó una encuesta *online*, con la participación de una muestra por conveniencia de 2 532 estudiantes de 13 universidades colombianas. En el artículo se ilustran los resultados relacionados con las barreras para la formación profesional de las mujeres, las necesidades de bienestar relacionadas con la edad de los estudiantes y con habilidades de manejo del tiempo, de recursos

Abstract

A study was applied to identify the perception of students of distance education and online education, about the programs, services and university welfare activities that are currently offered in colombian universities. Two focus groups were conducted with 33 student affairs office managers and an online survey was applied with the participation of a convenience sample of 2532 students from 13 colombian universities. The article illustrates the results related to the barriers to the professional training of women, the welfare needs related to the age of the students and with skills of time management, learning resources, and necessary technological and academic skills for a satisfactory performance in

FERNANDO A. MONTEJO-ÁNGEL. Universidad Católica de Colombia, Dirección de Bienestar Universitario, Bogotá, Colombia. GLORIA E. PAVA-DÍAZ. Grupo de Investigación "Bienestar, calidad de vida y desarrollo humano". Fundación Universitaria del Área Andina. Bogotá, Colombia.
Contacto: [fernandomontejo2007@gmail.com].

Revista Intercontinental de Psicología y Educación, vol. 21, núm. 2, julio-diciembre 2019, pp. 275-296.
Fecha de recepción: 20 de julio de 2015 | Fecha de aceptación: 14 de diciembre de 2015.

de aprendizaje, y de aptitudes tecnológicas y académicas necesarias para el desempeño satisfactorio en estas modalidades educativas. Se aprecia una diferencia entre la percepción de las necesidades e intereses en materia de Bienestar por parte de los directivos de las universidades frente a los estudiantes.

PALABRAS CLAVE

Bienestar universitario, asuntos estudiantiles, educación virtual, educación a distancia, universidad

distance and virtual education. There are differences between the perception of the needs and interests in matters of welfare on the part of student affairs office managers and the students' opinion.

KEYWORDS

University welfare, student affairs, online education, Distance Education, university

La educación virtual (*online*) sigue creciendo en Colombia. Mientras la educación presencial tradicional ha perdido participación en el total de la matrícula, la educación virtual y la educación a distancia han pasado de representar 10.9% del total de la matrícula universitaria en el país en 2010 a 16.9% del total de la matrícula universitaria en 2016 (Ministerio de Educación Nacional, 2017a). Dicho avance en la matrícula universitaria virtual y a distancia trae, también, avances tecnológicos en este campo de la educación con la implementación de actividades sincrónicas, asincrónicas y, en ocasiones, mezcladas con actividades cara a cara en aula presencial (mixta o *blended*) (Olt, 2018). Sin embargo, las universidades aún deben adaptarse en su totalidad a esta modalidad de la educación. En muchas ocasiones, se continúan utilizando técnicas para el éxito y el avance estudiantil características de los ambientes educativos tradicionales que no siempre funcionan en la educación a distancia (Dumford y Miller, 2018).

Los requisitos de calidad en Colombia para los programas de educación universitaria estipulan una serie de características esperadas que

deben cumplir las universidades para el funcionamiento según los estándares nacionales e internacionales, con una serie de particularidades en requisitos para los programas de educación a distancia y educación virtual. Tales requerimientos también incluyen los servicios y programas de Bienestar Universitario. Pero algunos requisitos de funcionamiento todavía se asemejan a lo requerido para los programas universitarios ofrecidos en ambientes educativos presenciales tradicionales (existencia de escenarios deportivos, participación de los estudiantes en las actividades culturales o deportivas de la universidad) (Escobar, Calle, Castillo, Jaramillo y Ochoa, 2013), que no se adecúan a las necesidades de ambiente universitario requerido para el ajuste, adaptación y éxito académico con bienestar de los estudiantes que optan por la educación virtual o educación a distancia como su estrategia metodológica para la formación profesional.

En el ámbito latinoamericano, optar por la educación a distancia es una alternativa frente a las barreras que dificultan el ingreso y permanencia en la educación presencial tradicional, como la dedicación horaria, la ubicación geográfica de los centros de estudio, entre otros. Sin embargo, la opción por la educación a distancia implica para el estudiante estar en capacidad de manejar tecnologías (manejo de computadores, manejo de internet), autogestión del tiempo, administración de aprendizaje sin apoyo personal de docentes o sin la compañía integradora de otros pares (Escanés, Herrero, Merlino y Ayllón, 2014).

El ambiente universitario en el entorno virtual implica la posibilidad de vivir la experiencia de los servicios universitarios en general. Por tal motivo, aspectos como los servicios de apoyo o la calidad de las relaciones humanas y la comunicación afectiva con los tutores contribuyen al desarrollo de un ambiente adecuado para el desarrollo del potencial de aprendizaje de los estudiantes (Hernández-Sánchez y Ortega, 2015).

Algunos estudios en materia de Bienestar Universitario en la educación superior en Colombia identifican percepciones de los estudiantes (Contecha y Jaramillo, 2011), en el sentido de: *a*) Bienestar Universitario bajo una mirada adulto-céntrica, donde se identifica a esta dependencia como un padre o madre que asiste materialmente al alumno, impulsado por un

deber moral con intenciones prediseñadas ya decididas para el estudiante y donde no se obtiene una reciprocidad de dicho estudiante. *b)* Bienestar Universitario como trayecto que lleva al conocimiento; es decir, no con un fin en sí mismo, sino como un soporte en el trayecto de la educación superior. Con ello, el bienestar sería subsidiario a la profesión, apoyando su desarrollo en la formación. *c)* Bienestar como Capacidad, en un sentido en que implica descentralizar el conocimiento y que permita a los sujetos (estudiantes) la potencia de dar significado a sus propias acciones en el contexto de la educación superior, dando voz a todos los miembros de la universidad para la construcción de su bienestar y la confrontación de sus ideas. Igualmente, se ha podido evidenciar que la tendencia mayoritaria es que los programas y servicios de Bienestar se diseñen desde unidades centralizadas, con un bajo o nulo nivel de consulta y participación de los estudiantes o de la comunidad en el sondeo de necesidades de servicio o de estructuras requeridas para la participación (Montoya-Vásquez, Urrego-Velásquez y Paez-Zapata, 2014). Estos programas han sido previstos centrándose en la visión de estudiantes de aula tradicional presencial. Permanece aún la necesidad de conocer la percepción y necesidades de los estudiantes en metodología virtual y distancia tradicional acerca de qué es y qué se requiere en materia de Bienestar Universitario.

Entonces, se requieren documentos y estudios que contribuyan a la mirada y apreciación de condiciones para un *bienestar universitario* adecuado a las necesidades y requerimientos actuales de la población universitaria contemporánea. Si bien existen diagnósticos y estudios previos sobre el bienestar en la educación a distancia en Colombia (González, Aguilar y Pez-zano de Venogoechea, 2002), se requiere información actualizada para la orientación de programas y la toma de decisiones. Considerando los avances en inclusión de estudiantes vía crecimiento de las matrículas, la diversidad cultural y la ampliada composición de las comunidades universitarias actuales, se requieren servicios estudiantiles que también evolucionen y contribuyan al desarrollo académico y personal de los discentes, incluyendo el avance en sus habilidades académicas, las dificultades para aprender o adaptarse a nuevas metodologías de estudio y aprendizaje o adaptación

a la vida universitaria, con el fin de fortalecer la calidad de la experiencia académica y coadyuvar para que los estudiantes realicen su potencial pleno de aprendizaje (Ciobanu, 2013).

Tomando en cuenta el contexto anterior, se diseñó y ejecutó un proyecto de investigación con el propósito de atender las cuestiones presentadas, para el cual se propusieron los siguientes supuestos por verificar: *a)* los estudiantes de la metodología mixta (distancia tradicional) y virtual perciben los servicios de Bienestar Universitario que se les ofrecen como poco pertinentes a sus intereses y necesidades; *b)* los estudiantes de la metodología mixta (distancia tradicional) y virtual tienen la percepción de que requieren servicios de bienestar diseñados especialmente para su perfil y en concordancia con la naturaleza de la metodología; *c)* los estudiantes de la metodología mixta (distancia tradicional) y virtual valoran el acompañamiento que les permita superar las barreras propias de la metodología y perciben su aporte a nivel de bienestar; *d)* los estudiantes de la metodología mixta (distancia tradicional) y virtual no perciben servicios deportivos y culturales como estrategias que aporten a su bienestar; *e)* la percepción de bienestar de los estudiantes de la metodología mixta (distancia tradicional) y virtual se circunscribe con mayor énfasis a aspectos relacionados con el acompañamiento académico que se les pueda brindar.

El estudio tuvo como objetivo general identificar la percepción de los estudiantes de las metodologías mixta (distancia tradicional) y virtual frente a los programas, servicios y actividades de Bienestar Universitario que se les ofrecen actualmente en las Instituciones de Educación Superior (IES) en Colombia, así como sus necesidades en esta materia. En el siguiente apartado, se ilustra el abordaje metodológico que se siguió en el estudio para la verificación de los anteriores supuestos.

Método

En el estudio se trabajó con dos tipos de poblaciones: *a)* estudiantes; *b)* personal directivo de unidades de Bienestar Universitario. Con cada una de estos grupos de personas se siguieron abordajes metodológicos diferentes.

Grupos focales

Respecto del grupo de personal directivo de unidades de Bienestar Universitario, se trabajó con la metodología de grupos focales. Ésta es una forma de entrevista grupal, con énfasis en la investigación de colectivos que se centra en la pluralidad y variedad de las actitudes, experiencias y creencias de las personas que participan. Ese tipo de entrevistas se realiza en un espacio de tiempo relativamente corto y es útil para explorar conocimientos, experiencias o impresiones de las personas en un ambiente de interacción, aprovechando la posibilidad de la discusión activa y los comentarios del grupo (Hamui-Sutton y Varela-Ruiz, 2013).

En el grupo focal no se buscaron consensos entre los participantes, de modo que los participantes pudieran mantener sus opiniones iniciales, cambiarlas o adoptar nuevas ideas a partir de las reflexiones que el grupo progresivamente proponía durante la reunión (Silveira, Colomé, Heck, Nunes da Silva y Viero, 2015). Para la convocatoria de participantes, se hizo una invitación a las IES de Colombia interesadas en participar, anunciando con anticipación la fecha y lugar de la reunión. Los criterios de participación se refirieron a 1) estar vinculado como directivo (director, vicerrector, coordinador, entre otros) en una unidad de Bienestar Universitario o similares en una universidad con estudiantes matriculados en Metodología Distancia Tradicional o Virtual; 2) presentarse en la reunión del grupo focal en la fecha y hora indicadas. El moderador (uno de los investigadores del estudio) fue una persona que conocía la temática y el campo de estudio en profundidad. Los apoyos al moderador fueron otros dos investigadores, quienes tomaron notas y apoyaron la orientación de la discusión.

La captura de los datos y el procesamiento de la información se realizaron siguiendo una estructura de citación, convocatoria, presentación de preguntas orientadoras, firma de la asistencia y del consentimiento de participación en el estudio. Los datos se organizaron por lectura flotante, agrupación de las palabras y frases clave (identificadas por el moderador o los apoyos) y agrupación de bloques de unidad por convergencia de la información. Se realizaron

dos sesiones de grupos focales. En total participaron treinta y tres representantes de universidades de Colombia entre las dos reuniones.

Las preguntas orientadoras que se utilizaron fueron: *a)* ¿qué servicios están ofreciendo o qué intentos de acciones están desarrollando para poder atender a la población estudiantil en metodología mixta y/o virtual en sus instituciones? *b)* ¿cuáles consideran son las principales limitaciones que enfrentan al abordar el desarrollo de actividades de bienestar para la población o mixta o virtual? *c)* ¿cuál creen que sea el concepto que tienen los estudiantes de lo que es el bienestar? *d)* si dispusieran de todos los recursos necesarios para implementar acciones de Bienestar Universitario, ¿en qué los invertirían?

Encuesta a estudiantes

Dada la dispersión geográfica de los estudiantes en metodología virtual a lo largo del país, se decidió utilizar la encuesta electrónica como instrumento para la obtención de la información. La encuesta es una técnica ampliamente utilizada como técnica de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y efectivo. Dicha técnica utiliza un conjunto de procedimientos estándar, mediante los cuales se recoge y se analiza una serie de datos recolectados entre una muestra representativa de casos de una población o de un universo más amplio, del cual se pretende explorar y describir una serie de características (Casas, Repullo y Donado, 2003).

La validación de la encuesta se realizó a partir de dos procesos. Primero, el texto de la encuesta se distribuyó a los directores o coordinadores de Bienestar Universitario que asistieron a los *Grupos focales* con el fin de que revisaran la pertinencia de las preguntas en relación con los objetivos de la investigación, así como su formulación. Segundo, el cuestionario se aplicó a diez estudiantes de diferentes IES con el fin de analizar la claridad de las preguntas. Con base en la retroalimentación recibida en ambos procesos, se realizaron los ajustes requeridos. Para la distribución de la encuesta y para motivar la participación diversa de las universida-

des en Colombia, se envió una comunicación firmada por el rector de la Universidad EAN a los rectores de las IES enunciadas en la tabla 1.

Además, se reenvió *link* del cuestionario a las oficinas de rectorías de las IES del país que contaban con estudiantes matriculados en Metodología de Educación Virtual o Distancia tradicional, junto con un mensaje electrónico realizado desde el área de Innovación Educativa del Ministerio de Educación Nacional, facilitado por el apoyo de la publicación de la noticia acerca de la importancia del estudio, realizada en el portal *Colombia-Aprende* (Ministerio de Educación Nacional, 2017b). Igualmente, se realizó una divulgación del estudio y sus objetivos entre los líderes y funcionarios de oficinas de Bienestar participantes de la Red de Bienestar Universitario de la Asociación Colombiana de Universidades, Ascun, Nodo Bogotá. Las IES que aceptaban participar, reenviaban el cuestionario a sus estudiantes vía correo electrónico. Se tenían en cuenta todas las consideraciones legales para el manejo confidencial de los datos y la custodia y autorización para el manejo de la información brindada por los participantes.

El cuestionario fue respondido por 2 mil 530 estudiantes matriculados entre el tercer y décimo semestre de programas de pregrado en Metodología Mixta (Distancia Tradicional) y Virtual de trece IES diferentes (tabla 1). No obstante, es necesario señalar que, en cuatro de ellas, solamente hubo respuesta de un estudiante. Se utilizó un muestreo por conveniencia, basado en la anuencia de las IES por participar en el estudio y en el interés del estudiante por responder las encuestas, como criterios de accesibilidad y proximidad (Otzen y Manterola, 2017).

Tabla 1. IES con estudiantes que participaron en el estudio.

Institución Universitaria Politécnico Gran colombiano
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Fundación Universitaria del Área Andina
Fundación Universitaria Católica del Norte
Universidad EAN

Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB

Universidad del Tolima

Corporación Universitaria del Caribe

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, UPTC

NOTA: En la Escuela Superior de Administración Pública; en la Corporación Universitaria Asturias; en la Universidad de Cartagena, y en la Universidad de Antioquia, sólo respondió un estudiante en cada una.

En la tabla 2, se ilustra la estructura de la encuesta que fue enviada a los estudiantes. Las seis categorías que se ilustran se desarrollaron en 36 preguntas que contenía el cuestionario.

Tabla 2. Categorías en las que se organizó el cuestionario de la encuesta.

<i>Categorías</i>	<i>Variables incluidas</i>
Caracterización de los estudiantes	Relación con variables de tipo demográfico, estudios previos concluidos y no concluidos y el nivel de éstos; tiempo transcurrido para retomar estudios y disponibilidad de tiempo para dedicar al estudio.
Caracterización de la metodología	Relacionada con el número de estudiantes en un curso y la frecuencia y duración de las sesiones presenciales (para distancia tradicional).
Consideraciones sobre el concepto de <i>bienestar</i>	Se incluye la variable <i>concepto de bienestar</i> desde cinco perspectivas conceptuales distintas, con el fin de determinar aquella con la que mejor se identifican los estudiantes.
Percepción de los programas, servicios y actividades de Bienestar. Universitario que se ofrecen y aspectos del entorno de aprendizaje generadores de bienestar o malestar.	Variables relacionadas con <i>servicios actuales</i> desde los programas estándar de Bienestar Universitario considerados en el Decreto 1295 de 2010 (Ministerio de Educación Nacional, 2010). Asimismo, las variables <i>generadores de bienestar</i> ; es decir, que causan satisfacción, y <i>generadores de malestar</i> , que propician molestia y/o frustración, al interior del entorno virtual de aprendizaje.

Percepción de los programas, servicios y actividades de interés para los estudiantes.	Se incluyen variables relacionadas con <i>Servicios posibles</i> , en los que se incluyen propuestas que no necesariamente se encuentran consideradas en los programas tradicionalmente ofertados por unidades de bienestar universitario.
Consideraciones sobre la conectividad y posibilidades de asistencia presencial a diversas actividades.	Se incluyen variables referidas a los servicios de internet en el lugar de origen y perspectiva de desplazamiento físico del lugar de origen al lugar de estudio.

RESULTADOS

En este apartado se presentan algunos de los resultados en particular del estudio. Para conocer la totalidad del estudio, es recomendado remitirse al texto *Lo que piensan los estudiantes virtuales en Colombia sobre el bienestar universitario* (Argüelles, Chica, Guzmán, Montejo y Pava, 2019).

Participación mayoritaria de la mujer

La figura 1 nos permite comparar la distribución de los participantes en el estudio, clasificados por sexo. Se puede evidenciar una similitud entre la participación de la mujer en el estudio respecto de la participación de ellas en la matrícula a nivel nacional en educación virtual-distancia, según datos del Sistema Nacional de Información en la Educación Superior, SNIES.

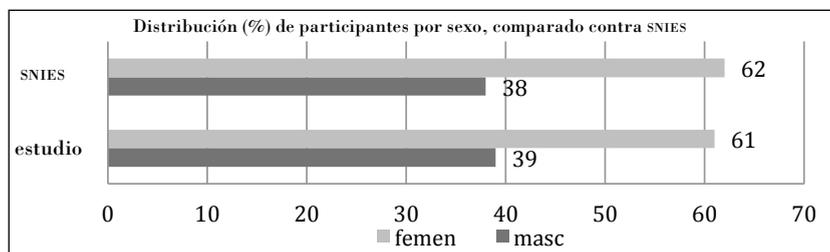


Figura 1. Participación por sexo en el estudio versus la participación de la matrícula Nacional Virtual según datos del SNIES (Ministerio de Educación Nacional, 2018b).

Por su parte, la figura 2 nos muestra que, en el estudio, 57.7 % de las mujeres menores de 30 años de edad optan por la educación virtual.

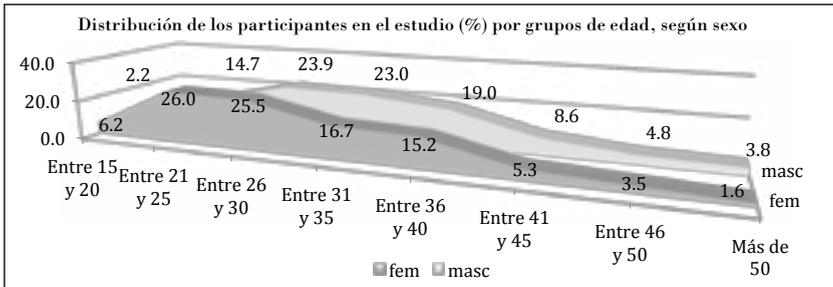


Figura 2. Distribución de los participantes en el estudio, según sexo y según grupos de edad.

Según lo expuesto en la figura 3, llama la atención que, mayoritariamente, la mujer manifiesta menor número de horas/semanas disponibles para el estudio o actividades académicas respecto de los hombres.

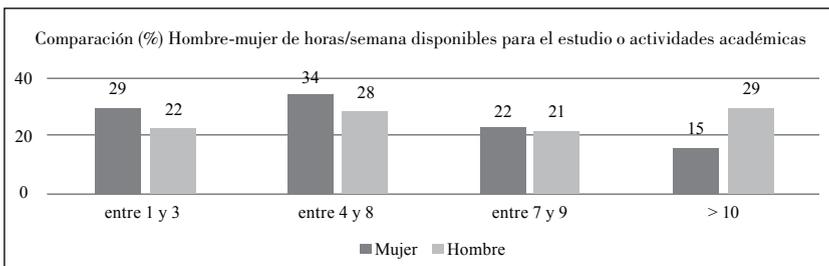


Figura 3. Disponibilidad de horas/semana para estudio o actividades relacionadas con la educación virtual.

Interés por un bienestar de acompañamiento académico

En general, la mayoría de los estudiantes de educación superior virtual pasan cierto tiempo desvinculados del sistema educativo formal antes de

retomar sus estudios en esta modalidad de educación. La figura 4 nos muestra que incluso 42% de los encuestados manifiesta entre cuatro y diez o más años de desvinculación del sistema de educación formal antes de iniciar sus estudios de pregrado virtual o distancia.

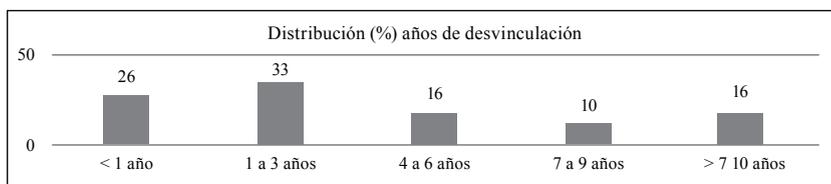


Figura 4. Distribución (%) años de desvinculación del sistema de educación antes de iniciar en Virtual.

Una de las preguntas del estudio estaba relacionada con el interés en actividades de acompañamiento académico promovidas desde Bienestar Universitario. Se presentaba en una escala de uno (*prácticamente ningún interés*) hasta ocho (*altamente interesado*). Se cruzaron los resultados de esta pregunta contra las respuestas a la pregunta 23, que buscaba identificarse con uno u otro de los conceptos allí propuestos de Bienestar que más les generaba interés o atracción.

La figura 5 nos muestra el resultado de este cruce de información, evidenciando que, por una parte, el modelo que más personas eligieron fue el que resumimos aquí como *mejorar la calidad de vida* (Nussbaum y Sen, 2002) y que el enunciado que se presentaba era: (para usted, Bienestar es: ____) “La posibilidad de mejorar la calidad de vida en torno a crear capacidades para lograr funcionamientos valiosos relacionando con la salud, la economía, el emprendimiento, el arte, la estética, la cultura y otros, respecto de la toma de decisiones en relación con los valores y la libertad humana, pensando siempre en el otro”. Vemos, igualmente, que los estudiantes que mayoritariamente eligen *mejorar calidad de vida* como concepto de *bienestar*, son aquellos que expresan mayor interés en que les sean ofrecidas actividades de fortalecimiento académico desde el

bienestar (en eje x, el número ocho representa el mayor interés en actividades de apoyo académico desde los programas de bienestar).

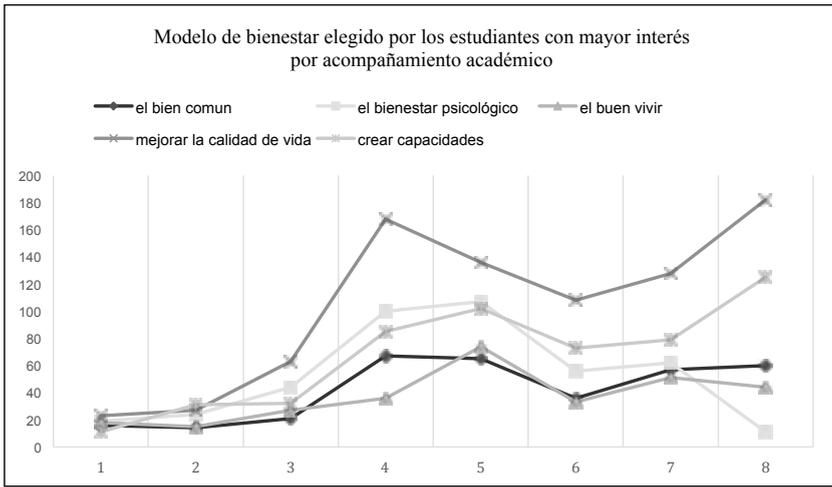


Figura 5. Concepto de bienestar preferido vs. Interés por actividades de acompañamiento académico.

La pregunta 31 de la encuesta presentaba una serie de enunciados relacionados con actividades o posibles propuestas desde Bienestar Universitario que aumentarían el interés de participación por parte de los estudiantes. La tabla 3 nos presenta los porcentajes de personas que eligieron una u otra de las opciones. Cabe destacar que 47% manifestó que la actividad que más ayudaría a incrementar la participación de los estudiantes en Bienestar Universitario debe relacionarse con las nivelaciones en áreas académicas o actividades de soporte académico de fortalecimiento.

Tabla 3. Porcentaje de las actividades más importantes para incrementar la participación en Bienestar Universitario por parte de estudiantes de educación virtual o a distancia.

<i>Importancia. Actividad para incrementar la participación</i>	<i>Porcentaje</i>
Posibilidad de acceder a cursos de nivelación en áreas académicas básicas como matemáticas, escritura u otros de su interés.	38
Si encontrara actividades en línea, en tiempo real, que le permitieran interactuar en las distintas áreas de su interés.	25
Posibilidad de tomar cursos libres relacionados con el desarrollo personal propio y de su familia.	9
Actividades de acompañamiento académico de soporte a la metodología de estudio, propia de la metodología en que cursa el programa.	9
Posibilidad de acceder a diversos eventos académicos en vivo desde el lugar en que se encuentra.	5
Juegos diversos que pudiera realizar en línea desde el lugar en que se encuentra y en el momento que tenga disponible.	4
Posibilidad de acceder a muestras culturales, deportivas y recreativas en vivo desde el lugar en que se encuentra.	4
Actividades relacionadas con el manejo adecuado de las plataformas tecnológicas con las que debe interactuar en sus procesos académicos.	3
Oportunidad de participar en muestras culturales en línea y en tiempo no real que le permitan conocer los talentos de sus compañeros y que éstos conozcan los suyos.	2

Diferentes visiones entre personal directivo del bienestar y los estudiantes

La pregunta 20 quería conocer del estudiante si tiene sesiones presenciales. Dado que algunas IES ofrecen este tipo de encuentros presenciales como

complemento a la Educación Virtual o en Educación a Distancia, era necesario saber cuál era la propuesta mayoritaria de los estudiantes que contestaban la encuesta. Contestó que *no* 63% de los estudiantes. Es decir, la mayoría *no* tiene encuentros presenciales de ninguna índole.

La tabla 4 muestra la ponderación de respuestas a la pregunta 27 (“Ordene de acuerdo con el nivel de importancia que tiene para usted, las razones para no participar o para que su participación sea baja”). Se puede observar que 71% de los encuestados afirmó que no participa en actividades de *bienestar* porque no tiene tiempo dadas sus responsabilidades laborales o porque, para participar, debe desplazarse hasta el campus o la sede de la IES.

Tabla 4. Razones para no participar en *Bienestar universitario*.

<i>Razón</i>	<i>Porcentaje</i>
Falta de tiempo para participar por ocupaciones laborales.	59
Falta de información respecto a la oferta de servicios de bienestar que tiene la institución.	22
Necesidad de desplazarme al campus de la institución para participar.	12
Poca pertinencia de las actividades que la institución ofrece respecto de mis necesidades.	4
Poca pertinencia de las actividades que la institución ofrece respecto de mis intereses.	3

Uno de los resultados del análisis de contenido de los grupos focales con directivos (directores, vicerrectores) de Bienestar Universitario nos muestra que, frente a la pregunta estímulo: “¿Qué servicios están ofreciendo o qué intentos de acciones están desarrollando para poder atender a la población estudiantil en metodología mixta y/o virtual en sus instituciones?”, las respuestas más fuertes, entre otras fueron: a) “Modificación de

los horarios de la oferta de servicios de bienestar tradicionales diseñados para estudiantes presenciales, ofreciendo nuevas franjas en fines de semana para población en metodología mixta (distancia tradicional) y virtual”.
b) “Oferta por demanda y según interés de cada zona de actividades deportivas, culturales y de salud de manera presencial, en el caso de IES con sedes múltiples a nivel nacional”.

Es decir, paradójicamente, los directivos proponen acciones y servicios presenciales de Bienestar en las sedes o centros regionales de las IES, pero los estudiantes afirman que no tienen tiempo para acudir o les quedan muy distantes los puntos de encuentro o que, al no tener nunca actividades presenciales como parte de su educación a distancia o virtual, igualmente nunca asistirán a actividades de *bienestar*.

Para profundizar la visión de diferencia entre directivos del *Bienestar* y *Estudiantes*, pudo verse antes en la figura 5 que el concepto de Bienestar con el cual mayoritariamente se identificaron los respondientes a la encuesta fue: “La posibilidad de mejorar la calidad de vida en torno a crear capacidades para lograr funcionamientos valiosos relacionando con la salud, la economía, el emprendimiento, el arte, la estética, la cultura y otros, respecto de la toma de decisiones en relación con los valores y la libertad humana, pensando siempre en el otro” (Nussbaum y Sen, 2002). Sin embargo, cuando contrastamos esto con una de las categorías emergentes en los grupos focales con directivos, vemos una contradicción.

Frente a la pregunta estímulo: “¿Cuál creen ustedes que es el concepto que tienen los estudiantes de lo que es el bienestar?”, los directivos del bienestar participando en los grupos focales mencionaron: “Los estudiantes de la metodología educación a distancia y educación virtual (incluso los de educación presencial) tienen una perspectiva asistencialista del bienestar y conciben esta área como aquella en la que buscan y esperan dar solución a todo tipo de inquietudes y problemáticas” (Argüelles Pabón *et al.*, 2019).

Vemos una diferencia de concepción. Los estudiantes se identifican con un Bienestar de capacidades para la calidad de vida y los directivos

del Bienestar Universitario consideran que los estudiantes esperan asistencialismo y soluciones.

Conclusiones

En los datos presentados anteriormente, podemos observar en primera instancia que, en la educación virtual en Colombia, una mayoría femenina joven se abre paso, buscando la formación profesional. Sin embargo, se evidencia la dificultad en disponibilidad de tiempos para el estudio de la Mujer. Esto puede estar relacionado con las desigualdades de carácter cultural que persisten en nuestra sociedad, ya que, si bien la matrícula es mayoritaria de mujeres en la educación superior virtual, todavía la mujer debe cumplir tanto con los roles relacionados con el cuidado de miembros de la familia o adicionar trabajo de responsabilidad doméstica junto, como con el tiempo para su actividad de crecimiento profesional. Este tipo de patrones culturales pueden contribuir a perpetuar las brechas de género en el avance profesional de la mujer frente al hombre en Colombia (Ministerio de Educación Nacional, 2018a). Estos elementos diferenciados y con perspectiva de género deberán considerarse al momento de organizar la propuesta de servicios y programas de Bienestar Universitario para la educación virtual. No es posible persistir en una propuesta unificada que no considere la inclusión y propuestas de bienestar que contribuyan al cierre de brechas entre géneros y que ayuden a la mujer a su permanencia y graduación exitosa.

Los datos muestran que, en general, para el grupo encuestado, 52% de los estudiantes que regresa a la educación superior optando por la educación virtual o a distancia, lo hace después de pasar entre cuatro y diez años fuera del sistema. Muchos de los estudiantes que acceden a esta opción de educación buscan superar barreras geográficas respecto de los centros de formación o buscan superar barreras económicas buscando costos más favorables respecto de la educación presencial tradicional o, en algunos casos, regresan a la educación para superar barreras, como

alguna discapacidad o dificultades en los horarios de trabajo (Escanés *et al.*, 2014).

El tiempo fuera del sistema de educación superior o las diferentes ocupaciones le presentan al nuevo estudiante de distancia o virtual una serie de desafíos (autogestión del aprendizaje, habilidades en computación, entre otras) para los cuales no siempre está adecuadamente preparado. En ese caso, es claro por qué los estudiantes preferirían un Bienestar Universitario que se ocupe de actividades y servicios que faciliten su nivelación académica o que fortalezca habilidades relacionadas con las plataformas tecnológicas y la ofimática. Lógicamente, también será necesario que el Bienestar Universitario fortalezca las habilidades para la autogestión del tiempo, la atención centrada en metas y demás acciones que contribuyan a mitigar el peso de las barreras que el tiempo de desescolarización o la edad de los estudiantes podría presentar a los estudiantes.

Se observan diferencias entre las necesidades e intereses de los estudiantes relacionados con las propuestas que Bienestar Universitario realiza. Evidentemente, hacer “ajustes” a las actividades, programas o servicios que se ofrecen en la educación presencial tradicional para lograr encajar a los estudiantes de educación a distancia y virtual no facilita su participación o no siempre funciona (Dumford y Miller, 2018). Se ratifica, entonces, la necesidad de superar un Bienestar Universitario propuesto desde instancias centrales, solamente formulado desde los directivos o funcionarios, y que no escucha o considera las necesidades y sentidos de los estudiantes y la comunidad universitaria (Contecha y Jaramillo, 2011) o que no entiende la evolución de las concepciones del Bienestar por parte de los estudiantes, que podrían estar ahora más interesados en capacidades para el desarrollo humano y en dejar atrás la concepción de un estudiante simplemente interesado en la solución asistencial a problemáticas puntuales como centro de su bienestar.

Finalmente, consideramos que, para superar las limitaciones del estudio actual, sería prudente fortalecer la participación de los estudiantes con muestreos de carácter aleatorio que nos permitan generalizar las conclusiones. Es claro que, dado el tipo de muestreo por disponibilidad

utilizado en el presente estudio, las reflexiones que se están presentando sólo nos hablan de lo observado entre los respondientes de esta encuesta. Igualmente, agregaría valor un componente cualitativo con estudiantes, para fortalecer la visión y la interpretación de su punto de vista acerca del Bienestar en Educación a Distancia y Educación virtual. En cualquier caso, este tipo de documentos le permiten una orientación más clara a los gestores y encargados del Bienestar Universitario, de los servicios estudiantiles o de las oficinas de asuntos estudiantiles en las universidades de Colombia y Latinoamérica para orientar las propuestas y concepciones que contribuyan hacia un Bienestar que fortalezca la formación integral, el desarrollo humano y la construcción de moderna ciudadanía.

Referencias

- Argüelles Pabón, D. C., Chica Cañas, F. A., Guzmán Serna, M. del S., Montejo Ángel, F. A. y Pava Díaz, G. H. (2019). *Lo que piensan los estudiantes virtuales en Colombia sobre el Bienestar Universitario*. Recuperado de <http://editorial.universidadean.edu.co/lo-que-piensan-los-estudiantes-virtuales-en-colombia-sobre-el-bienestar-universitario-categories-name.html>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. y Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31 (8), 527–538. Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Ciobanu, A. (2013). The role of student services in the improving of student experience in higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 92, 169–173. doi.org/10.1016/J.SBSPRO.2013.08.654
- Contecha Carrillo, L. F. y Jaramillo Echeverri, L. G. (2011). The University Welfare Subordinated to an Instrumental Modernity. *Revista U. D. C. A Actualidad & Divulgación Científica*, 14 (1), 101–109. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rudca/v14n1/v14n1a13.pdf>
- Dumford, A. D. y Miller, A. L. (2018). Online learning in higher education: Exploring advantages and disadvantages for engagement. *Journal of Computing in Higher Education*, 30 (3), 452–465. doi.org/10.1007/s12528-018-9179-z

- Escanés, G. A., Herrero, V., Merlino, A. y Ayllón, S. (2014). Deserción en educación a distancia: factores asociados a la elección de modalidad como desencadenantes del abandono universitario. *Virtualidad, Educación y Ciencia*, 5 (9), 45–55. Recuperado de <http://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/44834>
- Escobar, M. E., Calle P., J. M., Castillo Torres, M., Jaramillo, A. y Ochoa Piedrahita, M. L. (2013). *Lineamientos para solicitud, otorgamiento y renovación de registro calificado. Programas de pregrado y posgrado*. Recuperado de https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-338177_archivo_pdf.pdf
- González Álvarez, L. J., Aguilar Bustamante, E. R. y Pezzano de Venogoechea, G. (2002). *Reflexiones sobre el Bienestar Universitario. Una mirada desde la educación a distancia y la jornada nocturna*, Colombia: Instituto Colombiano de Fomento a la Educación Superior ICFES. Recuperado de http://www.fumc.edu.co/wp-content/uploads/resoluciones/arc_913.pdf
- Hamui-Sutton, A. y Varela-Ruiz, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en Educación Médica*, 2 (5), 55–60. doi.org/10.1016/S2007-5057(13)72683-8
- Hernández-Sánchez, A. M. y Ortega, J. A. (2015). Aprendizaje Electrónico Afectivo: un modelo innovador para desarrollar una acción tutorial virtual de naturaleza inclusiva. *Formación Universitaria*, 8 (2). España: Universidad de Granada, 19–26. doi.org/10.4067/S0718-50062015000200004
- Ministerio de Educación Nacional. (2010). *Decreto 1295 de 2010, por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior*. Recuperado de https://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-229430.html?_noredirect=1
- Ministerio de Educación Nacional. (2017a). *Anuario Estadístico de la Educación Superior Colombiana*. Recuperado de https://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-360745_recurso_1.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. (2017b). Proyecto de investigación. *Portal Colombia aprende: La red del conocimiento*. Recuperado de <http://aprende.colombiaaprende.edu.co/es/agenda/noticias/proyecto-de-investigación>
- Ministerio de Educación Nacional. (2018a). *Enfoque e identidades de género para los lineamientos política de educación superior inclusiva*. Recuperado de https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-357277_recurso_3.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. (2018b). Sistema Nacional de Información de las Instituciones de Educación Superior SNIES. Recuperado de <https://www.mineduacion.gov.co/sistemasinfo/snies/>

- Montoya-Vásquez, D. A., Urrego-Velásquez, D. y Paez-Zapata, E. (2014). Revista Facultad Nacional de Salud Pública. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 32 (3), 355–363. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2014000300010&lng=en&nrm=iso&tlng=
- Nussbaum, M. C. y Sen, A. (2002). *La calidad de vida*. Recuperado de <https://www.marcialpons.es/libros/la-calidad-de-vida/9789681648985/>
- Olt, P. A. (2018). Virtually There: Distant freshmen blended in classes through synchronous online education. *Innovative Higher Education*. Kansas: Universidad Pública de Hays, 43 (5), 381–395. doi.org/10.1007/s10755-018-9437-z
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*. Temuco: Universidad de la Frontera, 35 (1), 227–232. doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037
- Silveira Donaduzzi, D. S. da, Colomé Beck, C. L., Heck Weiller, T., Nunes da Silva Fernandes, M. y Viero, V. (2015). Grupo focal y análisis de contenido en investigación cualitativa. *Index de Enfermería*, 24 (1–2), 71–75. doi.org/10.4321/S1132-12962015000100016