



Universidad de oriente
Núcleo de sucre
Escuela de ciencias sociales
Departamento de trabajo social

**ESTUDIO SOBRE LA INCIDENCIA DEL ROL DEL TRABAJADOR
SOCIAL EN LOS PROGRAMAS Y BENEFICIOS SOCIALES
IMPLEMENTADOS POR EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL
DEL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, CUMANÁ. 2011.**

TUTORA:

M.Sc. Hilda Otero
Aslumelg

Richard

AUTORES:

González,

Jiménez,

Trabajo de grado, modalidad Tesis, presentado como requisito parcial
para optar al título de Licenciados en Trabajo Social.

Cumaná, Junio 2012



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

ECS/CTG/046/2012

ACTA

Nosotras, Prof. Iris Malaver, Prof. Zoraya Palomo C., Jurados y Prof. Hilda Otero, tutora del Trabajo de Grado titulado: **“ESTUDIO SOBRE LA INCIDENCIA DEL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LOS PROGRAMAS Y BENEFICIOS SOCIALES IMPLEMENTADOS POR EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL DEL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, CUMANÁ 2011”** presentado por los Bres. **ASLUMELG A. GONZÁLEZ C.I. 12.224.584** y **RICHARD JIMÉNEZ C.I. 10.462.024**, para optar por el título de **LICENCIADOS EN TRABAJO SOCIAL**; hacemos constar que previo el estudio del mismo, se realizó la discusión el día viernes 29 de junio de 2012 a las 3:00 pm; en la Sala de Reuniones del Cuerpo de Bomberos de la Universidad de Oriente del Núcleo de Sucre. Finalizada la discusión se decidió **APROBAR** el antes dicho trabajo.

Certificación que se expide en Cumaná a los diecisiete días del mes de julio del año dos mil doce.




Prof. Zoraya Palomo
Jurado


Prof. Iris Malaver
Jurado

dios

c.c Dpto. Admisión y Control de Estu

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
LISTA DE GRAFICOS	v
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	5
1.1 Planteamiento Del Problema:.....	5
1.2 Objetivos.	15
1.2.1 Objetivo General:.....	15
1.2.2 Objetivos Específicos:.....	15
1.3 Justificación.....	16
CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	20
2.1 Antecedentes De La Investigación:.....	20
2.2 Bases Teóricas.....	28
2.2.1 Bienestar Social.....	28
2.2.2 La Calidad De Vida Y El Bienestar Social.....	33
2.2.3 Programas De Bienestar Social.....	37
2.2.4 Beneficios Sociales.....	39
2.2.4.1 Clasificación De Los Beneficios Sociales.....	42
2.2.4.2 Ventajas De Los Beneficios Sociales.....	44
2.3 Campo De Acción Del Trabajo Social En Las Instituciones:.....	45
2.4 Roles Y Funciones Del Trabajador Social En El Area Laboral.....	54
2.5 Aspectos Teóricos, Metodológicos Y Técnicos Del Trabajo Social.	68
2.6 Reseña Del Departamento De Servicio Social Del Rectorado De La Universidad De Oriente.....	100

CAPITULO III.....	120
MARCO METODOLÓGICO.....	120
3.1 Nivel de la investigación:.....	120
3.2 Diseño de investigación:.....	120
3.3 Área de estudio:	121
3.4 Población y Muestra:.....	121
3.6 Fuentes de información:	122
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	122
3.8 Presentación y análisis de los datos:	123
3.9 Confiabilidad y validez de los datos:	123
CAPÍTULO IV	125
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS:	125
4.1 Programas Y Beneficios Sociales Implementados Por El Departamento De Servicio Social Del Rectorado De La Universidad De Oriente, Dirigidos Al Logro Del Bienestar Social Del Personal Administrativo Y Obrero.	126
4.2 Herramientas Teóricas, Metodológicas Y Técnicas Implementadas Por Los Trabajadores Sociales Adscritos Al Departamento De Servicio Social Del Rectorado En La Atención De Los Usuarios.....	134
4.3 Influencia Y Participación Del Trabajador Social En El Proceso De Toma De Decisiones, Ejecución De Procedimientos Administrativos, Técnicos U Operativos Relativos A Los Programas Y Beneficios Sociales Desarrollados Por El Departamento De Servicio Social Del Rectorado De La Universidad De Oriente.	139
4.4 Precisar El Nivel De Satisfacción De Los Usuarios (Personal Administrativo Y Obrero) En Relación A La Atención Brindada Por Los Trabajadores Sociales En El Departamento De Servicio Social Del Rectorado De La Universidad De Oriente.	147
CONCLUSIONES	191
RECOMENDACIONES.....	198

REFERENCIAS BIBLIOGRFICAS201
ANEXOS.....205
HOJA DE METADATOS223

DEDICATORIA

A mi madre, Luisa Antonia Rodríguez, mujer de invaluable capacidades y virtudes, quien forjó en mi ese espíritu perseverante, acucioso, de inquebrantable lucha en defensa de mis ideales y convicciones; mi vida es insuficiente para retribuirte tanto esmero, solícitos cuidados, preocupaciones, sobresaltos, desvelos, esfuerzos, apoyo, orientaciones, ejemplos de sencillez, humildad y humana cotidianidad. ¡Gracias por heredarme tan hermosos atributos!

A mis abuelos Lucía, por su gran fortaleza, modelo de vida y dedicación y por permitirme disfrutar toda la experiencia propia de su longevidad; y Juan de la Cruz (+), quien desde mis primeros pasos me inculcó los valores e ideario necesario en la construcción de mi vital ciudadanía. Tu recuerdo es pensamiento vivo en mi diario accionar; tu excelente humor y creativas ocurrencias viven latentes en mi corazón. Viejo, has hecho una falta enorme. Gracias por tus enseñanzas y afectos. Tus bendiciones nutren mi musa y ennoblecen mi alma.

A mis tíos, Eliseo, Pedro José, Ubalda, Rafael, José Inocente, Nelson y Juan José; gracias por toda su cooperación, solidaridad, bondad, valiosos ejemplos, castigos y recompensas, y por estar allí en los momentos de indecisión, impulsividad, alegrías y satisfacciones. Mi éxito es también su éxito porque fue ese el modo de vida que ustedes me enseñaron.

A mis primos, quienes me permitieron cultivar el don de la amistad, generosidad y amor fraterno; valga mi ejemplo para alimentar sus anhelos y capacidad de amor al prójimo.

A mis hermanos, Juan José (+), Asgongar, Ascarmelug, Ascarmelg, Augusto y Lucía Paola, y mis adorables sobrinas, Sthefany Giselle, Claret, Daniela y Lurielcys, por tanto afecto, confianza y credibilidad manifestada. Gracias por darme el honor, gozo y satisfacción de tenerlos a mi lado y brindarme todas las alegrías y vivencias que me han dado.

A mis suegros, Luisa Zoila (+), Juan Rosas; abuelos políticos, Rafael López, Paquita de López (+), Dominga de Rosas y Juan Rosas; tíos políticos, Lucía, Alcides, Vilma, Miriam y Rafael Paz, por su desinteresado apoyo, consejos, y motivación permanente. Gracias por creer en mí y darme todo aquello que a lo mejor no merecía, pero que ustedes consideraron era un aporte nacido desde lo más noble y humano de sus corazones.

Al M.Sc. Leonardo Rivas, por generar a través de su amistad, nuevas expectativas y oportunidades, ayudándome a gerenciar mi tiempo y aglutinar esfuerzos hacia el logro de la prosperidad y éxito personal.

A mi sempiterna novia y esposa, Miralcys, y mis hijos, Evaluna Chiquinquirá y Carlos Andrés, motores de mi vida que enriquecen cada segundo vital con su presencia y amor incondicional. Este logro lo motivaron ustedes. Valió la pena el tiempo que pasamos alejados, sin la cercanía y caricias emocionales que tanto anhelaron. Son mi tesoro más preciado y la mayor manifestación de amor divino con que me ha premiado el Dios supremo. Vivo por ustedes. Los amaré por siempre.

A mi amigo y compañero Richard, por ayudarme a perseverar en la búsqueda de este logro. Fue un placer trabajar a tu lado. Dios te bendiga y te colme de éxitos. ¡Lo logramos, mi pana!

Aslumelg Augusto

DEDICATORIA

En este día tan especial le doy gracias primeramente a Dios y a su hijo Jesucristo por la culminación de este trabajo.

A mis padres Román de Jesús Jiménez e Hilda Josefina Guarepe de Jiménez, gracias por darme la vida y por ser una de mis principales fuente de inspiración; este triunfo se los debo en gran parte a ustedes que han sido los primero que impulsaron este gran logro.

A mi esposa Elizabeth Medina de Jiménez por su amor y su ayuda incondicional, por el apoyo en los momentos difíciles, dándome fuerza para culminar con éxito este trabajo. Te amo.

A mis hijas Richelis Nazaret Jiménez Medina y Rilianny Sarai Jiménez Medina por ser mis preciados tesoros; las quiero mucho.

A mis hermanos José Ramón, Yazmín Milagro, José Gregorio Jeannelis Josefina y a mis sobrinos por el apoyo brindado.

A mis suegros Elizabet García (Chabela) y Olfirio Medina por la confianza brindada.

A mis compañero de trabajo del I.A.P.E.S por su solidaridad, paciencia y apoyo.

A Aslumelg González, gracias por ser mi compañero y amigo, aunque en tiempos buenos y tiempos difíciles permaneció firme en el logro de esta meta.

A todos los que me apoyaron ¡Muchas Gracias!

Richard Jiménez.

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradecemos a Dios nuestro creador por darnos la perseverancia, sabiduría y humildad necesaria para poder alcanzar este logro tan importante en nuestras vidas.

A la M.Sc. Hilda Otero por su valioso aporte científico, dedicación y orientaciones en la realización de esta investigación. Le estaremos eternamente agradecidos por su sensibilidad, confianza y amistad. Dios le bendiga.

Al M.Sc. Rafael Betancourt por permitirnos realizar este trabajo en el Departamento; por su apoyo, solidaridad, afectos y oportunos consejos.

A los usuarios y Trabajadores Sociales del Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente.

A nuestros compañeros, de estudio, con quienes compartimos ratos alegres y otros no tan agradables, aunque jamás abandonamos la meta.

A nuestros profesores, por sus acertadas orientaciones y proporcionarnos la oportunidad de continuar cosechando experiencia y éxitos.

A la Sra. Leonor Milano (leíto) y al Sr. Wilmer Jiménez por facilitarnos material bibliográfico y colaborar siempre con nosotros.

A todas las demás personas que colaboraron desinteresadamente en la realización de este logro, muchísimas gracias.

Aslumelg y Richard

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico N° 1 Distribución Absoluta de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a los servicios solicitados.	147
Gráfico N° 2 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios del Departamento de Servicio Social del Rectorado con respecto al tiempo esperado para ser atendidos.	155
Gráfico N° 3 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios del Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente con respecto a la duración de la atención.....	158
Gráfico N° 4 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios si recibió un trato respetuoso, amable y considerado de parte del personal del Departamento de Servicio Social.....	159
Gráfico N° 5 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a los requisitos exigidos por el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente.....	161
Gráfico N° 6 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a si le han negado la atención requerida en el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente.....	163
Gráfico N° 7 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a si ha formulado quejas en contra el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente por la atención prestada.	165
Gráfico N° 8 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a si el personal del servicio manifiesta conocimiento en los procesos y procedimientos organizacionales, para la atención.	166

Gráfico N° 9 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión del usuario con respecto a si el personal del servicio manifiesta habilidades para la atención.	169
Gráfico N° 10 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a si el personal del servicio manifiesta disponibilidad para la atención.	173
Gráfico N° 11 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a la explicación u orientación dada por el funcionario del Departamento sobre su solicitud.....	176
Gráfico N° 12 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a las recomendaciones dadas por el Departamento de Servicio Social al momento de realizar su solicitud.	178
Gráfico N° 13 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a la consideración de los programas ofertados por el Departamento de Servicio Social del Rectorado.....	180
Gráfico N° 14 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a su satisfacción con la atención recibida en el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente.	183



Universidad de oriente
Núcleo de sucre
Escuela de ciencias sociales
Departamento de trabajo social

ESTUDIO SOBRE INCIDENCIA DEL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LOS PROGRAMAS Y BENEFICIOS SOCIALES IMPLEMENTADOS POR EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL DEL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, CUMANÁ. 2011.

AUTORES: Aslumelg González

Richard Jiménez

TUTORA: Hilda Otero

AÑO: 2011

RESUMEN

El Trabajo Social en el ámbito laboral e institucional es producto de las luchas obreras por mejorar sus condiciones de trabajo. Esta afirmación deja ver la situación ambivalente del Trabajador Social como prestador de servicio en pro del bienestar social de los trabajadores, y a la vez como benefactor; ya que la prestación de tales servicios repercute en la satisfacción de sus propias necesidades y las de su núcleo familiar. De lo que se infiere que el ejercicio profesional de los Trabajadores Sociales en el campo laboral e institucional, está enmarcado dentro de acciones dirigidas a la obtención de objetivos comunes a la clase trabajadora, a partir de la implementación de programas y/o beneficios sociales. De allí que se planteó este estudio sobre la incidencia del Trabajador Social en los programas y beneficios sociales orientados al logro del bienestar social del personal administrativo y obrero del Rectorado de la Universidad de Oriente, trazándose como objetivo general: Determinar la incidencia del Rol del Trabajador Social en los programas y beneficios sociales orientados al logro del bienestar social del personal administrativo y obrero del Rectorado de la Universidad de Oriente. La metodología de esta investigación es de tipo descriptiva, su diseño fue de campo, la recolección de los datos se realizó a través de la aplicación de una entrevista tipo encuesta estructurada a ciento cinco (105) usuarios del servicio, y una guía de entrevista no estructurada a los cinco (5) Trabajadores Sociales del referido Departamento. Los resultados obtenidos están presentados en forma de gráficos circulares con cifras porcentuales para una mayor comprensión sobre el análisis de los datos, concluyendo que la capacitación y formación académica requerida sumada a la experiencia laboral y el ejercicio consuetudinario de los roles del Trabajador Social con dedicación, idoneidad y responsabilidad tiene una incidencia positiva en la consecución de los objetivos, misión y visión del referido departamento donde presta servicios, fomentando la confianza y participación de los usuarios en los programas y beneficios sociales ofertados en función de la satisfacción de sus necesidades, y el logro del bienestar socio-laboral.

Palabras claves: Trabajo Social, Bienestar Social, Programas y Beneficios Sociales.

INTRODUCCIÓN

La gestión del bienestar social debe estar comprometida en atender las necesidades del recurso humano, como sujeto y objeto de la acción profesional, de hecho tiene la obligación de orientar sus procesos técnico-administrativos u operativos bajo una concepción integral del hombre en concordancia con la cultura organizacional. Por lo tanto, debe asumir la responsabilidad con el empleado y su grupo familiar de satisfacer sus demandas mediante acciones que refuercen dicha cultura y que contribuyan a conformar el ser y actuar del trabajador en el ámbito laboral. Generalmente las instituciones desarrollan las actividades de bienestar social a través de unidades o departamentos diferenciados dentro de su estructura organizativa.

Particularmente, el Rectorado de la Universidad de Oriente, cuenta con un Departamento de Servicio Social adscrito a la Dirección de Personal de esta casa de estudios, cuya finalidad es proporcionar un servicio de bienestar que de respuesta a las demandas y necesidades biopsicosociales del personal administrativo, obrero y su grupo familiar a través de programas y proyectos en función de los recursos disponibles y a las normas, actas-convenios y políticas vigentes. Esta dependencia cuenta con un personal con formación académica universitaria en Trabajo Social para atender las demandas de los usuarios y afrontar los retos de la dinámica social diaria; esta labor por demás interesante y comprometida exige de los mismos una serie de competencias y habilidades en consonancia con los distintos roles orientados a mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de vida del personal administrativo y obrero adscrito a la Universidad de Oriente.

En relación a lo planteado anteriormente se realizó esta investigación enfatizando la búsqueda en la incidencia del rol del Trabajador Social en los

programas y beneficios sociales orientados al logro del bienestar social del personal administrativo y obrero del Rectorado de la Universidad de Oriente, tratando con ello de estimular la discusión y aproximación a un área tan interesante como lo es el bienestar social en el entorno institucional; igualmente se puso de manifiesto la necesidad de conocer y dar a conocer como influye esta disciplina, a partir de su basamento teórico, operativo y metodológico, en el desempeño de los profesionales de Trabajo Social, tratando para ello de identificar y conocer la metodología, habilidades, técnicas, herramientas puestas en práctica, la capacidad crítica, creativa y de independencia, la participación de los Trabajadores Sociales en la toma de decisiones, así como conocer el grado de satisfacción de los usuarios en relación a la atención brindada por el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente.

El nivel de esta investigación es de tipo descriptivo, utilizándose un diseño de campo, en un área de estudio enmarcada en del Rectorado de la Universidad de Oriente (se enfatizó en aquellas dependencias del Rectorado localizadas dentro de la jurisdicción de la ciudad de Cumaná; no se tomó en cuenta ninguno de los 05 núcleos ni extensiones que conforman esta Universidad), considerándose una población de 917 personas de donde a su vez se extrajo una muestra de tipo casual o accidental la cual consistió en un 12% de la población total. En lo relativo al estudio y recolección de información, se utilizaron fuentes primarias, por medio del contacto directo con los Trabajadores Sociales del Departamento de Servicio Social, el personal administrativo y obrero que labora en las dependencias del Rectorado; también se emplearon fuentes secundarias como: libros, documentos, tesis, entre otras contentivas de aspectos vinculados al objeto de estudio. En lo referente a las técnicas, se utilizó la entrevista tipo encuesta estructurada, la cual tomó forma de interrogatorio dirigido a los usuarios,

planteando las preguntas en un mismo orden y términos iguales, ofreciendo diversas alternativas para seleccionar la respuesta por medio de un formulario detallado, pre-elaborado y siguiendo las normas establecidas para la formulación de preguntas, y una guía de entrevista dirigida a los Trabajadores Sociales que laboran en el Departamento de servicio social del Rectorado. A partir de esas respuestas y a través de los instrumentos empleados por los investigadores surgieron datos de interés, los cuales se procesaron de forma manual en el caso de la guía de entrevista, y con el programa estadístico SPSS la entrevista tipo encuesta estructurada la cual se presentan en gráficos que reflejan la distribución porcentual de la información obtenida.

Este trabajo está estructurado en cinco (04) capítulos:

Capítulo I: Se expone el planteamiento del problema, el objetivo general y los específicos que indican la finalidad de la investigación y la justificación de la misma.

Capítulo II: Se detalla el Marco Teórico, el cual contiene los antecedentes de la investigación y las bases teóricas que orientan y sustentan el estudio.

Capítulo III: Se plantea la Metodología utilizada, la cual incluye el nivel de investigación, área de estudio, diseño de investigación, población y muestra, criterios de selección de la muestra, fuentes de información, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento de los datos, y referencias sobre la validez y confiabilidad del instrumento de recolección de información.

Capítulo IV: Presentación, análisis e interpretación de los datos.

Finalmente, se presentan las consideraciones finales que abarcan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y los anexos.

CAPITULO I

1.1 Planteamiento Del Problema:

El Trabajo Social, en sus primeras manifestaciones, aparece fuertemente influenciado por la herencia medieval que impregna las formas de ayuda de la nueva sociedad con los principios cristianos de amor, benevolencia y caridad; pero es a partir de la revolución industrial que se gestan los antecedentes más importantes de esta profesión, y se consolida como tal a principios del siglo XX, período donde el modo de producción capitalista domina sobre los otros modos de producción precapitalista, pero donde aún estos últimos ejercen influencia en la sociedad en general y, consecuentemente, en ciertas actividades benéfico-asistenciales destinadas a prestar ayuda a personas y grupos económica y socialmente débiles.

Posteriormente, los estados modernos intervienen en la atenuación de las contradicciones, producto de las formas de vivir y producir que se habían hecho dominantes, estructurando algunas reformas de orden social (leyes), creando servicios sociales como instrumentos públicos para la resolución de problemas, y enmarcando su acción dentro de políticas sociales dirigidas a satisfacer las necesidades de su colectivo.

El Trabajo Social se instaura en América Latina a partir de 1925, con la fundación de la primera Escuela de Trabajo Social, en Chile. En la historia del Trabajo Social en esta región, se definen tres momentos o etapas esenciales: Asistencia Social, Servicio Social y Trabajo Social.

En Venezuela, se inicia la práctica de Trabajo Social en instituciones públicas durante el gobierno del general Juan Vicente Gómez, pero es a partir de su muerte que se dinamiza y consolida el ejercicio de esta disciplina

con una acción benéfico- asistencial, bajo el paradigma de la protección social y planteándose como finalidad primordial, la necesidad de proteger la salud individual y colectiva de la población para atacar las enfermedades y problemas higiénico-sanitarios que amenazan y aniquilan las reservas y potencialidades humanas de los sectores populares. Méndez y otros (citados por Barrantes, 2004).

En efecto, Barrantes (2004:112), sostiene de manera puntual que:

...a la muerte de Gómez, se comenzaron a abrir las compuertas al estado postgomecista, postpatrimonialista y soberanista, cuyas relaciones con la sociedad civil se vieron mediadas por la construcción de un moderno régimen jurídico-político de corte democrático-representativo, dinamizado por el juego de partidos políticos, sindicatos y organizaciones de masas. A través de la acción amplia y directa del estado en la perspectiva de la modernización e industrialización, especialmente petrolera, la sociedad civil pasó de una situación de postración militar, política y socioeconómica a una de búsqueda de relaciones democráticas e igualitarias con el estado y de transición hacia patrones de vida urbanos, que ya había arrancado por los años veinte.

En el plano asistencial, especialmente médico-sanitario, se esperaba poder corregir las desigualdades sociales y erradicar las enfermedades, epidemias y flagelos sociales de manera realista, es decir, en la medida que el presupuesto asignado al gasto social y las capacidades organizacionales e institucionales del estado lo permitieran; asimismo, morigerar los efectos perversos del descuidado tratamiento dado a la integración social y a la producción de ciudadanía en el viejo tiempo histórico, y colocar a la población en condiciones de asumirse como fuerza de trabajo económica y socialmente productiva.

En ese contexto, aseveran Freites y Yegüez, (citados por Barrantes, 2004), y gracias a la fecunda actividad científica y humanística de eminentes médicos venezolanos, surgen las primeras iniciativas promovidas en defensa y protección de la salud de las mayorías empobrecidas, favorecidas

paralelamente por la práctica profesional y el desempeño de posiciones legislativas, desde donde realizaron importantes y sostenidos esfuerzos a fin de hacer sentir la necesidad de crear servicios preventivos y médico-sanitarios como un derecho que constitucionalmente correspondía ejercer al Estado. Es así como a partir de 1936, se creó el Ministerio de Sanidad y Asistencia Social y, junto con éste, las Divisiones Especiales de Malariología y Tisiología, el Instituto Nacional de Puericultura y las Colonias Infantiles Escolares, y se iniciaron las campañas de erradicación de enfermedades venéreas, lepra y tuberculosis, los planes de vacunación masiva y la red nacional de dispensarios médicos.

Más tarde, aporta Martínez, (citada por Barrantes, 2004), en julio de 1938 se crea la Oficina de Servicio Social del Departamento Libertador, adscrito a la División de Asistencia Social, y en 1940, por decreto ejecutivo, bajo la influencia benéfico-asistencial y caritativa del Trabajo Social belga y francés, se creó la Escuela Nacional de Servicio Social que comenzó a operar en enero de 1941 con un plan de estudios de nivel medio o preuniversitario, primero de dos, luego de tres y en 1950 de cuatro años de duración.

El auge que rápidamente adquirió esta disciplina a partir de la experiencia de la Escuela Nacional, quedó expresado en octubre de 1945 con la creación privada de la Escuela Católica de Servicio Social, y en diciembre de 1958, con la creación de la Escuela de Trabajo Social, adscrita a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Central de Venezuela. Años más tarde, en 1968, la Universidad de Oriente crea el Departamento de Trabajo Social, adscrito a la Escuela de Ciencias Sociales, y en 1977 se aprobó la creación de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad del Zulia, adscrita a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas,

la cual venía funcionando desde 1972 adjunta a la Facultad de Medicina. Martínez, (citada por Barrantes, 2004).

La creación de escuelas de Trabajo Social en las universidades venezolanas significó un salto cualitativo de gran valor político, social e institucional que implicó la construcción de una plataforma superior al proceso pedagógico seguido por la vieja Escuela Nacional de Servicio Social, el cual había sido pensado y realizado en función de estudiantes que no tenían más que el certificado de conclusión de estudios, primeramente escolares y, posteriormente, secundarios inconclusos. Durante los setenta, ochenta, noventa del siglo veinte e inicios del actual siglo, la formación de trabajadores sociales y trabajadoras sociales siguió debatiéndose entre dos tipos de necesidades -también complementarias pero asumidas como antagónicas dentro de los docentes) a las que supuestamente, se enfrentaba el país en esos tres decenios: la de mejorar y la de cambiar; Reforma (modernización) o revolución (crítica). Reformismo o revolucionarismo. No hubo términos medios ni puntos de encuentro. Méndez y otros, (citados por Barrantes, 2004).

Con el devenir del tiempo, se le ha asignado al Trabajo Social todo el aspecto asistencialista, además del preventivo de ciertos riesgos como el retiro, accidentes, enfermedades, siempre y cuando ello no esté totalmente cubierto por un sistema de seguridad social, y se ha extendido el campo de acción de esta disciplina científica atribuyéndosele funciones gerenciales dentro de las organizaciones empresariales modernas, básicamente, aquellas referidas a la administración y mantenimiento del recurso humano como eje y factor fundamental en el proceso de producción de bienes y servicios; dicho de otro modo, funciones orientadas a la conservación por un tiempo máximo del hombre y su preservación física, mental y emocional, de

tal manera, que no disminuya su tasa de rendimiento sino que tienda a acrecentarla bajo condiciones que le son satisfactorias.

Particularmente, la Universidad de Oriente cuenta con un Departamento de Servicio Social adscrito a la Dirección de Personal del Rectorado cuyos objetivos fundamentales del Servicio Social son básicamente, proporcionar al personal administrativo y obrero de la Universidad de Oriente y sus familiares un servicio de bienestar que ofrezca alternativas y/o respuestas a las demandas y necesidades biopsicosociales que éstos presentan por medio de programas, proyectos y de acciones de acuerdo a los recursos disponibles y a las normas, actas-convenios y políticas vigentes. Por esta razón, los Trabajadores Sociales que laboran dentro del Departamento de Servicio Social, "...deben poseer una serie de competencias y habilidades específicas que les permitan desempeñar su rol orientado a la consecución de los objetivos antes descritos". Betancourt, (s/f).

Específicamente dichos profesionales deben investigar, diagnosticar, diseñar, planificar, ejecutar, controlar y evaluar proyectos y programas orientados a mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de vida del personal administrativo y obrero adscrito a las dependencias del Rectorado; atender las situaciones problemáticas socio-laborales del referido personal, tales como bajo rendimiento laboral, permisos especiales, situaciones personales, incapacidad laboral, solicitud de pensión, conflictos con otros miembros del personal, problemas familiares, entre otros. El Trabajador Social destacado como Jefe del Departamento se encarga de la gestión de los programas y de todos los aspectos técnicos, materiales y financieros de éstos. Mientras que el nivel operativo es asumido por los demás profesionales que se desempeñan en el referido Departamento.

Es imprescindible destacar, que actualmente la gestión del Bienestar Social está cada vez más comprometida en atender las necesidades del trabajador como sujeto y objeto de la acción profesional. Es así que debe orientar sus procesos hacia una concepción integral del hombre en concordancia con la cultura organizacional. En consecuencia, debe asumir un sentido de responsabilidad social con el trabajador y su grupo familiar, mediante acciones que refuerzan la cultura organizacional. Sin embargo, y a pesar de las buenas intenciones, el tema del Bienestar Social ha permanecido en segundo plano dentro de las entidades, tanto estatales como privadas, ya sea por desconocimiento de la ley, por negligencia o por falta de recursos económicos y humanos.

Existen, ante todo, deficiencias teóricas y metodológicas para adelantar una gestión integral del bienestar que permita aportar válidamente los elementos necesarios para la satisfacción de las necesidades humanas de los trabajadores. Como una consecuencia de este hecho se observa la carencia de diagnósticos de necesidades que fundamenten planes, proyectos y programas como respuesta a la problemática, así como de mecanismos de evaluación y seguimiento de los mismos. Muy pocas veces los niveles directivos de las organizaciones tienen un conocimiento a fondo de lo que implica un verdadero desarrollo integral de las personas en la institución. Usualmente tienen un departamento de bienestar social dentro de la organización y creen que cumplen con su responsabilidad por el sólo hecho de tenerlo; sin embargo pocas veces lo apoyan directamente o se involucran en su gestión. Dentro de la cultura organizacional de muchas entidades, al bienestar social no se le ha concedido la importancia que debiera tener, esto se refleja en el aislamiento que sufre del conjunto de acciones organizacionales, en la improvisación de sus programas y actividades, en su escaso presupuesto, en la falta de autonomía para la

ejecución de acciones que se consideran prioritarias. Los programas de bienestar social generalmente se catalogan más como un gasto que como una inversión a futuro. Esto lleva a que necesariamente, por cierto, hecho muy cotidiano, cuando una organización tiene dificultades económicas, lo primero que se recorte en el presupuesto sea lo relacionado con el bienestar social por considerarlo secundario. El perfil de los profesionales requeridos para el manejo de los programas de bienestar, no se ha especificado en ningún contexto. Comúnmente se piensa que cualquier profesional podría manejar esta área por considerarse la de menor importancia dentro de la organización.

Al respecto, Vigoya, A. (2006), expone desde una perspectiva particular que:

...La labor primordial de las áreas de bienestar social en el sector institucional o empresarial casi siempre ha girado en torno a la organización de eventos sociales o a la atención inmediata de problemas y por ello se tiene una concepción 'activista' y netamente 'operativa' del cargo. La desarticulación frecuente con la que actúan los organismos responsables de la protección, así como eficiencias en la información sobre los servicios que prestan y la forma de acceder a ellos. Existe poca integración y coherencia entre los procesos de bienestar y otros procesos de recursos humanos como son la capacitación, la selección y la evaluación de desempeño; ésta situación incide de forma negativa en el clima laboral y en el desempeño y satisfacción del funcionario. Los problemas de adaptación al trabajo, con frecuencia, originan conductas perjudiciales para los prestadores de servicios y para las entidades; estos problemas pueden ser propiciados por la baja motivación para el trabajo, por los altos niveles de ansiedad que caracterizan algunos tipos de personalidad, las conductas de extremada dependencia que impiden la creatividad e iniciativa personal y algunas dificultades en las relaciones interpersonales.

Las instituciones tampoco deben desconocer que muchos de los problemas de insatisfacción podrían

estar relacionados de manera importante con variables organizacionales que deben ser atendidas, como la baja valoración de su trabajo, la escasa participación en las decisiones que se tomen, el poco apoyo a su creatividad, la ausencia de una ética administrativa, ambientes físicos inadecuados, entre otros.

Vale afirmar aquí que los usuarios de los programas sociales en las instituciones también aparecen como elementos fundamentales dentro de la diatriba puesto que usualmente tienen la tendencia a menospreciar todo lo que reciben, considerándolo malo y de dudosa calidad. Existe esta creencia debido a que lo que se recibe casi siempre es gratuito y generalmente todo lo que no cuesta se cree que no es importante ni tiene ningún impacto relevante. Los trabajadores no se sienten sujetos activos y gestores de su propio desarrollo; piensan que esa es una responsabilidad que le compete a otros y ellos simplemente se convierten en receptores de todo lo que les quieran dar; esto, por consiguiente, se percibe como una dádiva o limosna. De hecho, algunas instituciones no se han preocupado por conocer las nuevas reglamentaciones existentes respecto del bienestar, lo cual hace que se sigan cimentando sobre unas normas anacrónicas, obsoletas, sin tener en cuenta lo que pudo haber cambiado, los nuevos elementos que se han insertado o lo que puede ser reevaluado.

Es preciso entonces, que la gestión del Bienestar Social en el ámbito institucional redefina su perfil y adopte una visión alternativa que supere los enfoques bajo los que se ha aplicado y por los que se ha caracterizado, aprovechando la ocasión para replantear las concepciones tradicionales ligadas únicamente a servicios asistenciales, y a actividades ocasionales ofrecidas al trabajador en forma individualizada y en las que el empleado aparece como sujeto pasivo o receptor de servicios, considerando que son las personas quienes dinamizan y agregan valor a los recursos materiales y

económicos, quienes generan ideas, capacidad y cambios culturales, constituyéndose en el más valioso de los recursos al servicio de cualquier organización, y reconociendo además que los funcionarios son quienes están permanentemente en contacto directo con los usuarios y son la imagen misma del servicio.

Es de gran relevancia para el Trabajador Social, revisar, analizar y redefinir todo lo que hace y cómo lo hace, es decir, reflexionar y replantear el contenido de su práctica profesional, sobre todo, en los niveles administrativo y operativo, ello exige centrar la atención en los métodos, las técnicas, los instrumentos, procedimientos y conocimientos que utilizan durante su desempeño laboral toda vez que la vida personal, social e institucional en el mundo actual se ha vuelto cada vez más compleja en todas sus dimensiones. Esta realidad ha hecho más difíciles los procesos para conocerla en profundidad, para abordarla, así como para dar respuestas efectivas y asertivas a las demandas, nuevos retos y altas exigencias cualitativas en el área de la prestación de servicios.

Asimismo, es notable en la actualidad la carencia de material documental accesible con respecto a la incidencia del Rol del Trabajador Social en los departamentos de bienestar social de instituciones públicas y privadas, lo que limita la generación de conocimiento científico, condiciona la perspectiva del Trabajador Social con respecto a los nuevos retos y demandas de la dinámica institucional, restringe el enriquecimiento no sólo de las construcciones discursivas y conceptuales y la categorización del entramado social, sino que también impacta significativamente los aspectos técnicos, operativos y metodológicos del Trabajo Social dilatando su crecimiento, proyección y consolidación como disciplina y profesión.

Intrínsecamente en este marco de referencia, y en virtud de que la universidad es considerada una gran empresa que representa los intereses de sus trabajadores donde además se debe promover permanentemente una serie de acciones que permitan fundamentar la lucha por la satisfacción de las necesidades individuales y colectivas de su personal y, consiguientemente su bienestar social, surgen, algunas interrogantes de particular relevancia, dentro de las que se haya circunscrita la finalidad y orientación de esta investigación:

1. ¿Cuáles programas y beneficios sociales son implementados por el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente, dirigidos al logro del bienestar social del personal administrativo y obrero?
2. ¿Cuáles son las herramientas teóricas, metodológicas y técnicas implementadas por los Trabajadores Sociales adscritos al Departamento de Servicio Social del Rectorado en la atención de los usuarios?
3. ¿Cuál es la influencia y participación del Trabajador Social en el proceso de toma de decisiones, ejecución de procedimientos administrativos, técnicos u operativos relativos a los programas y beneficios sociales desarrollados por el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente?
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios (personal administrativo y obrero) en relación a la atención brindada por los Trabajadores Sociales en el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente?

1.2 Objetivos.

1.2.1 Objetivo General:

- Determinar la incidencia del rol del Trabajador Social en los programas y beneficios sociales orientados al logro del bienestar social del personal administrativo y obrero del Rectorado de la Universidad de Oriente. Cumaná. 2011.

1.2.2 Objetivos Específicos:

- Identificar los programas y beneficios sociales implementados por el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente, dirigidos al logro del bienestar social del personal administrativo y obrero.
- Establecer las herramientas teóricas, metodológicas y técnicas implementadas por los Trabajadores Sociales adscritos al Departamento de Servicio Social del Rectorado en la atención de los usuarios.
- Determinar la influencia y participación del Trabajador Social en el proceso de toma de decisiones, ejecución de procedimientos administrativos, técnicos u operativos relativos a los programas y beneficios sociales desarrollados por el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente.
- Precisar el nivel de satisfacción de los usuarios (personal administrativo y obrero) en relación a la atención brindada por los

Trabajadores Sociales en el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente.

1.3 Justificación

El Trabajo Social es una disciplina científica con un inventario de herramientas teórico-metodológicas que permiten conocer, interpretar, reorientar y/o modificar la realidad particular de un determinado contexto, tratando siempre que todas las acciones redunden en pro del bienestar individual y colectivo (fin último del Trabajo Social); su artífice fundamental es el Trabajador Social, el cual es un profesional con un cúmulo de conocimientos científicos generales obtenidos durante su formación académica que abarcan todo el ciclo vital de las personas, generando acciones de intervención de acuerdo a las necesidades humanas o aspiraciones de un grupo social particular. Su campo de actuación va desde el diseño, planificación, ejecución operativa y evaluación de políticas de bienestar social, desarrollo, seguimiento y sistematización de programas y proyectos sociales, hasta la intervención en procesos de rehabilitación y mediación (resolución de conflictos) en el ámbito laboral u organizacional.

De allí que esta investigación tuvo como finalidad primordial determinar la incidencia del rol del Trabajador Social en la ejecución de los programas y beneficios sociales implementados por el Departamento de Servicio Social orientados al logro del bienestar social del personal administrativo y obrero del Rectorado de la Universidad de Oriente, conocer el grado de satisfacción de los usuarios en relación a la atención brindada por los funcionarios de éste y, al mismo tiempo, motivados por sus implicaciones y perspectivas, hacer una importante aproximación al interesante campo de estudio y acción del Trabajo Social, enfatizando la

influencia de esta disciplina, a partir de su basamento teórico, operativo y metodológico en el desempeño de los profesionales del área tratando para ello de identificar y hacer una revisión sistemática de los principios, técnicas, herramientas puestas en práctica, la capacidad crítica, creativa y de independencia, su participación en la toma de decisiones, dentro del referido departamento, esperando que en el transcurso del tiempo este trabajo se constituya en antecedente y referencia de primer orden para posteriores investigaciones que seguramente se desarrollarán en el ámbito de actuación de esta profesión.

Entre los potenciales beneficios que arrojará este estudio se destacan:

A nivel institucional, permitirá conocer las características, alcance y pertinencia de los programas y beneficios sociales implementados por el Departamento de Servicio Social desde la perspectiva de la atención brindada a los usuarios, lo que orientará los ajustes necesarios en pro de su viabilidad, innovabilidad y logro de los fines para los cuales fueron diseñados; asimismo, se enfatiza en el desempeño de los profesionales de Trabajo Social que laboran en esta dependencia, lo que hará posible determinar la incidencia de su rol, abarcando desde la puesta en práctica de las herramientas, enfoques teóricos y técnicas adquiridas durante la formación académica hasta la operacionalización, direccionalización e instrumentalización de la política de bienestar social concebida por la Universidad de Oriente y dirigida a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales como individuales del funcionario (incluido su grupo familiar) dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos políticos, económicos y socio-culturales, haciéndolo además partícipe de la implementación de los planes, programas y proyectos, de tal manera que se

combinen los fines sociales de la entidad y los del estado, con sus fines de desarrollo como persona. Paralelo a ello, proveerá al jefe del departamento objeto de estudio de información de insumo para la toma de decisiones administrativas, y realizar la retroalimentación al equipo de trabajo con miras a su conformación, integración y/o fortalecimiento como ente unitario cuyo norte sean las metas organizacionales, la misión y visión del servicio y las demandas y necesidades de los usuarios.

A nivel de la Universidad de Oriente, la investigación aportará un cúmulo de información novedosa y actualizada, habida cuenta de la carencia de material documental accesible con respecto al tema estudiado, convirtiéndose en un valioso aporte (principal antecedente) para la realización de futuras investigaciones de mayor amplitud y alcance que se desarrollarán a mediano plazo, y que ojalá redunden y contribuyan al enriquecimiento no sólo de las construcciones conceptuales y categorización del entramado social, sino que también impacten significativamente los aspectos técnicos, operativos y metodológicos del Trabajo Social propiciando su permanente crecimiento, proyección y consolidación como disciplina y profesión.

A nivel individual, permitirá a los autores desarrollar su capacidad de investigación, constituyéndose además en una experiencia fructífera que hará fortalecer sus conocimientos sobre la dinámica institucional; crecer como profesionales integrales capaces de desempeñar asertivamente sus roles y funciones dentro del ámbito de actuación del Trabajo Social, así como fomentar la sistematización de sus logros, tanto individuales como colectivos a fin de colocarlos al alcance de sus semejantes, dándole carácter de utilidad pública.

A nivel de los usuarios y beneficiarios, permitirá la reformulación, optimización e innovación (según sea el caso) de los programas y/o servicios brindados por el Departamento de Servicio Social a fin de que respondan de manera oportuna, eficaz y eficiente a sus necesidades y/o demandas, y realmente representen una alternativa útil e indispensable para la administración del bienestar social.

A nivel societal, permitirá a cualquier individuo interesado en el tema en estudio, documentarse sobre el la incidencia de rol del Trabajador Social en el ámbito institucional local, así como acceder puntualmente a referencias nacionales e internacionales en materia de intervención social en el área laboral, industrial u organizacional. Ello permitirá el manejo de aspectos inherentes a éste, a la vez que brinda la posibilidad de orientar las inquietudes investigativas o expectativas de un determinado lector, facilitando elementos relevantes para su aprendizaje, motivándole a continuar profundizando sus conocimientos con la rigurosidad técnico-científica requerida para tal fin.

Por último, **A nivel del Trabajo Social**, esta investigación permitirá a los profesionales de esta disciplina científica tener una visión más amplia en cuanto a la incidencia que puede tener su rol en el logro del bienestar social tanto en instituciones pública y privadas, y genera un aporte en cuanto a la necesidad de resignificar y redimensionar permanentemente las acciones dirigidas a la producción de conocimientos a fin de que se constituyan en un recurso insustituible para gestar proyectos de desarrollo humano y social, generar procesos de seguimiento y conocer su impacto mediante la comprensión de las interacciones humanas y explicación de los fenómenos sociales, pues, en la actualidad es impensable la pertinencia e impacto de la gestión social al margen de los procesos investigativos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes De La Investigación:

Durante la revisión documental realizada con miras a la recopilación de información inherente al tema objeto de estudio se logró tener acceso a una serie de investigaciones desarrolladas en el ámbito internacional, nacional y local. Entre ellas destacan:

En el plano internacional:

Barranco, Carmen. (2006), Santa Cruz, Tenerife. Realizó un estudio titulado: **“La intervención del Trabajo Social desde la calidad integrada”**, cuyo objetivo fue: Análisis de la intervención del Trabajo Social desde la calidad integrada, concluyendo que la intervención en Trabajo Social, en el ámbito de las organizaciones de Servicios de Bienestar Social, es preciso encararla desde la calidad integrada. Esta propuesta se fundamenta en los resultados del estudio realizado y en la aplicación de la ética profesional del Trabajo Social. Otra de las conclusiones finales señala que el objeto, los objetivos y la ética del Trabajo Social están orientados hacia las personas en interacción con el medio social para promover el desarrollo humano y mejorar la calidad de vida del conjunto de la sociedad. De ahí, que la calidad integrada puede contribuir a concretar estrategias basadas en la filosofía, los valores y los principios propugnados desde el Trabajo Social que contribuyan

a: 1.-Mejorar la calidad de vida de las personas, grupos y comunidades. La finalidad es poner a las personas en el centro de la intervención profesional para satisfacer sus necesidades, potenciar sus capacidades, contribuir a eliminar los obstáculos personales y los del medio Social, para avanzar en el desarrollo humano, potenciando la igualdad de oportunidades y la justicia Social de toda la ciudadanía; 2.-Mejorar la calidad de servicio. Ello significa incrementar la eficacia y la eficiencia de la gestión en la organización, desde los estilos propios de los trabajadores sociales. Estilos que se caracterizan por la responsabilidad profesional con las personas, las organizaciones y la sociedad. Además, por buscar maximizar los recursos; establecer procesos de comunicación basada en la Calidez en el trato, la atención integral, la empatía y la autenticidad; 3.-Mejorar la calidad de vida laboral. La finalidad es lograr que las organizaciones tengan como misión potenciar una sociedad saludable, justa y solidaria. Ello implica intensificar los esfuerzos para que los trabajadores estén satisfechos, tengan apoyo laboral y evitar el burnout o síndrome de estar quemado.

Por su parte; Alvaro, Ana. (2006), San José, Costa Rica, en su trabajo de doctorado titulado: “**Reflexiones acerca del rol definido teóricamente y el rol desempeñado en la práctica profesional**”. Concluyó que el trabajador social no debe convertirse en un rehén de los mandatos institucionales, sino comenzar a revalorizar cada espacio laboral, originando cambios paulatinos que se proyecten hacia el exterior, transformando cualitativamente la intervención profesional y la relación con los sujetos sociales. Será a través del aporte y el intercambio entre ambos espacios (académico e institucional) lo que permitirá desentrañar la contradicción entre el rol declamado académicamente y el rol desempeñado en la práctica profesional. Se hace por ello necesario la formación de alianzas entre los distintos profesionales, no desde la homogeneidad, sino desde la diferencia,

pero sobre la base del consenso, el cual tenga una proyección concreta en la realidad, resignificando de este modo el Trabajo Social en un proceso de construcción constante.

En el plano nacional:

Grabini, Ana María. (2000), en estudio titulado: “**Evaluación de los programas de Bienestar Social ejecutados por la División Social del Ministerio de Relaciones Exteriores**”, se planteó como objetivo: Evaluar los programas de bienestar social ejecutados por la División de Desarrollo Social del Ministerio de Relaciones Exteriores. A través de esta investigación la autora llegó a la conclusión de que tanto a nivel obrero como a nivel administrativo existe un grado regular de satisfacción respecto a los programas de bienestar social implementados por el Ministerio de Relaciones Exteriores mientras que a nivel diplomático es bastante obvio el poco interés, desinformación y desmotivación por dichos programas, lo cual hace deducir la falta de integración, participación e importancia por la política social de la referida dependencia oficial. También considera la autora de la investigación, que la División de Desarrollo Social del Ministerio debe informar, elaborar, modificar, ampliar y mejorar la política de bienestar social haciendo énfasis en el significado social y económico en el cual debe estar enmarcado, también debe ser estimulante, capaz de motivar e incentivar a los trabajadores, brindando a todos y cada uno de ellos los mismos derechos y deberes, teniendo como eje principal la satisfacción de las necesidades humanas, enfatizando además la eficacia y eficiencia del rol de los Trabajadores Sociales adscritos a esta dependencia, con una orientación de contenido totalmente humanista y de comprensión permanente en función del compromiso social, y en aras de optimizar la realidad de los programas implementados por este departamento.

Por su parte; Moreno, Nancy. (2007), en su trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Magíster en Derecho Laboral y Administración del Trabajo, titulado **“Política Social y Calidad de Vida del Trabajador en Venezuela”**, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación existente entre la política social del Estado venezolano y la calidad de vida de los trabajadores. Concluyo que La calidad de vida del trabajador venezolano se describe desde el punto de vista teórico – conceptual, a través de atributos o criterios estandarizados como la espontaneidad, la centralización de problemas, el sentido de solidaridad y el sentido del humor; los cuales en conjunto, son considerados en diversas escalas de estimación como factores conductuales que indican el grado o nivel de satisfacción laboral, y consecuentemente, de calidad de vida, la que va más allá del trabajador, para ampliarse o extenderse a todos los miembros de su entorno inmediato en lo personal y profesional. Igualmente concluyo en su investigación que los criterios de calidad de vida laboral que manejan los trabajadores venezolanos son de carácter concreto en cuanto a que pueden observarse y medirse; teniendo en tal sentido como aspectos principales los sueldos justos y suficientes, las condiciones de seguridad y bienestar Social dentro y fuera del sitio de trabajo, así como las oportunidades de ascenso, estudio, adquisición de bienes y servicios, y participación empresarial.

Ríos, Raydan. (2008), en su trabajo de grado para optar al Título de Magíster Scientiarum en Derecho Laboral y Administración del Trabajo, titulado: **“Estudio comparativo sobre la protección que brinda el Sistema de Seguridad Social a los trabajadores domésticos en Venezuela, Argentina y España”**, se planteó como objetivo: Conocer los alcances de la protección que brinda el Seguro Social a los trabajadores domésticos en Venezuela, y plantear sugerencias para garantizar el acceso de dichos trabajadores a esos beneficios. En su investigación concluyó que: En

América Latina los Sistemas de Seguros Sociales adoptados a comienzo del siglo XX, se basaron en el modelo Bismarkiano, que en la mayoría de los casos funcionó por más de cincuenta años, hasta la década de los ochenta, cuando la casi totalidad de los países Latinoamericanos, comenzaron a realizar reformas a sus sistemas de seguridad social, más específicamente a sus sistemas de pensiones. Tanto en Argentina como en Venezuela, se implementaron sistemas de seguros sociales inspirados en el modelo alemán; asimismo en España, como en el resto de Europa, se adoptó el sistema alemán combinándolo con ciertas características del modelo Beveridgeano, dando buenos resultados. Sin duda, Argentina y España, cuentan con Sistemas de Seguridad Social, que cubren a casi toda la población, tanto a quienes aportan, como los que a no pueden hacerlo, mientras que en Venezuela, el régimen de los seguros sociales sólo cubre a los trabajadores subordinados, los que dadas las actuales circunstancias económicas del país, cada día se reducen en número, mientras el resto de la población, concretamente la carente de recursos, grupo en el cual suelen estar incluidos los trabajadores domésticos, sólo cuenta con la asistencia social. La regulación jurídica de la protección al trabajador doméstico en Argentina y España, data de más de cien años, tanto a nivel laboral como en materia de Seguridad Social. En ambos países existe suficiente información sobre los derechos y deberes de los trabajadores domésticos, y diferentes dependencias gubernamentales están encargadas de difundir la información, a través de diversos medios, entre ellos la Internet. En Venezuela, por el contrario, es muy limitada la regulación del trabajo doméstico, pues aunque la Ley Orgánica del Trabajo, lo coloca dentro de un régimen especial, la L.S.S. y su reglamento le dan el mismo tratamiento que a los restantes trabajadores subordinados, no existiendo un régimen especial en materia de protección social para ellos. Aunque sólo se comparó la legislación venezolana con la de otros dos países, se observó mayor protección en ellos

que en Venezuela, así como mayor difusión de los beneficios del sistema de seguridad social, sin embargo la imposibilidad de acceder a estadísticas impidió corroborar que tan amplia es la cobertura para esta categoría de trabajadores. El servicio doméstico, su labor debe ser valorizada, dándole la importancia que el la tiene, ya que si en forma directa no produce lucro para su empleador, indirectamente si, ya que con su ayuda en el hogar, el contratante puede realizar su trabajo fuera de este, de lo contrario no sería nada fácil.

Por su parte; Rodríguez, Deaxis. (2008), en su estudio titulado: **“Intervención profesional del Trabajador Social en la División de Protección y Desarrollo Estudiantil-Programa de Becas Nacionales, Tucupita, Estado Delta Amacuro”**, cuyo objetivo general: Evaluar la intervención profesional del Trabajador Social en la División de Protección y Desarrollo Estudiantil-Programa de Becas Nacionales. Tucupita, Estado Delta Amacuro, Año 2008-2009, llegando a las conclusiones siguientes: Según la opinión de los beneficiarios, el servicio que se presta en la Coordinación de Becas Nacionales es de calidad, ya que proporciona una atención permanente, se obtienen respuestas de las solicitudes en tiempo oportuno, y se atiende al estudiante en un ambiente ameno y agradable. Igualmente señala que el Trabajo Social como disciplina facilita dinámicas de expansión de posibilidades, capacitación de los recursos humanos, democratización del conocimiento. También considera en lo que se refiere a los centros educativos, el Trabajador Social tiene un papel importante en la intervención preventiva y asistencial, contribuyendo a la participación de todos en la buena marcha de los procesos.

Bolívar, (2008), en su trabajo de investigación (modalidad pasantía) titulado: **“Optimización de los servicios que ejecutan los programas de bienestar social de la Unidad Médica Odontológica del IPASME, Punta**

de Mata, estado Monagas”, cuyo objetivo general: Optimizar el funcionamiento y fortalecimiento de la calidad de vida de los trabajadores de la Unidad Médico-Odontológica perteneciente al IPASME, en Punta de Mata, estado Monagas. Llegando a las conclusiones siguientes: Los programas de bienestar social ejecutados por la institución no son totalmente conocidos por los trabajadores de la misma, ya que carecen de proyección y difusión; sin embargo, los que si son conocidos, se consideran buenos. También considera que los beneficios que ofrecen estos programas, han sido solicitados por la gran mayoría de los trabajadores en virtud de compensar parcialmente los gastos médicos extras, que no pueden obtener a través de la Unidad Médico-Odontológica, y los cuales quedan satisfechos con la obtención del beneficio. Y en cuanto al horario de atención y el trato del personal encargado de tramitar los beneficios en el Departamento de Trabajo Social hacia los trabajadores, son considerados, en su mayoría, como buenos. Igualmente manifiesta que la cantidad de personal encargado de la tramitación de los beneficios es considerada insuficiente; y el tiempo empleado en la atención y otorgamiento del beneficio es poco efectivo. Y por ultimo concluye que la unidad debe tratar de mejorar la forma de tramitación e incremento de los beneficios proporcionado a sus trabajadores, pues no cubre las expectativas, aunque se reconoce que en el área donde los trabajadores han logrado elevar mayormente su calidad de vida es en la salud, siendo pocas las expectativas hacia los demás programas.

En el plano Regional o local:

Ferrer, Yovanny, en un estudio intitulado: **“Análisis de los beneficios sociales aplicados en la empresa PROPISCA S.A., Guatapanare, edo. Sucre 2002”**, se planteó como objetivo: Analizar los planes de beneficios sociales que percibe el personal obrero de la empresa PROPISCA S.A.,

Guatapanare, edo. Sucre. 2002, llegando a la conclusión que: Tanto la gerencia como el sindicato de trabajadores no se han ideado una estrategia para lograr que las informaciones de los beneficios sociales lleguen a todos los trabajadores de la empresa. Por el contrario, han dejado esta tarea a cargo de la comunicación informal ejercida por el Gerente de Relaciones Industriales, descuidando los basamentos psico-motivacionales que sustentan los beneficios. También considera que existe un bajo nivel de información, lo cual causa desarmonías y múltiples inconvenientes al momento de solicitar los beneficios sociales. De igual manera señala que en la empresa no se realizan revisiones periódicas que permitan determinar el grado de efectividad de los beneficios sociales, y además un estudio que permita eliminar los beneficios sociales menos útiles para los trabajadores y reemplazarlos por otros que generen mayor satisfacción. De no ser así, los costos en los que incurre la empresa para realizar programas de beneficios sociales, podrían ser reportados como pérdidas y no como ganancias, pues los mismos no cumplen su fin. Y por ultimo concluye en su investigación que existe un gran descontento en los trabajadores por cuanto consideran que la empresa no cumple efectivamente con los beneficios sociales establecidos en la contratación colectiva, y a su vez, los consideran deficientes.

Patiño, Rossimar, en su investigación titulada: **“Visión del equipo de salud en cuanto al rol que desempeña el Trabajador Social en el Servicio Autónomo Hospital Universitario “Antonio Patricio de Alcalá”, Cumaná, estado Sucre 2008-2009”**, cuyo objetivo general fue: Analizar la visión del equipo de salud en cuanto al rol que desempeña el Trabajador Social en el Servicio Autónomo Hospital Universitario “Antonio Patricio de Alcalá” (SAHUAPA). 2008-2009. Llegó a las siguientes conclusiones: En relación a las funciones que desempeña el Trabajador Social en el área de salud están relacionadas con orientar, informar, gestionar, entre otras, a

pacientes y familiares, algunos no la desempeñaban con cabalidad. En ese mismo orden de ideas también concluye que la participación del Trabajador Social dentro del equipo de salud es de vital importancia, ya que este profesional ayuda a pacientes de bajos recursos para la realización de exámenes médicos, tomografías, donaciones, entre otros. Es importante manifestar que aún cuando los Trabajadores Sociales expresan su participación, el equipo médico y enfermeras (os), la visualizan de otra manera, acotando que son pocos los profesionales que acompañan al usuario durante el proceso de rehabilitación

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Bienestar Social.

Para caracterizar el concepto de Bienestar Social manejado en ésta investigación, se mencionarán algunos de los enfoques básicos que se han formulado en el devenir histórico del Trabajo Social: Un primer momento surgió a partir del concepto de Acción Social, que planteó la necesidad de intervención del Estado para satisfacer las necesidades que los individuos no podían resolver por sí mismos. Tenía un carácter asistencial en cuanto se concebía como una compensación adicional que se le ofrecía al trabajador para satisfacer sus necesidades básicas y en general contra contingencias relacionadas con su estado de salud.

Aparece luego el Enfoque Funcionalista, que entendía el bienestar social como respuesta a las necesidades concebidas en forma integral en sus aspectos biológico, psicosocial, espiritual y cultural para establecer la relación entre cada uno de ellos, dando prioridad a las necesidades de subsistencia y jerarquizando las necesidades de superación. Dentro de este enfoque se desarrollaron posturas sobre el bienestar social: como sistema y

como sector de servicio. El bienestar social como sistema actuó como un conjunto interrelacionado de instituciones sociales, unificado por valores, objetivos y principios operativos comunes que expresaban la preocupación colectiva de la sociedad por el bienestar de sus miembros como individuos y de los grupos familiares y comunitarios. El bienestar social como sector de servicio, se refirió a la prestación de servicios entendido como producto e instrumentos inherentes al hombre, como ente social, necesarios para su supervivencia.

Otra de las perspectivas que ha predominado en la política del bienestar social, ha sido el enfoque Paternalista, caracterizado por brindar un bienestar personal de forma individualizada al funcionario y en las que éste aparecía como sujeto pasivo sin que se tuvieran en cuenta factores relacionados con el medio laboral; éste servicio asistencial estaba conformado, básicamente, por celebraciones, eventos deportivos y auxilios educativos o médicos.

Mas adelante, se plantea el enfoque o la Teoría del desarrollo a escala humana. Allí, apoyado por tres grandes conceptos, Max-Neef ilustra de modo amplio el tema de las necesidades, los satisfactores y bienes económicos.

Fundamentalmente el bienestar social dentro de esta concepción compromete el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo que influyen como elementos importantes dentro de una comunidad funcional, empresa o institución a la que se pertenece, reconociendo además que forma parte de un entorno social. Resulta aquí importante tomar en conclusión la estrecha vinculación

con la misión institucional de la organización como espacio para el desarrollo del hombre.

Sobre el concepto de bienestar social, se han formulado múltiples definiciones, cada una de ellas vinculada a un marco de políticas, a una concepción social, una cultura, un modelo económico imperante, además de los objetivos que se han perseguido y de los satisfactores que pudieren ofrecerse para las necesidades existentes en ese momento. Al respecto, algunos autores puntualizan:

Arrieta (citado por Colmenares, 2003), lo concibe como la naturaleza abstracta, compleja e indirectamente medible y destaca entre sus funciones más importantes a nivel organizacional las de investigar, planear y ejecutar programas que permitan una retroalimentación y reorientación permanente de las actividades; generar de manera creativa, estrategias de ejecución de los programas auspiciando y utilizando intercambios intra e inter-organizacionales, además de divulgar datos e información inherente a las investigaciones y actividades realizadas que generen iniciativa y participación de los trabajadores y usuarios de los servicios sociales.

Sen (citado por Ceara, 2006), define el bienestar social como el conjunto de variables importantes para la realización vital de los individuos, entre las que se encuentran su felicidad, salud, renta, relaciones sociales y oportunidades.

El Instituto Nacional de Estadística (INE), lo conceptualiza como “igualdad de oportunidades extendida a todos los bienes, materiales e inmateriales, que se consideran socialmente deseables”.

Setién (citado por Actis, 2008), señala que el bienestar social podría ser definido como el conjunto de sentimientos de satisfacción material e inmaterial que producen en las personas y colectividades una serie de condiciones materiales que no pueden reducirse únicamente al nivel de renta, sino que incluyen otras dimensiones importantes de la existencia humana como la salud, educación, servicios, infraestructuras, vivienda, seguridad, entorno, entre otros.

Mientras que Vigoya, A. (2006), define el bienestar social como:

Un proceso de construcción permanente y participativo, que busca crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo del servidor público, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que a su vez incremente los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de las entidades estatales. (p. 26).

Desde éste punto de vista el bienestar hace referencia al mismo tiempo a un estado y a un proceso. Por tanto, bienestar no significa algo establecido o algo dado que permanece, sino algo que se persigue y se construye, algo a lo cual se desea llegar y para lo que se establecen múltiples lineamientos. Se asume como comodidad, existencia de las cosas necesarias para vivir a gusto y en satisfacción y como desarrollo de potencialidades.

Entre las funciones más importantes del área de bienestar social de las instituciones se encuentran la de investigar, planear y ejecutar programas que permitan una retroalimentación y reorientación de las actividades; generar de manera creativa, estrategias de ejecución de los programas auspiciando y utilizando intercambios con entidades públicas y privadas

relacionadas al esta área; además de divulgar datos sobre las investigaciones y actividades realizadas que generen iniciativa y participación de los usuarios.

La política actual de bienestar social se basa en el uso óptimo de los recursos, la participación y la integralidad. El fin de dicha política es la adecuada y racional utilización de los recursos existentes a disposición de los programas, manejados de manera planificada y que respondan a necesidades reales de los beneficiarios.

El manejo integral del bienestar requiere del mejoramiento de la capacidad de gestión y exige superar el paternalismo que le ha caracterizado a través del tiempo, para ello debe hacerse especial énfasis en la visión sesgada que se tiene en el sentido de reducir el bienestar de los empleados a la prestación de servicios asistenciales que atiendan las necesidades de subsistencia y protección únicamente, sin mayor preocupación por otro tipo de necesidades humanas por lo general insatisfechas.

De allí se desprende el paternalismo y asistencialismo con los que algunas entidades aún abordan el bienestar, sin asumir responsabilidades con todos los empleados y desconociendo la aplicabilidad de la ley en éstos casos, que beneficia a los empleados sin intereses particulares, lo que actúa como reforzador de la tendencia que usualmente tienen los usuarios de los programas sociales en las entidades de menospreciar todo lo que reciben, considerándolo malo y/o de mala calidad. Existe esta creencia debido a que lo que se recibe casi siempre es gratuito y generalmente todo lo que no cuesta se cree que no posee ningún valor ni merece algún esfuerzo. Los trabajadores no se sienten sujetos activos y gestores de su propio desarrollo; piensan que esa es una responsabilidad que le compete a otros y ellos

simplemente se convierten en receptores de todo lo que les quieran dar; esto, por consiguiente, se percibe como una dádiva o limosna.

Es imprescindible entonces, considerar que son las personas quienes dinamizan y agregan valor a los recursos materiales y económicos, quienes generan ideas, capacidad y cambios culturales, constituyéndose en el más valioso de los recursos al servicio de cualquier organización. Se reconoce además que los funcionarios son la imagen misma del servicio a la comunidad y consecuentemente son quienes están en contacto directo con los usuarios, propiciando el verdadero acercamiento y participación de todos en aras del logro del bienestar social.

2.2.2 La Calidad De Vida Y El Bienestar Social

En un primer momento, expresa Arostegui (citado por Gómez y Sabeh, 2006), la expresión Calidad de Vida aparece en los debates públicos en torno al medio ambiente y al deterioro de las condiciones de vida urbana. Durante la década de los 50 y a comienzos de los 60, el creciente interés por conocer el bienestar humano y la preocupación por las consecuencias de la industrialización de la sociedad hacen surgir la necesidad de medir esta realidad a través de datos objetivos, y desde las Ciencias Sociales se inicia el desarrollo de los indicadores sociales, estadísticos que permiten medir datos y hechos vinculados al bienestar social de una población. Estos indicadores tuvieron su propia evolución siendo en un primer momento referencia de las condiciones objetivas, de tipo económico y social, para en un segundo momento contemplar elementos subjetivos.

La inclusión del término en la primera revista monográfica de EE UU, "Social Indicators Research", en 1974 y en "Sociological Abstracts" en 1979, contribuirá a su difusión teórica y metodológica, convirtiéndose la

década de los 80 en la del despegue definitivo de la investigación en torno al término.

Felce y Perry (citado por Gómez, 2006), definen la calidad de vida como: (a) la calidad de las condiciones de vida de una persona; (b) la satisfacción experimentada por la persona con dichas condiciones vitales; (c) la combinación de componentes objetivos y subjetivos, es decir, calidad de vida definida como la calidad de las condiciones de vida de una persona junto a la satisfacción que ésta experimenta y, por último, (d) como la combinación de las condiciones de vida y la satisfacción personal ponderadas por la escala de valores, aspiraciones y expectativas personales.

En la primera aproximación del concepto de calidad de vida, serían importantes las siguientes especificaciones:

1. El término vida se refiere única y exclusivamente a la vida humana en su versión no tanto individual como comunitaria y social. Interesa fundamentalmente la calidad de vida de amplios agregados sociales.
2. Asimismo, el término vida hace referencia a una forma de existencia superior a la meramente física que incluiría el ámbito de relaciones sociales del individuo, sus posibilidades de acceso a los bienes culturales, su entorno ecológico-ambiental, los riesgos a que se encuentra sometida su salud física y psíquica entre otras.
3. Más en concreto, si se quiere, podemos asimilar vida a actividad, la forma más específicamente humana de relacionarse con el mundo. De manera, que la calidad de vida será, en muchos casos, sinónimo de la calidad de las condiciones en que se van desarrollando las diversas actividades del individuo, condiciones objetivas y subjetivas, cuantitativas y cualitativas.

4. El sustantivo calidad hace referencia a la naturaleza más o menos satisfactoria de una cosa o, si se prefiere, a aquellas propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.

5. El problema más arduo y de más compleja solución a la hora de aproximarse al concepto de calidad de vida se presenta precisamente al momento de indagar los criterios de comparación del individuo. La opinión más generalizada, la que ha dado lugar por consiguiente a un número mayor de definiciones, es aquella que considera que la comparación se lleva a cabo con cargo a criterios de valoración y percepción individual y subjetiva (nivel de aspiración, expectativas, grupos de referencias, valores personales, entre otras), y de unas condiciones de vida objetivas.

6. En esta línea de argumentación, la calidad de vida se relaciona con el nivel de satisfacción que proporcionan al individuo sus condiciones de vida cuando las compara con la situación en que se desenvuelve la vida de otras personas.

De acuerdo a estos supuestos, García-Durán (citado por Blanco, 2005), afirma que la calidad de vida es el análisis de las experiencias subjetivas que los individuos que integran una sociedad tienen de su existencia en dicha sociedad y el fenómeno de la calidad de vida transitaría a lo largo de los dominios de la percepción y la valoración personal, concediéndole un notable sesgo psicologista.

Por su parte, Casas (citado por Sonia, 2004) sostiene que la calidad de vida debe plantearse como una necesidad sentida, un objetivo personal y social, no como meta concreta sino como aspiración compartida.

Mientras que Barranco (2006: 96) considera que en la actualidad la calidad de vida “es un constructo multidimensional que abarca los distintos espacios de la vida de las personas que configuran los aspectos personales y socio-ambientales, así como sus factores objetivos y subjetivos”.

La Organización Mundial de la Salud, la ha definido como "la percepción de un individuo de su situación de vida, puesto en el contexto de su cultura y sistemas de valores, en relación a sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones”.

Así, pues, la calidad de vida es un concepto amplio que se ha operacionalizado en áreas o dominios: la salud física, el estado psicológico, el nivel de independencia, las relaciones sociales, percepción y valoración personal, expectativas, oportunidades, las creencias, y la relación con las características más destacadas del medio ambiente circundante.

Para concluir, vale resaltar que aún cuando ambos términos son a menudo considerados como sinónimos debido a que se encuentran derivados de las teorías del bienestar, tal como afirma Tonón (citado por Actis, 2008), en el transcurso del tiempo se han ido adoptando criterios específicos para su medición y diferenciación: mientras que la calidad de vida se ha orientado hacia los denominados componentes psicosociales, el bienestar social se ha centrado en aspectos materiales y no materiales de naturaleza económica y social de manera objetiva. Sin embargo, es obvio que el bienestar social fortalece indudablemente los valores de calidad total, calidad de vida y excelencia, y resulta difícil hablar de satisfacción si no existe calidad de vida, y ésta última sólo puede conseguirse plenamente a través del bienestar social.

2.2.3 Programas De Bienestar Social.

Con el mayor auge que han venido teniendo las teorías organizacionales progresistas en lo que se refiere a la relación trabajo-vida, las organizaciones han desarrollado planes y programas que permitan asegurar el bienestar socio-laboral de sus empleados, siempre teniendo el propósito de captar y conservar al mejor talento humano.

En lo atinente a este aspecto, Vigoya, A. (2006), sostiene que los programas de bienestar social:

...son instrumentos o conjunto de acciones que permiten organizar las iniciativas de los funcionarios públicos como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su calidad de vida y el de su familia; así como deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la institución en la cual labora. (p. 72).

De acuerdo a lo expresado por la autora se puede inferir que los programas de bienestar social deben organizarse a partir de las iniciativas de los Trabajadores Sociales como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora. Tendrán derecho a beneficiarse todos los empleados de la institución y sus familias.

En atención a su finalidad, Vigoya, A. (2006: 73), considera que los programas de bienestar social deben contribuir al logro de los siguientes fines:

- a. Propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación y la seguridad laboral de los empleados de la institución, así como la eficacia, la eficiencia y la efectividad en su desempeño.
- b. Fomentar la aplicación de estrategias y procesos en el ámbito laboral que contribuyan al desarrollo del potencial personal de los empleados, a generar actitudes favorables frente al servicio público y al mejoramiento continuo de la organización para el ejercicio de su función social.
- c. Desarrollar valores organizacionales en función de una cultura de servicio público que privilegie la responsabilidad social y la ética administrativa, de tal forma que se genere el compromiso institucional y el sentido de pertenencia e identidad.
- d. Contribuir, a través de acciones participativas basadas en la promoción y la prevención, a la construcción de un mejor nivel educativo, recreativo, habitacional y de salud de los empleados y de su grupo familiar.
- e. Procurar la calidad y la respuesta real de los programas y los servicios sociales que prestan los organismos especializados de protección y previsión social a los empleados y a su grupo familiar, y propender por el acceso efectivo a ellos y por el cumplimiento de las normas y los procedimientos relativos a la seguridad social y a la salud ocupacional.

Esto lleva a concluir que un programa de bienestar social es el resultado de una concepción filosófica, ideológica, funcional y operativa manifestada en acciones concretas a partir de iniciativas que promueven la

participación de los empleados en la identificación de necesidades, así como la planeación e implementación de alternativas, en función de los recursos y/o bienes disponibles, orientadas a la intervención profesional de una determinada situación o satisfacción de demandas de los usuarios de los servicios sociales.

2.2.4 Beneficios Sociales

Con el objeto de conocer su significado e ilustrar la relevancia estratégica que encierra este aspecto dentro una institución se hace referencia a algunas definiciones de beneficios sociales:

Mutal, (citado por Jiménez, 2006) señala que “los beneficios sociales son medios indispensables de complemento y apoyo proporcionados y financiados por la empresa, para estimular y mantener la fuerza de trabajo en un nivel satisfactorio de moral y de productividad”. (p.97).

Se expresa en este concepto la importancia de los beneficios sociales y el valor que representa para las empresas debido a que son objeto de estímulo e incentivo para sus trabajadores y un elemento indispensable para el mantenimiento de la fuerza laboral, lo que permite cumplir con el propósito fundamental de una organización, incrementar los niveles de productividad y desarrollo organizacional, todo esto a través del autofinanciamiento planificación y aplicación de políticas efectivas.

Chiavenato, (citado por Ferrer, 2003), denomina beneficios sociales a las prestaciones de seguridad social de naturaleza jurídica no remunerativas,

no dinerarias, no acumulables ni sustituibles en dinero, que brinda el empleador al trabajador por si o por medio de tercero, y que tienen como objeto mejorar la calidad de vida del dependiente o de su familia a cargo.

Esta definición se plantea aquellos beneficios sociales que están planteados y apoyados legalmente en la ley para el mejoramiento de la calidad de vida del empleado y de su carga familiar.

De igual manera Chiavenato, I. (2000), expresa:

Los beneficios sociales son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones, la empresa puede financiarlos, parcial o totalmente. Estos beneficios constituyen medios indispensables para el mantenimiento de la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad. Son beneficios sociales las siguientes prestaciones:

- ✓ Los servicios de comedor de la empresa.
- ✓ Los vales del almuerzo, hasta un tope máximo por día de trabajo que fije la autoridad de aplicación.
- ✓ Los vales alimentarios y las canastas de alimentos otorgados a través de empresas habilitadas por la autoridad de aplicación, hasta un tope máximo de un 20 % de la remuneración bruta de cada trabajador comprendido en convenio colectivo de trabajo y hasta un 10 % en el caso de trabajadores no comprendidos.
- ✓ Los reintegros de gastos de medicamentos y gastos médicos y odontológicos del trabajador y su familia que asumiera el empleador, previa presentación de comprobantes emitidos por farmacias, médico u odontólogo, debidamente documentados.
- ✓ La provisión de ropa de trabajo y de cualquier otro elemento vinculado a la indumentaria y al equipamiento del trabajador para uso exclusivo en el desempeño de sus tareas.
- ✓ Los reintegros documentados con comprobantes de gastos de guardería y/o sala maternal, que utilicen los

trabajadores con hijos de hasta 6 años de edad cuando la empresa no contare con esas instalaciones.

- ✓ La provisión de útiles escolares y guardapolvos para los hijos del trabajador otorgados al inicio del período escolar.
- ✓ El otorgamiento o pago debidamente documentado de cursos o seminarios de capacitación o especialización.
- ✓ El pago de gastos de sepelios de familiares a cargo del trabajador debidamente documentados.
- ✓ Comodato de casa.
- ✓ Seguros contra accidentes.
- ✓ Seguros médicos paralelos al seguro social.
- ✓ Servicios dentales.
- ✓ Planes para la adquisición de acciones.
- ✓ Planes de impulso a las actividades deportivas.
- ✓ Prestaciones especiales para los períodos de vacaciones.
- ✓ Prestaciones por el nacimiento de un hijo, matrimonio, muerte entre otros. (p.459).

Se infiere entonces, a partir de lo que afirma el referido autor, que los beneficios sociales representan para los trabajadores tranquilidad, bienestar, estabilidad y confianza para la realización de sus actividades laborales, reduciendo el nivel de preocupación y estrés; en algunos casos la las empresas sólo cubren parte de esos servicios, pero hay otros que lo cubren completamente, esto permite que los trabajadores realicen su labor en un ambiente favorable, manteniendo su ética profesional y produciendo más ingreso, además con los programas de beneficios, se logra crear y estimular la moral; y pueden ser clasificados bajo la función de integración de los empleados dentro de la institución. Los mismos funcionan más como factores de manutención que como factores de motivación. Una considerable parte

de la remuneración total está integrada por servicios sociales y beneficios sociales, que constituyen costo de mantenimiento del personal.

2.2.4.1 Clasificación De Los Beneficios Sociales

Los planes de servicios y beneficios sociales están destinados a auxiliar al empleado en tres áreas de su vida: En el ejercicio del cargo; Fuera del cargo, pero dentro de la institución; Fuera de la institución, en la comunidad.

Según Chiavenato, I. (2000), los beneficios sociales se clasifican en beneficios sociales monetarios y beneficios sociales no monetarios. Los beneficios sociales monetarios:

Son aquellos concedidos en dinero a través de la nómina; generan obligaciones sociales que se derivan de ellos, entre los que podemos mencionar: prima anual, vacaciones, pensión, complementación de la pensión, planes de préstamos, reembolso o subsidios de medicamentos, entre otros. (p. 461)

Mientras, Strauss (citado por Ferrer, 2003), señala que los beneficios monetarios son los beneficios otorgados en dinero, a través de la nómina y generan obligaciones sociales derivadas; entre ellos destacan:

- ✓ Vacaciones.
- ✓ Pensión.
- ✓ Complementación de pensión.
- ✓ Bonificaciones.
- ✓ Planes de préstamos.
- ✓ Complementación de salarios en las ausencias prolongadas por enfermedad.
- ✓ Reembolso o subsidio de medicamentos

Asimismo, Chiavenato, I. (2000:463), afirma que los beneficios sociales no monetarios:

Son aquellos ofrecidos en forma de servicios, ventajas o comodidades para los usuarios. Incluyen todos los servicios que no son otorgados en dinero, los cuales toda organización debe ofrecer a sus trabajadores, adecuándolos a sus necesidades y tomando en cuenta las normas establecidas. Se clasifican en:

- ✓ Asistenciales: médico-hospitalaria, odontología, subsidio de medicamentos, asistencia educativa, jurídica, servicio social y asesoría, cooperativa de consumo, seguro de vida colectivo subsidiado.
- ✓ Recreativo: asociación recreativa o club; colonia vacacional; tiempo libre, deportivo y cultural; promociones y excursiones programadas; música ambiental; entre otros.
- ✓ Supletorios: restaurante en el lugar de trabajo, transporte subsidiado al personal, estacionamiento privado, distribución de café, bar y cafetería, entre otros.

Por otra parte Werther y Davis (citados por Ferrer, 2003), clasifican los beneficios sociales no remunerativos de la siguiente manera:

- ✓ Seguros de salud: seguros de gastos médicos, seguros de oftalmología, odontología y psiquiatría.
- ✓ Seguros de vida.
- ✓ Jubilación: Desarrollo de un plan de jubilación, asesoría sobre jubilación.
- ✓ Pausa y descanso durante la jornada.
- ✓ Días de enfermedad y compensación por salud.
- ✓ Actividades deportivas: Subsidio de uniforme, balones mantenimiento de canchas, entrenadores, árbitros, trofeos, transporte y otros.
- ✓ Ausencias autorizadas.

- ✓ Prestaciones dentro del horario de trabajo: horarios flexibles servicios de cafeterías o restaurante.
- ✓ Ayuda educativa.
- ✓ Servicios sociales: guardería infantiles, cuidado a personas de la tercera edad programa de reubicación.

Por su parte, Strauss (citado por Ferrer, 2003), plantea que los beneficios no monetarios son los ofrecidos en forma de servicios, ventajas o facilidades para los usuarios, bajo la figura de:

- ✓ Servicio de restaurante.
- ✓ Asistencia médico- hospitalaria- odontológica.
- ✓ Servicio social y consejería.
- ✓ Club o gremio.
- ✓ Seguro de vida colectivo.
- ✓ Conducción o transporte de la casa a la empresa y viceversa.
- ✓ Horario móvil de entrada y salida del personal de oficina.

2.2.4.2 Ventajas De Los Beneficios Sociales

Los beneficios sociales ofrecen una cantidad importante de ventajas a los trabajadores y a la organización, no sólo en el orden económico, sino de carácter subjetivo, no pecuniarias, que elevan la satisfacción laboral, promueven las relaciones sociales, contribuyen al desarrollo personal, empresarial o institucional y favorecen el logro del bienestar social.

Según Chiavenato I. (2000), los beneficios sociales representan ventajas para la organización y el empleado; para la primera se tienen que: elevan la moral de los empleados, reducen la dotación y el ausentismo, aumenta el bienestar del empleado, facilitan el reclutamiento y la retención

del personal, aumenta la productividad y disminuye el costo unitario del trabajo demuestran la directrices y los propósitos de la empresa hacia los empleados, reducen molestias y quejas, promueven las relaciones publicas con la comunidad entre otras. Para los segundos ofrecen ventajas no expresadas en dinero, asistencia para la solución de problemas personales, aumenta la satisfacción e el trabajo, contribuyen al desarrollo personal y al bienestar individual; ofrecen medios para establecer mejores relaciones sociales entre los trabajadores, reducen los sentimientos de inseguridad mejora las relaciones entre empresas, reduce las causas de insatisfacción, entre otras (p.472)

De acuerdo a lo expresado por el autor, se incrementaría la competencia en los mercados y los resultados de productividad seria positivos y fortalecedores para el logro de los objetivos individuales y organizacionales, si las empresas aplicaran las estrategias necesarias para que todas estas ventajas estuviesen presentes en sus paquetes de beneficios sociales.

2.3 Campo De Acción Del Trabajo Social En Las Instituciones:

Los antecedentes inmediatos del Trabajo Social tenemos que buscarlos en el Reino Unido. Inglaterra fue uno de los primeros países en experimentar los efectos de la industrialización desde finales del siglo XVIII, de manera especial. Antes y en mayor medida que en otros lugares, se generalizaron las peores situaciones vinculadas a la Revolución industrial: trece horas de trabajo diarias los siete días a la semana hombres, mujeres y hasta niños de cinco años, azotados si se dormían, encadenados a sus máquinas si trataban de esconderse; salarios de hambre, condiciones de trabajo insalubres y multiplicación de tugurios. Por otro lado, una urbanización precipitada motivada por la avalancha de población,

multiplicaba los barrios en los suburbios en los que la pobreza, e incluso la miseria, y todos los problemas sociales se hacían evidentes. En las nacientes factorías la máquina era el instrumento preponderante en la producción que cada día aumentaba. Hecho que despierta en la nueva clase social burguesa un afán de lucro desmedido, sin importar los daños causados a las personas que laboraban en los mencionados centros.

En relación a la situación precaria que vivían la mayoría de los ingleses a mediados del Siglo XVIII, Montenegro (citado por Méndez, 1992), expresa: "...en las fábricas y en las minas de carbón las máquinas devoran combustible, la situación es literalmente inhumana. Hay empresarios que creen que los adultos ofrecen demasiados problemas y prefieren contratar niños desde los siete años de edad para evitar que se alejen del lugar de su tarea, los niños son encadenados a las máquinas, y hasta se llega a limarles los dientes para que coman menos. En las minas, hay hombres que no conocen el sol, pues fueron concebidos, nacieron y mueren dentro de las galerías..."

Esta cita por demás elocuente, no necesita comentarios. La referida situación no podía mantenerse por mucho tiempo. Los obreros comienzan a organizarse para defenderse de los capitalistas; además, cuentan con el apoyo de un grupo de reformistas europeos (ingleses, franceses y alemanes) quienes alzaron su voz de protesta en desacuerdo ante las condiciones de trabajo existentes. Entre ellos destacan: Robert Owen, William Thompson, Saint-Simón, Proudhon, Louis Blanc y Carlos Marx. Estas manifestaciones surtieron efecto; el Estado, a raíz de la presión ejercida por estos grupos, ya en 1802 empiezan a aparecer normas que regulan algunas condiciones de trabajo y se plantean cuestiones como la mejora de la higiene pública, y los primeros pasos de la enfermería; la organización de una red de enfermeras

de distrito y, en lo que nos toca más de cerca, los intentos de organizar la caridad con Sir Charles Loch, secretario de la C.O.S., de mejorar las viviendas en los barrios obreros con Octavia Hill, la creación del movimiento de los Settlement houses con el Toynbee Hall instalado en un barrio obrero de Londres por el pastor Barnett, los inicios de una cierta presencia en los hospitales con las Lady Almoners, la coordinación de las instituciones que procuraban la protección de las madres y de los niños en las Escuelas de madres, la generalización de seguros contra el paro forzoso, y la creación de una red completa de Bolsas de Trabajo oficiales.

... Es una inglesa, Joséphine Butler, quien ha puesto en marcha el movimiento abolicionista, es en Gran Bretaña donde antes se desarrolla la lucha antialcohólica; es en Inglaterra donde Howard y Mrs. Fry han humanizado las prisiones; es en Inglaterra en fin, donde realizando la idea propuesta un siglo antes por Jeremie Bentham, se creó en 1919 el primer Ministerio en el cual se agruparon las administraciones de Higiene, de la asistencia, de la prevención, de la vivienda y del urbanismo... (Sand, citado por Fossini, 2007).

Comienza desde este momento la acción del Estado asistencialista, punto de partida del Trabajo Social.

La Revolución Industrial que se da en Inglaterra entre los Siglos XVIII Y XIX, se extiende a otros países europeos, Japón y Estados Unidos, quienes se convierten en grandes potencias que ejercerán su poder en las naciones latinoamericanas, donde serán los pioneros en la incursión de industrias en estas latitudes a comienzos del Siglo XX, momento en que se instaura el Trabajo Social como profesión en el año 1925, con la creación de la primera Escuela en Chile. En los años subsiguientes esta acción se hizo extensiva al resto de los países de América Latina. Posteriormente se ubica 1927 como el año en el que se establece en Chile, el primer Servicio Social Industrial en esta región del continente.

En lo que respecta a Venezuela, el Trabajo Social es de naturaleza contemporánea, ya que es a partir del año 60 cuando la profesión se inicia en este terreno, hecho que lleva a pensar en los avances e innovaciones posibles de realizar en el ámbito industrial e institucional.

Los campos de acción del Trabajo Social son diversos y corresponderán al área específica donde se esté laborando. La enunciación o ejecución de los objetivos por parte de los Trabajadores Sociales van a depender de la posición jerárquica que ocupe la profesión en la estructura administrativa de la empresa o institución donde el profesional se desempeñe. Para De Vieira (citada por Cifuentes, 2007), el objetivo del Trabajo Social en el ámbito institucional es fomentar y mantener relaciones satisfactorias entre los elementos principales que intervienen en el desarrollo económico de los pueblos; por un lado, el capital, representado por patrones y empresarios y, por otro lado, el trabajador, representado por las masas obreras.

Por su parte, Martínez, en un informe titulado: Áreas de acción programática del Servicio Social en Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) al referirse a los objetivos de la disciplina en este medio, señala que la insatisfacción originada por las condiciones de explotación que afectan al trabajador determinan bajas de producción que los dueños de los medios de producción buscan controlar, compensar y neutralizar.

Barranco (citada por Alvaro, 2006) destaca que el Trabajo Social en esta área es un elemento integrador tanto más operativo y útil cuanto más capacitado se muestre para identificar las necesidades sociales que dificultan el bienestar ocupacional y procurar su satisfacción mediante la aplicación de recursos válidos que llamaremos en este contexto, recursos vectoriales.

Con esta terminología el autor da cabida a una valoración de la idoneidad y compatibilidad de las actuaciones desde una metodología del Trabajo Social centrada en las necesidades e integración de las personas, pues, si algo define al Trabajo Social es su versatilidad y su clara vocación por implicarse en la realidad social existente. De esta manera, aunque no sea fácil, quizás tampoco posible, encontrar una única definición aceptada en todas partes sobre lo que significa y supone el Trabajo Social, también es cierto que la realidad social es la que modela las formas, demandas, aplicaciones y concreciones de la disciplina.

Cuando se pasa a considerar el Trabajo Social institucionalizado una cuestión fundamental es entender y comprender cuáles son las formas que adopta el sistema social circundante. Primero, porque es el contexto social el que posibilita o no unos modelos de intervención y de actuación. Segundo, porque es en ese sistema social donde las organizaciones también han de conjugar su ser o no ser como entidades socialmente aceptadas. Esto es algo que va más allá de los límites del mercado pues lo trasciende para insertarse en él.

La intervención profesional en el ámbito institucional se desarrolla entre dos tipos de demandas, en primer lugar una que proviene de la propia institución, y otra de los sujetos sociales (usuarios) quienes acuden a la institución en busca de recursos y/o servicios sociales, para satisfacer sus necesidades. Faleiros, V. (2007) desde una perspectiva crítica considera que:

“las instituciones forman parte de un entramado político y social, las cuales son un nexo entre el estado y la sociedad, pero fundamentalmente organizadas para defender los intereses de ciertos sectores sociales quienes a través de éstas fragmentan y particularizan las problemáticas y tipifican a los sujetos sociales que se acercan a las instituciones, quienes son etiquetados como

usuarios o clientes de los servicios que presta dicha institución, estos últimos definidos como "favores" que realiza el estado; transformando de este modo la figura de sujeto de derecho por la de sujeto pasivo receptor de los beneficios de la política social. Tradicionalmente, la institución se constituye en el espacio laboral de los trabajadores sociales. La misma requiere del profesional un rol instrumental basado en la elaboración de informes, la realización de visitas domiciliarias, trámites, gestiones y la provisión de recursos asistenciales. Dichas actividades se constituyen en fines en sí mismas lo que no permite profundizar el abordaje del objeto de intervención" (p.75).

Dentro del campo del Trabajo Social institucionalizado, Carballeda, (2005:40), señala:

...el proceso de análisis, está signado por la intervención. Esta característica es la que muestra la mayor singularidad de esta disciplina. Es decir, el Trabajo Social no solo trata de investigar, comprender y explicar los fenómenos sino que interviene sobre éstos en la búsqueda de transformaciones que plantean direccionalidades definidas en las diferentes etapas de la historia de este campo. En este aspecto, también se diferencia de otros campos o disciplinas, marcados por la cuestión de la intervención, pero que tuvieron y tienen direcciones mucho más definidas en cuanto al sentido de ésta como la Psicología o la Medicina. La intervención implica una serie de cuestiones que es necesario estudiar y analizar desde diferentes aspectos. En principio, la intervención implica la generación de un tiempo-espacio artificial, es decir, un momento encuadrado desde la perspectiva de aquel que la recibe y del que la aplica. En este aspecto, la intervención puede ser entendida como dispositivo. La intervención es, desde esta perspectiva, una construcción que puede ser definida como discursiva y con una fuerte presencia en el imaginario social, como así también dentro del plano de lo simbólico. En otras palabras, la intervención no es un episodio natural, sino que se haya construida y atravesada por discursos que se van construyendo a través del tiempo. Por otra parte, la intervención se origina a partir de algún tipo de demanda, esta puede ser institucional o espontánea. Pero, esa demanda, se encuentra también atravesada por las diferentes construcciones discursivas que conllevan a una construcción simbólica de la profesión o disciplina que la esta llevando a la práctica.

Asimismo, la intervención implica temporalidad, en cuanto a que se da en un contexto que posee historicidad. Esta historicidad le da significaciones propias. En definitiva, la intervención forma parte de un devenir clínico, desde la perspectiva que hace actuar a ambas partes contractuales. Clínico también porque, a partir de una lectura, análisis o estudio de lo que surge de ella, se pretende generar algún tipo de transformación en relación a la situación que es presentada. De ahí que la intervención, especialmente desde una perspectiva contractual, se expresa como contrato metodológico, es decir, como un conjunto de reglas acordadas explícita o implícitamente, que regirán a ese proceso. Es posible interrogar a la intervención desde la perspectiva de Quién tiene el poder de originarla, a quién se le deben rendir cuentas, lo que puede dar una aproximación a la inserción institucional de la misma, pero especialmente en cuanto a las características que va a tener ese contrato.

Por otro lado, dentro del sentido, si se quiere clínico de la intervención, se plantea como finalidad de esta, la posibilidad de producir modificaciones en relación a la demanda. Dentro del campo del Trabajo Social, esas modificaciones se encuadran alrededor de aquello que la sociedad, la institución, el trabajador social, otras disciplinas, o el actor, definen como problema social. Así, la intervención en sí misma, va modelando un objeto sobre el cual va a actuar. Pero, este objeto, está atravesado por construcciones previas, que aparecen y operan a través de datos, transformados en significaciones, que pueden provenir del sentido común o desde el saber científico.

Todo este proceso se conforma a partir de un eje predominante. Estos son los relatos, los cuales atraviesan preponderantemente, el espacio tiempo de la intervención. De esta forma, el Trabajo Social analiza relatos encuadrados en el imaginario social, institucional o subjetivo de la idea de

problemática social. Éstos forman parte del núcleo significativo del sujeto que se presenta en relación a la demanda de atención.

Los relatos hacen a la construcción simbólica de aquello que se ha presentado como problema. De ahí que dentro del dispositivo de la intervención, el proceso de análisis forma parte sustancial de la misma. Desde esta perspectiva, el proceso de análisis aparece como relevante, dentro del dispositivo de la intervención.

Incorporar, de esta manera, la idea de análisis implica, necesariamente, referenciarse dentro de un marco interpretativo, pero en especial, a partir de la construcción de categorías explicativas que sirvan al mismo. Dentro de lo que en Ciencias Sociales se denomina el Paradigma Interpretativo, se plantea, desde diferentes autores, que el relato porta en sí mismo las claves para su interpretación. De ahí la necesidad de construcción de categorías analíticas que aproximen a esas claves.

El sujeto de la intervención es entendido como un actor, que a su vez, permanentemente interpreta situaciones, capta motivaciones e intenciones de los demás y adquiere entendimientos intersubjetivos. Es decir que dentro de un dispositivo de intervención planteado desde la perspectiva analítico-interpretativa, tratamos de entender a ese sujeto como alguien que a su vez interpreta dentro de un contexto, que va cobrando nuevas significaciones. Desde esta idea, el contexto de ese sujeto es la vida cotidiana. Esos relatos, forman parte del núcleo significativo del sujeto ubicado dentro del marco de la intervención. Ese núcleo significativo, hace a la construcción social y simbólica de aquello que es presentado como problema. Ese espacio tiempo que signa a la intervención, tampoco se construye en forma autónoma, se circunscribe alrededor de una demanda social concreta, que a su vez tiene su plano material y su plano simbólico. A su vez, este se construye en forma

histórico-social, es mediatizado por una metodología y atravesado por categorías analíticas.

Ahora bien, es posible plantearse cuál es el sentido de esa intervención. Desde esta perspectiva, la intervención en Trabajo Social puede ser presentada como un dispositivo que va a interactuar en el orden de lo simbólico, lo imaginario y lo real, dentro de ese juego de atravesamientos que implican lo social, la institución, el trabajador social y el actor en contexto micro-social.

Siguiendo el planteamiento de Carballada, (2005: 45), es la identidad de la institución la que permite distinguirla como singular, particular y distinta a las demás, vistas de esta manera las organizaciones se caracterizan como entidades autónomas por su capacidad de fijar reglas de operación, que provienen del contexto e implican restricciones para el funcionamiento de la organización, además la autonomía viene dada por el sentido que demuestran su capacidad para sobrevivir aún en condiciones ambientales diferentes de las de su creación

Las instituciones para continuar en el tiempo han de adaptarse a las contingencias del contexto y el proceso histórico, modificándose y recreándose a cada instante. Por su parte, La identidad del Trabajador Social refiere al lugar de este en el entramado institucional, al sentido de su presencia y de su quehacer. Implica una expresión singular que sin duda responde a una construcción socio - histórica que debemos recuperar. Las instituciones son dadoras de sentido, el sentido se vincula al por qué, cómo y para qué de nuestra existencia; es esto lo que configura su identidad. Toda institución debe ser abordada como una realidad que es manifestación de lo que acontece en la sociedad, es decir, es reflejo de su dinámica y transformaciones. La ubicación de la organización en la cual se presta

servicio comprende la descripción y el análisis no solamente de su organigrama, reglamentos y objetivos explícitos sino de la actividad que transcurre a su interior, los programas que implementa y que demuestran como se organiza socialmente el uso de los recursos con los que cuenta y los contenidos concretos de los servicios que presta. Las instituciones en donde se insertan los trabajadores sociales hacen, junto a otros factores, a la construcción de la intervención por esto se considera esencial ahondar en las particularidades de cada una de ellas.

2.4 Roles Y Funciones Del Trabajador Social En El Area Laboral.

Entendemos como conceptos básicos de Trabajo Social tanto la definición, como el método, los modelos de intervención, así como las funciones y los ámbitos de actuación. La definición de Trabajo Social proviene de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), consensuada en su Asamblea General celebrada en Montreal en el mes de Julio de 2000, por tanto se trata de una definición de aplicación internacional para todos los Trabajadores Sociales que dice:

utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales y aplicando la metodología específica en la que se integra el Trabajo Social de caso, grupo y comunidad. El Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social."

"El Trabajo Social es la disciplina

Cabe destacar que el Trabajo Social como profesión se ha configurado a la luz de sucesivas transformaciones histórico-sociales, las cuales contribuyeron a la construcción de su especificidad y a los elementos constitutivos de la misma; El rol profesional es una parte constitutiva de la especificidad, y como tal se resignifica constantemente.

Genéricamente, rol es un concepto que puede ser definido como el papel que ejerce una persona cuando ocupa una posición, y de la cual se espera una determinada conducta mientras ejerce ese rol. Según Alvaro, A. (2006:03), las expectativas en torno al rol desempeñado provienen de dos líneas:

- ✓ En primer lugar, las expectativas que los demás tienen acerca de la conducta de quien ocupa una posición y ejerce un determinado rol. Es decir todo lo que los demás esperan que esta persona realice en el ejercicio de su rol. Esto configura el deber ser para los demás, un primer aspecto de la estructura del rol.
- ✓ Por otra parte, se encuentran las expectativas que se tienen acerca de la propia conducta mientras se ocupa una posición determinada. Es decir, todo lo que uno mismo espera realizar mientras ejerce un determinado rol. Este segundo aspecto se constituye en el deber ser para sí mismo.
- ✓ Finalmente se encuentra un tercer aspecto, el cual se refiere a lo que efectivamente se hace en la práctica profesional. Frecuentemente en este ámbito se produce un antagonismo entre los anteriores aspectos”.

En este orden de ideas, el deber ser para los demás, pone en evidencia un Trabajador Social ejerciendo un rol de mediador entre las demandas, expresión de necesidades sociales y la institución que provee los recursos para satisfacer las mismas, facilitando este intercambio a través de tres líneas de acción, la atención directa, derivación hacia otros profesionales u otras instituciones, y la orientación; aunado a ello, se requieren además, un rol instrumental basado en la elaboración de informes, la realización de visitas domiciliarias, trámites, gestiones y la provisión de recursos asistenciales. Dichas actividades se constituyen en fines en sí mismas lo que no permite profundizar el abordaje del objeto de intervención, y un rol relacionado básicamente con la dimensión asistencial para la sobrevivencia, es decir que se provea de recursos materiales, que puedan solucionar parcialmente, problemas de salud, alimentación, vivienda, entre otros. Se

exige del profesional, rapidez e inmediatez en la atención de las problemáticas; transformando de este modo el proceso de intervención en un procedimiento burocrático y espontáneo.

En los años posteriores al movimiento de reconceptualización originado en la década de los sesenta, que implicó un fuerte cuestionamiento y crítica hacia el interior de los ámbitos académicos del Trabajo Social acerca de la formación que se impartía desde los mismos, como así también del rol profesional que se ejercía sobre todo en las instituciones permitió mirar la realidad desde otras perspectivas, se configuró un nuevo deber ser para el Trabajador Social. Desde un nivel teórico, el rol de este profesional puede ser definido como asistencial-educativo, enmarcado en un proceso compuesto por dos dimensiones, una referida a la sobrevivencia, es decir a la provisión de recursos materiales, necesarios para elevar el nivel de vida de los sujetos sociales, y otra dimensión referida a lo político-organizativo, la cual se relaciona con la apertura de espacios en los cuales se haga efectiva la participación de los sujetos sociales en la superación de sus problemáticas, revalorizando su condición de sujeto de derecho. Dicho proceso permitirá no sólo reconocer cuáles son los problemas que obstaculizan la vida cotidiana de los sujetos de intervención, sino también identificar cuantitativa y cualitativamente los recursos con los que cuentan, a fin de que puedan hacer uso de los mismos en la resolución de sus problemáticas. Este proceso se inicia, con el primer contacto que el Trabajador Social tiene con los sujetos sociales a través de la demanda, y es competencia del profesional dinamizar el desarrollo del mismo, activando ambas dimensiones del rol y de esta forma superar el nivel de la demanda.

En atención a esto, Alvaro, A. (2006) expresa:

El rol del Trabajador Social se basa en dos pilares fundamentales, uno teórico-metodológico, y otro ético-

político. El primer binomio tiene como elemento fundamental, la ética. Aspecto que debe estar presente en toda acción profesional, sobre todo cuando se trabaja con personas. La ética se relaciona con la responsabilidad que se pone en práctica mientras se ejerce el rol profesional, esto implica reflexionar constantemente sobre qué se hace, cómo se lo hace y porqué se lo está haciendo en el marco de la intervención profesional. Dicha reflexión debe atravesar tres ámbitos del Trabajo Social:

- ✓ **Ámbito académico:** porque se constituye en un espacio de formación profesional, y de generación de conocimiento científico.
- ✓ **Organizaciones profesionales:** se constituyen en espacios representativos del Trabajador Social, en la reivindicación de sus derechos como asalariados en el mercado laboral.
- ✓ **Campos de intervención profesional:** espacios en los cuales se mantiene un contacto directo con los sujetos sociales, quienes se constituyen en sujetos de intervención. (pp.5-6).

Teniendo en cuenta esta estructura general del rol, en Trabajo Social el deber ser para los demás se configura de acuerdo a los requerimientos que provienen de las instituciones y de los sujetos sociales, quienes se constituyen en usuarios de los servicios de las mismas; en tanto que el deber ser para sí mismo, se configura por aquello que el Trabajador Social espera de sí en el ejercicio de su rol profesional, según los lineamientos teóricos, metodológicos y éticos que provienen del ámbito académico.

Aunado a esto e inmersas en cada rol, el Trabajador Social despliega un amplio abanico de funciones, que tal como las define Alvaro, (2006: 96) “son las tareas o actividades específicas que el trabajador social desempeña en la sociedad para alcanzar determinados objetivos profesionales y que, por lo tanto, son de su competencia”.

También, en líneas generales, son funciones u objetivos concretos y operativos del Trabajador Social en el área laboral e institucional, según Wikipedia, (2005), las siguientes:

a.- **FUNCIÓN ASISTENCIAL:** Es una de las funciones básicas y de mayor difusión dentro de la profesión. A través de la asistencia se pretende satisfacer las aspiraciones socio-económicas del trabajador. Para alcanzar tal fin, se realizan las siguientes actividades:

a.1.- Consecución de citas médicas.

a.2.- Trámites de hospitalización, cuando un trabajador así lo requiera.

a.3.- Recepción de solicitudes de becas para los trabajadores y sus hijos.

a.4.- Elaboración de informes sociales en caso de préstamos.

a.5.- Elaboración de informes sociales para adquisición de viviendas, otros.

b.- **FUNCIÓN DE ORIENTACIÓN:** Toda persona que ingresa a laborar en una industria, trae consigo una serie de inquietudes y dudas sobre la organización en la cual va a trabajar. Estas dudas en parte, serán disipadas por el trabajador social, a quien le corresponde orientar, guiar al trabajador sobre los beneficios que la empresa le brinda. Para ello realizará en otra las siguientes actividades:

b.1.- Realiza reuniones con el personal a fin de dar conocer los programas que desarrolla el departamento de Trabajo Social.

b.2.- Brinda orientación al trabajador, sobre aspectos contractuales de la empresa.

b.3.- Informa al personal sobre los beneficios socio-económicos que brinda la empresa, cuáles son, cuándo y cómo utilizarlo.

c.- FUNCIÓN DE PROMOCIÓN: Para lograr un mayor integración entre los trabajadores, la empresa y la comunidad; se requiere ejecutar acciones dirigidas a lograr la participación del personal, en actividades tales como:

c.1.- Creación de equipos deportivos.

c.2.- Creación de cooperativas.

c.3.- Promoción de campañas de limpiezas en las comunidades donde resida un número considerable de trabajadores de la empresa.

c.4.- Promoción de excursiones y actos culturales, para los trabajadores y sus familiares.

d.- FUNCIÓN DE COORDINACIÓN: Debido a la naturaleza de la profesión ; el trabajador social no puede actuar solo por el contrario, su acción para que sea realmente efectiva, tiene que coordinarse conjuntamente con los entes que conforman la industria. Para lograr este objetivo se realiza entre otras, las siguientes actividades:

d.1.- Reuniones con el sindicato a fin de intercambiar ideas sobre el incumplimiento de algunas cláusula del contrato colectivo o sobre la ocurrencia de posible conflicto laborales; con el objeto de aunar esfuerzos y plantear soluciones acorde con la situación planteada.

d.2.- El departamento de Trabajo Social, debe mantener una comunicación constante con los departamentos directamente vinculados a los trabajadores; para coordinar los programas y la instrumentación de los mismos.

e.- FUNCIÓN DE INVESTIGACIÓN: La investigación le permitirá al trabajador social, conocer la realidad institucional donde se desenvuelve. Ella

señalara el camino a seguir en las futuras intervenciones del profesional. Dentro de las actividades enmarcadas en esta función se encuentran:

e.1.- Estudio sobre las causas del ausentismo laboral.

e.2.- Estudio sobre el nivel de vida de los obreros de la empresa.

e.3.- Análisis de las condiciones de trabajo en la cual laboran un determinado grupo de obreros.

e.4.- Análisis de la situación habitacional de los trabajadores, otros.

f.- **FUNCIÓN DE PLANIFICACIÓN:** Los resultados obtenidos en la investigación, servirán de base al trabajador social, en la elaboración y ejecución de programa donde se plasman las alternativas de acción a seguir para alcanzar los fines propuestos. Hay una diversidad de programas que puede ser puesto en práctica dentro del ámbito empresarial.

La acción de planificar trae consigo una serie de operaciones interna, las cuales hay que definir con precisión, para obtener un programa viable, evitándose así una pérdida de recursos y esfuerzos. Las operaciones que se hace referencia son:

- Definición de objetivos.
- Qué hacer para lograrlo.
- Cómo.
- Dónde.
- Qué recurso se van a utilizar.

g.- **FUNCIÓN DE EDUCACIÓN:** La función educativa que desempeña el trabajador social en el campo laboral básicamente esta dirigida a movilizar recursos intra y extra institucionales, con el objeto de brindar a los trabajadores la oportunidad de capacitarse, para lograr así, un trabajador

mejor preparado tanto en el plano individual como en el técnico. Para ello realiza entre otras las siguientes actividades:

g.1.-Analiza las necesidades o requerimientos educativos de los trabajadores de la empresa, para efectuar las acciones tendentes a cubrir dichas necesidades.

g.2.-Coordina con diversos centros educativos, la realización de cursos dirigidos al personal de la empresa.

g.3.- Gestiona el otorgamiento de becas, para los trabajadores y sus hijos.

Y según la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), las funciones del trabajador social en el campo laboral son las siguientes:

- Facilitar información y conexiones sociales con los organismos de recursos socioeconómicos (articular redes).
- Conocer, gestionar y promocionar los recursos existentes entre sus potenciales usuarios y los profesionales de otras ramas de las ciencias que pueden estar en contacto con sus potenciales usuarios.
- Recepciona, orienta, educa a personas, familias, grupos y comunidades en la solución pacífica de sus conflictos a través de una cultura de diálogo y concertación.
- Realiza investigaciones sociales que contribuyen a identificar e interpretar las causas de los fenómenos sociales que se presentan en cualquier contexto planteando alternativas de solución a las mismas.

- Participa en la gestión, formulación, ejecución, evaluación de planes, programas y proyectos sociales dirigidos a mejorar las condiciones de vida de las instituciones públicas como privadas.
- Participa en el diseño, administración de programas de personal, bienestar laboral, seguridad social y salud ocupacional.
- Gerencia programas y proyectos de desarrollo social con organismos gubernamentales y no gubernamentales.
- Forma parte de equipos interdisciplinarios que trabajan por el mejoramiento de la calidad de vida de la población a través de procesos socioeducativos de promoción y prevención.

También López y Chaparro realizan su aporte al afirmar que indudablemente el Trabajo Social ante la dinámica social ha determinado una pluralización cada vez mas creciente de sus áreas de actuación y en esa perspectiva es necesario que el trabajador social posea un amplia gama de conocimientos teóricos, conceptuales y metodológicos, esto significa el conocer prácticas establecidas y normas, el poder identificar y reproducir secuencias de proceso indispensables en su desempeño; además debe traducir ese conocimiento en acción con el fin de dar respuesta a los diversos contextos.

El Trabajador Social en el área de salud encuentra un importante campo de acción, en este sentido el profesional debe poseer una amplia formación que le permita asesorar, gestionar, identificar, promover, educar, entre otras acciones en pro del usuario y de la institución, por lo que su quehacer se orienta a funciones investigativas, educativas y de participación social, gestión y administración de servicios. La intervención se enmarca

dentro de aspectos relacionados con los procesos de participación social, la educación, la investigación y el desarrollo del talento humano en las instituciones de salud, la atención al usuario; en este contexto, para el desarrollo de dichas funciones y acciones es pertinente traer a colación y en el ámbito de las competencias los conocimientos conceptuales propios del área, de investigación, política social y el marco legal que debe poseer el profesional para el desempeño en esta área. En relación con los métodos de intervención más utilizados por el trabajador social en el área de salud prevalece la aplicación de los métodos de caso, grupo y comunidad, sin embargo, es importante resaltar estrategias de intervención aplicadas como son la intervención familiar, redes sociales, enfoque psicosocial, metodología participativa y intervención multifamiliar.

En el ámbito laboral, el profesional centra su intervención en los diversos hechos que se van construyendo en la estructura empresarial teniendo en cuenta aspectos económicos, sociales, de relaciones productivas y de relaciones humanas, apuntando hacia el aumento de la productividad dentro de un clima organizacional propicio y satisfactorio. La acción del Trabajador Social en las empresas parte de los niveles organizativos de las mismas, es importante que el profesional conozca el contexto para que su intervención sea de impacto y sus decisiones sean tomadas en cuenta por la alta dirección. Para el ejercicio de las competencias específicas el trabajador social debe contar con una serie de conocimientos tanto a nivel conceptual, como metodológico, de investigación, política social y marco legal bajo los cuales ejerce el profesional en el área, teniendo como prioridades para el desempeño profesional la administración clásica, administración de personal, salud ocupacional, el bienestar laboral y la relación empresa-comunidad. El método que más aplica en este contexto es el de Trabajo Social de Grupo en razón a que muchas de las actividades y

funciones empresariales giran alrededor de trabajo con grupos a partir de la organización y funcionamiento de los diferentes comités en los que el Trabajador Social lidera o hacer parte de los mismos. En el área laboral, en muchas ocasiones el Trabajador Social cumple la función de asesorar a nivel gerencial en lo que respecta a políticas sociales dirigidas a los empleados de la empresa. Por ello son básicos los conocimientos de política social de empleo y desempleo; políticas de bienestar a nivel institucional y seguridad social.

En el desempeño dentro del área del desarrollo comunitario, el Trabajador Social asume el gerenciamiento comunitario; la acción profesional que presta constituye una asesoría en el sentido de transferencia técnica al medio e implica brindar aportes para cumplir con los proyectos propuestos. Además, teniendo en cuenta prioridades y recursos, asume el papel de animador del proceso capacitando con base en necesidades generadas en la propia realidad de trabajo y partiendo de la propia cultura de aquellos con quienes se trabaja. Desde este contexto las funciones específicas en el área de desarrollo comunitario se clasifican como administrativas, de investigación y diagnóstico, intervención en familia, gestión de servicios, participación y organización de la comunidad y promoción. Bajo esta perspectiva, el ejercicio en esta área requiere de conocimientos importantes en administración, dimensión social y política del trabajo en comunidad, fundamentos básicos en intervención con familia y resolución de conflictos. En cuanto a los métodos de intervención se destaca el método de grupo pues muchas de las acciones giran en torno al trabajo con diferentes tipos de grupos, así mismo es pertinente poseer conocimientos en procesos de organización de la comunidad, redes sociales, e intervención en familia.

La familia es el grupo fundamental de la sociedad y el medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros, y en particular de los niños, niñas y jóvenes, y que el estado y la sociedad son responsables en esta magna tarea. El núcleo familiar según la realidad y dinámica, requiere orientación y apoyo institucional y comunitario para desarrollar plenamente sus recursos, potencialidades y responsabilidades que hagan realidad la vivencia cotidiana de los derechos humanos y la garantía de la protección integral de los niños, niñas y jóvenes. Trabajo Social en esta área tiene que ver con la asesoría educativa y recreativa, atención a problemas sociales que presente la familia preferentemente en grupo, la acción profesional debe centrarse básicamente en la familia, fortaleciendo las relaciones entre sus miembros capacitando a los padres para la atención integral de los niños, facilitando la internalización de los contenidos formativos.

La acción profesional está centrada en la asesoría y el fortalecimiento de las relaciones entre sus miembros, garantizándole su desarrollo integral y el ejercicio pleno de sus derechos, para el ejercicio en esta área son pertinente los fundamentos básicos en intervención de familia y resolución de conflictos; en cuanto a los métodos de intervención se destacan los fundamentos básicos y metodológicos del método de intervención individual; así mismo hoy en día cobra relevancia el trabajo con las redes de apoyo como una forma de intervención.

El Trabajador Social en el ámbito de la rehabilitación tiene un papel muy importante en las áreas de promoción, prevención y rehabilitación profesional, En cuanto a la primera tiene como función principal, comunicar sobre los derechos de las personas, la discapacidad y localización de los servicios de rehabilitación y su adecuada utilización. En lo que se refiere a la prevención esta se dirige hacia la vigilancia, diagnóstico e intervención socio-

familiar de los usuarios, por último la rehabilitación profesional incluye evaluación ocupacional, reubicación laboral, capacitación funcional y ocupacional. El proceso de intervención se focaliza justo en la valoración social; en las actitudes y relaciones que se establecen entre la institución, los profesionales y el usuario; en el conocimiento de la dinámica familiar específica que se da cuando existe una persona con discapacidad; en la investigación del contexto en el que se encuentra el usuario teniendo en cuenta los valores, visión de la vida y los recursos que posee la familia para involucrarse en el proceso.

El Trabajador Social requiere para el desempeño del cargo en esta área, fundamentos básicos de intervención en familia, administración, salud y rehabilitación como los más relevantes; En cuanto a los métodos de intervención utilizados por el profesional caso y grupo son los de mayor aplicabilidad, no obstante la intervención en familia es considerado como uno de los ejes de mayor acción profesional, por lo que se requiere de un buen bagaje teórico y metodológico para el desempeño del cargo.

La escuela es quizá hoy la institución que más acoge y refleja la problemática del sistema social global y la que mayor trascendencia tiene en la vida de los hombres. En ella el trabajador social se encuentra con problemas de relación de los niños y jóvenes con sus padres, con sus docentes y con sus compañeros, agresiones, rechazos, baja asimilación de contenidos, desnutrición más toda aquella que se traslada del contexto familiar y poblacional. De ahí que el trabajador social en coordinación con el equipo profesional que opera en las instituciones educativas debe asegurar un trabajo conjunto entre familia, institución y comunidad. La actuación del Trabajador Social en el ámbito educativo se evidencia en dos niveles; el primero es el nivel de la macro-actuación, el cual comprende actividades de

investigación, planeación, programación y fijación de políticas; siendo fundamental en este aspecto la participación de los integrantes de la Institución Educativa; el segundo hace referencia a la micro-actuación, en este nivel el Trabajador Social presta los servicios pertinentes de acuerdo al conocimiento directo de las necesidades específicas de los estudiantes, las familias y la comunidad educativa en general, utilizando para ello las técnicas más adecuadas y específicas de su intervención.

El desarrollo que ha tenido el Trabajo Social como estrategia de intervención, unido a la realidad Latinoamericana, ha obligado a percibirlo por encima de la línea de la pobreza pura, asumiendo que el problema que plantea el usuario no es más que una parte del objeto de estudio de la profesión, ubicándonos claramente en un contexto bilateral. Por un lado la acción instrumental, que tienen que ver con el problema objetivo que afecta al usuario y por otro lado, un aspecto afectivo-emocional (o psicosocial) que se relaciona con los sentimientos que le sobrevienen a las personas con ese problema y por lo tanto, con el ayudarle a buscar destrezas para vivirlo y superarlo.

La diversidad de campos en los que se requiere la ejercitación profesional, campos que se van ampliando y/o reconstruyendo en la medida que las sociedades evolucionan y la dinámica de los problemas sociales permite su transformación, convierte al Trabajador Social en una disciplina multifacética, versátil, contextual, que requiere revisar permanentemente no solo las estrategias de intervención, sino también sus fines y su misión. Parte importante de esta revisión tiene que ver con sus límites y sus alcances.

Todo este juego, con diferentes características, generalmente vinculadas con cuestiones contextuales, paradigmas explicativos vigentes, y la propia construcción simbólica de la disciplina, hacen al desarrollo del

Trabajo Social durante casi todo este siglo. O sea que el desenvolvimiento del Trabajo Social durante este siglo, se plantea como una serie de diferentes formas de aproximación a la vida cotidiana de los otros, con distintas formas de categorización, variables y registro. Es decir que, a medida que la profesión va adquiriendo mayor status, mayores deben ser los esfuerzos en la lucha por participar y definir las políticas que irrumpen en la vida cotidiana de los sectores con quienes se trabaja, la lucha por fortalecer las fuerzas destinadas a llenar de contenido y dirección a las instituciones de servicios sociales. En fin, a servir de articulador entre el campo intelectual y el campo de las decisiones políticas. La investigación en este modo de pensar se configura como un poderoso recurso, no solo de conocimiento sino también político a la hora de diseñar las estrategias profesionales en cada inserción particular cotidiana.

2.5 Aspectos Teóricos, Metodológicos Y Técnicos Del Trabajo Social.

Si bien se considera que la intervención del Trabajo Social en la sociedad se inicia como tal en la época de la modernidad, se puede considerar que la atención de la pobreza como una de las formas de intervención en lo social se ubica en el medioevo. Por ejemplo, Peralta (citada por Fossini, 2007), al realizar un análisis de la asistencia a la pobreza en la Edad Media, señala la existencia de una intervención y la intersección de dos (02) ejes:

1. La relación de la proximidad que debía existir entre el beneficiario del socorro y quien lo dispensa.
2. El criterio de ineptitud para el trabajo, lo que implica que son objeto de la ayuda quienes no pueden resolver sus propias necesidades dado que son incapaces para trabajar.

Se observa, así, que la asistencia a la pobreza implicaba la condición de incapaz del destinatario, que recibiera ayuda lo rotulaba como sujeto incapaz de producir. Se está ya aquí construyendo una idea de sujeto destinatario de la intervención.

Desde entonces una de las variables que definía el lugar de cada individuo en la sociedad se encontraba relacionada con el trabajo. Se reconocía el valor económico del trabajo pero inscripto dentro de un complejo religioso, moral, social, económico que definía la condición de popular.

El trabajo era una condición moral y una obligación para quienes no tenían nada, se lo pensaba como un correctivo de los vicios del pueblo, por lo que estaba inscrita en él la idea de disciplinamiento.

Un hecho importante en la intervención en lo social es el pensamiento de Hobbes (siglo XVII), pues, sus ideas de que el modo de resolución de los conflictos era darle poder al soberano y que los hombres sólo aspiran satisfacer sus impulsos, dan lugar a la constitución de distintas formas para lograr y mantener la paz. Surgen su idea de contrato social, que implica que los hombres delegan su soberanía a un monarca, quien a cambio les restituye el derecho a la vida, y la construcción de instrumentos de coerción relacionados a quienes quedan fuera de la contienda, los derrotados de una determinada coyuntura . Aquí es donde la intervención social funda su necesidad a partir de posibilidades de ruptura del contrato. O sea a partir de la idea de que lo que no coincide con la racionalidad social de esa época debe ser ordenado, racionalizado.

El proyecto de la Modernidad, formulado en el siglo XVIII por los filósofos de la Ilustración, de la mano del positivismo, puso sus esfuerzos en el desarrollo de la ciencia objetiva, la moralidad, la ley universal y el arte

autónomo de acuerdo a su lógica interna. Puede decirse que la Ilustración considera que el mundo ha estado oculto por la mitología y sujeto a la irracionalidad por lo que afirma que el sufrimiento, la ignorancia y la injusticia podrán superarse a partir de la desmistificación.

Este proceso se realiza a través del triunfo de la razón, cuya expresión ideológica es el Positivismo, que afirma la similitud entre el organismo social y el organismo biológico y que cada individuo tiene una función que cumplir ante lo cual toda disfunción debe ser atendida individualmente. La razón se convierte en el instrumento eficaz para garantizar el progreso indefinido y el bienestar de la sociedad.

Se hace importante la laicización, la educación. La organización de la sociedad y el dominio de la naturaleza es interventivo, no hay privilegios naturales y se genera el control público de las instituciones sociales. El discurso plantea que todos los hombres son iguales, pero la realidad muestra que sólo los considerados ciudadanos pueden tener libertad y la idea de ciudadano se relaciona fundamentalmente con ser propietario.

En este marco se desarrollan nuevas instituciones a las que se liga el surgimiento de nuevas prácticas. Algunas de éstas, que serán inicios del Trabajo Social, toman al bienestar social como uno de sus objetivos.

Según expresa Rozas (citada por Fossini, 2007), el concepto de bienestar social es asumido por el Trabajo Social desde una perspectiva valorativa que lleva a pensar las acciones del mismo como servicios que deben ser funcionales a la aparición de la sociedad moderna, sin embargo, dicha funcionalidad, desde el ejercicio profesional tuvo manifestaciones conservadoras y que se pueden denominar antimodernas.

De la mano del argumento del desarrollo de la sociedad comenzó a fortalecerse la regulación, de hecho inició una identificación hacia el capitalismo, a costa del pilar de la emancipación, en un proceso no lineal y contradictorio evidenciado en los distintos campos de la vida: cientificismo-utopismo, liberalismo-marxismo, reforma-revolución, corporativismo-lucha de clases, capitalismo-socialismo. Estos desequilibrios han dado forma a lo que luego se llamará la cuestión social.

En este escenario se instala la exclusión como un hecho social de característica estructural dado que ha afectado la posibilidad de constitución de ciudadanos con derechos. El bienestar social se relaciona con la idea de superación, es la búsqueda de justicia y progreso a partir de la razón. El Trabajo Social asume este concepto como una aspiración personal que aporta a la búsqueda de soluciones de los problemas que dificultan el desarrollo de la sociedad. Se trata de mantener la homogeneidad de la población, de mantener el orden social establecido por las instituciones. A su vez, puede decirse, que a partir de sus intervenciones el Trabajo Social colabora en la construcción de los destinatarios de su intervención, los que originalmente son señalados, determinados, estigmatizados, por quienes detentan el poder, y en la tarea de construir ideales a los que debe aspirarse.

Desde esta perspectiva puede decirse que el origen del Trabajo Social se da en el contexto de una fragmentación social y se presenta como modo de cohesionar, de volver a integrar.

El bienestar social es funcional a los intereses de la clase dominante que considera que el único sistema que garantiza este bienestar y el estado de libertad es el capitalista.

En esta época el Trabajo Social toma una primera forma de organización sistemática elaborando lo que podríamos mencionar como una metodología de intervención que parte del supuesto de relacionar el bienestar social con el progreso individual a través de la explotación de las potencialidades del individuo. Se naturaliza la pobreza y su posible solución haciendo precario el concepto de bienestar en tanto éste es parte de una racionalidad reproductora del orden social.

Este bienestar social es parte constitutiva del orden institucional, es consustancial al orden social, así tiene una connotación más ideal que real, por lo que termina siendo sólo formal y aparente. De este modo el Trabajo Social no puede ya convertirlo en un objetivo de su intervención profesional en los términos planteados por las concepciones del orden social que lleva una intencionalidad ideológica explicitada en un ordenamiento de instituciones siendo ello lo que marca la legalidad.

Durante la primera mitad del siglo XIX se concretiza el desarrollo de las fuerzas productivas, los procesos de industrialización y urbanización, la burguesía lucha por alcanzar la hegemonía política y económica surgiendo la cuestión social como amenaza al orden establecido y como manifestación de las desigualdades estructurales del capitalismo. Se entiende por capitalismo no sólo el sistema mercantil generalizado sino fundamentalmente las relaciones de producción que se instauran entre el capital y el trabajo, siendo ellas las que determinan la emergencia y generalización de un sistema capitalista.

La cuestión social contrapone así una organización político-jurídica que asegura los derechos de todos los ciudadanos con un sistema económico que genera miseria y pobreza. Al decir de algunos autores no

siempre su existencia generó el reconocimiento de que el propio desarrollo del proceso productivo y las diversidades sociales eran las causas de su presencia, sino que se la naturalizó transformándola en problemas de la asistencia social, o de violencia y caos social. La justificación de su existencia fue centrada en la existencia de problemas individuales o desviaciones patológicas. Entendida entonces como la manifestación de las desigualdades y antagonismos políticos, económicos, culturales, y cuestionando al poder hegemónico de la burguesía, la cuestión social es vivida como un atentado contra el orden social establecido. Esto genera la necesidad, en el poder instituido, de implementar estrategias para enfrentarla, callarla, naturalizarla.

Por otro lado se comenzaron a desarrollar investigaciones sobre los sectores populares y sus modos de vida cuyos resultados constituyeron el origen de las ciencias sociales. Se construye acerca del hombre un saber surgido de las prácticas de vigilancia, control y disciplinamiento. Se desarrolló una conciencia de que la nueva pobreza era un fenómeno de masas, consecuencia de la industrialización, y aparece así la creencia de que esa pobreza debe tratarse mediante técnicas derivadas de la moral institucionalizada. Ahora estaría el hombre en el centro, y no Dios como con anterioridad, pero recogían las ideas de la caridad como antaño.

Se presentaba un plan de gobernabilidad política que imponía modos de dependencia personal y sostenía el trabajo como un sistema de obligaciones morales. Las estrategias a implementar debían recrear redes de interdependencia entre superiores e inferiores que daban por sentada la adhesión de aquellos a quienes se moralizaba perpetuando la situación de minoridad social.

Uno de los niveles en los que operaban estas estrategias de moralización era el de asistencia a los indigentes mediante técnicas que anticipaban el Trabajo Social.

Esta estrategia tenía como protagonista al visitador de pobres. Su tarea explícita no era la de dar directamente socorro a los indigentes (se consideraba peligroso darles bienes materiales si no se controlaba estrictamente el uso que harían de ellos) sino la de realizar un examen minucioso de las necesidades y clasificarlas. Tenemos, entonces, que las tareas del visitador de pobres eran: evaluación de necesidades, control del empleo de la ayuda e intercambio personalizado.

Asimismo, podemos decir que el otorgamiento de la ayuda estaba condicionado a la buena conducta del beneficiario. O sea que puede afirmarse que lo que se buscaba con esta ayuda era garantizar la pasividad de los pobres, acallar las manifestaciones de las desigualdades y garantizar la relación de dependencia. Podemos, así, marcar un paralelo entre esta modalidad de intervención social y lo que hoy denominamos clientelismo político.

Esta línea de pensamiento coincide con el pensamiento de Mill (citado por Fossini, 2007), quien plantea la existencia de 2 clases sociales: una "inferior" que necesitaba ser dirigida; la otra "superior" y como tal pensante y rectora de los destinos de la sociedad. Esta superior debía prestar asistencia a la inferior siempre y cuando esta fuera obediente y respetuosa de sus superiores.

Las distintas estrategias implementadas para intervenir en la cuestión social van generando nuevas prácticas que, en muchos casos, esconden la verdadera intención de ser instrumentos de control social.

Por su parte, Parra, (2003: 128), menciona 2 matrices fundacionales del Trabajo Social:

...Una de base doctrinaria, fundada en conceptos de la persona humana y la moral cristiana; Otra de base racionalista y laica, ligada al movimiento de médicos higienistas, que apunta a la regulación desde lo público.

Por su parte Montaña (citado por Méndez, 2006) también opina sobre ello y plantea dos (02) tesis respecto a la génesis del Trabajo Social:

- a. Una perspectiva endogenista en la que el origen de la profesión se halla en la evolución, organización y tecnificación de las formas de ayuda social como la caridad y la filantropía.
- b. Una perspectiva histórico-crítica que ubica al Trabajo Social como resultado de la necesidad del sistema capitalista.

Sea el que fuere el punto en el que se ubique para analizar el origen del Trabajo Social no se puede negar que su origen apunta, aunque no explícitamente, al control de los conflictos sociales y marca el papel político de la profesión.

Carballeda, (citado por Fossini, 2007), expresa la presencia de una nueva lógica construida sobre dos (02) ejes:

1.- La pregunta por el origen.

2.- El mito del progreso indefinido.

La primera pregunta planteaba como punto de partida la idea de un caos inicial y la búsqueda de un orden final, orden que fue marcado en un solo sentido y que dejó del otro lado a aquellas expresiones o personas que no se ajustaban a él. Aparece así la noción de “el otro” a quien se considera

peligroso, inferior, lo que genera la necesidad de ordenar la sociedad delimitando sus espacios. Esta función fue la que tomaron las intervenciones del Trabajo Social si bien su discurso se relacionaba con la filantropía en el sentido de que se trataba de preparar a los otros para que se desempeñen dentro de la sociedad. En este modo de intervención el sujeto era quien tenía la culpa por su situación, era diferente, inferior. Este discurso obstaculizará dentro de la profesión un análisis sobre las causas de las desigualdades e irá conformando con más fuerza una idea de sujeto destinatario de las prácticas sociales.

Se observa, así, una dicotomía entre discurso y práctica, que continuaba ligada al disciplinamiento, a lo normativo, a la noción de orden social impuesta por quienes detentaban el poder.

Martinelli (citada por Alvaro, 2006), señala que menos por razones éticas y sociales y más en la defensa del régimen a lo largo del tiempo, la burguesía se vio obligada a revertir sus estrategias de asistencia a los pobres. El pauperismo, como polo opuesto a la expansión, creció tanto que su atención ya no podía restringirse a las iniciativas particulares o de la Iglesia; era preciso movilizar al propio estado, incorporando la práctica de la asistencia y su estrategia operacional (el Trabajo Social) a la estructura organizacional de la sociedad burguesa constituida como un importante instrumento de control social.

A fines del siglo XIX se encuentra el Estado posicionado como eje central del ordenamiento de la sociedad; era esta la manera de resolución entonces planteada frente a la crisis y fractura existente.

Poco a poco, y a partir de la caída de la idea de mercado como mecanismo autoregulatorio, va deteriorándose la figura de la libre empresa y

de la mano de este deterioro camina el sistema capitalista. Aparece, así, el sistema capitalista en crisis iniciándose una etapa de mayor intervencionismo del estado que apunta a mantener la hegemonía de las burguesías defendiendo sus intereses.

Desde tiempo atrás venía preparándose lo que sería la crisis entre democracia y liberalismo, la que agudizada en esta época genera también la intervención del Estado como mecanismo para mantener no disuelta esta síntesis. Estas intervenciones del estado pueden señalarse como antecedentes de lo que luego sería el “Estado de Bienestar”. La crisis del sistema capitalista implicará grandes cambios en todos los órdenes de la vida de la sociedad, hasta en la conformación de los estados y en las explicaciones que las ciencias sociales intentarán dar.

Las modalidades de intervención del Trabajo Social continuarán ligadas a la filantropía y a un discurso con contenido moralista-religioso de integración pero con algunas variantes.

A fines de 1800, las primeras organizaciones filantrópicas esbozan una línea de trabajo consistente básicamente en:

- ✓ Conocimiento de las necesidades del sector.
- ✓ Estudio de las necesidades de los pobres del sector.
- ✓ Relaciones de amistad con los necesitados.
- ✓ Supervisión del trabajo.
- ✓ Uso económico de la limosna.

A su vez, la Charity Organization Society (C.O.S.) de Londres agregaría a estas otras acciones:

- ✓ Cada caso será objeto de una encuesta escrita.
- ✓ Cada encuesta se presentará a una comisión que decidirá las medidas a tomar.
- ✓ La ayuda no será temporal sino metódica hasta que la familia o el individuo vuelva a sus condiciones normales.

En 1897 en Estados Unidos se lleva a cabo la primera conferencia nacional de Asistencia Social y allí Mary Richmond propone la creación de una Escuela de filantropía aplicada; iniciando posteriormente las primeras acciones de capacitación sistemática.

Se comienza a dar mayor importancia a la formación y al conocimiento relacionándolo con el poder. Es así que lentamente las modalidades de intervención se reacomodan hacia una mayor especificidad del disciplinamiento partiendo de un conocimiento de las características de la población sobre la bases de la existencia de la heterogeneidad y división marcada por la población destinataria de las intervenciones.

El Trabajo Social no escapa a ello, interviene sobre las diferencias, los sujetos destinatarios de sus intervenciones continúan siendo “los diferentes”, “los otros”. Ahora trata de conocerlos en su homogeneidad y en su heterogeneidad desde un conocer para controlar como objetivo real de la intervención y no para integrar como expresa en su discurso.

Se construye, de este modo, un sujeto al que a partir de un diagnóstico, conclusión a la que se arriba luego del estudio realizado del sujeto, se le clasifica y califica, se le categoriza para posibilitar su control y justificar su exclusión. Esto se relaciona con la concepción de ciudadano que se va conformando. Es una etapa a la que algunos autores llaman primera

gran crisis de la modernidad. Es el fin de las certezas, de las respuestas totalizadoras.

La idea de progreso indefinido asociado con el bienestar comienza a ser cuestionada en distintos campos. Se cuestiona la relación entre las ciencias humanas y las ciencias naturales planteando que no pueden aportar a la resolución de la problemática de la integración.

Las ciencias sociales, desde la sociología, intentarán comprender los conflictos aportando distintos modos de reformas para solucionarlos a partir de mantener el orden instituido.

El socialismo marcará otro discurso de solución a partir del importante apoyo de la clase obrera. Para éste la crisis es visualizada como un indicador del fracaso e inicio del fin del capitalismo. Se visualiza la crisis de las formas de integración social y con ello el inicio de un período de incertidumbre, lo que intentará ser resuelto a través del surgimiento de los Estado-Nación. Esta crisis iniciada a fines del siglo XIX puede decirse que se extiende hasta comienzos del siglo XX, hasta el fin de la Primera Guerra Mundial, período en el que se hace más firme la necesidad de reordenamiento ya planteada. Esta necesidad de reordenamiento no se plantea ahora como necesidad de volver al orden anterior sino de construir uno nuevo a partir de nuevas estrategias de intervención desde el Estado. Se reafirma, entonces, la centralidad del Estado-Nación como ordenador de la sociedad y desde allí se construyen las posibles respuestas a la crisis. Aparece así la idea del Estado de Bienestar como modo de igualar las desigualdades sociales y dar fin a la fragmentación.

Uno de los hechos más importantes que afectan a la sociedad en el siglo XX es el surgimiento de las profesiones. En la lógica del mercado y el

modo de producción capitalista la racionalización y la división del trabajo y las estrategias de intervención sobre la cuestión social generan posibilidades y demandas que van cubriendo distintos grupos. Así cada uno de estos grupos siente la necesidad de demostrar que su labor no puede ser ejercida por cualquiera, aparece la necesidad de diferenciarse. El proceso de consolidación de este Estado, cuyo momento más importante puede decirse es la revolución industrial, es acompañado de distintas corrientes de pensamiento que conviven y van influyendo en el desarrollo de las estrategias, en la configuración de los distintos campos profesionales. Estos campos profesionales son propietarios de un saber especializado que a través de distintas prácticas y representaciones intenta conocer, explicar e intervenir sobre la cuestión social, sobre los efectos propios de la sociedad en construcción. La diferencia está basada en que el desempeño de tal o cual tarea ya no es una cuestión de fe, de creencia o de voluntad, sino que es una práctica fundada sobre un saber específico. Se constituyen así las profesiones.

En este marco el Trabajo Social cobrará fuerza y es, entonces, que asoma en el escenario como práctica profesional. En este momento importante señalar que las relaciones entre la cuestión social y la profesionalización del Trabajo Social no pueden ser planteadas como unilineales ya que presentan una importante complejidad. Esta disciplina científica asoma en este contexto sin poder desprenderse de los condicionamientos previos ya planteados, lo hará respondiendo a la necesidad de integración pero desde una mirada de disciplinamiento.

Entonces, el surgimiento del Trabajo Social en cuanto a profesión dentro del orden capitalista se relaciona con las estrategias del poder

instituido para abordar la cuestión social. Surge como una de las formas de enfrentar la cuestión social y subordinado al poder de las clases dominantes.

Según Picardi, (2009:05), “el Trabajo Social se constituye como profesión a partir de su inserción en el mercado de trabajo, o sea, a partir de que el trabajador social se incorpora al Estado y se hace vendedor de su fuerza de trabajo”.

Por lo tanto la práctica profesional está condicionada por las relaciones Estado y sociedad civil. La constitución e institucionalización del Trabajo Social como profesión depende de la acción del Estado en la regulación de la vida social.

El Trabajo Social encuentra su especificidad en la intermediación entre recursos y satisfactores que moviliza y pone en juego en situaciones concretas. Intermediación que va adquiriendo distintas significaciones según las distintas significaciones que va adquiriendo la cuestión social. La nueva profesión construye su estructura particular en un esquema conceptual general, perteneciente a las ciencias sociales, pero influenciado internamente por las ideas de las prácticas del espíritu humanista, exigencias institucionales de procedimientos administrativos y burocráticos que apuntan al control social y por la demanda específica en la mediación entre necesidades y recursos. A la luz de la dinámica social e influenciada por ella la práctica fue construyendo distintos encuadres teóricos, distintos modos de entender y operar y, por ende, de ejercitar su práctica.

La profesionalización del Trabajo Social y su incorporación al mercado laboral se produce por una necesidad del sistema capitalista, pero la raíz ideológica de la profesión se relaciona con ideas del pensamiento

conservador que son re-interpretadas de modo que sean favorables al sistema capitalista pero no por ello modifican su práctica conservadora.

Iamamoto, (citado por Fossini, 2007), sostiene que el Servicio Social al ser incorporado en el aparato del Estado, tiende a reproducir en su práctica institucional, no sólo el paternalismo autoritario estatal frente a la clase trabajadora, sino también el discurso del Estado, expresión de la ideología de los gobernantes. Además, existe una vinculación entre ciertos componentes profesionales oriundos del humanitarismo cristiano con determinado espíritu de casta de los trabajadores sociales. Apunta con ello a la extracción de los trabajadores sociales fundamentalmente de los sectores medios y su posible identificación ideológica con la sociedad dominante y el proyecto de sociedad que ésta plantea, factores que contribuyen a la formación de una conciencia profesional profundamente ambigua en la que se constata una amplia distancia entre los propósitos enunciados y los resultados de la acción.

El Trabajo Social como profesión se organiza en América Latina a partir del proceso de industrialización, urbanización y del conflicto entre obreros y capitalismo. Las primeras medidas del Estado en estos conflictos apuntaban al aspecto sanitario (se necesitaba población sana para la producción) y por ello la disciplina se desarrolló originariamente en el campo de la salud. Se trata de construir una población homogénea a partir de ratificar al destinatario de la intervención como alguien que está fuera de lo normado, en este caso haciéndose hincapié en costumbre higiénicas y sanitaristas; es alguien moralmente débil, que no logra comprender. Se reconstruye así un sujeto desde lo negativo, colocándolo fuera de lo definido como normal.

El derrumbe de la bolsa de Nueva York impacta negativamente en las economías capitalistas. EEUU y Europa aplicaron medidas proteccionistas afectando el comercio internacional. Ello repercutió en América Latina que vio perjudicados sus ingresos por la disminución de las exportaciones. A partir de ello creció el desempleo y el descontento social en muchos países que conforman dicho continente.

Pasadas ambas guerras mundiales puede decirse que se observa la existencia de cierto nivel de esperanza y confianza en el desarrollo futuro con un fuerte desarrollo del Estado de bienestar. El Estado desarrolló un importante papel en tratar de minimizar o neutralizar los efectos negativos del capitalismo en la sociedad. Puede decirse que ello fue posible mediante una especie de negociación que por un lado planteaba implícitamente un compromiso de no traspasar los límites del capitalismo y por otro explícitamente la atención de la cuestión social con estrategias diferentes a las de filantropía y represión.

El desarrollo del socialismo, las luchas sindicales que llevaron a la organización gremial de los trabajadores, generaron un nuevo escenario desde lo económico y laboral que afectó todas las esferas de la sociedad incluyendo los Estados de bienestar. Creció el empleo, se mejoraron las condiciones de trabajo, se incrementaron los salarios. Volvió la idea de un progreso sin fin relacionada con la valoración positiva de lo nuevo.

Durante la etapa del desarrollismo (1955-1965) el Estado ocupó un lugar principal en la concepción de la política económica y social elaborándose distintos programas sociales cuyo objetivo teórico consistía en lograr la participación de los sectores sociales subordinados en el mejoramiento de sus condiciones de vida y trabajo. La ejecución de estas

políticas de promoción social estuvo en manos de los trabajadores sociales. Crecieron escuelas de formación y adquirieron jerarquía.

Puede decirse, entonces, que la profesión tuvo aquí su oportunidad de dejar de lado su práctica tradicional, dejar de ser una práctica meramente empirista y asistencialista para vincularse con la promoción de los sectores populares y contando con aportes de distintas corrientes ideológicas y de distintas disciplinas iniciar un camino que lo llevará a poder realizar la explicación de los problemas sociales.

Este fue un momento de importante politización de la sociedad y ello impactó en el Trabajo Social, muchos de cuyos profesionales debieron asumir el carácter político que tenía la profesión aunque otros continuaron con una línea de voluntarismo que intentará ser superada posteriormente.

No obstante la situación económica, política y social descrita, a partir de la década del 70 comienzan a perder fuerza en el mundo estas ideas de desarrollo y progreso. Como hechos significativos de esta época, marcados por diferentes autores, y que se relacionan con ello pueden mencionarse: la carrera armamentista, la carrera espacial, la preocupación por el medio ambiente y la denominada crisis del petróleo originada en 1973.

Puede decirse que esta crisis pone en el tapete la falsedad de la idea de progreso indefinido a partir de evidenciar la existencia de límites; se plantea que los recursos naturales pueden tener un límite y este límite no sólo tendrá que ver con la naturaleza sino que también se relacionará con lo político. Se plantea un regreso al liberalismo al que luego se llamará neoliberalismo. Comienza, así, una crisis de sentidos, relacionada con una crisis de valores, de identidad, de legitimidad, de integración, que abarcará

todas las esferas de la vida afectando ineludiblemente el Estado de Bienestar, y lo que se denomina Crisis de la Modernidad.

En esta época se sitúa el movimiento de reconceptualización del Trabajo Social en Latinoamérica, produciéndose entonces un análisis crítico de los fundamentos teóricos, de las metodologías y de las técnicas utilizadas. Se expresa la decisión de no adoptar acríticamente las técnicas y métodos utilizados en otras regiones (EE.UU y Europa sobre todo) y se comienza a cuestionar el sistema económico y social vigente como productor de miseria y explotación buscándose causas globales de ello.

La reconceptualización parte de una profunda y explícita intención de ruptura con el Trabajo Social conservador llevado adelante hasta entonces. Este proceso es guiado por una necesidad de relegitimación de la profesión a partir de una mayor rigurosidad teórica. Este proceso fue abortado por las dictaduras militares. Un hecho importante de esta época, y que luego marcaría las economías mundiales es la instalación de los petrodólares en el sistema económico dando ello lugar a la conformación de un sistema financiero que estimuló la especulación económica.

Desde el punto de vista económico, además, se observa la existencia de una reducción en las ganancias de los dueños de los capitales quienes acusan de ello a estas crisis económicas pero más a los avances obtenidos sobre los derechos laborales por la clase obrera. Esto afecta también las políticas diseñadas desde el Estado y al Estado mismo. Así deberá producirse un nuevo reacomodamiento que se tratará de lograr a partir de la implementación de otras modalidades de intervención.

En 1980, en América Latina se inicia una etapa de democratización en la que el Estado se erigió en cierto modo, como garante, pero esta

democratización no sirvió para que éste retomara su papel de integrador. Estas democracias terminan subordinándose al interés del mercado trayendo como consecuencia importantes desigualdades sociales con importantes limitaciones de la ciudadanía. La situación de la profesión en esa época es expresada, en 1980, por el CELATS (Centro de estudios Latinoamericanos de Trabajo Social) que elabora un informe sobre la situación y perspectivas de la profesión en América Latina. Sus puntos principales son los siguientes:

- ✓ Formación profesional: los profesionales fueron pasando de una formación netamente instrumental a una de corte psicológica por influencia del Trabajo Social norteamericano, hasta llegar a una formación más amplia y sólida que los prepara para desarrollar procesos de integración. Persiste un desfase entre teoría de los centros académicos y la práctica producto de un reduccionismo por división indebida de conocimientos y prácticas.

- ✓ Ejercicio profesional: es definido como el conjunto de prácticas y representaciones desarrolladas en distintas áreas de intervención. Se pasó de actividades netamente empíricas y asistencialistas a actividades de organización y promoción, pero entre muchos colegas no se superaron las prácticas consideradas obsoletas acompañadas de una comprensión ahistórica de la práctica profesional.

- ✓ Producción teórica: con el proceso de reconceptualización comenzó la producción teórica que antes era inexistente.

En la década del 90 se comienza a hablar de Globalización lo que tendrá fuertes impactos sobre los Estados-Nación. Globalización que, tomando la propuesta neoliberal de desarrollo, puede entenderse como un macro proceso que imprime una nueva lógica a procesos capitalistas.

Touraine (citado por Alvaro, 2006), señala tres (03) aspectos como principales indicadores de los cambios de esta época:

✓ Destrucción de los sistemas de control de la actividad económica (sistemas políticos, sociales, legales y culturales) lo que genera un debilitamiento del control social y político. Hay una descomposición de los sistemas normativos a los cuales los individuos ya no se someten, lo que se acerca, en gran medida al estado de anomia planteado desde la Sociología.

✓ Triunfo del individualismo que atribuye a la desaparición de los sistemas de control.

✓ Un mundo cuya perspectiva es a la vez global e individual en el que todos intentan, individual y colectivamente, darle sentido a sus vidas e importancia a cada acción en relación a la construcción del significado general de la autoreferencia de las vidas individuales.

Se observa, entonces, lo que Castels (citado por Fossini, 2004), ha denominado la metamorfosis de la cuestión social. Se impone la existencia de patrones comunes de consumo y producción para todos y se colocan en el último lugar las necesidades sociales y la identidad cultural de las naciones. El eje del capitalismo que estaba puesto en el sistema productivo se desplaza hacia el sistema financiero. En los procesos económicos se dejan de lado aún más las dimensiones humanas, lo que lleva a que el modelo de desarrollo se construya en base a la posibilidad de adquirir los servicios en el mercado y la disponibilidad a las condiciones propias del mismo. Ser ciudadano se equipara a ser consumidor. La fragmentación social, que pretende esconderse detrás de la globalización, se hace más notoria y se da al interior de los Estados, los que han dejado de ser el centro de lo político para permitir el dominio de nuevos poderes relacionados con

los capitales. Las instituciones del Estado, cuya función era la de reducir las diferencias sociales y construir identidades, padecen crisis de financiamiento y comienzan a restringir y/o abandonar las prestaciones y servicios a pesar que las demandas de la población afectada por la crisis económica son más nuevas y cada vez mayores. Las políticas sociales plantean un ficticio carácter de inclusión desde la marcada focalización de los destinatarios y problemáticas amparándose el Estado en su carencia de recursos económicos y financieros.

Se apela a un pensamiento tecnocrático, es decir, se reduce la razón a una racionalidad técnica que selecciona estrategias al margen de la inclusión de otras racionalidades; los problemas sociales se expresan en una relación costo-beneficio. En el Trabajo Social se observa esa racionalidad técnica a partir de la neofilantropía, a partir de hablar de la reducción del gasto social se trata de lograr un desplazamiento de la intervención social basada en derechos sociales a una intervención social basada en los deberes morales.

En este marco de referencia se ponen en discusión las características esenciales del estado evidenciadas hasta ese momento. Se marca una crisis de legitimidad y representación. Se produce una fragmentación dentro del mismo estado y sumando ello su retiro de la prestación de servicios, comienza una revalorización de lo privado, lo comunitario, y del mercado que se integra a la vida cotidiana a partir de la necesidad de supervivencia. La acción social se privatiza, interviniendo las empresas al descubrir que ello puede traerles mayores ventas de sus productos, a partir de la construcción de una imagen de solidaridad. Existe un discurso que da cobertura ideológica a este retiro del estado y apela a la responsabilidad de los individuos y la comunidad recurriendo a la vuelta a la filantropía para la atención de la

cuestión social a la par que habla de derechos. El Trabajo Social no escapa a esto.

La incertidumbre vuelve a reinar; los fenómenos generados a partir de la globalización, la creciente fragmentación social a partir del crecimiento de las desigualdades sociales, los procesos migratorios de la población, la aparición de nuevas problemáticas sociales, entre otros elementos, ponen a las ciencias sociales y al estado frente a nuevas interrogantes sobre mecanismos o intervenciones para superar esta crisis de la modernidad.

Malacalza, (citada por Alvaro, 2006), marca como aspectos indispensables de la crisis a tener en cuenta al pensar en las prácticas del Trabajo Social, los siguientes:

- ✓ Crisis de representatividad de las instituciones (ya no cumplen la función integradora).
- ✓ Metamorfosis de la función del Estado.
- ✓ Corrimiento de las responsabilidades públicas al ámbito privado.
- ✓ Desdibujamiento de la figura de ciudadano.
- ✓ Irrupción de la violencia en la vida cotidiana.
- ✓ Exclusión económica y social de un número cada vez mayor de la población con la correlativa aparición de relaciones sociales y producción de nuevo tipo.
- ✓ Desarrollo tecnológico con pocas posibilidades de apertura de fuentes de trabajo.
- ✓ Precarización laboral.
- ✓ Contradicciones entre la globalización cotidiana de la economía y la cotidianeidad cada vez más individual del sujeto.
- ✓ Pérdida de identidades.

- ✓ Influencia creciente de los medios de comunicación como formadores de opinión.
- ✓ Incremento de actitudes racistas y xenofóbicas.
- ✓ Agudización de la contradicción entre centralismo y lo local.
- ✓ Crisis de eticidad.

Esta crisis impacta, sin duda, el Trabajo Social tanto como profesión como en su práctica.

El Estado se ha desprendido de sus criterios de benefactor como otra visión de lo social, dándole otros significados a la administración de recursos (escasez, incertidumbre en cuanto a continuidad de los existentes, clientelismo político, entre otros), que han perdido su sentido como instrumentos de integración social y por ello también han perdido su validez como tales.

Esta pérdida de validez involucra también al Trabajo Social como profesión que había construido buena parte de su especificidad en la intermediación entre recursos y satisfactores. Así esta profesión encuentra cuestionado su papel y su lugar en las instituciones.

El discurso neoliberal hace una reinterpretación de la cuestión social. Se naturalizan las desigualdades expropiándoles su carácter histórico y social, se elimina así a la pobreza como comprensión social y se instala en su lugar a los pobres definidos como incapaces. Se efectúa una valoración negativa de aquellos sujetos que demandan lo que otrora fueran derechos sociales, argumentando que quienes realizan estas demandas expresan y reconocen su deficiencia individual para llevar adelante su vida sin ayuda. Expresa Rozas (citada por Alvaro, 2006), sobre esto: "...Si son deficientes, bien vale entonces en esta perspectiva, perpetuar en los desposeídos una

suerte de estatuto de minoridad, de la mano del cual siempre está presente el desprecio y la condescendencia, y la sospecha continua de que se trata de una población sobrante que quiere apropiarse de la ayuda en forma indebida; por lo tanto, quedan expuestos a permanentes vigilancias y evaluaciones por parte de expertos que comprueben la existencia y permanencia de los requisitos que los habilitan para ser tratados como pobres”.

Pierde validez el concepto de derecho social que es sustituido por el de deber moral. La asistencia social ha dejado de obedecer al derecho de los desposeídos para constituirse en un deber moral de aquellos que están en condiciones materiales de ayudar.

El modelo exige a los Trabajadores Sociales parámetros de eficiencia y productividad que incluyen cada vez más elementos para la definición y tratamiento social de los pobres, un tratamiento que tiene por finalidad transformar en razonables, a los ojos del poder, sus demandas. La focalización, tanto de las necesidades como de la población que merece ser atendida, ubican a estos profesionales en el lugar de expertos habilitados para clasificar personas, lo que otorga un importante papel a partir de la asignación de identidad en dos (02) tipos de sujetos:

1. En las personas que el Trabajador Social atiende poniéndose en juego múltiples ejes de inclusión y exclusión.
2. En los Trabajadores Sociales y su función en una institución.

Esto es lo que se está jugando en la perspectiva tecnocrática que intenta imponerse. Desde esta perspectiva el saber es un saber interesado en asegurar y ampliar el campo de acción del control social.

Las ideas del neoliberalismo se han incorporado a las profesiones sociales a través de las prédicas neofilantrópicas y, con el argumento de disminuir el gasto social, intentan reemplazar la intervención en la cuestión social basada en derechos y responsabilidades sociales por una intervención sustentada en la piedad y otros deberes morales. Este contexto plantea múltiples interrogantes y demanda redefiniciones desde todos los ámbitos de la sociedad, más aún desde las ciencias sociales, requiriendo del esfuerzo del Trabajo Social en la construcción de respuestas y alternativas de intervención en función de los nuevos desafíos de la realidad social. En este sentido:

La dinámica actual del Trabajo Social aparece como fruto de una eclosión profesional; hoy perviven, intrincadamente, múltiples formas de ser, de conocer y de hacer en Trabajo Social, alimentadas por enfoques teóricos y epistemológicos también diversos y se han gestado desarrollos por áreas específicas de intervención que han dado lugar a avances en torno a espacios particulares de la praxis profesional. (CONETS, 2004:24).

En el proceso de construcción del marco teórico de referencia del quehacer y profesional del Trabajo Social, como posibilidad seleccionada de conocimiento y acción de y en lo social, se parte de tres premisas. Entre las distintas disciplinas sociales no existe una división natural, o dada, sino que aquellas construyen su identidad con base en la selección de posibilidades existentes de atender lo social. Asimismo la rigidez de la identidad riñe, con la manifestación multifacética y contingencial de la realidad social. Se considera entonces, que los límites rígidos del campo de las ciencias se diluyen, porque no están establecidos de forma natural en el mundo ontológico ya que son construcciones cognitivas.

Esto lleva a considerar las siguientes premisas: a) Premisa uno: es aquella que plantea que lejos de ser una debilidad del Trabajo Social el

ser crisol de conocimientos especializados en las identidades definidas como la sociología, la psicología, la economía, la política, Entre otros, le da la fortaleza necesaria para interactuar con la complejidad de lo social. Se comprende así que la construcción del modelo terapéutico en Trabajo Social se apoyó en el conocimiento de la dinámica del comportamiento humano proveniente de las ciencias sociales y particularmente de la psicología social.

b) Premisa dos: se refiere a que el Trabajador Social se encuentra de frente a la complejidad de la realidad debido a su posición profesional e institucional. La complejidad social es un desafío profesional porque demanda respuestas oportunas por parte del Trabajador Social. La oportunidad de la respuesta requiere comprender la complejidad y organizar un plan de acción. Se requiere que el profesional está en condiciones de captar, analizar y comprender la multiplicidad de aspectos manifiestos y no manifiestos que conforman una unidad fenoménica.

Múltiples voces identifican la tendencia más hacia lo instrumental que hacia lo profesional en el quehacer del Trabajador Social; de allí que la tercera premisa, c) Premisa tres: sostiene que la acción profesional se define más en función de lo técnico que de lo metódico. Lo técnico en este caso hace referencia a aquellas acciones que aplican conocimientos producidos, adecuándolos al logro de fines prácticos. Sin embargo, la herencia del positivismo produjo una confusión entre lo que es el método científico y los procedimientos de apoyo o técnicas. Un producto de tal confusión consiste en que el método inductivo, por ejemplo, es el camino que permite asociar datos sobre fenómenos que constituyen los hechos sociales, se supone que ellos hablan por sí mismos, o sea se transforman en cosas mediante sus expresiones medibles producto de lo cual adquieren carácter de leyes. Desde esta perspectiva las cosas que conforman la

realidad hablan a través de sus datos, por lo tanto, como las técnicas registran esos datos, las técnicas se convierten en el método. Desde lo instrumental la realidad se reduce a lo práctico y el conocimiento producido se reduce a relacionar fenómenos a partir del registro de datos que los expresen. Así la distinción entre método, por un lado, como lógica de aproximación a la realidad derivada de una epistemología, y técnicas por otro lado, desaparece.

Las premisas mencionadas permiten construir un marco general para el análisis y la exposición del modelo terapéutico como posibilidad seleccionada de comprender y actuar en lo social.

Históricamente, se fue configurando bajo el concepto de modelo la forma en que se asumía la práctica con intencionalidad curativa, de manera tal que, según sea la corriente psicológica que se adoptara como referente teórico, el método desarrollado y la finalidad de la acción, es posible hablar de diferentes modelos en Trabajo Social terapéutico desde sus inicios hasta la actualidad.

Las bases conceptuales de la teoría psicoanalítica, primero, de la teoría del Yo, especialmente los trabajos de Ana Freud y del análisis transaccional, posteriormente, han contribuido a orientar el trabajo clínico.

El modelo conductista fue asumido por el Trabajo Social para atender el estudio y control de los problemas de comportamiento y de aprendizaje, especialmente en Estados Unidos de Norte-América, para fortalecer algunas conductas, debilitar otras y ayudar a abandonar algunas formas indeseables para adquirir nuevas más adecuadas. El método de trabajo se basa en técnicas de refuerzo, extinción y castigo.

El modelo de comunicación - interacción basa su quehacer en una concepción sistemática de la problemática social en la que los conflictos humanos son vistos como perturbadores del sistema contexto. Virginia Satir es la principal representante de este modelo aplicado a la terapia de familia. Al concebir a la familia como el sistema – contexto inmediato al individuo, se plantea que con base en el relacionamiento circulatorio, el comportamiento de cada miembro de la familia, es resultante de la interacción, por lo tanto, el tratamiento es llevado a cabo en sesiones familiares tomando en cuenta las interacciones presentes y no las historias personales de los miembros del núcleo familiar.

Por otra parte, los autores Campanini y Luppi (citados por Romero 2005), plantean como punto de partida para el análisis de la evolución de los modelos terapéuticos en Trabajo Social, las orientaciones que se derivan, por un lado, de la escuela diagnóstica con Mary Richmond y el modelo funcional. En las décadas siguientes que van de los años 1940 a 1960, los modelos estuvieron influidos por los aportes neofreudianos, humanistas y conductistas.

La orientación terapéutica psicosocial sustituye las posiciones anteriores en donde el énfasis estaba en la problemática intrapsíquica del sujeto. Se constituyen a partir de estos nuevos lineamientos tres modelos principalmente, la terapia psicosocial de Hollis, el modelo funcional de Smalley y el modelo de resolución de problemas Perlman, y el modelo rogeriano. En el primero de ellos confluyen las bases psicoanalíticas de la escuela diagnóstica para explicar la personalidad desde un punto de vista energético, pero apunta terapéuticamente a una perspectiva de funcionamiento social. Encontrar las causas de los problemas juega un papel primordial en este modelo.

El modelo funcional surge en Trabajo Social como reacción a la influencia psicoanalítica y se apoya en la teoría de Otto Rank, que resalta la facultad humana de la voluntad como motor del cambio o adaptación activa, donde el núcleo problemático, está en el trauma del nacimiento que produce la separación del sujeto del vientre materno y que el sujeto va esperando conforme se desarrolla su personalidad mediante el pasaje gradual a formas sublimadas y sustitutivas del estado anhelado. Cuando ese pasaje se realiza culpógicamente, el sujeto debe recurrir al apoyo terapéutico para resolver su proceso de autoafirmación sin temor a la fantaseada venganza materna. El Trabajador Social apoya ese cambio ayudando en el proceso de manifestación de las potencialidades del sujeto. En este modelo se incorpora el concepto de ayuda en sustitución del de tratamiento para darle al proceso una connotación más social y menos médica. A partir de allí es habitual encontrar la referencia al proceso de ayuda cuando se trata del método de caso en Trabajo Social.

El modelo de resolución de problemas de Perlman tiene doble objetivo, por un lado, reforzar los recursos propios del sujeto y, por otro lado, movilizar los recursos del medio para apoyar el proceso de resolución de los problemas. Estos pueden ser de diversa índole, sea económicos o de incapacidades físicas o emocionales, que requieren de la intervención de la energía del profesional para contribuir a que el afectado encuentre la salida a su difícil situación momentánea.

Por su parte, el modelo Rogeriano debe su nombre a su principal representante Carl Rogers, quien lo construye sobre la no directividad en la relación profesional – sujeto que consulta.

En los años 1960 y 1980 los modelos que se distinguen son: el de modificación de conductas, el modelo centrado en la tarea, intervención en crisis y existencial.

El modelo de modificación de la conducta, como su nombre lo indica, centra su atención en los aspectos manifiestos del sujeto y los estímulos que los provocan. El conocimiento de la relación estímulo–respuesta, plantea el conductismo, es la base para programar conductas adecuadas o necesarias y propiciar su ejecución mediante el refuerzo.

El modelo basado en la tarea, hace uso de procedimientos directivos, para que el sujeto lleve a cabo las tareas que han sido diseñadas, con el propósito de solucionar los problemas.

El modelo de intervención en crisis se basa en la concepción de que la crisis es un desajuste de un estado de equilibrio, un acontecimiento con riesgo que puede ser vivido por el individuo como amenaza o un desafío. Se distingue entre crisis de naturaleza traumática y crisis de desarrollo o desafíos existenciales. Las técnicas de psicoterapia breve permiten manejar estas situaciones. El método consiste en reforzar las defensas yoicas en el momento que acontece la crisis, esto implica una acción terapéutica sobre los motivos que llevan al sujeto a la crisis. Se basa en entender el problema y contener la angustia del paciente y reforzar las defensas. Es un proceso de rápida elaboración de los motivos desencadenantes de la crisis.

El modelo existencial atenúa la concepción energética del ser humano que había privado en los modelos anteriores porque trata al sujeto con base en prescripciones que ayuden en los problemas vinculados con la relación persona – ambiente, ámbito de la existencia del sujeto.

Los modelos sistémico, ecológico y holístico se incorporan en el quehacer del Trabajo Social a partir de la década de los ochenta.

En el modelo de sistémico, el Trabajador Social y el paciente están insertos en el ámbito de sistemas sociales y la estrategia terapéutica es el remedio diferenciado según el nivel que se examine; mientras que el modelo de los cuatro sistemas de Pincus y Minan supone que la relación entre los sistemas es el medio para desarrollar la actividad y tiene una intencionalidad.

Ambas metodologías coinciden en que se basan en la teoría de sistemas, en tanto que consideran al ser humano como un sistema abierto que intercambia informaciones con su medio físico y social. El material terapéutico se centra en el aquí y el ahora.

En la actualidad nuevas opciones que integran y mejoran las concepciones sistemáticas se derivan de los adelantos que nos ofrecen las ciencias biológicas y la cibernética, de manera que, hoy nos preguntamos si los motivos de consulta terapéutica no serán cuestiones de la propia autopercepción de sí mismo, y hacia allí habría que dirigir la metodología de intervención.

La ruptura de los pares opuestos y de la rigidez de las dicotomías da la posibilidad de sintetizar y relacionar e integrar conceptos y posiciones, otrora antagónicas, con miras a la construcción de soluciones. Lo que se propone es trabajar con un bajo nivel de hipotetización y crear un ambiente terapéutico basado en la circularidad de la acción, lo que implica que el terapeuta asume un papel no directivo ni impositivo sino que trata de validar los diferentes aportes de cada miembro de la familia o grupo. Sin caer en la ingenuidad, se busca propiciar una atmósfera positiva, pero dentro del marco de una práctica social crítica, en la búsqueda del bienestar mediante

acciones eficaces. A la vez que se intentan crear situaciones que lleven a lograr el objetivo pragmático del encuentro terapéutico, o sea la curación, usando el pasado como elemento que da posibilidad de organizar el futuro, la acción eficaz para conformar una dinámica familiar o grupal de respeto y armonía, como un ambiente propicio para desarrollar las potencialidades individuales y colectivas.

Bajo estas consideraciones el Trabajo Social no puede ser ajeno a las exigencias del mundo laboral cada vez más competitivo, con unas altas exigencias cualitativas en el mundo de la producción y de los servicios; además, dentro de esta perspectiva es necesario que el Trabajador Social posea un amplia gama de conocimientos teóricos, conceptuales y metodológicos, esto significa el conocer prácticas establecidas y normas, el poder identificar y reproducir secuencias de proceso indispensables en su desempeño laboral; además debe traducir ese conocimiento en acción con el fin de dar respuesta a los diversos contextos, otro aspecto a tener en cuenta es el que refiere a la actitud que proyecta el profesional cuando hace su trabajo

Así el Trabajador Social se ha venido desempeñando tradicionalmente en las áreas que han caracterizado su actuar profesional como son: salud, desarrollo comunitario, familia, laboral, educación y en las cuales se concentra un gran número de profesionales; sin embargo no ha sido ajeno frente a los nuevos conflictos que emergen por las coyunturas políticas o sociales convirtiéndose en problemas prioritarios de su intervención profesional, es indudable que la dinámica social ha determinado una pluralización cada vez más creciente de sus áreas de actuación.

2.6 Reseña Del Departamento De Servicio Social Del Rectorado De La Universidad De Oriente.

La Universidad de Oriente cuenta con un Departamento de Servicio Social adscrito a la Dirección de Personal del Rectorado, el cual tiene como **MISIÓN**, atender al personal de esta casa de estudios, en su contexto biopsicosocial, en función de que el mismo (el trabajador) pueda cumplir con las responsabilidades cotidianas en su puesto de trabajo, dentro de las normas de comportamiento laboral que exige la institución a través de sus políticas, reglamentos, resoluciones y actas-convenio. Esta atención se enmarcará en el respeto a los principios de la dignidad humana de los trabajadores y del criterio profesional de quienes la asuman. (Betancourt, Rafael. s/f. Material mimeografiado).

El Departamento de Servicio Social de la Universidad de Oriente, tiene como **VISIÓN**, convertirse en la instancia de la institución universitaria por medio de la cual el personal canalice sus problemas, necesidades, expectativas e intereses, ajustados a los derechos contractuales y a las normas y políticas vigentes en la Universidad, garantizando la solución más eficiente de acuerdo a las características colectivas y particulares de los trabajadores. (Betancourt, Rafael. s/f. Material mimeografiado).

El Departamento de Servicio Social cuenta con un recurso humano en el área de Trabajo Social cuyas responsabilidades coadyuvan al cumplimiento de los postulados descritos en la misión y visión institucional antes referidas. Específicamente, está conformado por cinco (05) Licenciados en Trabajo Social, incluyendo al jefe del Departamento. Cada uno de estos profesionales tiene a su cargo la operatividad de los programas y beneficios reglamentarios correspondientes a la sección de Jubilaciones, Pensiones, Becas y Seguro Social y la Sección de Proyectos y Estudios

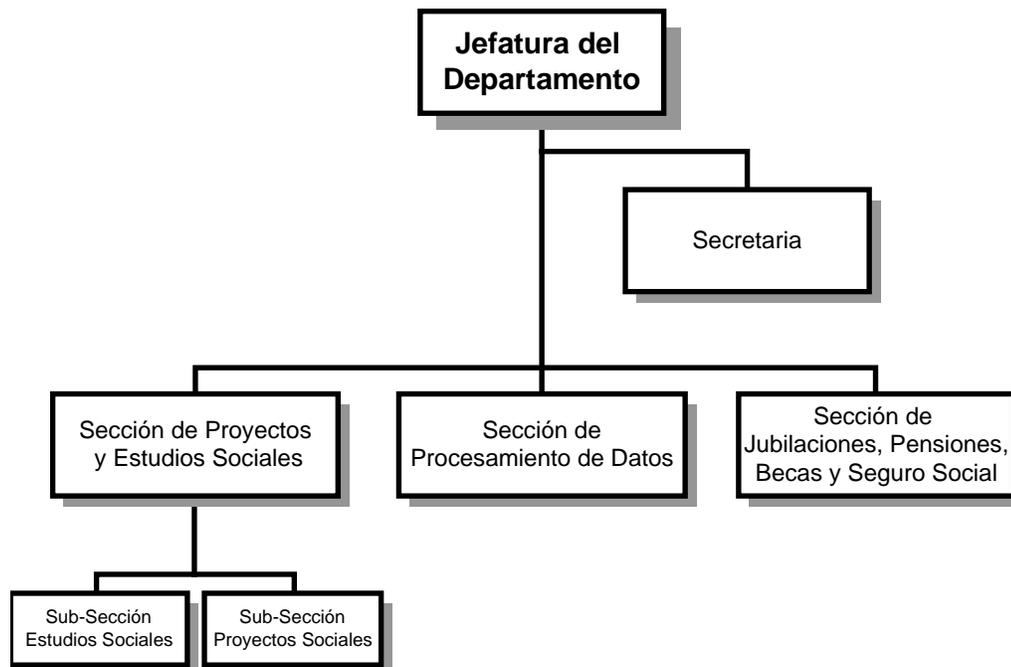
Sociales, que conforma la estructura organizativa del mismo, por lo que se considera a estos funcionarios como parte indispensable de la plantilla básica de éste, puesto que la participación del referido recurso humano es de singular relevancia en estas secciones. Cabe indicar que la sección de Procesamiento de datos de esta dependencia cuenta, además, con un personal técnico de apoyo conformado por dos (02) secretarías, un (01) asistente de Recursos Humanos y un (01) TSU. en Informática.

La estructura organizativa actual de este Departamento fue creada en el año 2001 por el Lcdo. en Trabajo Social Rafael Betancourt, jefe de esa dependencia, la cual fue aprobada en las instancias pertinentes y hoy, es la que rige el funcionamiento del Departamento, contemplando a su vez tres secciones: La Sección de Jubilaciones, Pensiones, Becas y Seguro Social; la Sección de Procesamiento de Datos; y la Sección de Proyectos y Estudios Sociales, integrada esta última por la Sub-Sección de Estudios Sociales y la Sub-Sección de Proyectos.

Es destacable en este apartado que a través de diálogos informales con el Lcdo. Betancourt realizados durante la recolección de información, se pudo conocer que aunque virtualmente la unidad está conformada por tres secciones de trabajo, dos de ellas (Jubilaciones, Pensiones, Becas y Seguro Social; Proyectos y Estudios Sociales) con funciones y/o atribuciones claramente definidas en función del área objeto de demanda, están diseñadas para ser operativizadas, cada una, por un(a) Trabajador(a) Social coordinador y dos Trabajadores (as) Sociales adjuntos, pero debido a limitaciones de carácter presupuestario y financiero imputadas a la Dirección de Personal del Rectorado no se ha podido cumplir dicho propósito; por tal motivo, las Trabajadoras Sociales que laboran en el Departamento brindan atención a los usuarios del mismo indistintamente del área, programa,

prestación o servicio que se solicite o demanda que realicen en relación a los parámetros y criterios preestablecidos, y en pro del logro de los objetivos y metas de éste.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ACTUAL



La Sección de Procesamiento de Datos es la unidad orgánica, con dependencia jerárquica del Departamento de Servicio Social del Rectorado encargada de diseñar, procesar y distribuir la información que se genera en la operación de las diversas áreas de la dependencia, mediante la utilización de sistemas de información computarizados, así como el desarrollo de aplicaciones para el almacenamiento, explotación, difusión, resguardo e integración de la misma. Está integrada por un T.S.U. en Informática quien recibe apoyo de las secretarías del Servicio sobre todo en las tareas de transcripción y soporte físico de los datos o información relativa a las

gestiones y actividades realizadas por las Trabajadoras Sociales que laboran en la dependencia.

Entre las funciones desplegadas por esta sección destacan:

- Proporcionar los servicios de procesamiento electrónico de datos que requieran las áreas del Departamento, así como el resto de las unidades administrativas de la institución.
- Administrar y evaluar periódicamente los sistemas de información en operación a fin de detectar nuevas necesidades.
- Desarrollar aplicaciones para el mejoramiento de los sistemas informáticos a fin de proporcionar la información en tiempo y forma adecuada y oportuna.
- Elaborar los manuales de operación de los sistemas de información.
- Analizar e identificar las necesidades de generación de la información, a efecto de automatizarlos y simplificarlos con el desarrollo de aplicaciones sistematizadas.
- Operar las herramientas de comunicación de voz y transmisión de datos en redes internas y externas que utilice la unidad para el intercambio de la información.
- Desarrollar y mantener las herramientas que presentan la información a través de medios de comunicación electrónicos en forma gráfica.
- Asegurar el adecuado almacenamiento de la información histórica registrada, y procesada por las áreas de la entidad en medios ópticos y electrónicos.

- Realizar las demás funciones que expresamente le encomiende el gerente de sistemas de la institución.

La Sección de Jubilaciones, Pensiones, Becas y Seguro Social es la unidad orgánica, con dependencia jerárquica del Departamento de Servicio Social del Rectorado encargada de dar cabal cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de jubilaciones y pensiones y en la Convención Colectiva de Trabajo de la Universidad de Oriente, conservando el equilibrio en las relaciones socio-laborales, fortaleciendo la capacidad resolutoria a través de la aplicación de las políticas y normatividad en el ámbito de su competencia, con una efectiva comunicación y concertación intrainstitucional en un marco de armonía, respeto y asertividad, garantizando una atención de calidad al usuario. Su objetivo es realizar las actividades necesarias para la adecuada recepción, verificación, análisis y validación de documentos para el otorgamiento de prestaciones establecidas en el Reglamento de jubilaciones y pensiones UDO, régimen prestacional del Seguro Social, así como el otorgamiento de becas a los hijos de los trabajadores en concordancia con los criterios y requisitos establecidos en la I Convención Colectiva de Trabajo (personal administrativo) y Convención Colectiva de Trabajo del personal obrero de la Educación Superior.

Durante su desempeño profesional en la Sección de Jubilaciones, Pensiones, Becas y Seguro Social, la(s) Trabajadora(s) Social(es) desarrolla(n) las siguientes funciones y/o actividades:

- Recepción, gestión y seguimiento de demandas atinentes a jubilaciones, pensiones (sobrevivencia e incapacidad), becas para hijos de los trabajadores, inclusión o exclusión del régimen de seguro social, realizadas al Departamento de Servicio Social del Rectorado

por parte del personal obrero y administrativo y/o su (s) beneficiario (s).

- Estudio y valoración de las solicitudes de jubilación, pensión, becas para los hijos de los trabajadores, así como de inclusión o exclusión del trabajador del régimen de seguro social.
- Información y asesoramiento al personal obrero y administrativo y su grupo familiar en el aspecto o situación objeto de demanda.
- Emisión de informes sociales que sustenten la situación real del solicitante y expongan la necesidad de otorgamiento del beneficio solicitado.
- Elaboración de diagnóstico y plan de intervención individual y familiar en aquellos casos donde existan conflictos relativos a la convivencia familiar, socio-laboral o que atenten contra la ética institucional.
- Tramitación de recursos y/o derivación a otros sistemas de protección social, de aquellos casos que lo ameriten.
- Elevar propuestas de actuación y acción ante la Dirección de Personal del Rectorado de acuerdo a lo previsto en el Reglamento de Pensiones y Jubilaciones y la I Convención Colectiva de Trabajo de la Universidad de Oriente en lo relativo a pensión, jubilación, becas y seguro social, y en función del logro del bienestar social del personal administrativo y obrero adscrito al Rectorado.
- Realizar la evaluación anual de actuaciones.
- Desarrollar actividades de investigación social cuando el caso lo requiera.

- Participar en las reuniones técnicas de coordinación y seguimiento de las actividades programadas.
- Elaborar, revisar y actualizar los documentos de gestión propios de la Sección según los procedimientos establecidos en la normativa de la dependencia.
- Dirigir, monitorear, supervisar y evaluar las actividades administrativas y técnico-profesionales inherentes al procesamiento y gestión de solicitudes de pensiones, jubilaciones, becas y seguro social.
- Proponer pautas y/o criterios para la mejora u optimización de los procesos y procedimientos técnico-operativos de la Sección.
- Diseñar, planificar y ejecutar actividades de promoción y difusión de las prestaciones, programas y beneficios sociales ofertados y/o implementados por la Sección con miras a la proyección inter e intrainstitucional del Departamento
- Las demás funciones que le asigne el jefe del Departamento.

En el marco del ejercicio de las funciones antes descritas, se pueden identificar los roles desempeñados por la(s) Trabajadora(s) Social(es) en la referida Sección:

- Gestor, receptor e intermediario de demandas y solicitudes realizadas por los usuarios(as) del Departamento de Servicio Social.
- Asesor u orientador.
- Investigador social.

- Planificador.
- Mediador en situaciones conflictivas en el ámbito socio-laboral.
- Supervisor y evaluador de procesos administrativos y técnico-operativos relativos a la dinámica funcional de la Sección.
- Promotor y dinamizador de la participación de los beneficiarios en los programas y beneficios sociales ofertados por la sección, así como de la proyección inter e intrainstitucional del Departamento de Servicio Social.
- Gestor-canalizador de recursos materiales y técnicos inherentes al desempeño de sus funciones dentro de la referida sección.

Por su parte, la Sección de Proyectos y Estudios Sociales, es la unidad orgánica con dependencia jerárquica del Departamento de Servicio Social del Rectorado encargada, a partir de diagnósticos científicamente elaborados, del diseño, ejecución, evaluación y sistematización de los proyectos socioeducativos, recreativos y culturales factibles dirigidos al personal del Rectorado UDO y su respectivo grupo familiar, igualmente administrar coordinadamente con otras dependencias del Rectorado la ejecución de dirigidos a la promoción de actividades de carácter social, educativo, recreacional y cultural que tiendan al mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios con el fin de promover el acceso y la equidad para todos, así como su bienestar social.

Corresponde a la sección de Proyectos y Estudios Sociales desarrollar las siguientes funciones:

- Realizar los estudios y análisis que permitan hacer seguimiento y monitoreo sobre los factores determinantes del comportamiento socio-económico de la población beneficiaria.
- Disponer de una completa y actualizada base de datos que recoja todas las actividades o fenómenos económicos, sociales, ambientales, organizacionales, culturales y deportivos, internos y externos a fin de ser considerados en la formulación de proyectos y programas y otros beneficios sociales que vayan en pro de bienestar social de los usuarios.
- Conformar un sistema integrado de indicadores que midan la evolución de las condiciones de vida del usuario que permita orientar el proceso de planificación del departamento, la formulación de proyectos sociales, así como el fortalecimiento de la gestión institucional.
- Dar respuesta a las necesidades surgidas en materia de proyectos, programas y beneficios sociales dirigidos al logro del bienestar social de los trabajadores en función de la disponibilidad de recursos institucionales.
- Formular políticas que permitan generar proyectos sociales en función de las competencias laborales acordes al reglamento y normativa institucional.
- Gestionar la documentación y archivo físico y digital relativo al ciclo de vida de los programas y proyectos ofertados e implementados.
- Facilitar la creación de espacios y mecanismos de concertación para lograr el desarrollo local y la convivencia que contribuyan a crear una cultura de participación social en el Departamento.
- Organizar adecuadamente los recursos disponibles para la ejecución de las acciones, planes, programas y proyectos planificados.

- Establecer acciones que propendan al mejoramiento de la calidad de vida del los usuarios, a través de la investigación, y promoción. de aspectos relativos al desarrollo humano y social.
- Liderar y promover la confianza y participación de los usuarios a partir de la oferta de actividades, programas y proyectos acordes a sus necesidades, demandas, y a los nuevos desafíos planteados por la dinámica social.
- Elaborar informes sociales a partir del diagnóstico de situaciones causadas por el personal, y que atenten contra la ética y moral institucional.
- Difundir información precisa y objetiva de manera permanente, de los proyectos y programas sociales u otras actividades ofertadas e implementadas por la sección.

Los objetivos fundamentales del Departamento de Servicio Social son:

- Proporcionar al personal de la Institución, junto a sus cargas familiares, un servicio de bienestar que represente una efectiva respuesta a sus demandas y necesidades biopsicosociales, de acuerdo a los recursos disponibles y a las normas, convenios y políticas vigentes.
- Promover en el personal una participación responsable y solidaria en el proceso de desarrollo del Departamento, en sus programas, proyectos y acciones con el propósito de que la atención sea más eficaz, eficiente e integral.
- Propiciar bienestar socioeconómico y cultural al trabajador y su familia mediante programas conducentes a su realización.
- Contribuir a que el trabajador sea el propio gestor hacia mejores niveles de vida a través del desarrollo de sus potencialidades.

Cabe aquí reseñar que los Trabajadores Sociales que laboran dentro del Departamento de Servicio Social de la Universidad de Oriente, deben poseer una serie de competencias y habilidades específicas que les permitan desempeñar distintos roles orientados a la consecución de los objetivos antes descritos. Específicamente, deben investigar, diagnosticar, diseñar, planificar, ejecutar, controlar y evaluar proyectos y programas orientados a mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de vida del personal administrativo y obrero adscrito a las dependencias descritas en el organigrama de la Universidad de Oriente; atender las situaciones problemáticas socio-laborales del personal administrativo y obrero del Rectorado de la Universidad de Oriente, tales como bajo rendimiento, permisos especiales, problemas personales, incapacidad laboral, solicitud de pensión, conflictos con otros miembros del personal, problemas familiares, entre otros.

El Trabajador Social destacado como Jefe del Departamento se encarga de la gestión de los programas y de todos los aspectos técnicos, materiales y financieros de éstos. Mientras que el nivel operativo es asumido por los demás profesionales que se desempeñan en el referido Departamento.

Las funciones que debe cumplir el Departamento para el logro de sus objetivos, son las siguientes:

- Definir las responsabilidades específicas de cada uno de los funcionarios del Departamento como garantía de cumplimiento de sus actividades.
- Redactar la reglamentación que oriente el cumplimiento de los objetivos, funciones y actividades del Departamento.

- Establecer normas de procedimiento y flujos administrativos para la atención al personal del Rectorado que solicite el servicio.
- Confeccionar los proyectos dirigidos a solucionar aquellos problemas que afectan al personal, detectados o señalados en diagnósticos científicamente elaborados.
- Administrar coordinadamente con otras dependencias del Rectorado la ejecución de proyectos factibles dirigidos a áreas de atención social a nivel laboral.
- Establecer conjuntamente con la Dirección de Personal la filosofía, contenido, estructura y ejecución de proyectos sociales proyectados al logro del bienestar social del personal.
- Velar por el mejoramiento de las condiciones de trabajo y de la calidad de vida de los funcionarios de la Institución.
- Investigación social de situaciones que obstaculicen el normal desenvolvimiento del personal en su sitio de trabajo y de aquellos comportamientos no acordes con la ética laboral y la moral institucional.
- Asesoramiento y orientación al personal en base a la problemática cotidiana.
- Definir las normativas que regirán la relación de atención entre el profesional (Trabajador Social, Psicólogo, Médico, Abogado y otros) y el trabajador que demanda el servicio.

Programas y Beneficios Sociales del Departamento

En el Departamento de Servicio Social del Rectorado, aparte de operativizar los beneficios sociales contemplados en el reglamento y

convención colectiva de trabajo vigente (jubilaciones, pensiones, actualización de cargas familiares, becas para los hijos del personal obrero), se han creado diversos programas dirigidos a la atención de los trabajadores de la Universidad, fundamentalmente de tipo socio-laboral y culturales; pero otros, por falta de recursos o por escasa participación de los trabajadores, no se han llevado a cabo o se iniciaron y no fue posible consolidarlos. Actualmente se están ejecutando los siguientes:

PLANES VACACIONALES

Este programa como parte del plan socio-recreativo y cultural del Departamento de Servicio Social del Rectorado, extiende el deseo de satisfacer las necesidades de recreación a los hijos de los funcionarios del Rectorado (administrativo y obrero), programando una variedad de experiencias para el sano disfrute del tiempo libre de los mismos, logrando con esto crear o afianzar los lazos de fraternidad entre los niños de los trabajadores de la institución. El objetivo de este programa es facilitar una experiencia recreativa integral a hijos (niños con edades comprendidas entre 7 y 11 años) de funcionarios del Rectorado durante la época de vacaciones escolares, desarrollando actividades dinámicas que estimulen su creatividad, autoestima, liderazgo, cooperación e integración grupal; así como visitas a diferentes sitios de interés educativo, cultural, turístico, histórico y ecológico, dentro del área de la ciudad y aledaños a esta.

TURISMO SOCIAL

Como parte del plan socio-recreativo y cultural del Departamento de Servicio Social del Rectorado, este programa persigue estimular la interacción y sentido de solidaridad entre los funcionarios, activos, jubilados y familiares de los mismos mediante el disfrute de un recorrido turístico,

proporcionándoles a su vez la posibilidad de conocer diversas regiones locales, nacionales o internacionales a un costo accesible que permita involucrar al grupo familiar en esta experiencia. El objetivo principal de este programa es brindar posibilidades de turismo al personal activo y jubilado del Rectorado a fin que estos se deleiten con el conocimiento de nuevas regiones y el intercambio entre funcionarios y familiares de los mismos que participen de la actividad.

INDUCCIÓN, FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA U.D.O

Al ingresar a trabajar en una institución pública y/o privada, el empleado requiere de información acerca de todo lo relacionado con la organización donde laborara aspectos administrativos, legales, gremiales y los beneficios socio-económicos que gozará al pertenecer a la misma. Por esta razón el Departamento de Servicio Social del Rectorado en su misión de atender a los trabajadores en su contexto biopsicosocial, incorpora un programa de inducción al personal de nuevo ingreso de la U.D.O. El objetivo general de este programa es brindar orientación al nuevo empleado, en relación a los objetivos, normas y procedimientos de la institución, deberes y los beneficios que esta le otorgará, además de preparar al personal en los aspectos administrativos, a fin de que sepan a donde dirigirse para realizar solicitudes, reclamos y afines, orientar al personal de nuevo ingreso sobre sus deberes y derechos en la institución. Organizar bienvenida al personal de nuevo ingreso a nuestra institución.

BECAS PARA LOS HIJOS DEL PERSONAL OBRERO

Este beneficio contemplado en la Convención Colectiva de Trabajo vigente para el personal obrero universitario y gestionado por el

Departamento de Servicio Social del Rectorado consiste en que la parte empleadora conviene en el otorgamiento de un monto mensual no inferior de 100,00 a los hijos de estos trabajadores cursantes de educación básica, media diversificada, media profesional, y educación superior. La concesión de las becas, estará sujeta al récord académico, a la condición de alumno no repitiendo y al nivel socioeconómico del mismo. La distribución de las becas estará a cargo de una comisión paritaria integrada por las partes (U.D.O. y representantes sindicales). En relación al procedimiento realizado, STUDONS y UTIGPUDO, hacen la convocatoria a sus afiliados para que realicen sus solicitudes, luego elaboran un listado de los elegibles y lo consignan al Servicio Social. Una vez allí, cada padre trabajador(a) debe consignar los soportes que avalen que el usuario registrado en el listado cumple con el perfil requerido para recibir dicho beneficio. La Trabajadora Social se encargará de la verificación y procesamiento de la solicitud, tras lo cual remite la totalidad de los documentos a la Dirección de Personal del Rectorado UDO para que proceda al pago del monto correspondiente a cada caso.

Cabe destacar que las solicitudes de becas para los hijos del personal administrativo del Rectorado, así como su otorgamiento obedece a criterios particulares de los sindicatos que representan a este segmento de trabajadores, siendo ellos mismos los encargados de su procesamiento y entrega del monto acordado en la convenciones colectivas que rigen sus relaciones de trabajo, por lo tanto, no se realiza ninguna gestión por parte de los Trabajadores Sociales del Departamento de Servicio Social del Rectorado.

JUBILACIÓN Y PENSIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OBRERO.

Jubilación:

La jubilación constituye un derecho adquirido y vitalicio que corresponde a los miembros del personal administrativo una vez cumplido los extremos señalados en el Reglamento del personal administrativo de la Universidad de Oriente, es decir el personal administrativo que hayan cumplido veinte (20) años de servicio y tenga sesenta (60) años de edad o aquellos de cualquier edad que hayan cumplido veinticinco (25) años de servicios, estos tendrán derecho a su jubilación, previo cumplimiento de los trámites procedimentales establecidos.

Igualmente para el personal obrero la jubilación constituye un derecho adquirido y vitalicio que corresponde una vez cumplido los extremos señalados en el reglamento del personal obrero, es decir el personal obrero que haya cumplido veinte (20) años de servicio y tengan sesenta (60) años de edad, o aquellos de cualquiera edad que haya cumplido veinticinco (25) años de servicios, tendrán derecho a su jubilación, previo cumplimiento de los tramites procedimentales establecidos. En este sentido el Departamento de Servicio social del Rectorado de la Universidad de oriente se encarga de recaudar, revisar y procesar los documentos necesarios para que el personal administrativo y obrero reciba este beneficio.

Pensión:

La Universidad de conformidad con el reglamento de personal administrativo otorgará a sus miembros con cinco (5) años como mínimo de servicio en la Universidad, que por cualquier causa se vieran inhabilitados en forma permanente para el trabajo que desempeñan y siempre que no pudiesen ser ubicados en un cargo acorde a su incapacidad, una pensión

vitalicia equivalente al cien por ciento (100%) del último sueldo devengado por el empleado.

Asimismo, la Universidad de Oriente en conformidad con el contrato colectivo otorgará a los miembros del personal obrero con cinco (5) años como mínimo de servicio en la Universidad que por cualquier causa se vieran inhabilitados en forma permanente para el trabajo que desempeñen, y siempre que no pudiesen ser ubicados en un cargo acorde a su incapacidad, una pensión vitalicia equivalente al último salario básico del obrero.

SEGURO SOCIAL OBLIGATORIO:

Es uno de los regímenes prestacionales mediante el cual se hace efectivo el derecho a la seguridad social y se brinda protección en las contingencias de maternidad, vejez, sobrevivencia, enfermedad, accidentes, invalidez, muerte, retiro y cesantía o paro forzoso a las personas sujetas a su ámbito de aplicación, como servicio público de carácter no lucrativo, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución de la República, Ley del Sistema de Seguridad Social y en los tratados, pactos y convenciones sobre la materia, suscritos y ratificados por Venezuela.

En este sentido, la Ley Orgánica del Seguro Social Obligatorio en su Artículo 03 destaca que aquellas personas que prestan servicios a la nación, estados, territorio, Distrito Capital, municipios, institutos autónomos y en general a las personas morales de carácter público, quedan cubiertas por el régimen del Seguro Social Obligatorio en los casos de prestaciones en dinero por invalidez o incapacidad parcial, vejez, sobrevivientes y nupcias. Se aplicará el seguro de prestaciones de asistencia médica y prestaciones en dinero por incapacidad temporal, cuando el Ejecutivo lo considere

conveniente. A estos fines tomará las providencias necesarias para incorporar los servicios médicos asistenciales de los ministerios, institutos autónomos y demás entidades públicas al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales. Para los efectos de esta Ley, las entidades y personas morales mencionadas se considerarán como empleadores.

Igualmente, el Título V de la referida ley dispone que un organismo denominado Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, con personalidad jurídica autónoma y patrimonio propio, distinto e independiente del Fisco Nacional, con domicilio principal en la ciudad de Caracas y jurisdicción en todo el territorio de la República, administrará todos los ramos del Seguro Social Obligatorio y solucionará las cuestiones de principio de carácter general. El órgano entre el Ejecutivo Nacional y el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales es el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social, a quien corresponde dirigir su política y vigilar la marcha de sus servicios, sin perjuicio de la acción que en materia sanitaria ejerza el Ejecutivo Nacional a través del Ministerio del Poder Popular para la Salud. El Instituto Venezolano de los Seguros Sociales ejercerá las atribuciones que le acuerde la presente Ley y su Reglamento, velará por la aplicación de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen la materia y cumplirá y hará cumplir todo lo relacionado con el régimen de cotizaciones y prestaciones.

Por su parte, la Ley del Sistema de Seguridad Social destaca en el Artículo 16 que el Ejecutivo Nacional establecerá el Sistema de Información de Seguridad Social para el registro único obligatorio e identificación de todas las personas y para la afiliación de aquellas que deban cotizar obligatoriamente al financiamiento del Sistema de Seguridad Social, el cual será regulado por un reglamento de esta Ley.

Los empleadores afiliarán a sus trabajadores dentro de los primeros tres días hábiles siguientes al inicio de la relación laboral; igualmente, deberán mantener actualizada la información sobre la nómina de los trabajadores de la institución, empresa, establecimiento, explotación o faena. Quedan comprendidos en el cumplimiento de esta obligación todos los trabajadores, sean funcionarios, empleados u obreros del sector público y del sector privado. En el sector público se incluyen los empleados, cualquiera sea su naturaleza, y obreros al servicio de la administración pública correspondiente a todos los órganos y entes de las diferentes ramas de los poderes públicos nacional, estatal y municipal, tanto de los órganos centralizados como de los entes descentralizados, cualquiera sea su naturaleza jurídica.

En este orden de ideas, las convenciones colectivas suscritas por los entes sindicales que agremian al personal administrativo y obrero perteneciente al Rectorado de la Universidad de Oriente, se comprometen a mantener actualizada la inscripción y garantizar el goce de dichos trabajadores de los beneficios de asistencia médica y prestaciones dinerarias por incapacidad temporal, sobrevivencia, invalidez y vejez, siempre y cuando no menoscaben los beneficios obtenidos en el marco de las discusiones de los referidos instrumentos legales.

RECEPCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE CARGA FAMILIAR

Consiste en la elaboración de un registro formal del trabajador(a), su cónyuge, padres e hijos de éste(a), a partir de la inscripción (en el caso del personal de nuevo ingreso) y actualización permanente (para el personal con antigüedad) de la información individual y familiar a fin de garantizar su acceso inmediato al resto de los servicios que ofrece la dependencia, asimismo, le asigna una posición favorable como población elegible con

miras a su inclusión dentro de uno o varios de los programas implementados por esta unidad.

Todos los trabajadores deben realizar dicho registro en función de su atención y apoyo en caso de una determinada contingencia, goce de beneficios sociales o con miras a su incorporación y participación en los programas ofertados por la dependencia.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Nivel de la investigación:

El nivel de esta investigación es de tipo descriptivo. Al respecto **Hernández y otros. (2007:103)** señalan que descriptivo “es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación”

3.2 Diseño de investigación:

Al momento de realizar esta investigación se utilizó el diseño de campo, apoyado básicamente en el concepto de Carlos Sabino (2008:73), donde señala que este diseño se basa en datos primarios obtenidos directamente de la realidad; además de asegurar las verdaderas condiciones en que se extraerán los datos, permitiéndonos evaluar o cambiar al momento de surgir una duda referida a la investigación, garantizándonos mayor confianza en la información a recabar. Para efectos de esta investigación el diseño de campo utilizado con el fin obtener información acerca de las condiciones reales del desempeño de los trabajadores sociales adscritos al Departamento de Servicio Social del Rectorado en relación a la búsqueda del Bienestar Social del personal administrativo y obrero, posibilitando la revisión y/o modificación de la información recabada en caso de que surjan dudas con respecto a su calidad o pertinencia, de tal manera que garantice una mayor confiabilidad al estudio.

3.3 Área de estudio:

El área de estudio de esta investigación está enmarcada en el Estado Sucre, ciudad de Cumaná, Municipio Sucre.

3.4 Población y Muestra:

Para los efectos de la investigación se tomaron en cuenta dos poblaciones, el universo de Trabajadores Sociales que laboran en el Departamento de Servicio Social, estimado en cinco (05) Licenciados, incluyendo al jefe de esa dependencia y 912 usuarios.

El Rectorado de la Universidad de Oriente, cuenta con 917 empleados y obreros adscritos a la nómina fija, con los cuales se trabajó en función del tiempo necesario y costo estimado. Para el desarrollo de este estudio se extrajo una muestra no probabilística de tipo casual o accidental, representativa de esta población conformada por 917 personas, la cual consistió en un 12% de la población total, lo que representa 105 personas, sustentado esto último a su vez, en lo enunciado por el Teorema del Límite Central, que expresa que las distribuciones de muestras de 100 ó más elementos tienden a ser normales y esto permite y posibilita hacer estadística inferencial sobre los valores de una determinada población. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista, (1998:225), señalan que la normalidad de la distribución en muestras grandes no obedece a la normalidad de la distribución de una población. Al contrario, la distribución de las variables en estudios de Ciencias Sociales están lejos de ser normales. Sin embargo, la distribución de muestras de 100 o más elementos tenderá a distribuirse normalmente; esta tendencia permite estimar los valores de una población, a partir de la inferencia estadística.

Una muestra no probabilística del tipo **casual o accidental**, según Arias, F. (2006) "Es un procedimiento que permite elegir arbitrariamente los elementos sin un juicio o criterio preestablecido."(p. 85).

3.6 Fuentes de información:

Con relación a este estudio y la recolección de información, se utilizaron fuentes primarias, por medio del contacto directo con los Trabajadores Sociales del Departamento de Servicio Social, el personal administrativo y obrero del Rectorado de la Universidad de Oriente. También se emplearon fuentes secundarias como: libros, documento, tesis, entre otros, que aportaron información relevante sobre el objeto de investigación.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Tomando en cuenta el modelo de la investigación, una vez conocido los indicadores de los elementos teóricos y definido el diseño de la investigación, se procedió a estructurar las técnicas de recolección de datos con el propósito de conocer más sobre la incidencia del rol del Trabajador Social en los programas implementadas por el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente. Para extraer información referente a esta situación se utilizó la recolección de información oral para lo cual se diseñó una guía de entrevista, la cual consistió en la formulación de una serie de preguntas destinadas a conocer la opinión de los Trabajadores Sociales sobre los programas y los beneficios sociales implementados por el Departamento de Servicio Social orientado al logro de sus objetivos.

En el caso de la muestra, se utilizó la entrevista de tipo estructurada, la cual tomó forma de interrogatorio dirigido al personal administrativo y

obrero, planteando las preguntas en un mismo orden y términos iguales, ofreciendo diversas alternativas para seleccionar la respuesta por medio de un formulario detallado, elaborado y siguiendo las normas establecidas para la formulación de preguntas. Es a partir de esas respuestas, donde, surgieron datos de interés para la presente investigación.

3.8 Presentación y análisis de los datos:

Los datos obtenidos a través de los instrumentos empleados en esta investigación, se procesaron de forma manual en el caso de la guía de entrevista, y se presentan textualmente, en el caso de la entrevista tipo encuesta estructurada se utilizó el programa estadístico SPSS, que reflejan la distribución absoluta y porcentual de la información obtenida en forma de gráficos.

3.9 Confiabilidad y validez de los datos:

En la presente investigación, se empleo la validación, definida por Hernández, Fernández y Baptista, como el grado en que el instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. A tal efecto, se tomó en cuenta la figura de expertos en la materia de las ciencias sociales. Para ello se facilitó un ejemplar impreso de la entrevista tipo estructurada diseñada por los investigadores para recabar información de relevancia par el estudio a tres (03) docentes activos del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Oriente-Núcleo de Sucre para su revisión, análisis y valoración pertinente.

El juicio de los expertos se basó en la concordancia de las respuestas con los objetivos, dimensiones e indicadores del estudio, y se planteó en los

términos de comprobar: a) si los ítems eran representativos de la variable que se pretendía medir; b) si las preguntas eran adecuadas para recabar la información necesaria y responder a los objetivos de la investigación; c) si la redacción y sentido de las interrogantes era adecuados y obedecían a criterios establecidos por especialistas para tal fin; d) si el modo de respuesta era pertinente para cada pregunta formulada; e) la amplitud y presentación del instrumento; y, f) orden y secuencia de los ítems. Posteriormente, cada especialista consignó a los autores su cuestionario con las respectivas sugerencias u observaciones para el correspondiente ajuste y consideración. Una vez, cumplido este proceso, se elaboró la versión definitiva del instrumento y se procedió a realizar su aplicación a la muestra seleccionada de usuarios del Departamento de Servicio Social del Rectorado U.D.O.

En relación a la confiabilidad, se asumió el planteamiento de Trujillo (citado por Alvaro, 2006), el cual expresa que para el cálculo en aquellos casos en los que el investigador esté presente para aclarar cualquier duda que pudiere suscitarse, no es necesario determinar la confiabilidad del instrumento; sólo es recomendable la validación del instrumento.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS:

En este capítulo se presenta el análisis e interpretación de los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de información entrevista estructurada (encuesta) dirigido a 105 usuarios del Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente, el mismo contó con dos (2) preguntas abiertas y diecisiete (17) cerradas, una entrevista no estructurada (guía de entrevista) aplicada a los Trabajadores Sociales que prestan servicios en el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente, la misma contó con dieciocho (18) preguntas abiertas y la revisión documental del Reglamento de la Universidad de Oriente y la actas convenios del personal administrativo y obrero de la Universidad de Oriente.

Los resultados de la entrevista estructurada se presentan en forma de gráficos circulares con cifras absolutas y porcentuales, tomando para su análisis elementos del marco teórico para una mejor comprensión y mayor sustento en cuanto a la investigación, y se presentan de acuerdo a los objetivos del mismo y los demás resultados se expresan en párrafos donde se describen los resultados de la investigación.

En relación a la presentación de los datos y a la estructura del informe el capítulo 4.1, está relacionado con los programas y beneficios sociales implementados por el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente, dirigidos al logro del bienestar social del personal administrativo y obrero; el capítulo 4.2, está referido a las herramientas teóricas, metodológicas y técnicas implementadas por los trabajadores sociales adscritos al Departamento de Servicio Social del

Rectorado en la atención de los usuarios; por su parte, el capítulo 4.3, esta asociado a la influencia y participación del Trabajador Social en el proceso de toma de decisiones, ejecución de procedimientos administrativos, técnicos u operativos relativos a los programas y beneficios sociales desarrollados por el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente ; finalmente el capítulo 4.4, esta asociado a precisar el nivel de satisfacción de los usuarios (personal administrativo y obrero) en relación a la atención brindada por los Trabajadores Sociales en el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente.

4.1 Programas Y Beneficios Sociales Implementados Por El Departamento De Servicio Social Del Rectorado De La Universidad De Oriente, Dirigidos Al Logro Del Bienestar Social Del Personal Administrativo Y Obrero.

Durante la revisión documental del Reglamento de la Universidad de Oriente para el personal administrativo y obrero, de la Convención Colectiva de Trabajo vigente suscrita por la Universidad y los Sindicatos que amparan a los trabajadores de ésta, y del diálogo con los Trabajadores Sociales del Departamento de Servicio Social del Rectorado, se pudo identificar los programas y beneficios sociales que actualmente implementa y/o gestiona el referido Departamento con miras al logro del bienestar social del personal administrativo y obrero adscrito a la nómina fija del Rectorado, y su respectivo grupo familiar.

A continuación se mencionan estos programas y beneficios sociales:

PLANES VACACIONALES

Este programa como parte del plan socio-recreativo y cultural del Departamento de Servicio Social del Rectorado, extiende el deseo de satisfacer las necesidades de recreación a los hijos de los funcionarios del Rectorado (administrativo y obrero), programando una variedad de experiencias para el sano disfrute del tiempo libre de los mismos, logrando con esto crear o afianzar los lazos de fraternidad entre los niños de los trabajadores de la institución. El objetivo de este programa es facilitar una experiencia recreativa integral a hijos (niños con edades comprendidas entre 7 y 11 años) de funcionarios del Rectorado durante la época de vacaciones escolares, desarrollando actividades dinámicas que estimulen su creatividad, autoestima, liderazgo, cooperación e integración grupal; así como visitas a diferentes sitios de interés educativo, cultural, turístico, histórico y ecológico, dentro del área de la ciudad y alrededores a esta.

TURISMO SOCIAL

Como parte del plan socio-recreativo y cultural del Departamento de Servicio Social del Rectorado, este programa persigue estimular la interacción y sentido de solidaridad entre los funcionarios, activos, jubilados y familiares de los mismos mediante el disfrute de un recorrido turístico, proporcionándoles a su vez la posibilidad de conocer diversas regiones locales, nacionales o internacionales a un costo accesible que permita involucrar al grupo familiar en esta experiencia. El objetivo principal de este programa es brindar posibilidades de turismo al personal activo y jubilado del Rectorado a fin que estos se deleiten con el conocimiento de nuevas regiones y el intercambio entre funcionarios y familiares de los mismos que participen de la actividad.

INDUCCIÓN, FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA U.D.O

Al ingresar a trabajar en una institución pública y/o privada, el empleado requiere de información acerca de todo lo relacionado con la organización donde laborará aspectos administrativos, legales, gremiales y los beneficios socio-económicos que gozará al pertenecer a la misma. Por esta razón el Departamento de Servicio Social del Rectorado en su misión de atender a los trabajadores en su contexto biopsicosocial, incorpora un programa de inducción al personal de nuevo ingreso de la U.D.O. El objetivo general de este programa es brindar orientación al nuevo empleado, en relación a los objetivos, normas y procedimientos de la institución, deberes y los beneficios que esta le otorgará, además de preparar al personal en los aspectos administrativos, a fin de que sepan a donde dirigirse para realizar solicitudes, reclamos y afines, orientar al personal de nuevo ingreso sobre sus deberes y derechos en la institución. Organizar bienvenida al personal de nuevo ingreso a nuestra institución.

BECAS PARA LOS HIJOS DEL PERSONAL OBRERO

Este beneficio contemplado en la Convención Colectiva de Trabajo vigente para el personal obrero universitario y gestionado por el Departamento de Servicio Social del Rectorado consiste en que la parte empleadora conviene en el otorgamiento de un monto mensual no inferior de 100,00 a los hijos de estos trabajadores cursantes de educación básica, media diversificada, media profesional, y educación superior. La concesión de las becas, estará sujeta al récord académico, a la condición de alumno no repitiente y al nivel socioeconómico del mismo. La distribución de las becas estará a cargo de una comisión paritaria integrada por las partes (U.D.O. y representantes sindicales). En relación al procedimiento realizado,

STUDONS y UTIGPUDO, hacen la convocatoria a sus afiliados para que realicen sus solicitudes, luego elaboran un listado de los elegibles y lo consignan al Servicio Social. Una vez allí, cada padre trabajador(a) debe consignar los soportes que avalen que el usuario registrado en el listado cumple con el perfil requerido para recibir dicho beneficio. La Trabajadora Social se encargará de la verificación y procesamiento de la solicitud, tras lo cual remite la totalidad de los documentos a la Dirección de Personal del Rectorado UDO para que proceda al pago del monto correspondiente a cada caso.

Cabe destacar que las solicitudes de becas para los hijos del personal administrativo del Rectorado, así como su otorgamiento obedece a criterios particulares de los sindicatos que representan a este segmento de trabajadores, siendo ellos mismos los encargados de su procesamiento y entrega del monto acordado en la convenciones colectivas que rigen sus relaciones de trabajo, por lo tanto, no se realiza ninguna gestión por parte de los Trabajadores Sociales del Departamento de Servicio Social del Rectorado.

JUBILACIÓN Y PENSIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OBRERO.

Jubilación:

La jubilación constituye un derecho adquirido y vitalicio que corresponde a los miembros del personal administrativo una vez cumplido los extremos señalados en el Reglamento del personal administrativo de la Universidad de Oriente, es decir el personal administrativo que hayan cumplido veinte (20) años de servicio y tenga sesenta (60) años de edad o aquellos de cualquier edad que hayan cumplido veinticinco (25) años de

servicios, estos tendrán derecho a su jubilación, previo cumplimiento de los trámites procedimentales establecidos.

Igualmente para el personal obrero la jubilación constituye un derecho adquirido y vitalicio que corresponde una vez cumplido los extremos señalados en el reglamento del personal obrero, es decir el personal obrero que haya cumplido veinte (20) años de servicio y tengan sesenta (60) años de edad, o aquellos de cualquiera edad que haya cumplido veinticinco (25) años de servicios, tendrán derecho a su jubilación, previo cumplimiento de los tramites procedimentales establecidos. En este sentido el Departamento de Servicio social del Rectorado de la Universidad de oriente se encarga de recaudar, revisar y procesar los documentos necesarios para que el personal administrativo y obrero reciba este beneficio.

Pensión:

La Universidad de conformidad con el reglamento de personal administrativo otorgará a sus miembros con cinco (5) años como mínimo de servicio en la Universidad, que por cualquier causa se vieran inhabilitados en forma permanente para el trabajo que desempeñan y siempre que no pudiesen ser ubicados en un cargo acorde a su incapacidad, una pensión vitalicia equivalente al cien por ciento (100%) del último sueldo devengado por el empleado.

Asimismo, la Universidad de Oriente en conformidad con el contrato colectivo otorgará a los miembros del personal obrero con cinco (5) años como mínimo de servicio en la Universidad que por cualquier causa se vieran inhabilitados en forma permanente para el trabajo que desempeñen, y siempre que no pudiesen ser ubicados en un cargo acorde a su incapacidad, una pensión vitalicia equivalente al último salario básico del obrero.

SEGURO SOCIAL OBLIGATORIO:

Es uno de los regímenes prestacionales mediante el cual se hace efectivo el derecho a la seguridad social y se brinda protección en las contingencias de maternidad, vejez, sobrevivencia, enfermedad, accidentes, invalidez, muerte, retiro y cesantía o paro forzoso a las personas sujetas a su ámbito de aplicación, como servicio público de carácter no lucrativo, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución de la República, Ley del Sistema de Seguridad Social y en los tratados, pactos y convenciones sobre la materia, suscritos y ratificados por Venezuela.

En este sentido, la Ley Orgánica del Seguro Social Obligatorio en su Artículo 03 destaca que aquellas personas que prestan servicios a la nación, estados, territorio, Distrito Capital, municipios, institutos autónomos y en general a las personas morales de carácter público, quedan cubiertas por el régimen del Seguro Social Obligatorio en los casos de prestaciones en dinero por invalidez o incapacidad parcial, vejez, sobrevivientes y nupcias. Se aplicará el seguro de prestaciones de asistencia médica y prestaciones en dinero por incapacidad temporal, cuando el Ejecutivo lo considere conveniente. A estos fines tomará las providencias necesarias para incorporar los servicios médicos asistenciales de los ministerios, institutos autónomos y demás entidades públicas al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales. Para los efectos de esta Ley, las entidades y personas morales mencionadas se considerarán como empleadores.

Igualmente, el Título V de la referida ley dispone que un organismo denominado Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, con personalidad jurídica autónoma y patrimonio propio, distinto e independiente del Fisco Nacional, con domicilio principal en la ciudad de Caracas y jurisdicción en

todo el territorio de la República, administrará todos los ramos del Seguro Social Obligatorio y solucionará las cuestiones de principio de carácter general. El órgano entre el Ejecutivo Nacional y el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales es el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social, a quien corresponde dirigir su política y vigilar la marcha de sus servicios, sin perjuicio de la acción que en materia sanitaria ejerza el Ejecutivo Nacional a través del Ministerio del Poder Popular para la Salud. El Instituto Venezolano de los Seguros Sociales ejercerá las atribuciones que le acuerde la presente Ley y su Reglamento, velará por la aplicación de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen la materia y cumplirá y hará cumplir todo lo relacionado con el régimen de cotizaciones y prestaciones.

Por su parte, la Ley del Sistema de Seguridad Social destaca en el Artículo 16 que el Ejecutivo Nacional establecerá el Sistema de Información de Seguridad Social para el registro único obligatorio e identificación de todas las personas y para la afiliación de aquellas que deban cotizar obligatoriamente al financiamiento del Sistema de Seguridad Social, el cual será regulado por un reglamento de esta Ley.

Los empleadores afiliarán a sus trabajadores dentro de los primeros tres días hábiles siguientes al inicio de la relación laboral; igualmente, deberán mantener actualizada la información sobre la nómina de los trabajadores de la institución, empresa, establecimiento, explotación o faena. Quedan comprendidos en el cumplimiento de esta obligación todos los trabajadores, sean funcionarios, empleados u obreros del sector público y del sector privado. En el sector público se incluyen los empleados, cualquiera sea su naturaleza, y obreros al servicio de la administración pública correspondiente a todos los órganos y entes de las diferentes ramas de los poderes públicos nacional, estatal y municipal, tanto de los órganos

centralizados como de los entes descentralizados, cualquiera sea su naturaleza jurídica.

En este orden de ideas, las convenciones colectivas suscritas por los entes sindicales que agremian al personal administrativo y obrero perteneciente al Rectorado de la Universidad de Oriente, se comprometen a mantener actualizada la inscripción y garantizar el goce de dichos trabajadores de los beneficios de asistencia médica y prestaciones dinerarias por incapacidad temporal, sobrevivencia, invalidez y vejez, siempre y cuando no menoscaben los beneficios obtenidos en el marco de las discusiones de los referidos instrumentos legales.

RECEPCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE CARGA FAMILIAR

Consiste en la elaboración de un registro formal del trabajador(a), su cónyuge, padres e hijos de éste(a), a partir de la inscripción (en el caso del personal de nuevo ingreso) y actualización permanente (para el personal con antigüedad) de la información individual y familiar a fin de garantizar su acceso inmediato al resto de los servicios que ofrece la dependencia, asimismo, le asigna una posición favorable como población elegible con miras a su inclusión dentro de uno o varios de los programas implementados por esta unidad.

Todos los trabajadores deben realizar dicho registro en función de su atención y apoyo en caso de una determinada contingencia, goce de beneficios sociales o con miras a su incorporación y participación en los programas ofertados por la dependencia.

4.2 Herramientas Teóricas, Metodológicas Y Técnicas Implementadas Por Los Trabajadores Sociales Adscritos Al Departamento De Servicio Social Del Rectorado En La Atención De Los Usuarios.

1. En cuanto a la utilización de los conocimientos teóricos, técnicos y metodológicos inherentes a la formación profesional en su desempeño laboral los trabajadores sociales, entrevistados manifestaron que generalmente para cumplir con las funciones tienen que hacer uso de los conocimientos teóricos, técnicos, metodológicos obtenidos durante su formación académica, por cuanto, la intervención debe tener como fundamento una rigurosa y compleja comprensión social. De aquí que la educación en Trabajo Social no debe reducirse sólo al aprendizaje y apropiación de técnicas de instrumentos, sino que impone el desafío de garantizar a los profesionales de esta área la enseñanza de los contenidos epistemológicos y teóricos así como de los dilemas éticos de la profesión que le permitan realizar lecturas y comprensiones críticas de la realidad de las personas sujetas de la acción, y en consecuencia, definir métodos de intervención que sustenten posiciones que integran saberes pertinentes para la intervención profesional.

En tal sentido, Matus (citado por Morera, 2007), plantea que es destacable que los conocimientos adquiridos durante la formación profesional permiten nombrar y comprender de una manera compleja las situaciones y particularidades de los usuarios del servicio y permiten, a su vez, orientar y disponer los recursos materiales, humanos, técnicos u operativos que permitan canalizar y/o dar respuesta a sus necesidades y casos específicos en atención a su pertinencia y sentido de oportunidad.

Con respecto a los referentes teóricos utilizados por los Trabajadores Sociales del Servicio Social, señalaron que en el marco de su desempeño, específicamente durante la atención de casos con situaciones o problemáticas de índole familiar o socio-laboral que ameritan intervención profesional desde la perspectiva del Trabajo Social, ponen en práctica la Teoría del desarrollo del comportamiento humano, la Teoría sistémica, el Enfoque de las necesidades sociales, además que se priorizan los principios éticos-filosóficos u operacionales del Trabajo Social, en especial los de confidencialidad y aceptación.

En este particular, Cifuentes, (2007), sostiene que “los referentes teóricos-conceptuales sintetizan en estructuras de relaciones articuladas, las teorías y conceptos que sustentan la intervención”. (p.08). Por su parte, Cellentani y Guidicini (citados por Cifuentes, 2007), plantean que la intervención social es un resultado casi creativo, que surge de una complejidad de elementos, juicios, conocimientos, interpretaciones que constituyen el bagaje del profesional.

De lo anterior se puede inferir que es a partir de los referentes teóricos que el Trabajador Social construye alternativas de articulación, respuestas, acción y reacción que permiten orientar y sustentar la intervención profesional y comprender la realidad como una totalidad.

2. En lo atinente a los referentes técnicos utilizados en los procesos de atención de los usuarios, los Trabajadores Sociales entrevistados manifestaron que generalmente utilizan la observación directa, la entrevista estructurada (a través del formato de estudio social previamente elaborado por el Departamento), entrevista no estructurada, visitas domiciliarias e

institucionales, además de técnicas de intervención profesional (de apoyo y sostén; educación y orientación; y de modificación de conducta, entre otras).

Al respecto, Kisnerman (citado por Morera, 2007), afirma que las técnicas son instrumentos que interponemos entre nosotros y la realidad para construir el objeto y transformarlo.

De allí se deduce que así como el método es parte de la teoría y sólo puede comprenderse por ella, las técnicas se integran en procedimientos, que permiten conocer el objeto, construirlo y transformarlo en su totalidad, pudiendo afirmar entonces que la utilización de las técnicas contribuye a precisar y definir aun más la necesidad real del usuario.

3. En relación a los referentes metodológicos utilizados en los procesos de atención de los usuarios de la sección en la que usted labora, los profesionales de Trabajo Social del Departamento manifestaron que generalmente su acción está orientada por los modelos Labor de Consejo, el método básico. En tal sentido, Malacalza, (2004:21), señala que “los referentes metodológicos presentan de forma sistemática los enfoques y estrategias orientados al conocimiento, acción y transformación de una realidad”.

Se puede afirmar entonces, que la construcción metodológica es un pilar fundamental para el desarrollo del Trabajo Social puesto que representa una estrategia general para concebir y coordinar un conjunto de operaciones mentales, confiere estructura al proceso, ordena y sistematiza las actividades cognoscitivas (acción-reflexión) y las prácticas en la acción racional profesional, agrupa los principios teóricos y epistemológicos así como los métodos para conocer o actuar sobre un determinado contexto.

4. Con relación a la capacitación adecuada y oportuna, recibida por los Trabajadores Sociales para atender las demandas atinentes al ejercicio de su profesión dedujeron que se trata de una capacitación integral que va más allá de las aptitudes, en el caso de disipar una duda con respecto a orientación teórica propiamente dicha, si no que abarca orientaciones con respecto a las actitudes necesarias para el abordaje de casos particulares, o en la atención al público como labor rutinaria, e igualmente en lo que respecta a la normativa interinstitucional, además de ello conocimientos básicos impartidos por profesionales relacionados con el ámbito laboral.

5. En relación al impacto que tiene la capacitación técnica recibida en la atención brindada en el Departamento de Servicio Social señalaron que es un impacto completamente positivo evidenciado a través de constante expresiones de satisfacción por parte de los usuarios o beneficiarios del Departamento de Servicio Social, que afianza la receptividad y aceptación del proceso a seguir para la tramitación de solicitudes y atención requerida por parte del beneficiario.

6. Sobre las herramientas y técnicas empleadas por los Trabajadores Sociales en el Departamento de Servicio Social del Rectorado si se adaptan y responden a los cambios o transformaciones de la dinámica socio-laboral propia del Rectorado de la Universidad de Oriente, los entrevistados manifestaron que si se adaptan y se encuentran en constante revisión por parte del Jefe del Departamento. En torno a esto, Marcuello (citado por Sonia, 2004), señala que para contribuir al logro de los programas y/o beneficios sociales se debe fomentar la aplicación de estrategias y procesos en el ámbito laboral que contribuyan al desarrollo del potencial personal de los empleados, a generar actitudes favorables frente al servicio público y al

mejoramiento continuo de la organización para el ejercicio de su función social.

7. En lo que concierne al aspecto, si los conocimientos profesionales del Trabajador Social inciden en el logro de los objetivos propuestos por el Departamento de Servicio Social, la población de profesionales entrevistados señalaron que el cúmulo de conocimientos adquiridos durante la formación académica y puestos en práctica en el ejercicio profesional, si incide en el logro de los objetivos propuestos por la referida dependencia, y de hecho, propician el cumplimiento de los mismos.

En atención a esto, Corvalan (citado por Cifuentes, 2007) sostiene que la intervención en Trabajo Social se puede entender como una forma de acción social, consciente y deliberada, que se realiza de manera expresa, integra supuestos ideológicos, políticos, filosóficos, con propuestas metodológicas. Supone un proceso que parte del conocimiento de problemáticas: identificar actores, situaciones y circunstancias para promover su desarrollo humano; reconocer diferentes realidades subjetivas, desde perspectivas particularizantes; se apoya en teorías sociales que juegan un papel explicativo y guían el conocimiento, proceso y resultados. Como ejercicio profesional expresa un saber hacer especializado.

Por su parte, Gordillo y otras (2006) plantean:

Los saberes, conocimientos y principios epistemológicos tienen un trasfondo político que guía la perspectiva cognitiva. Las condiciones históricas permiten el desarrollo de los principios epistemológicos, sitúan al Trabajador (a) Social ante diversas circunstancias, contextos y a su vez contribuyen a actualizar, fortalecer, posicionar la formación, para la mejor lectura de la realidad. Inciden sobre los componentes y condicionantes. La interdisciplinariedad permite a Trabajo Social reconocer el discurso en relación con las disciplinas, responder a un momento histórico y trascender el análisis formal dela

intervención, resignificar la fundamentación y formación; narrar la realidad de manera no fragmentada, para resolver articulaciones prácticas concretas, que por su complejidad desbordan las posibilidades de una disciplina. (p.65).

Se puede apreciar entonces que el Trabajo Social focaliza desde una mirada integradora el ámbito de lo social, de lo cotidiano, y de lo subjetivo de las personas con las que trabaja. Esta mirada exige vincular necesariamente los aportes de las distintas ciencias sociales que le proveen la explicación científica necesaria de los fenómenos sociales que se contrastan en la práctica, para generar desde allí diseños interventivos eficientes y ajustados a cada realidad. Asimismo, el desarrollo de las ciencias sociales ha posibilitado que esta disciplina como área específica del saber, consolide su acervo conceptual y metodológico, una teoría de la práctica y del objeto de la práctica, una metodología específica y técnicas de abordaje e intervención, y pone en escena además, elementos y categorías esenciales y fundamentales para comprender el carácter profesional del Trabajo Social contemporáneo.

4.3 Influencia Y Participación Del Trabajador Social En El Proceso De Toma De Decisiones, Ejecución De Procedimientos Administrativos, Técnicos U Operativos Relativos A Los Programas Y Beneficios Sociales Desarrollados Por El Departamento De Servicio Social Del Rectorado De La Universidad De Oriente.

1. Al consultar si se toma en cuenta su opinión en decisiones importantes relativas a la dinámica de la sección donde se desempeñan los Trabajadores (as) sociales expresaron que generalmente la toma de decisiones en lo atinente a los aspectos inherentes a la funcionalidad del Departamento es realizada por el jefe del servicio.

Para González y otras (2008), la toma de decisiones “es un proceso en el que uno escoge entre dos o más alternativas”. (p.83); análogamente, Rincón (2004), sostiene que:

“La toma de decisiones consiste en encontrar una conducta adecuada para resolver una situación problemática, en la que, además, pueden confluír una serie de sucesos inciertos; para ello es recomendable elaborar modelos de acciones alternativas, extrapolarlas para imaginar el resultado final y evaluar este teniendo en cuenta la incertidumbre de cada suceso que lo compone y el valor que subjetivamente se le asigna. Así se obtiene una idea de las consecuencias que tendría cada una de las acciones alternativas que se han definido y que puede servir para elegir la conducta más idónea como el curso de acción que va a solucionar dicha situación”. (p.41).

En tal sentido, se puede decir que la toma de decisiones tiene gran trascendencia durante el ejercicio profesional, operativo y gerencial dentro de la institución por cuanto permite valorar, elegir y materializar la alternativa y/o solución que se ajuste a la necesidad real de los beneficiarios del Servicio Social con miras al logro de su bienestar social.

2. En relación a la libertad que tiene el Trabajador Social para organizar su trabajo en la sección en la que labora, expresaron que cuentan con la autonomía y el apoyo del jefe del Departamento para organizar su trabajo.

Este aspecto reviste particular importancia dentro de la misión de la institución, pues, el apoyo y respaldo permanente del jefe inmediato se puede traducir en una mayor adhesión del Trabajador Social a la dependencia donde presta servicio, sintiéndose parte activa del proceso, potenciando su motivación en aras del logro de los objetivos de la institución.

3. En cuanto al aspecto, referido a si se le permite al Trabajador Social hacer propuestas para mejorar u optimizar los procesos y/o procedimientos propios de la dinámica operativa del Servicio, los entrevistados indicaron que en atención a las necesidades y/o requerimientos operativos de la dependencia universitaria, en oportunidades el jefe del Departamento solicita alguna opinión o sugerencia en particular, aunque es él quien finalmente decide qué se mejora, qué se implementa, qué se optimiza.

Toledo (citado por Matus, 2009), refiere que el Trabajador Social no se preocupa por descubrir la realidad; eso lo deja a otros científicos, sino que basándose en los hallazgos de éstos procura desarrollar técnicas, procedimientos u otros recursos útiles para resolver problemas, situaciones, atender demandas y ofrecer soluciones pertinentes.

Por su parte, Vigoya (2006) aporta:

“...para que la supervisión y el control aporten positivamente a la calidad de atención, clima laboral y motivación, se deben realizar con sentido pedagógico, dando participación a los servidores públicos en los análisis técnico-operativos que se efectúen, elaboración y selección de propuestas, y en las decisiones que se tomen para los ajustes pertinentes” (p.32).

En este particular, cabe destacar que el proceso de globalización actual que a su vez trae consigo la implementación de nuevas tecnologías de información y comunicación así como el crecimiento de la demanda de servicios que implica la atención diaria de una mayor población de usuarios, conlleva a la racionalización y optimización de los procesos y procedimientos atinentes al rol que desempeña cada funcionario durante el ejercicio de sus funciones, por tanto, es de vital importancia que el Trabajador Social que labora en el Dpto.de Servicio Social del Rectorado elabore evalúe y ejecute propuestas o alternativas que den respuestas al colectivo sujeto de atención

sin menoscabo de sus potencialidades y en función de los instrumentos, medios y recursos de los que dispone.

4. Sobre la posibilidad de participar en el diseño, planificación, control, ejecución y seguimiento de las actividades y/o programas desarrollados por el Departamento de Servicio Social del Rectorado, manifestaron que en el ejercicio de sus funciones dentro de esta dependencia tienen la oportunidad de participar solamente en la ejecución y seguimiento de las actividades y programas desarrollados, toda vez que la cartera de prestaciones y programas ofertados, así como las actividades propias de cada uno fueron diseñadas e implementadas desde el inicio de las operaciones de esta dependencia en base a lo convenido y dispuesto contractualmente, y han permanecido así hasta la actualidad, por lo que el personal de Trabajo Social que allí labora señala que se limita únicamente a darle continuidad (ejecución y seguimiento) a lo diseñado y planificado con antelación por sus jefes inmediatos u otras autoridades del Rectorado de la Universidad de Oriente.

Sobre este tema, Matus (2009), señala que:

Los procedimientos son el conjunto de etapas, actividades y técnicas ordenadas en una secuencia tal que orientan el desarrollo de la intervención en cuanto proceso que debe modificar su objetivo para el diseño y la ejecución de los programas de bienestar social dentro de las instituciones, los cuales deberán seguir el proceso que se describe a continuación:

-Estudio de las necesidades de los empleados y de sus familias, con el fin de establecer prioridades y seleccionar alternativas, de acuerdo con los lineamientos señalados en las estrategias de desarrollo institucional y en las políticas del Rectorado;

-Diseño de programas y proyectos para atender las necesidades detectadas que tengan amplia cobertura institucional y que incluyan recursos internos e interinstitucionales disponibles;

-Ejecución de programas en forma directa para resolver la necesidad o la problemática;

-Evaluación y seguimiento a los programas adelantados para verificar la eficacia de los mismos y decidir sobre su modificación o continuidad (p.40).

Es posible deducir entonces que los procedimientos constituyen la dimensión operativa del proceso de intervención profesional en tanto que determinan qué hacer y cómo hacerlo, para lograr los objetivos propuestos por la institución.

4. En cuanto al cumplimiento de los actos administrativos de carácter normativo que rigen la ejecución de las tareas relativas al área donde laboran, los profesionales en Trabajo Social expresaron que los cumplen cabalmente ya que así lo exige el Jefe del Departamento y vela por ello. En este sentido, la Cláusula N° 119, Ordinal H, de la Convención Colectiva de Trabajo vigente, señala: "sin perjuicio de los deberes que impongan las leyes y reglamentos especiales, los trabajadores de la Universidad de Oriente están obligados a: Cumplir y hacer cumplir la Constitución, las leyes, los reglamentos de la Universidad de Oriente y los diversos actos administrativos que deben ejecutarse".

5. Con respecto a si las funciones asignadas al Trabajador Social están en consonancia con los objetivos, misión y visión del servicio, respondieron que en su totalidad guardan consonancia con los fines y objetivos de la Dependencia. Considerando que la **Misión** de Departamento de Servicio Social del Rectorado es atender al personal de esta casa de estudios en su contexto bio-psico-social, en función de que el mismo (el trabajador) pueda cumplir con las responsabilidades cotidianas en su puesto de trabajo, dentro de las normas de comportamiento laboral que exige la institución a través de sus políticas, reglamentos, resoluciones y convenios. Esta atención se

enmarcará en el respeto a los principios de la dignidad humana de los trabajadores y del criterio profesional de quienes la asuman; y la **Visión**, de convertirse en la instancia de la institución universitaria por medio de la cual el personal canalice sus problemas, necesidades, expectativas e intereses, ajustados a los derechos contractuales y a las normas y políticas vigentes en la Universidad, garantizando la solución más eficiente de acuerdo a las características colectivas y particulares de los trabajadores, en tal sentido se puede deducir que los trabajadores sociales están en consonancia con esas funciones.

6. En lo que respecta al aspecto, en relación a si el Trabajador Social da seguimiento a las demandas procesadas y gestionadas por el Departamento de Servicio Social, los consultados refirieron que si se les da el seguimiento correspondiente, aunque el responsable de dar respuesta a cada una de éstas es el Departamento de Personal, puesto que es este último la instancia que recibe y dispone los recursos económicos y financieros requeridos para la ejecución y operatividad de los programas y/o servicios orientados al logro del bienestar del personal obrero y administrativo adscrito al Rectorado-UDO. Al respecto, Vigoya (2006) considera:

“...dentro de la cultura organizacional de muchas entidades, al Bienestar Social no se le ha concedido la importancia que debiera tener, esto se refleja en el aislamiento que sufre el conjunto de acciones organizacionales, la improvisación de sus programas y actividades, escaso presupuesto y la falta de autonomía para la ejecución de estrategias y/o políticas, así como la posibilidad de respuesta oportuna a los usuarios que se consideran prioritarias para el logro de los fines y objetivos de la institución. Son contados los niveles directivos de las instituciones tienen un conocimiento a fondo de lo que implica un verdadero desarrollo integral de las personas en la institución. Usualmente tienen un departamento de Bienestar Social dentro de la organización y creen que cumplen con su

responsabilidad por el sólo hecho de tenerlo; sin embargo pocas veces lo apoyan directamente o se involucran en su gestión”. (p.10)

Lo anteriormente descrito deja entrever como el tema del bienestar social y la capacidad de respuesta oportuna y efectiva a los usuarios de los servicios sociales ha permanecido en segundo plano dentro de las entidades e instituciones de carácter público, bien sea por desconocimiento de la ley, por negligencia o por falta de recursos económicos y financieros. Aunque pueden ser múltiples las circunstancias que pudieran incidir en esta deficiencia, es bien sabido que los programas de bienestar social son catalogados más como un gasto que como una inversión hacia el futuro. Esto lleva a que necesariamente, por cierto, hecho muy cotidiano, cuando una organización tiene dificultades económicas, lo primero que se recorte en el presupuesto sea lo relacionado con el bienestar social por considerarlo secundario.

En el caso del Departamento de Servicio Social del Rectorado, a pesar de que es allí donde se procesan y canalizan las demandas de los usuarios, no cuentan con la autonomía necesaria para dar respuesta inmediata a las mismas, sino que debe esperar que la Dirección de Personal de Rectorado, en función de los recursos disponibles, satisfaga y/o proporcione el servicio requerido o demanda realizada, lo que a menudo atenta contra la operatividad, continuidad y efectividad de algunos de los programas implementados por dicho servicio con miras al logro del bienestar social del personal administrativo y obrero y su respectiva familia.

Finalmente, y a partir de la información obtenida a través de la guía de entrevista aplicada a los Trabajadores Sociales del Departamento de Servicio Social, se puede afirmar que El Trabajo Social no es sólo fruto del ejercicio del sentido común o de los dictados de un buen corazón. Se trata de

una actividad técnica, es decir, que se estudia, se aprende y se enseña, requiere un cuerpo de doctrina que incluye teoría y práctica, y utiliza técnicas y métodos que le son propios, originando, así, una disciplina científica.

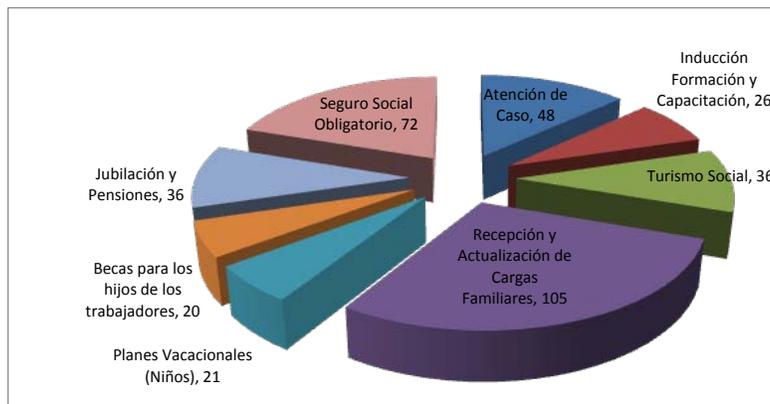
Así pues, que un enfoque amplio del Trabajo social requiere de un conjunto de herramientas o instrumentos que apoyen el logro de objetivos y metas, así como una “caja de herramientas” metodologías y técnicas de análisis multidimensional de los problemas, para lograr una visión y comprensión holística de la realidad. A su vez debe incluir instrumentos específicos para analizar y lidiar adecuadamente con los niveles de conflicto, complejidad, incertidumbre e innovación que caracterizan el manejo de los programas y proyectos sociales, principalmente generados por: a) la participación de diversos actores y organizaciones y la intervención de los distintos niveles de diversas instituciones; b) la influencia de los múltiples factores del entorno donde se desarrollan los programas; y c) los cambios introducidos en las prácticas tradicionales de las organizaciones e instituciones sociales, todo ello además de buscar una respuesta satisfactoria a las exigencias antes expuestas (manejo de la complejidad, incertidumbre, conflicto e innovación), apuntan también a tres logros que forman parte del enfoque y fundamentos del Trabajo Social: la participación intra e interorganizaciones, el logro de los resultados y transformaciones esperados y la generación de conocimiento-aprendizaje organizacional.

En consonancia con esa perspectiva, los Trabajadores Sociales que laboran en el Dpto. de Servicio Social de Rectorado implementan un conjunto de procedimientos que ordenan su acción e igualmente de principios técnicos, habilidades y actitudes cuya aplicación permite viabilizar la política de bienestar social de la institución y otorga especificidad a su labor, a la vez que caracterizan el tipo, nivel y capacidad de relación entre el referido

profesional y el usuario de la dependencia. Análogamente se evidencia que dichos profesionales cuentan con la libertad para organizar su trabajo, y observan fielmente los procesos, procedimientos y actos administrativos de carácter normativo, más no tienen la posibilidad de dar respuesta inmediata a las demandas que procesan por cuanto la dependencia no cuenta con la autonomía económica ni financiera necesaria para tal fin, lo que incide negativamente en el alcance de las metas y objetivos proyectados, en el cumplimiento de la misión y visión, y por consiguiente, en el logro de la política de bienestar social institucional.

4.4 Precisar El Nivel De Satisfacción De Los Usuarios (Personal Administrativo Y Obrero) En Relación A La Atención Brindada Por Los Trabajadores Sociales En El Departamento De Servicio Social Del Rectorado De La Universidad De Oriente.

Gráfico N° 1 Distribución Absoluta de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a los servicios solicitados.



Fuente: Datos recopilados por los autores. Cumaná. (2011).

A partir de los datos proporcionados por los 105 usuarios a los cuales se les aplicó el instrumento de recolección de información en relación a los

servicios y/o programas del Departamento de Servicio Social solicitados, tal y como se refleja en el **gráfico N° 01**, 105 entrevistados solicitaron Recepción y Actualización de Carga Familiar; 72 Seguro Social Obligatorio; 48 Atención de Caso; 36 Jubilación y Pensiones; 36 Turismo Social; 26 Inducción, Formación y Capacitación; 21 Planes Vacacionales (niños); 20 Becas para los hijos de los trabajadores, lo que arroja un total de 427 solicitudes realizadas (habida cuenta que 01 usuario puede realizar solicitud de uno o más servicios y programas).

De acuerdo a los datos obtenidos se evidencia que la misma cantidad de personas entrevistadas solicitó el servicio de Recepción y Actualización de Carga Familiar (105), un 70% hombres de los cuales 55 se desempeñan como obreros cuyas edades están comprendidas entre 35 y 53 años, y 19 laboran como personal administrativo con edades que oscilan entre 37 y 45 años, mientras que el 30% restantes fueron mujeres, de las cuales 20 con edades entre 36 y 47 años pertenecen a la nómina de personal administrativo y 11 con edades comprendidas entre 34 y 51 años se desempeñan como obreras. Este servicio consiste en la elaboración de un registro formal del trabajador, su cónyuge, padres e hijos de éste, a partir de la inscripción (en el caso del personal de nuevo ingreso) y actualización permanente (para el personal con antigüedad) de la información individual y familiar a fin de garantizar su acceso inmediato al resto de los servicios que ofrece la dependencia, asimismo, le asigna una posición favorable como población elegible con miras a su inclusión dentro de uno o varios de los programas implementados por esta unidad.

En el mismo lapso, 72 usuarios solicitaron el beneficio de Seguro Social Obligatorio que es el régimen prestacional mediante el cual se hace efectivo el derecho a la seguridad social y se brinda protección en las

contingencias, vejez, sobrevivencia, enfermedad, accidentes, invalidez, muerte, retiro y cesantía o paro forzoso a las personas sujetas a su ámbito de aplicación, como servicio público de carácter no lucrativo, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución de la República y en las leyes, reglamentos que orientan la política de seguridad social en el país, y en la convención colectiva de trabajo vigente de la Universidad de Oriente. Este beneficio fue solicitado por 04 usuarios, con edades entre 53 y 58 años, cónyuges de funcionarias del personal administrativo fallecidas a causa de enfermedades crónicas y accidente de tránsito.

Al mismo tiempo, 25 demandas de atención del referido beneficio fueron realizadas por miembros del personal obrero (hombres) con edades comprendidas en el intervalo de 23-32 años, y otras 15 solicitudes correspondieron a usuarias adscritas al personal obrero, con edades incluidas en el intervalo de 25-31 años, que solicitaron inscripción en el I.V.S.S. a los fines de su afiliación e inicio de las cotizaciones obligatorias al Sistema de Seguridad Social, y con miras a su protección y cobertura en ocasión de la ocurrencia de alguna de las contingencias contempladas en las leyes que rigen esta materia.

Por otro lado, 10 solicitudes de jubilaciones a través del I.V.S.S. correspondían a personal administrativo (hombres) que habían cumplidos 60 años de edad; 04 solicitudes procedían de personal administrativo (mujeres) que habían cumplido 55 años de edad; asimismo, 14 solicitudes correspondían al personal obrero (4 mujeres y 10 hombres) que habían cumplido 55 y 60 años respectivamente.

Correlativamente, se muestra que un número significativo de los consultados (48 personas) ha demandado atención de caso de parte de los

funcionarios que allí laboran, pues, aunque el bienestar social se proyecta hacia la atención de los intereses comunes y al éxito institucional, conciliando necesidades humanas básicas con sus respectivos satisfactores, a través de núcleos de promoción del desarrollo humano y por vías de consenso, siempre existe latente la posibilidad de que colisionen factores que de manera individual o grupal propicien conflictos que requieren un manejo ajustado a cada situación particular que permitirá afrontar los problemas humanos de manera integral, cubrir las expectativas y necesidades, establecer la relación usuario-institución, promover y mantener la comunicación efectiva entre unas y otras.

Según Campanini y Luppi (citados por Romero 2005), la atención de casos es el proceso para ayudar al individuo a afrontar con eficacia sus problemas mediante acciones psicosociales que operan cambios normativos en la conducta de equilibrio individual. La espina dorsal del proceso de intervención en Trabajo Social de caso es la relación interpersonal que se establece con el usuario, además dicho procesos presenta una serie de peculiaridades de importancia, tales como el carácter flexible y dinámico de la realidad que pretende explicar; cada caso social será único y exclusivo.

Dentro de los objetivos fundamentales del Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente se ubica uno relativo a la necesidad de atender situaciones de orden socio-laboral del personal administrativo y obrero del Rectorado de la Universidad de Oriente, tales como bajo rendimiento laboral, permisos especiales, problemas personales y/o familiares, incapacidad laboral, solicitud de pensión, conflictos con otros miembros del personal, entre otros, los cuales generan altos índices de ansiedad y expectativa entre los usuarios, que inciden consecuentemente en el incremento de las estadísticas de ausentismo laboral, insatisfacción

personal, un clima laboral desfavorable e inadecuado, deficientes relaciones interpersonales, desconocimiento y deslegitimación de la concepción del trabajo en equipo, incumplimiento de las tareas específicas de cada función, desconfianza, apatía y desmotivación general, uso y disposición excesiva e inadecuada de los recursos y retraso en el logro de los objetivos institucionales.

En este rubro las solicitudes estuvieron distribuidas de la siguiente manera: 20 obedecieron a bajo rendimiento laboral de los cuales 15 casos correspondieron a personal obrero y 05 a miembros del personal administrativo; 08 solicitudes de permisos especiales para funcionarios administrativos; 15 casos relativos a problemas personales y/o familiares, de éstas, 12 solicitudes correspondieron al personal obrero, mientras que 03 fueron realizadas por personal administrativo; por su parte, 05 solicitudes obedecieron a conflictos entre miembros del personal obrero.

De igual manera, 36 usuarios que cumplían los requisitos mínimos exigidos para optar a ello realizaron solicitud del beneficio de Jubilación y Pensión, que según lo expresado por el Reglamento de Jubilaciones y Pensiones del personal administrativo y obrero de la Universidad de Oriente, es un derecho adquirido y vitalicio otorgado a aquellos trabajadores que hayan cumplido 25 años de servicio cualquiera sea la edad; hombres al cumplir sesenta años de edad y las mujeres a los 55 años de edad, y que hayan cumplido 20 años de servicio. Así, se obtuvo que del total de usuarios, 08 correspondían a personal administrativo (05 hombres y 03 mujeres) que habían cumplidos 25 años de servicio en la institución, con edades que oscilaban entre 49 y 53 años; 10 solicitudes de jubilaciones correspondían a personal administrativo (hombres) que habían cumplidos 60 años de edad y 20 años de servicio; 04 solicitudes de personal administrativo (mujeres) que

habían cumplido 55 años de edad y 20 años de servicio, asimismo, 14 solicitudes correspondían al personal obrero (4 mujeres y 10 hombres), con edades comprendidas entre 55 y 60 años respectivamente y que habían cumplido 20 años al servicio del Rectorado.

También se muestra un número de 36 usuarios que realizaron sus solicitudes para participar en el programa de Turismo Social, plan socio-recreativo y cultural implementado por el Departamento de Servicio Social del Rectorado que persigue estimular la interacción y sentido de solidaridad entre los funcionarios, activos, jubilados y familiares de los mismos mediante el disfrute de recorridos turísticos, proporcionándoles a su vez, la posibilidad de conocer diversas regiones locales, nacionales o internacionales a un costo accesible que permita involucrar al grupo familiar en esta experiencia. Dichas solicitudes fueron realizadas por 18 miembros del personal administrativo activo (10 hombres y 08 mujeres), con edades entre 35 y 53 años, y 18 funcionarios administrativos jubilados (05 hombres y 13 mujeres), cuyas edades estaban comprendidas entre 56 y 65 años. Ambos grupos etarios viajaron en compañía de familiares.

El Servicio Social cuenta además con un programa de Inducción al personal de nuevo ingreso de la U.D.O, con el objetivo de brindar orientación al nuevo empleado en relación a los objetivos, normas y procedimientos de la institución, deberes y los beneficios que esta le otorgará, además de preparar al personal en los aspectos administrativos, a fin de que sepan a donde deben dirigirse para realizar solicitudes, reclamos y afines, orientar al personal de nuevo ingreso sobre sus deberes y derechos en la institución. Organizar bienvenida al personal de nuevo ingreso a la Universidad. De igual manera, el Departamento de Servicio Social capacita al personal administrativo y obrero del Rectorado en aquellos temas y aspectos que

promuevan el fortalecimiento de las relaciones personales y laborales, garanticen el desarrollo psicosocial de los trabajadores, y refuercen la cultura organizacional.

De acuerdo a los datos recabados, se conoció que se realizaron 26 solicitudes en el renglón de capacitación de este programa, todas correspondientes a miembros del personal administrativo de la institución, de los cuales 18 fueron mujeres con edades dentro del intervalo 29-38, con tiempo de servicio entre 04 y 10 años, y 08 hombres cuyas edades oscilaban entre 29 y 35 años, con un tiempo de servicio entre 04 y 08 años de servicio en la institución.

En lo atinente a las solicitudes de Becas para los hijos de los trabajadores, es importante señalar que este beneficio esta contemplado en la Convención Colectiva de Trabajo vigente para el personal obrero universitario y es gestionado por el Departamento de Servicio Social del Rectorado. Consiste en que la Universidad de Oriente conviene en el otorgamiento de un monto mensual no inferior de 100,00 Bs. a los hijos de estos trabajadores cursantes de educación básica, media diversificada, media profesional, y educación superior. La concesión de las becas, estará sujeta al récord académico, a la condición de alumno no repitiendo y al nivel socioeconómico del mismo. La distribución de las becas estará a cargo de una comisión paritaria integrada por las partes (U.D.O. y representantes sindicales).

En relación al procedimiento realizado, STUDONS y UTIGPUDO, hacen la convocatoria a sus afiliados para que realicen sus solicitudes, luego elaboran un listado de los elegibles y lo consignan al Servicio Social. Una vez allí, cada padre trabajador(a) debe consignar los soportes que avalen que el usuario registrado en el listado cumple con el perfil requerido para recibir

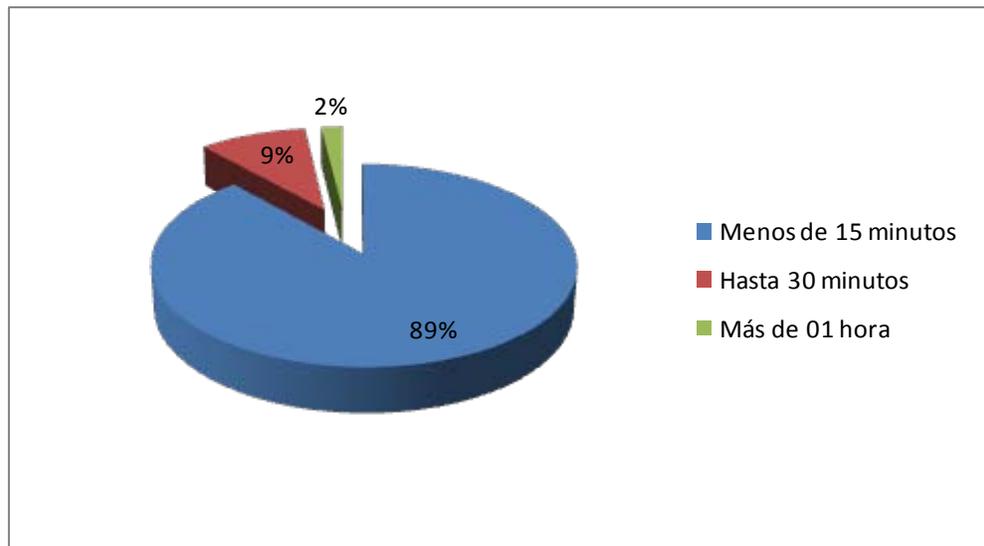
dicho beneficio. La Trabajadora Social se encargará de la verificación y procesamiento de la solicitud, tras lo cual remite la totalidad de los documentos a la Dirección de Personal del Rectorado UDO para que proceda al pago del monto correspondiente a cada caso.

Durante el período en el que se realizó la investigación (año 2011) se contabilizaron 26 solicitudes de becas para hijos del personal obrero adscrito al Rectorado. Estas subvenciones fueron solicitadas para beneficiar a 07 estudiantes de educación básica, 06 estudiantes de media diversificada, 04 estudiantes de media profesional, y 03 para estudiantes de educación superior.

En lo que respecta a los Planes Vacacionales (niños), 21 usuarios manifestaron haber solicitado este programa socio-recreativo implementado por el Departamento de Servicio social del Rectorado el cual extiende el deseo de satisfacer las necesidades de recreación a los hijos de los funcionarios del Rectorado (Administrativo y obrero), programando una variedad de experiencias para el sano disfrute del tiempo libre de los mismos durante parte de su periodo, logrando con esto crear o afianzar los lazos de fraternidad entre los niños de los trabajadores de la institución, el objetivo de este programa es facilitar una experiencia recreativa integral a hijos (niños con edades comprendidas entre 7 y 11 años) de funcionarios del Rectorado durante la época de vacaciones escolares, desarrollando actividades dinámicas que estimulen su creatividad, autoestima, liderazgo, cooperación e integración grupal; así como visitas a diferentes sitios de interés educativo, cultural, turístico, histórico y ecológico, en el caso del personal obrero, se realizaron 06 solicitudes de este programa, mientras que 15 fue el número de solicitudes hechas por parte del personal administrativo.

Esta información permite inferir que esta dependencia cuenta con una cantidad prestaciones y programas sociales a través de los cuales un número significativo de trabajadores que presentaron, durante el lapso investigado, diversas necesidades y/o situaciones, tanto en lo individual como grupal y familiar, acudieron a solicitar la canalización y gestión de recursos institucionales en función de la satisfacción de las mismas, ubicándose a las Trabajadoras Sociales que allí laboran como la figura con un rol representativo, intermediario e instrumentalizador de la política de bienestar social institucional.

Gráfico N° 2 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios del Departamento de Servicio Social del Rectorado con respecto al tiempo esperado para ser atendidos.



Fuente: Datos recopilados por los autores. Cumaná. (2011).

Desde el punto de vista psicológico, según refieren González y Olvera (citados por Romero, 2005), la atención se considera como el acto de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objeto o cuestión, concentrando la actividad mental sobre él con lo que penetra al campo de la

conciencia. Resaltando de esto, que la atención no se trata de aumentar la actividad mental, sino concentrar ésta a un tema, producto, servicio, idea específica de particular relevancia para un determinado individuo o colectivo. Por su parte la gestión de atención al usuario se entiende como el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones, encaminadas a identificar las necesidades de cierto grupo social con miras a su satisfacción, logrando de este modo cubrir sus expectativas.

Con frecuencia, las organizaciones deben tomar decisiones respecto al caudal de servicios que debe estar preparada para ofrecer. Sin embargo, muchas veces es imposible predecir con exactitud cuándo llegará la población que demanda el servicio y/o cuanto tiempo será necesario para brindar ese servicio; es por eso que esas decisiones implican dilemas que hay que resolver. Estar preparados para ofrecer todo servicio que se solicite en cualquier momento puede implicar mantener recursos ociosos y costos excesivos. Pero, por otro lado, carecer de la capacidad de servicio suficiente causa colas excesivamente largas en ciertos momentos.

Cuando los usuarios tienen que esperar para recibir un determinado servicio, están pagando un coste, en tiempo, más alto del que esperaban. Las líneas de espera largas también son costosas por tanto para la empresa o institución ya que producen pérdida de prestigio, poca o nula participación y pérdida de interés por parte de los usuarios hacia los programas y beneficios ofrecidos. Los problemas de formación de colas o líneas de espera a menudo contienen una velocidad variable de llegada de personas que requieren cierto tipo de servicio, y una velocidad variable de prestación del servicio en una determinada dependencia. Así, los individuos pueden esperar simplemente porque los medios existentes son inadecuados para satisfacer la demanda de servicio, en este caso, la cola tiende a ser

explosiva, es decir, a ser cada vez mas larga a medida que transcurre el tiempo.

Las dependencias prestadoras de servicio pueden estar esperando y/o podrían permanecer ociosas la mayor parte del tiempo por que los medios existentes son excesivos en relación con la demanda de los solicitantes; los usuarios puede que esperen temporalmente, aunque las instalaciones de servicio sean adecuadas, por que los demandantes llegados anteriormente están siendo atendidos.

En este sentido, se puede observar en el **gráfico N° 2**, referido al tiempo que esperó el usuario para ser atendido, que el 89% manifestó haber esperado menos de 15 minutos, mientras que el 9% esperó 30 minutos, por último, sólo 2% tuvo que esperar más de 1 hora para ser atendido. Estos datos reflejan que en el Departamento de Servicio Social se otorga una atención inmediata al momento que el usuario llega al mismo a realizar una determinada solicitud, lo que a su vez permite inferir que la capacidad que existe para brindar dicho servicio es superior a la demanda real de éste, destacándose el impacto que ello representa en el aprovechamiento máximo del tiempo disponible, conservación y/o elevación del prestigio institucional, incremento de la participación individual y colectiva y aumento del interés por los programas y beneficios sociales implementados en el referido departamento, toda vez que esta comprobado que más del 20% de las personas que dejan de demandar un producto o servicio, renuncian su decisión de compra debido a vicios o fallas en la atención cuando se interrelaciona con las personas encargadas de atender y motivar a los beneficiarios.

Ante esta realidad, se hace necesario que la atención al usuario sea de la más alta calidad, con información, y que no solo tenga idea de un

producto, programa y/o servicio, sino además la calidad del capital humano y técnico con el que va establecer una relación institucional.

Gráfico N° 3 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios del Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente con respecto a la duración de la atención.



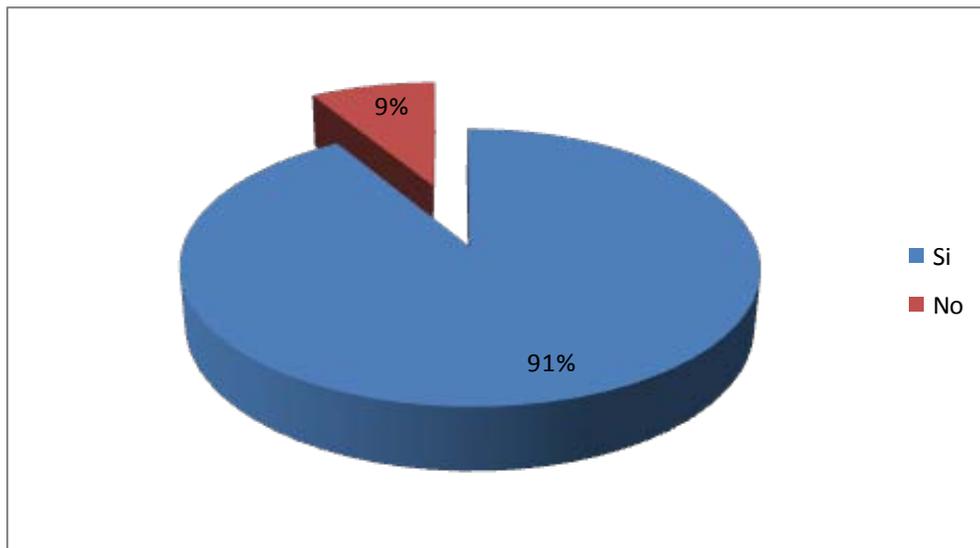
Fuente: Datos recopilados por los autores. Cumaná. (2011).

La Visión del Departamento del Servicio Social del Rectorado de la Universidad de oriente, consisten en facilitar la atención pronta y grata, tanto al personal obrero y administrativo que acuden a demandar los servicios y/o programas, informando a los usuarios de manera general sobre los servicios que presta el Departamento, así como otras actividades que les sean encomendadas.

La atención pronta y grata requerida por los usuarios del Servicio Social debe ser provista lo suficientemente rápido para que no cause

molestia. Es importante agregar que bajo el marco teórico que fundamenta la medición del trato digno y adecuado, deben incluirse también el tiempo de la atención. Tal como se aprecia en **el gráfico N° 3** que en lo relativo a la duración de la atención suministrada por los Trabajadores Sociales del Departamento de Servicio Social, el 82% de los entrevistados consideró que la misma fue suficiente; el 16% la catalogó demasiado corta, mientras que para el 2% resultó demasiado larga. En tal sentido se puede evidenciar a través del resultado de la investigación que el Departamento esta ajustado al logro de una atención pronta y oportuna requerida por los usuarios del Servicio.

Gráfico N° 4 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios si recibió un trato respetuoso, amable y considerado de parte del personal del Departamento de Servicio Social.



Fuente: Datos recopilados por los autores. Cumaná. (2011).

En todo Servicio – no sólo el de Bienestar Social – la población a la que sirve tiene expectativas en relación al trato que debe recibir. Estas expectativas son tan importantes que, en algunos casos, pueden definir el modelo de atención del Servicio.

Otro aspecto importante es el hecho de que, por naturaleza, la interacción del usuario y el profesional se efectúa en condiciones que suelen colocar al usuario en una situación de vulnerabilidad. Bajo esta perspectiva, garantizar el respeto a los derechos básicos de los individuos es una meta social ineludible. Es por ello que el trato adecuado y digno es la situación que se logra cuando las interacciones entre el usuario y el profesional se efectúan tomando en cuenta y satisfaciendo las legítimas expectativas del usuario en todos los aspectos de dicha interacción.

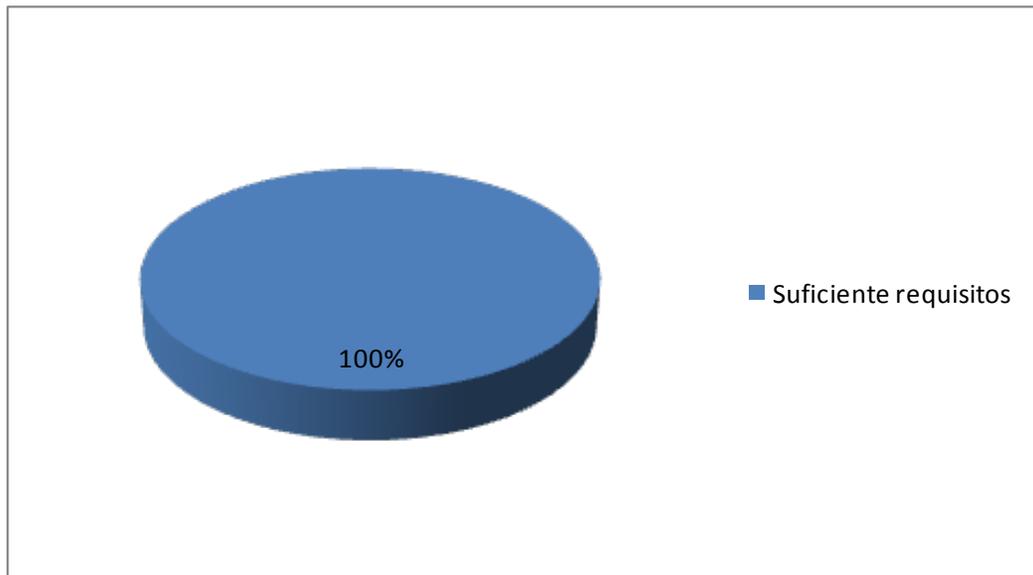
En ese sentido al consultar la opinión de los usuarios que conformaron la muestra respecto a si recibió un trato respetuoso, amable y considerado por parte de los Trabajadores Sociales del Departamento de Servicio Social, **el gráfico n°4** evidencia que el 91% de los consultados manifestó que sí había recibido un trato amable, respetuoso y considerado; por su parte, el 09% señaló no haber recibido un trato amable, respetuoso y considerado de parte de los funcionarios de Trabajo Social.

A partir de la información obtenida los investigadores infieren que los profesionales de Trabajo Social que prestan servicio en esta área están conscientes de la importancia de prestar la ayuda solicitada respetando la dignidad de cada persona que la solicita, lo que a su vez está en consonancia con uno de los principios ético-filosóficos de esta disciplina el cual hace referencia a la aceptación de cada individuo tal cual como es y dirigiéndose a éste sin menoscabo de sus capacidades, posibilidades, y brindándole todas las consideraciones que merece.

En relación al porcentaje que no está conforme con el trato ofrecido, los investigadores consideran necesario que se debe implementar estrategias que permitan detectar las posibles fallas presentes en el proceso de atención que puedan ser percibidas por los usuarios y aplicar los ajustes

necesarios a fin de lograr una mejoría en su percepción de la atención, independientemente de la demanda realizada.

Gráfico N° 5 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a los requisitos exigidos por el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente.



Fuente: Datos recopilados por los autores. Cumaná. (2011).

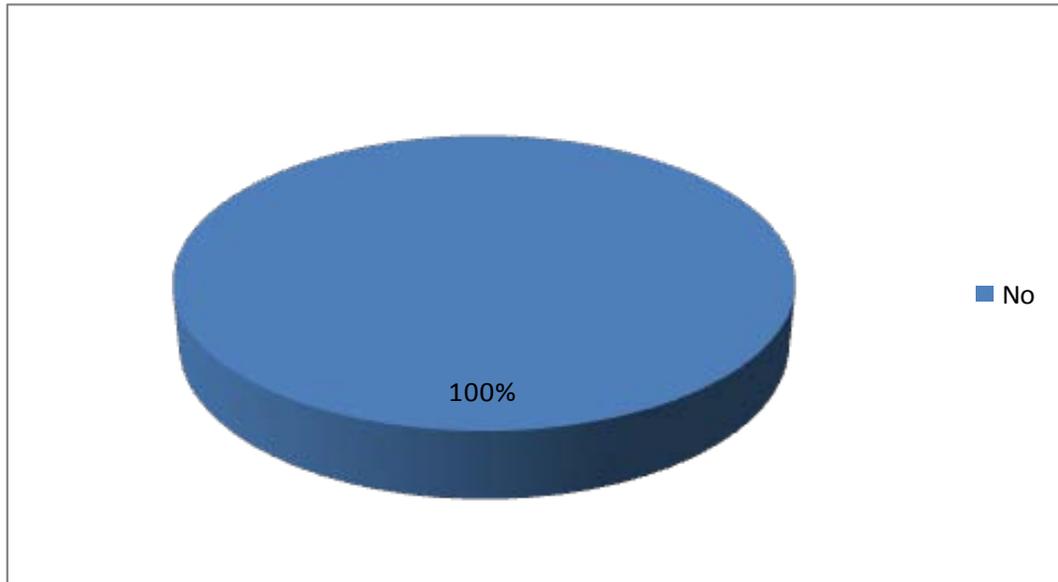
Dentro de los Servicios de Bienestar Social de las organizaciones, existe una serie de requisitos los cuales son de necesaria observancia y obligatoria consignación por parte de los usuarios a objeto de procesar y dar curso efectivo a sus demandas, así como garantizar la calidad de prestación de la atención requerida.

Según la enciclopedia libre Wikipedia, un requisito es “la condición o capacidad que un usuario necesita para poder resolver un problema o lograr un objetivo”; también “condición o circunstancia necesaria para una cosa”.

De allí que cualquier usuario tendrá acceso a una determinada alternativa de solución o satisfacción de necesidades reales, y por supuesto, potenciará la probabilidad del otorgamiento del beneficio social solicitado, en la medida que consigne total, oportunamente y cabalmente con los requerimientos exigidos para tal fin por la dependencia o unidad administrativa de una institución.

El gráfico N° 5 muestra que el 100% de los usuarios considera suficiente los requisitos exigidos por el Departamento de Servicio Social, de lo que se puede inferir que esta cantidad de usuarios, a través de la entrega oportuna de los recaudos solicitados por el personal de Trabajo Social, dinamiza la política de procesamiento y gestión de demandas, procura la respuesta real de los programas y servicios, la materialización de los beneficios sociales, lo que genera actitudes favorables en relación a la calidad de la atención prestada, fomenta el compromiso institucional en el ejercicio de su función social, y redundando en una mayor participación de los beneficiarios, potencia la confianza, legitimidad y credibilidad hacia la organización y la permanencia en el tiempo de las alternativas orientadas al logro del bienestar socio-laboral.

Gráfico N° 6 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a si le han negado la atención requerida en el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente.



Fuente: Datos recopilados por los autores. Cumaná. (2011).

La prestación de un determinado servicio es un derecho que tiene todo ciudadano al momento de presentársele una urgencia, contingencia o necesidad independientemente de la misma, de lo contrario se incurre en delitos como la negación de servicios, que puede derivar en la negligencia, y causar sanciones morales, disciplinarias, administrativas, y dependiendo de la gravedad o consecuencias de ésta, judiciales y/o penales.

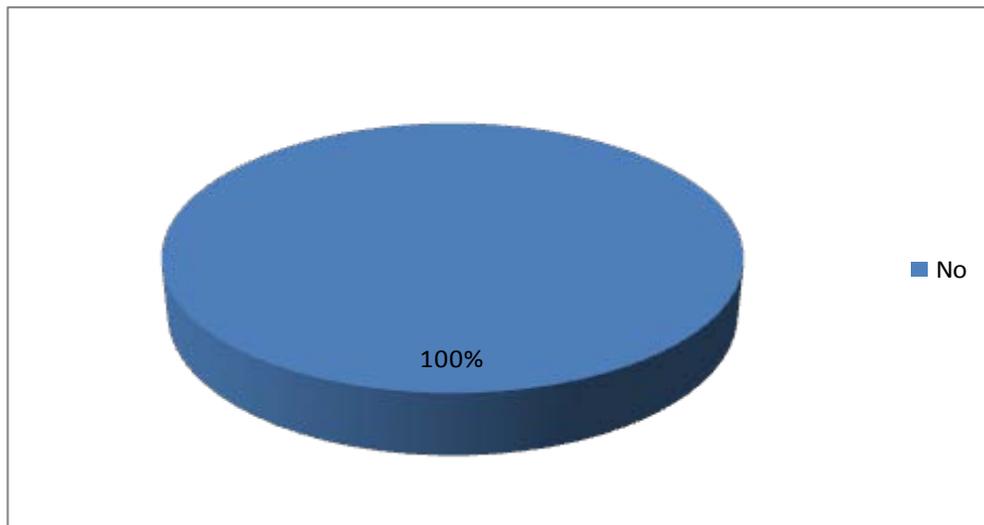
Cuando la entidad o institución no brinda información, acompañamiento y el seguimiento necesario para poder asegurarle a la persona el servicio que requiere se viola el derecho de accesibilidad; asimismo, cuando se traslada al usuario cargas administrativas y burocráticas con el fin de dilatar la atención de éste, ocurre la violación del

derecho desde la perspectiva de oportunidad en la prestación del servicio. También se atenta al concepto de Libertad de elección cuando se coarta o coacciona al usuario a elegir una única alternativa de solución a su problemática, y no se le ofrece una amplia gama de posibilidades donde pueda escoger aquella que llene sus expectativas o represente sus reales intereses, además de satisfacer una determinada necesidad.

El gráfico N° 6 refleja que el 100% de los usuarios manifiesta que no le han negado la atención requerida en el Departamento de Servicio Social, lo que evidencia que los profesionales de Trabajo Social de esa dependencia desarrolla valores organizacionales enmarcados en el respeto, la igualdad, responsabilidad, reconocimiento de los derechos sociales, manifestando al mismo tiempo una cultura de servicio que privilegia la ética profesional, administrativa, sentido de pertenencia e identidad institucional, la excelencia individual, profesional y organizacional, el desarrollo del potencial personal de los usuarios así como la eficacia, la eficiencia y la efectividad de su desempeño.

Esto tiene consonancia con lo establecido en el Capítulo III, Artículo 11 de la Ley Orgánica del Ejercicio del Trabajo Social, el cual prevé que las trabajadoras sociales y los trabajadores sociales en el ejercicio de sus funciones, tienen los siguientes deberes: Desempeñar y ejercer el Trabajo Social con respeto, dedicación, eficiencia y eficacia, en todos sus ámbitos de actuación; Prestar colaboración a las autoridades estatales y civiles en casos de desastre y otras contingencias; Promover, defender y actuar de acuerdo con los postulados, principios y prácticas del Trabajo Social.

Gráfico N° 7 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a si ha formulado quejas en contra el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente por la atención prestada.



Fuente: Datos recopilados por los autores. Cumaná. (2011).

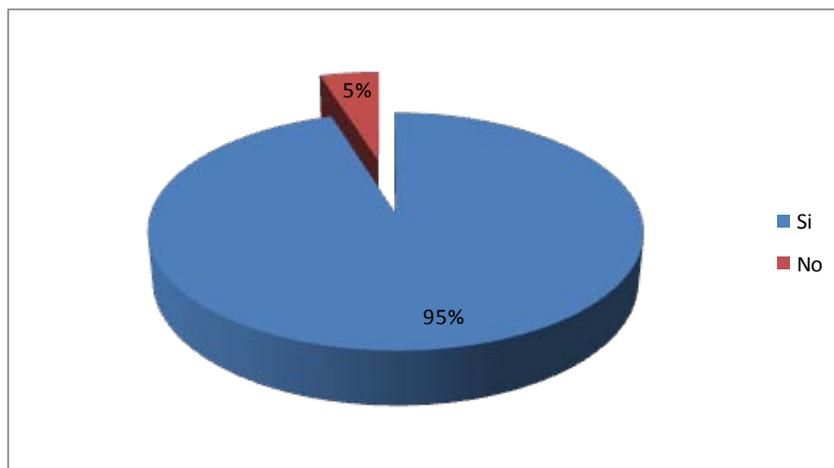
Desde el punto de vista epistemológico, el Trabajo Social es “la ciencia que estudia, investiga y hace progresar la actividad de ayuda técnica y organizada, ejercida sobre las personas, los grupos y las comunidades, con el fin de procurar su más plena realización y mejor funcionamiento social, y su mayor bienestar, mediante la activación de los recursos internos y externos, principalmente los ofrecidos por los Servicios Sociales y por las instituciones y los sistemas del Bienestar Social” (M. Moix Martínez, 1999: caps. XV y XVII).

Análogamente, en el plano estético, el Trabajo Social aparece como el arte de realizar ejemplarmente la actividad de ayuda técnica y organizada, ejercida sobre las personas, los grupos y las comunidades, con el fin de

procurar su más plena realización, y, mejor funcionamiento social y su mayor bienestar, mediante la activación de los recursos internos y externos, principalmente los ofrecidos por los Servicios Sociales y por las instituciones y los sistemas del Bienestar Social”.

En ese sentido se puede apreciar en el **gráfico N° 7** que al consultarles a los usuarios del Servicio Social, si han formulado alguna queja contra el Departamento de Servicio Social por la atención prestada, el 100% de los usuarios manifestó que no habían formulado queja alguna. De allí se evidencia la labor realizada por los Trabajadores Sociales que laboran en ese Departamento, realizando ejemplarmente las actividades de ayuda técnica y organizada, ejercida sobre los usuarios del servicio, con el fin de procurar su mayor y mejor funcionamiento social, así como el logro del bienestar integral.

Gráfico N° 8 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a si el personal del servicio manifiesta conocimiento en los procesos y procedimientos organizacionales, para la atención.



Fuente: Datos recopilados por los autores. Cumaná. (2011).

Un poderoso descubrimiento en la práctica del desarrollo organizacional es que algunos aspectos son más importantes que otros como fuentes de la efectividad de la organización. Específicamente, se ha encontrado que la cultura, los procesos, procedimientos técnico-operativos, así como las estructuras son puntos de ventaja decisiva para intervenir en el sistema con el fin de causar mejoras significativas. La cultura de la organización influye poderosamente en la conducta individual y de grupo, ya que moldea la forma en que éstos perciben, piensan y actúan. Los procesos organizacionales son también puntos de ventaja clave para lograr mejoramientos de la organización; son el método para llegar a los resultados.

En el contexto institucional es necesario que el Trabajador Social posea un amplia gama de conocimientos teóricos, conceptuales y metodológicos, esto significa conocer prácticas establecidas, normas y procedimientos técnicos, identificar y reproducir secuencias de los procesos indispensables en el cumplimiento de las tareas y/o actividades, además debe traducir ese conocimiento en acción con el fin de dar respuesta a los diversos contextos, pues, el conocimiento de los procedimientos y procesos de orden técnico-operativo puede considerarse el activo fundamental para el desempeño profesional. Su importancia radica en su capacidad de crear valor agregado, el cual se materializa en los beneficios que aporta a las organizaciones y su éxito.

Barbero (citado por García, 2004), plantea que la primera manera de aproximarse al Trabajo Social como práctica orientada científicamente es tratar de dar cuenta de la estructura de los procedimientos que se encuentran presentes en sus diversos abordajes y que son un componente fundamental del método. Dicha estructura acostumbra a describirse como un orden o secuencia racional de operaciones que permiten un ejercicio

profesional reflexivo: a) El estudio de la situación social personal o colectiva; b) La elaboración de un diagnóstico de esa situación social; c) El establecimiento de un plan o proyecto de intervención; d) La ejecución práctica o aplicación de acciones; e) La evaluación de nuevos datos de la situación, de la ejecución realizada y de sus resultados. Es esto lo que le otorga especificidad a rol del profesional de Trabajo Social a la vez que distingue a esta disciplina científica del resto de las disciplinas y ciencias humanas y sociales.

Según Melinkoff (citado por Chiavenato, 2000), "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores"(p. 28). Más adelante señala que: "El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero". (p.61).

El gráfico Nº 8 refleja que el 95% de los entrevistados considera que el personal sí manifiesta conocimiento de los procesos y procedimientos organizacionales para la atención de los usuarios del servicio, mientras que el restante 05% considera que los funcionarios no tiene conocimiento de dichos procesos y procedimientos inherentes a la atención demandada por ellos. De esta información se deduce que los profesionales de Trabajo Social manifiestan un desempeño coherente afín a los roles que desempeña evidenciado en la coordinación y orden en las actividades que realizan en el servicio social, el uso racional de los recursos, priorización de las iniciativas de mejora y/o ajuste pertinentes, integración y alineación de los esfuerzos en aras de la eficacia, eficiencia y logro de los objetivos institucionales, lo que a su vez incide en la transparencia de las operaciones dentro de la organización, menores costos, mejores resultados, además que proporciona

oportunidades para enfocar y, estimula la participación del resto del personal, la clarificación de sus responsabilidades y genera confianza en los usuarios y/o beneficiarios de los programas implementados, y garantizan el logro de las metas organizacionales propuestas particularmente en lo relativo a la política de bienestar socio-laboral.

Gráfico N° 9 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión del usuario con respecto a si el personal del servicio manifiesta habilidades para la atención.



Fuente: Datos recopilados por los autores. Cumaná. (2011).

Las habilidades forman parte de la inteligencia emocional, y hacen referencia a la capacidad de relacionarse adecuadamente con los demás, de hecho, algunas investigaciones sobre dicho tema llegan a la siguiente conclusión: "Ahora se nos juzga según normas nuevas: ya no importan sólo la sagacidad, la preparación y experiencia, sino cómo nos manejamos con nosotros mismos y con los demás...". Y ello no solamente es vinculante para el aspecto familiar, sino que también abarca el ámbito profesional y socio-laboral.

Entre las habilidades que más suelen valorar las organizaciones, figuran, en primer lugar, la capacidad de comunicación, que incluye convencer, escuchar, persuadir, exponer las ideas de forma clara o formular las preguntas adecuadas en cada caso para conseguir toda la información que se necesita para conocer o resolver un asunto; La flexibilidad se sitúa en el segundo puesto y ha ido ganando posiciones durante los últimos años, debido al creciente clima de incertidumbre que caracteriza la realidad económica actual. Así, el trabajador debe tener una mente abierta y adaptarse a cualquier situación complicada que se pueda producir dentro del entorno laboral objeto de constante cambio.

La habilidad para entender las necesidades y los sentimientos de los demás, más conocida como empatía, es la tercera del ranking. Esta destreza consiste en ponerse en el lugar del otro y responder de forma correcta a sus necesidades emocionales. Al entender las motivaciones de los demás, el individuo se puede adaptar mejor a sus intereses; la última habilidad solicitada es la capacidad de trabajar en equipo. No hay que olvidar que las organizaciones exitosas son la suma de varios grupos de personas que cooperan y colaboran juntas, cada una desde su parcela de conocimiento, de tal manera que cada aporte, sugerencia o recomendación se integre en un sólido bloque de alternativas o soluciones concretas a determinadas necesidades de los usuarios y beneficiarios de los servicios sociales.

Toda institución que anhele o necesite desempeñar un rol significativo en pro del desarrollo y bienestar de un determinado país, deben evaluar, ajustar y reestructurar permanentemente no sólo su estructura organizacional, sino contar con una gerencia moderna, con conocimientos gerenciales del presente, tener una formación académica consistente, reforzada además, de experiencia, autoconocimiento de sus fortalezas, alta autoestima, asertividad, estrategia, proactiva, visionaria, que sepa manejar

adecuadamente sus recursos, su inteligencia emocional, interpretar su entorno, diagnosticar e interpretar la realidad, así como saber enfrentarla con acciones y decisiones que le favorezcan. Debe además desempeñar determinados roles interpersonales, informativos y decisorios, familiarizarse con ciertos conceptos que operen como base filosófica de su conducta, algunos relacionados con las personas, otros con las organizaciones. Por supuesto, que a todo ello se agrega, que el trabajador necesita desarrollar habilidades técnicas, humanísticas y conceptuales.

La habilidad técnica implica la capacidad para usar el conocimiento de carácter técnico, los métodos, las técnicas y los instrumentos y medios necesarios para la ejecución de tareas específicas. Envuelve un conocimiento especializado, capacidad analítica, facilidad para el uso de técnicas y herramientas. Puede ser obtenida mediante educación formal o a través de la experiencia personal o de otros; La habilidad humana es la sensibilidad o capacidad del funcionario para trabajar de manera efectiva como miembro de un grupo y lograr la cooperación dentro del equipo que dirige; La habilidad conceptual consiste en la capacidad para percibir a la organización como un todo, reconocer sus elementos, las interrelaciones entre los mismos, y como los cambios en alguna parte de la organización afectan o pueden afectar a los demás elementos.

La combinación apropiada de las tres habilidades descritas anteriormente varía a medida que un individuo avanza en la organización, desde el nivel de gerencia a los altos puestos gerenciales. Mientras que en los niveles bajos de gerencia se requerirá de mayores conocimientos técnicos que en los niveles medio y alto, el requerimiento de habilidades conceptuales variará en relación inversa a los conocimientos técnicos, es decir, su necesidad aumentará a medida que se ascienda en la escala jerárquica.

Cabe destacar que en el ámbito institucional el profesional en Trabajo Social centra su intervención en los diversos hechos que se van construyendo en dicha estructura organizacional teniendo en cuenta aspectos económicos, políticos, sociales y de relaciones humanas productivas, apoyado en el desarrollo de sus habilidades humanísticas, conceptuales y técnico-operativas orientadas hacia la búsqueda del bienestar social individual y colectivo dentro de un clima socio-laboral propicio y satisfactorio.

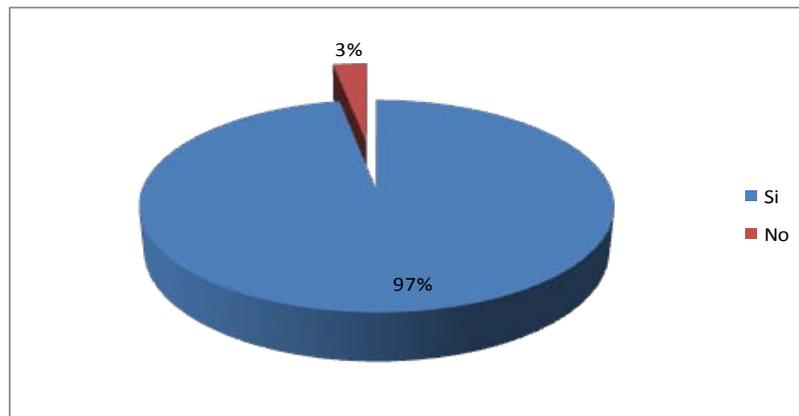
En este orden de ideas, se puede detallar en **el gráfico N° 9**, que el 97% de los encuestados respondió que el personal de Trabajo Social sí manifiesta habilidades para la atención de los usuarios del Departamento de Servicio Social, sin embargo, el 3% contestó que los funcionarios de la dependencia no manifiestan habilidades para la atención. Lo que evidencia que dichos profesionales cuentan con la capacidad necesaria para predecir, anticiparse y adaptarse a los cambios propios de la dinámica institucional, analizar el entorno laboral, integrarse y cooperar en equipo, detectar las necesidades de los demás, reconocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, tanto personales como organizacionales, utilizar el conocimiento de una manera racional empleando eficazmente los instrumentos, técnicas, estrategias, y recursos disponibles, ejecutar acciones y tomar decisiones que se constituyan en factores de incidencia favorable hacia la optimización del proceso de atención, proyección tanto de la profesión como del Servicio Social, y el logro del bienestar social del personal obrero y administrativo del Rectorado de la Universidad de Oriente.

Dos habilidades que los investigadores consideran no pueden obviarse durante el desempeño laboral ya que su observación incide positivamente en el logro de las metas en el Departamento de Servicio Social

del Rectorado, son la administración efectiva del tiempo y la gerencia del cambio.

El tiempo es el medio dentro del cual el trabajador realiza todas sus actividades y si no es capaz de administrar bien su tiempo es difícil que pueda administrar cabalmente otras cosas; análogamente, la velocidad con que se modifican las condiciones del entorno en el que se mueven las organizaciones (nuevas tecnologías, nuevas oportunidades, nuevas amenazas, usuarios más exigentes) demandan del funcionario un comportamiento y unas habilidades que le permitan realizar los ajustes (en estrategias, planes, programas, estructuras, recursos varios, entre otros) que a su vez posibiliten que su organización se adapte y preferiblemente se anticipe a los cambios que puedan afectarle. “Las especies necesitan adaptarse y cambiar, según varíe el entorno donde viven. Aquellas especies que cambian, sobreviven y prosperan; las que permanecen en el mismo estado, se extinguen”.

Gráfico N° 10 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a si el personal del servicio manifiesta disponibilidad para la atención.



Fuente: Datos recopilados por los autores. Cumaná. (2011).

Una expresión rica en contenido equivale a cercanía, solidaridad, mano extendida, y oferta de ayuda y servicio. Esto, ni más ni menos, es la disponibilidad. La persona disponible siempre sabe estar allí donde hay alguien que la necesita; en su escala de valores, los otros ocupan un lugar privilegiado. Son personas libres interiormente lo cual les permite acercarse a los demás para ofrecerles algo de si mismos. Su dinámica de vida está marcada por dar respuestas positivas, siempre tienen razones para decir que sí y siempre tienen tiempo para todo. El concepto de disponibilidad se utiliza en diversos ámbitos y esferas para hacer referencia a la disposición habitual de ponerse espontáneamente al servicio de alguien que tenga necesidad, o también, la posibilidad de que algo, un producto, programa social, servicio o fenómeno, esté disponible de ser realizado, encontrado o utilizado. Que esté disponible quiere decir a su vez que se puede disponer de ello, que es accesible, está al alcance de la mano o simplemente porque es posible hacerlo.

El hecho de que una organización pueda sustentar su misión económica y social agregándole valor a los servicios que proveen constituye una estrategia poderosa; adicionalmente involucra un importante componente educacional tácito, porque con la acción y el ejemplo se le enseña además a las personas que pueden ser tratadas y atendidas de la mejor forma.

El usuario es el punto vital para cualquier institución, por lo que conocer a fondo sus necesidades cada vez más sofisticadas y especializadas, así como encontrar la manera de satisfacerlas de prácticas adecuadas es trascendental para la organización, por tanto, el servicio al usuario debe partir de la comunicación con el mismo, y esto último sólo se alcanza a través de la mayor disposición del funcionario para ofrecerle la atención demandada mostrando empatía, escuchando atentamente lo que el

solicitante expone, nutriendo su conocimiento sobre el contexto donde se ubica la problemática o situación particular del otro, a fin de proporcionarle objetivamente las orientaciones y recomendaciones pertinentes dirigidas a la búsqueda de respuestas o alternativas coherentes a tales demandas. Cuando una organización presta sus servicios descuidadamente, y comete errores que se podrían haber evitado, debilita la confianza de los usuarios y mina sus posibilidades de ganarse la reputación de excelencia de en sus servicio; para la persona que lo solicita la prueba del servicio está en la disponibilidad del servidor a brindarle una atención expedita, confiable, y demostrar un desempeño impecable.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el **gráfico N° 10** señala que el 97% de los entrevistados considera que los Trabajadores Sociales del Departamento de Servicio Social manifiesta disponibilidad para la atención de los usuarios del servicio, a diferencia del otro 03% que los funcionarios no manifestó disponibilidad para la atención. Estos datos evidencian que el personal de Trabajo Social que ejerce funciones en dicho departamento cumple un papel fundamental en la correspondencia de calidad para la superación de las expectativas de los usuarios del mismo, toda vez que es el líder de alta calidad, participando como cabecera del proceso de mejora continua, demostrando a la vez que prestar un servicio fuera de serie se traduce en beneficios para la organización como sistema; sin embargo, está consciente que ofrecer un servicio extraordinario a cada persona, cada día, no es labor fácil, pero tampoco imposible, la clave está en poner en práctica un verdadero liderazgo en servicio a todos los niveles de la estructura organizativa, habida cuenta que las personas que demandan un servicio necesitan creer en una visión desafiante que proporcione esa energía emocional indispensable para cumplir cada fase del procesos de atención, registro, consignación de recaudos, gestión y canalización de sus demandas,

y sobre todo una energía que genere compromiso activo en función del éxito y logro de aquello que persigue.

Para la mayoría de las instituciones el determinante principal de su confiabilidad es que la población usuaria perciba que su servicio se prestó o no correctamente, ya que generalmente las fallas en la prestación del servicio ocurren ante el usuario, por lo que realizar adecuadamente el proceso de atención desde la primera vez evidenciará un mayor sentido por lo inmediato, alto grado de disciplina, elevado nivel de disponibilidad e interés por prestar la ayuda, y asegurará que el producto, bien o prestación que llega a manos de quien lo requiere esté libre de fallas, y por consiguiente, esté en consonancia con sus aspiraciones, expectativas y necesidades.

Gráfico N° 11 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a la explicación u orientación dada por el funcionario del Departamento sobre su solicitud.

■

Lo entendió todo

100%

Fuente: Datos recopilados por los autores. Cumaná. (2011).

Rodríguez Espinar (2007) Define la orientación profesional como un proceso de ayuda al sujeto para que sea capaz de elegir y prepararse adecuadamente a una profesión o trabajo determinado, implica decisión,

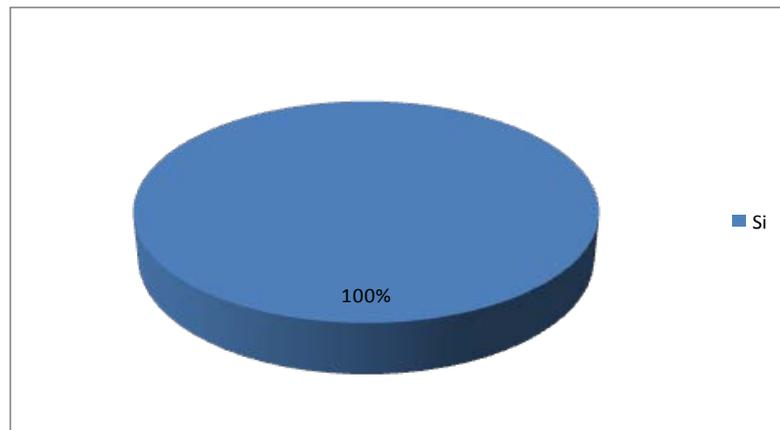
formación y la ubicación profesional. Trata de integrar las exigencias personales con las necesidades sociales. Y señala el mismo autor tres principios básicos de la orientación: PRINCIPIO DE PREVENCIÓN. Supone actuaciones de tipo proactivo; se trata de actuar antes de que surja el problema, mejorando las condiciones existentes o previniendo posibles problema; PRINCIPIO DE DESARROLLO: Implica una orientación que atienda a todos los aspectos del desarrollo humano. Supone considerar al individuo en un continuo crecimiento y la orientación como un proceso continuo dirigido al desarrollo integral de la persona. PRINCIPIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL. La actividad orientadora estará dirigida a la modificación de aspectos concretos del contexto. Así mismo, desde esta perspectiva, tratará de ayudar a las personas a concienciarse sobre los obstáculos que se le ofrecen en su contexto y le dificultan el logro de sus objetivos personales, para que pueda afrontar el cambio necesario de dichos obstáculos

Particularmente el Trabajador Social es un facilitador y orientador de las personas en problemas de índole social de manera que éstos puedan hallar y utilizar los recursos y medios necesarios para superar sus dificultades y lograr sus objetivos. Entrega soluciones según las posibilidades del caso y del entorno del o de los afectados y abre los caminos para hacer llegar la ayuda, pero siempre las personas son las que deben decidir qué hacer y hacerlo. En relación a este aspecto sobre la explicación u orientación que le dio el funcionario del Departamento sobre su situación, el **gráfico N° 11** refleja que el 100% de los entrevistados entendió toda la información recibida del personal que labora en el Departamento.

Entendiéndose que los Trabajadores Sociales que laboran en el Servicio Social cuentan con las herramientas necesarios para brindar

información y orientación a los usuarios, además dentro de los roles desarrollados durante su desempeño laboral se encuentra el rol de informador u orientador a través del cual estos profesionales brindan orientaciones al usuario acerca de los servicios y programas institucionales disponibles, informa sobre los servicios que ofrece para hacerlos accesibles al mayor número de personas posible y facilita información sobre otros servicios o recursos externos a los que es posible recurrir para la gestión de sus demandas.

Gráfico N° 12 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a las recomendaciones dadas por el Departamento de Servicio Social al momento de realizar su solicitud.



Fuente: Datos recopilados por los autores. Cumaná. (2011).

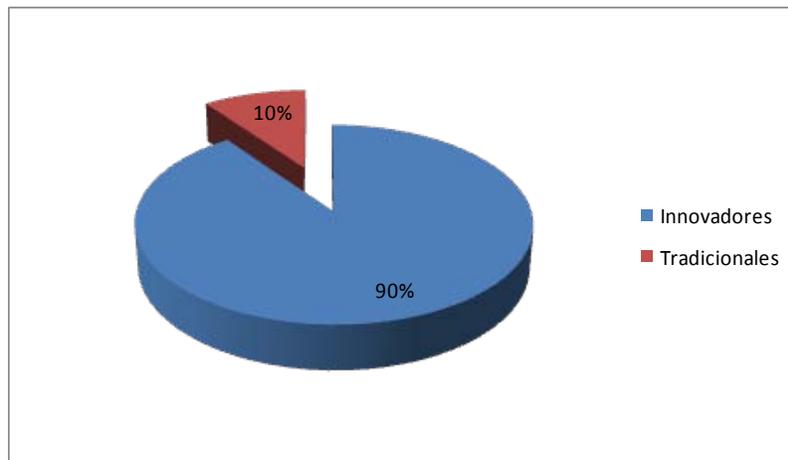
Una de las características fundamentales de la intervención en Trabajo social está orientada a ayudar y capacitar a las personas en sus procesos vitales para ser responsables, para ser libres de elegir y ejercer la participación, así como a facilitar los cambios de aquellas situaciones que supongan un beneficio social para el desarrollo humano y su calidad de vida.

Las recomendaciones son sugerencias positivas que tienen por finalidad coadyuvar a la eficiencia de la administración de los recursos disponibles y la provisión de respuestas a las demandas de los usuarios de los servicios y beneficiarios de los programas de bienestar social de una determinada dependencia. Las recomendaciones están orientadas a la mejor utilización de los recursos humanos, materiales y financieros de la entidad. La importancia radica en que impiden que se cometan errores que puedan incidir negativamente y/o retarden el proceso de gestión social dentro de la organización, e incrementan la posibilidad de acceso de la población demandante a la política de bienestar social de la institución.

En este gráfico se puede evidenciar que el 100% de los usuarios encuestados afirma haber cumplido a cabalidad todas las recomendaciones proporcionadas por el Departamento de Servicio Social al momento de realizar su solicitud. Estos datos permiten inferir que el personal administrativo y obrero que acude al referido departamento manifiesta interés hacia la gestión oportuna y canalización inmediata de sus demandas por parte del personal de Trabajo Social que allí labora, ello a su vez evidencia que dichos funcionarios (los Trabajadores Sociales) poseen las habilidades y los conocimientos sobre los procesos y procedimientos de carácter técnico-operativo indispensables para darle curso adecuado a las solicitudes de los usuarios, paralelo a esto, tienen la capacidad necesaria para generar la motivación, participación y movilización de ambos grupos y sus familias a fin de que consignent los recaudos relativos para su atención, registro, digitalización y materialización de la gestión con miras a la satisfacción de sus necesidades en el corto, mediano y largo plazo, en función de los recursos y medios institucionales disponibles.

En el aspecto psicológico y emocional de las personas atendidas en el Departamento de Servicio Social, las recomendaciones brindadas por los profesionales de Trabajo Social tienen una incidencia positiva por cuanto reducen y disminuyen los estados de ansiedad, angustia, preocupación, zozobra, incertidumbre y falsas expectativas que se generan en esos individuos al momento de demandar atención, quizás debido que no acuden con regularidad a solicitar información sobre los servicios o beneficios y programas sociales implementados; por la propagación de comunicación informal (rumor) en el resto de las dependencias del Rectorado, porque no ha tenido la necesidad de solicitar atención, o simplemente porque no tiene conciencia de la importancia y relevancia de este tipo de departamento en la búsqueda del bienestar individual, familiar y colectivo.

Gráfico N° 13 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a la consideración de los programas ofertados por el Departamento de Servicio Social del Rectorado.



Fuente: Datos recopilados por los autores. Cumaná. (2011).

En el entorno social actual, las instituciones están obligadas a desarrollar recursos humanos, sistemas de información y capacidades

tecnológicas acordes con los nuevos desafíos de ahí la importancia que tiene el proceso de innovación. Pues, esto implica la renovación y ampliación de procesos, productos y servicios, cambios en la organización y la gestión y cambios en las calificaciones del capital humano.

Innovar lleva implícito además, la necesidad de reconocer el entorno, con una lectura objetiva de la realidad, que caracterice la diversidad de escenarios posibles y las demandas, situándolas en consonancia con las formas, estrategias, particularidades y modalidades de intervención correspondientes a ese contexto.

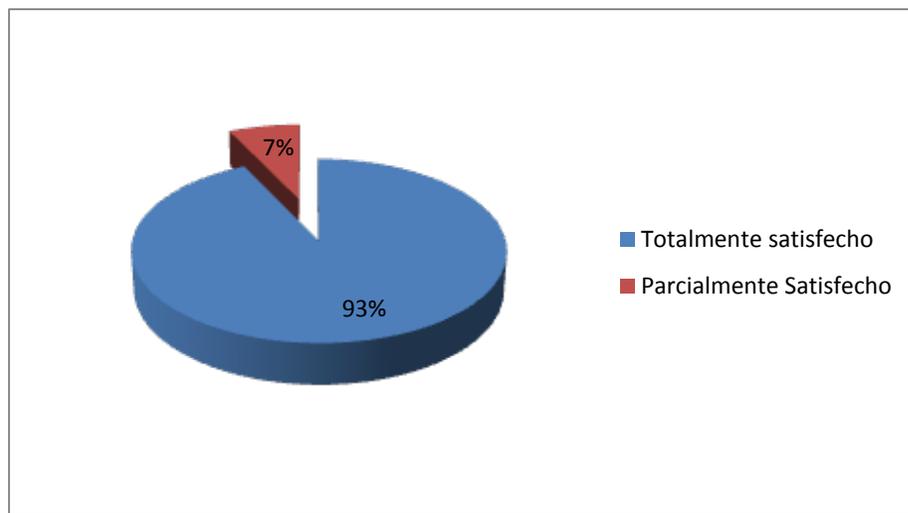
Al consultar a los usuarios cómo consideraba las actividades y/o programas ofertados por el Departamento de Servicio Social, se obtuvo, tal como lo expresa el **gráfico N° 13**, que un 90% de la muestra los considera como Innovadores, en vista de que, según su opinión, se ha incorporado más recurso humano, así como equipos informáticos con paquetes ofimáticos modernos que han facilitado la gestión de algunos de los procedimientos y actividades inherentes al funcionamiento de la dependencia, ya que unos años atrás, en el caso de la afiliación y actualización del Seguro Social Obligatorio, cuando el trabajador realizaba su solicitud, la Trabajadora Social del Departamento llenaba los formularios diseñados para tal fin, posteriormente los organizaba en una carpeta y se los entregaba al solicitante para que los consignara personalmente en la Caja Regional del IVSS. En la actualidad, el funcionario que recibe la demanda, realiza el llenado de los instrumentos a través de un paquete informático que virtualmente envía dicha información a donde corresponde sin necesidad de que el trabajador tenga que desplazarse o realizar un gran esfuerzo para ello.

Al mismo tiempo, consideran que se han incorporado algunos aspectos en los programas ofertados que posibilitan que el usuario tenga acceso a actividades alternativas que en sus inicios no ofrecía este Departamento, por ejemplo, señalan que ahora, a través del programa de turismo social, es posible disfrutar de otros destinos turísticos, tanto nacionales como internacionales a un módico costo; también es posible, con el programa de inducción, formación y capacitación, recibir instrucción sistemática y actualizada en un área de interés particular, sin erogación alguna, en función del tiempo de ocio, y en compañía de otros miembros de la institución.

Es a partir de esos criterios que los encuestados consideran que ha habido innovación en las actividades y programas de esta entidad.

En este particular, los investigadores consideran que los programas y beneficios sociales implementados por el Departamento de Servicio Social están enmarcados en una práctica u orientación tradicionalista, toda vez que los mismos han permanecido sin ajuste ni modificación alguna durante 10 años aproximadamente; asimismo, no están en consonancia con las expectativas ni necesidades sociales de los usuarios, sino por el contrario, están diseñados en relación a las prestaciones, consideraciones y demás disposiciones que en materia de bienestar social del personal administrativo y obrero, se encuentran enunciadas en la Convención Colectiva de Trabajo vigente y el Reglamento de jubilaciones y pensiones de la Universidad de Oriente, lo que incide negativamente en la oferta de un portafolio de programas y beneficios sociales que respondan a lo que los usuarios realmente esperan y requieren, además de que no tengan la posibilidad de anticiparse a las expectativas y necesidades de acuerdo a su realidad y contexto social.

Gráfico N° 14 Distribución porcentual de acuerdo a la opinión de los usuarios con respecto a su satisfacción con la atención recibida en el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente.



Fuente: Datos recopilados por los autores. Cumaná. (2011).

El concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción. En los años setenta el interés por el estudio de la satisfacción se incrementó hasta el punto de que un estudio de Peterson y Wilson (1992), estiman en más de 15000 las investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción del consumidor.

Pero en las últimas décadas el objeto de la investigación del constructo de satisfacción ha variado. Así, mientras en la década de los setenta el interés se centraba fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década de los ochenta se analizan además las consecuencias de su procesamiento.

La mayoría de los autores revisados consideran que la satisfacción implica: La existencia de un objetivo que el usuario desea alcanzar; la consecución de este objetivo, sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación; el proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación.

Habitualmente, desde un punto de vista economicista se centra en la medida de la satisfacción, como resultado o estado final, y en las diferencias existentes entre tipos de consumidores y productos, ignorando los procesos psicosociales que llevan al juicio de satisfacción. En cambio, desde un enfoque más psicológico se centra más en el proceso de evaluación. No obstante, los dos aspectos son importantes.

La satisfacción del usuario (SU) es considerada como una respuesta actitudinal y juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio. La SU es apreciada como relevante al menos en 4 áreas: comparar sistemas o programas, evaluar la calidad de los servicios, identificar cuáles aspectos de los servicios ameritan cambios y/o ajustes para mejorar la satisfacción y, asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios.

El conocimiento del nivel de satisfacción del usuario aporta un diagnóstico de los problemas de calidad y de la gestión bajo la óptica del usuario; conocer la satisfacción del usuario permite localizar las acciones y priorizar a la luz de la calidad de atención. No solamente hay que satisfacer las expectativas del usuario, sino que hay que darle más de lo esperado, hay

que cumplir más de lo esperado, hay que cumplir plenamente con sus necesidades.

Existen varios factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios sociales. Sistematizándolos se pueden agrupar en: a) factores individuales: demográficos (edad, sexo, raza), sociales (estado civil, grupo social, nivel educacional, dinámica organizacional, redes de participación), económicos (nivel de ingresos, gastos), culturales (etnia, expectativas particulares, familiares y grupales, concepciones culturales sobre los servicios de salud y el proceso salud-riesgo-enfermedad), experiencia con el servicio (desenlace del contacto previo entre el usuario y el servicio); b) factores familiares / sociales: experiencias con el servicio de parte de compañeros de trabajo, amigos, familiares, y de la red social circundante; c) factores del servicio: de accesibilidad geográfica (distancia al servicio) y otros dependientes de la propia organización del servicio (comunicación interpersonal, resolutivez del servicio, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros, confort del local, privacidad, entre otros).

La interacción entre estos factores resultan en el nivel de aceptabilidad y satisfacción; dicha interacción es compleja, ya que tratamos de un aspecto de base subjetiva, es decir, basados en percepciones y experiencias (sustento psicológico). Así, pues, la satisfacción es un fenómeno básicamente psicológico que requiere de metodologías cualitativas para complementar su estudio.

En algunos estudios, se está poniendo en evidencia que para medir la satisfacción del usuario, y como consecuencia poder disponer de una

medida de calidad, se hace necesario contar con un conjunto de dimensiones de calidad que puedan proporcionarnos un reflejo real de la calidad. Es importante que cada institución identifique sus dimensiones de calidad como una forma de asegurarse que comprende la definición de calidad de la que aquí se parte sobre los servicios sociales. Existen algunos referentes prácticos sobre dimensiones de calidad que pueden extrapolarse y servir de inicio en un plan de medida.

Eiglier y Langeard (citado por Medina, 2007), las presentan con las siguientes variables:

- Fiabilidad. Se refiere a la consistencia en la correcta ejecución de la tarea. Incluye la precisión y el cumplimiento del servicio en el tiempo establecido.
- Responsabilidad. Es la disposición positiva del proveedor de servicios.
- Competencia. Incluye la posesión y aplicación adecuada de los conocimientos y habilidades necesarios para ofrecer el servicio. Abarca los aspectos técnicos y los concernientes a las relaciones interpersonales.
- Accesibilidad. Es la facilidad en la obtención de los servicios. En la práctica se traduce en una rápida y sencilla localización, recepción y consecución del servicio.
- Cortesía. Comprende todos aquellos aspectos, orientados al respeto y consideración hacia el usuario, que favorecen la relación interpersonal.
- Disponibilidad. Es la actitud del personal orientada al servicio; la respuesta a los requerimientos del usuario.

- Comunicación. Comprende los dos flujos de la información. La información de referencia, expresar los objetivos del servicio con un lenguaje adecuado a los conocimientos del usuario, y la de retorno, saber escuchar al consumidor.
- Credibilidad. Significa la honestidad, confianza y prestigio ofrecidos por la empresa, el individuo o la institución proveedores del servicio.
- Seguridad. Es la ausencia de peligro, riesgo o duda. Incluye la seguridad física, funcional, social, financiera y la confidencialidad.
- Conocimiento del consumidor, cliente o usuario. Es la empatía. Se refiere al esfuerzo por entender y satisfacer las necesidades del consumidor. Requiere conocer las expectativas de servicio.
- Tangibilidad. Comprende las evidencias físicas del servicio, los tangibles: el entorno, los equipos, la apariencia del personal y la representación física del servicio.

Para los efectos de esta investigación, un nivel alto de satisfacción implicará que la atención brindada en el Departamento de Servicio Social del Rectorado U.D.O. cubre las expectativas de los usuarios, satisface las necesidades de la población beneficiaria, y pone de manifiesto el sentido de oportunidad de los programas ofertados por la referida dependencia en un 51% o más del total de sujetos encuestados. En este sentido, cuando la población entrevistada manifieste sentirse satisfechos en lo relativo a un tiempo mínimo de espera, una duración de atención suficiente para realizar su solicitud y aclarar sus inquietudes, un trato respetuoso, amable y considerado, un personal con conocimiento suficiente de los procesos y procedimientos organizacionales, con disponibilidad para la atención y habilidades propias e inherentes a la profesión como por ejemplo, la capacidad para detectar una determinada necesidad social, generar empatía,

identificar recursos y potencialidades en el usuario demandante, dimensionar la racionalidad, oportunidad e intencionalidad de la demanda, unido a la implementación de programas y actividades de carácter innovador y en sincronía con la realidad institucional, ello reflejará un nivel alto de satisfacción.

Asimismo, un nivel medio de satisfacción evidenciará que la atención proporcionada por los Trabajadores Sociales que laboran en el Departamento de Servicio Social del Rectorado cubre medianamente (50%) de las expectativas que se plantearon los usuarios con respecto a la misma, satisface medianamente (50%) las necesidades de la población beneficiaria y, el sentido de oportunidad de los programas ofertados por el servicio se enmarca en un 50% en relación al deber ser o valor máximo estimado. Así, cuando los población entrevistada manifieste sentirse medianamente satisfecha en lo relativo al tiempo de espera, duración de la atención para realizar su solicitud y aclarar sus inquietudes, un trato respetuoso, amable y considerado, un personal con conocimiento deficiente de los procesos y procedimientos organizacionales, habilidades poco inherentes al Trabajo Social, unido a la implementación deficiente de programas y actividades sociales, y con poca sincronía con la realidad institucional, ello reflejará un nivel medio de satisfacción.

Por el contrario, un nivel bajo de satisfacción indicará que la atención brindada en el Departamento de Servicio Social del Rectorado no cubre las expectativas que se plantearon los usuarios, no satisface las necesidades de la población beneficiaria y, los programas ofertados por el servicio no tienen sentido de oportunidad. En este orden de ideas, cuando los entrevistados manifiesten sentirse insatisfechos en lo relativo al tiempo de espera, duración de la atención para realizar su solicitud y aclarar sus inquietudes, un trato irrespetuoso, descortés, desconsiderado, un personal con desconocimiento

de los procesos y procedimientos organizacionales, sin habilidades propias del Trabajo Social ni disponibilidad para la atención, unido a la falta o deficiencia en la implementación de programas y actividades alejados de la realidad institucional, ello reflejará un nivel bajo de satisfacción o insatisfacción del personal administrativo y obrero en relación a la atención brindada en el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente.

Al pulsar la opinión de los usuarios (**gráfico N° 14**), el 92% respondió que se sentía totalmente satisfecho, mientras que el 08% restante se consideraba medianamente satisfecho con la atención recibida en el Departamento de Servicio Social, ello evidencia que esta dependencia interrelaciona factores individuales, grupales, económicos, con otros dependientes de la propia organización del servicio que reflejan elevados estándares de aceptabilidad y satisfacción por parte de la población beneficiaria, a la vez que los programas implementados, según lo expresa la muestra entrevistada, guardan un sentido de oportunidad con su demanda y la atención brindada por los profesionales de Trabajo Social responde y satisface sus expectativas y necesidades.

Al mismo tiempo se infiere la incidencia positiva del rol desempeñado por los profesionales de Trabajo Social que allí laboran por cuanto son ellas quienes instrumentalizan la política de bienestar social, brindando orientaciones acerca los programas y beneficios ofertados, recibiendo, procesando y realizando seguimiento permanente a las demandas y solicitudes realizadas por los usuarios, aunado a la implementación de habilidades inherentes a la profesión como la capacidad para detectar una determinada necesidad social, generar empatía, identificar recursos y potencialidades en el sujeto demandante, dimensionar la racionalidad,

oportunidad e intencionalidad de la demanda, logra legitimar su desempeño profesional, generar la confianza de los trabajadores hacia el servicio, fomentar la participación individual y colectiva, y garantizar la calidad de atención.

CONCLUSIONES

A partir de la información recabada en función de determinar la incidencia del rol del Trabajador Social en los programas y beneficios sociales orientados al logro del bienestar social del personal administrativo y obrero del Rectorado de la Universidad de Oriente, se obtuvieron los siguientes resultados:

- ✓ Los programas y beneficios Sociales implementados por el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente son: jubilaciones y pensiones, becas para los hijos del personal obrero, seguro social obligatorio, recepción y actualización de carga familiar, planes vacacionales, turismo social, inducción, formación y capacitación del personal administrativo y obrero, y atención de casos. Cabe destacar que además se han diseñado otros programas dirigidos a la atención de los trabajadores de la Universidad, fundamentalmente de tipo socio-cultural (coral de trabajadores, estudiantina, entre otros), pero motivado a la falta de recursos o por escasa participación de los trabajadores, no se han llevado a cabo o se iniciaron y no fue posible consolidarlos.
- ✓ Entre las herramientas teóricas, metodológicas y técnicas utilizadas en el marco de su desempeño en este departamento, destacan la teoría del desarrollo del comportamiento humano, la teoría sistémica, el enfoque de las necesidades sociales, los principios éticos-filosóficos u operacionales del Trabajo Social, en especial los de confidencialidad y aceptación; la observación directa, entrevista estructurada, entrevistas no estructuradas,

visitas domiciliarias e institucionales, técnicas de intervención profesional de apoyo y sostén, y modificación de conducta; la intervención está orientada por el método Básico y el modelo Labor de Consejo. Asimismo, la capacitación recibida por las Trabajadoras Sociales para atender las demandas inherentes al ejercicio de su profesión, es integral, adecuada, oportuna, y las funciones asignadas al Trabajador Social están en consonancia en su totalidad con los objetivos, misión y visión del Servicio.

Cabe destacar, que idealmente la unidad está conformada por tres secciones de trabajo, dos de ellas con funciones y/o atribuciones claramente definidas para el Trabajador Social, pero debido a limitaciones de carácter presupuestario y financiero imputadas a la Dirección de Personal del Rectorado no se ha podido cumplir dicho propósito; por tal motivo, las Trabajadoras Sociales que laboran en el Departamento brindan atención a los usuarios del mismo, indistintamente del programa, prestación o servicio que soliciten, tomando en cuenta los criterios y posibilidades institucionales, así como los principios y recursividad técnico-científica adquirida en la formación académica.

- ✓ Entre los roles desempeñados por las Trabajadoras Sociales en el marco del ejercicio de las funciones dentro del Servicio Social se pueden identificar los de gestor, receptor e intermediario de demandas y solicitudes realizadas por los usuarios(as) del Departamento de Servicio Social; asesor u orientador; investigador social; planificador; mediador en situaciones conflictivas en el ámbito socio-laboral; supervisor y evaluador de procesos administrativos y técnico-operativos relativos a la

dinámica funcional de la sección; promotor y dinamizador de la participación de los beneficiarios en los programas y beneficios sociales ofertados, así como de la proyección inter e intrainstitucional de esta unidad.

- ✓ En relación a la toma de decisiones la misma es realizada por el jefe del departamento.
- ✓ El personal de Trabajo Social únicamente participa en las fases de ejecución y seguimiento de los programas desarrollados por el Departamento de Servicio Social del Rectorado, toda vez que la cartera de prestaciones y programas ofertados fueron diseñados desde el inicio de las operaciones de esta dependencia en base a lo convenido y dispuesto contractualmente, y han permanecido así hasta la actualidad, por lo que el personal de Trabajo Social se limita a darle continuidad (ejecución y seguimiento) a lo diseñado y planificado con antelación por sus jefes inmediatos u otras autoridades del Rectorado de la Universidad de Oriente; paralelamente, le da seguimiento a las demandas procesadas a través de la dependencia, aunque no tiene posibilidad de dar respuesta inmediata a las mismas por cuanto ello corresponde a la Dirección de personal que es la instancia encargada de administrar y disponer los recursos destinados a operativizar la política de bienestar socio-laboral de la institución.
- ✓ En lo que respecta al nivel de satisfacción de los usuarios (personal administrativo y obrero) en relación a la atención brindada por los Trabajadores Sociales en el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente, un 92% de los usuarios entrevistados se declaró satisfecho con la

misma, ya que cubre sus demandas y responde a sus necesidades.

- ✓ A partir de la información recabada se puede señalar que el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la atención brindada por los Trabajadores Sociales en el Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente es alto por cuanto permite inferir que esta dependencia interrelaciona factores socio-demográficos y económicos, con otros dependientes de la propia organización del servicio que reflejan elevados estándares de aceptabilidad y satisfacción por parte de la población beneficiaria, a la vez que la atención brindada por las funcionarias de Trabajo Social responde a las demandas de los usuarios.
- ✓ En lo que respecta a los roles desempeñados por los Trabajadores Sociales adscritos al Departamento de Servicio Social se pueden mencionar: el de Investigador Social, materializado en la ejecución de acciones orientadas a conocer la situación o problemática individual y familiar del usuario, así como identificar e interpretar las causas y manifestaciones de los fenómenos inherentes al área socio-laboral y la práctica de actitudes y/o conductas que atenten contra la moral y ética institucional (ausentismo laboral, permisos especiales, repositos, conflictos entre el personal, entre otras). Aquí, el profesional desempeña una acción instrumental basada en la elaboración de informes sociales, la realización de visitas domiciliarias, trámites, gestiones y la provisión de recursos asistenciales.

Por su parte, el rol de Gestor Social es concretado en la captación y procesamiento de las demandas y/o solicitudes realizadas por los usuarios del Departamento de Servicio Social en función de la búsqueda de respuesta a sus necesidades y logro de su bienestar social. Aquí, además el Trabajador Social se desempeña como mediador e intermediario entre las demandas, expresión de necesidades sociales y la institución quien provee los recursos para satisfacer las mismas, facilitando este intercambio a través de tres líneas de acción, la atención directa, la derivación hacia otros profesionales u otras instituciones, y la orientación.

Otro rol desempeñado es el de Educador Social, a través del cual se brinda apoyo a los usuarios en su proceso vital a fin de promover el cambio de aquellas situaciones que supongan un obstáculo para su desarrollo personal y socio-laboral, asimismo, se brinda capacitación a los trabajadores con respecto a aspectos inherentes a la cultura organizacional, normativa institucional, y cubrir determinados requerimientos educativos de los mismos con miras a un eficiente desempeño y el fortalecimiento de las relaciones socio-laborales. Así el ejercicio de este rol lleva implícito un proceso de participación consciente en el cual el profesional aporta todo un bagaje de conocimientos científicos, promoviendo una relación dialéctica de enseñanza y aprendizaje entre él y los sujetos sociales a fin de superar la demanda y satisfacer sus necesidades.

A través del rol de Asesor-Orientador se brinda información u orientación a los usuarios acerca de las potencialidades institucionales, recursos existentes para

canalizar sus demandas (prestaciones, programas y beneficios sociales), se proporciona información u orientaciones al personal administrativo u obrero de nuevo ingreso sobre los beneficios socio-económicos y aspectos contractuales de la institución, indicándoles cuáles, cuándo y cómo utilizarlos. Todos estos roles descritos permiten concluir que existe una incidencia positiva del profesional del Trabajo Social en la implementación de los programas y beneficios sociales del referido departamento.

- ✓ Teniendo en consideración los resultados obtenidos y otorgándoles el lugar y relevancia que se merecen por cuanto son producto de una investigación realizada con el rigor científico requerido para tales fines, los investigadores consideran pertinente realizar dos reflexiones críticas dejando claro que estas apreciaciones obedecen a una perspectiva particular producto de la observación directa, diálogos informales con el personal de Trabajo Social y usuarios durante la recolección de información, y posteriores visitas al Departamento de Servicio Social u otras dependencias del Rectorado UDO. En este sentido:
- ✓ Se percibe una rutinización operativa de la intervención profesional, puesto que la acción del Trabajador Social en la dependencia está obedeciendo a criterios institucionales preestablecidos, en menoscabo del reconocimiento y resignificación de la dimensionalidad real de las expectativas y necesidades del usuario, lo que a su vez refuerza la imposibilidad para ofrecer respuestas alternativas, en conexión

con el contexto social particular y que generen un impacto real en el bienestar social de la población beneficiaria.

- ✓ Derivado del punto anterior, los investigadores consideran que no se evidencia un aporte significativo en cuanto a la innovación de los beneficios y programas sociales ofertados, deduciéndose su carácter tradicionalista, toda vez que dichos instrumentos de la política de bienestar social institucional han permanecido sin modificación ni ajuste por un período aproximado de 10 años, lo que impide ofrecer al usuario una variedad de oportunidades, posibilidades y alternativas, que no sólo satisfagan sus demandas, sino que sean capaces de anticiparse a sus expectativas y necesidades reales.

RECOMENDACIONES

- ✓ Es indispensable que el Departamento de Servicio Social cuente con la autonomía financiera que permita darle operatividad a la estructura orgánica del mismo tal y como está diseñada, dotándola además del recurso humano, material y técnico necesario para dar respuestas oportunas a los casos, tomar decisiones inmediatas y ajustadas a la dinámica socio-laboral.
- ✓ Se deben dimensionar las necesidades del usuario insertándose en la esfera de lo cotidiano rescatando de ésta las formas de expresión, resistencia, lo que permitirá a su vez, que el profesional supere los rasgos empiristas y pragmáticos que vienen marcando su acción dentro del Departamento.
- ✓ Se deben propiciar espacios de análisis que permitan identificar las expectativas y necesidades reales de la población beneficiaria a fin de realizar los ajustes necesarios al portafolio de prestaciones ofertadas, de tal modo que, además de mantenerlos actualizados, provea una variedad de alternativas, que no sólo satisfagan demandas, sino que sean capaces de anticiparse a las expectativas de las personas que acuden a este Departamento a solicitar atención.
- ✓ El Departamento debe diseñar, planear, ejecutar y evaluar un programa destinado a dar asistencia técnica oportuna a los trabajadores de la institución en proceso de jubilación o retiro para su desvinculación laboral de manera que ésta sea lo menos traumática posible para ellos y para los que permanezcan en la entidad, con miras a favorecer el buen clima

laboral y fortalecer una actitud de aprendizaje permanente en el trabajador para enfrentar el cambio, lo cual facilitará realizar un buen proceso de desvinculación de la institución luego de haber permanecido activo prestando servicios en la misma durante buena parte de su vida.

Entre las áreas y/o aspectos fundamentales que debieran tomarse en cuenta para la implementación de este programa están:

1. Aspectos emocionales, dentro de los que se cuentan el apoyo para la asimilación de la nueva situación, reafirmación del autoesquema personal de cada trabajador (autoestima, autoimagen, autoconcepto, autoeficacia) e información precisa, clara y oportuna sobre el programa de desvinculación laboral.

2. Aspectos ocupacionales y de información, es decir, que los trabajadores conozcan las áreas ocupacionales que mayores posibilidades laborales ofrecen, además de los servicios de intermediación laboral disponibles.

3. Preparación para el nuevo abordaje laboral, de modo que el trabajador pueda adoptar mejores estrategias de búsqueda de empleo, técnicas de diligenciamiento de hojas de vida, de impacto y desensibilización respecto al temor de nuevas entrevistas de vinculación laboral o de presentación de exámenes con miras a ello.

4. Aspectos financieros, estrategias para fomentar una cultura del ahorro, acceder a créditos y formas de organización cooperativa.

5. Aspectos familiares, hacer consciente a las familias sobre su nueva situación, evaluar el rol y estatus que cumple el empleado u obrero dentro de su familia, además de otros aspectos relacionados con el ámbito familiar y que pudieran verse afectados.

REFERENCIAS BIBLIOGRFICAS

- ✓ Actis, E. (2008). **Operacionalización del concepto de Bienestar Social: Un análisis comparado de distintas mediciones**. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 01 (2), 15-42.
- ✓ Álvaro, Ana (2006). **Reflexiones acerca del rol definido teóricamente y el rol desempeñado en la práctica profesional**. Tesis doctoral, Facultad de Filosofía y Letras. UNT.
- ✓ Barranco, C. (2006). **La Intervención en Trabajo Social desde la Calidad Integrada**. Consultado el día 19 de Septiembre de 2011. disponible en <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/5592>.
- ✓ Barreiro, P y Albandoz, J (2005). **Población y muestra. Técnica de muestreo**. Consultado el día 29 de Diciembre de 2011. Disponible en: <http://www.mathematik.unikl.de//mamaeus>
- ✓ Betancourt, Rafael. **Departamento de Servicio Social. Rectorado UDO**. (s/f. Material mimeografiado) Cumaná-Venezuela.
- ✓ Blanco, A. y Díaz, D. (2005). **El Bienestar Social, su concepto y medición**. Psicothema. 17 (4). Consultado el 19 de Septiembre de 2011 en: <http://www.psycothema.com>
- ✓ Ceara, M. (2006). **El debate sobre la teoría del bienestar y el desarrollo económico en el pensamiento de Amartya Sen**. Notas de clase de la Diplomatura en desarrollo humano, ODH/PNUD. Consultado el 19 de Septiembre de 2011 en: <http://www.portal.onu.org.do>
- ✓ Celedón, C. (2006). **El Concepto de Trabajo Social. El Trabajo Social como profesión**. Madrid: Alianza Editorial.
- ✓ Centro de Estudios Latinoamericanos de Trabajo Social. (2007) **Perspectivas de la profesión en América Latina**. Consultado el día 10 de Agosto de 2011. Disponible en [http://www.Centrodeestudios Latinoamericanosdetrabajosocial//PerspectivasdelaprofesionenAméricaLatina](http://www.CentrodeestudiosLatinoamericanosdetrabajosocial//PerspectivasdelaprofesionenAméricaLatina).
- ✓ Cerdas, A. (2005). **Calidad de vida laboral en Espejos El Mundo: la intervención de Trabajo Social Empresarial acorde a la norma de Responsabilidad Social**. Trabajo de Licenciatura. San José, Costa Rica. Consultado el día 28 de enero de 2011. Disponible en <http://www.bpvillena.ohc.cr/index.php?Itemid.com>.
- ✓ **Convención Colectiva de Trabajo**. Universidad de Oriente. (2007). Venezuela. Cumaná.

- ✓ Chasco, C. y Hernández, I. (2008). **Medición del bienestar social microterritorial**. Instituto L. R. Klein-Universidad Autónoma de México: Limusa/Noriega.
- ✓ Chiavenato, I. (2000). **Administración de recursos humanos**. (5ª ed). Bogotá, Colombia: Mc. Graw-Hill.
- ✓ Cifuentes, A. (2005). **Aportes para “leer” la intervención de Trabajo Social**. Consultado el día 28 de Agosto de 2011. Disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr>.
- ✓ Cifuentes, A. (2007). **Metodología integrada en Trabajo Social. Aproximaciones a una Fundamentación**. Revista de Investigación, (07), 39-52.
- ✓ Colmenares, N. (2003). **Calidad de vida percibida por los profesores universitarios de la Facultad de Medicina**. Trabajo de postgrado en Medicina Familiar. Universidad de los Andes. Mérida. Venezuela.
- ✓ CONETS (2004). **Marco de fundamentación conceptual y especificaciones del ECAES para Trabajo Social**. CONETS -ICFES; Bogotá, Colombia.
- ✓ Duarte, E. (2008). **Muestreo no probabilístico**. Consultado el día 14 de Diciembre de 2011. Disponible en: <http://www.slideshare.net/kjot/muestreo-no-probabilistico>.
- ✓ Faleiros, Vicente De Paula (2007): **Trabajo Social e Instituciones**. Consultada el día 20 de Octubre de 2011. Disponible en: <http://www.trabajosocial.en.instituciones.cl/Vicente%20de%20Paula%20Faleiros.Pdg>
- ✓ Federación Internacional de Trabajadores Sociales. **Funciones del Trabajador Social**. Consultada el día 26 de Agosto de 2011. Disponible en: <http://www.FederaciodeTrabajadoresSociales.org/FuncionesTrabajoSocial%20C3%A>
- ✓ Ferrer, Y. (2003). **Análisis de los beneficios sociales aplicados en la empresa PROPISCA S.A. Guatapanare, edo. Sucre 2002**. Trabajo de Grado de Licenciatura en Recursos Humanos. Universidad de Oriente. Cumaná, Venezuela.
- ✓ Fossini, S. (2007). **Trabajo Social: Intervención e identidad**. (2ª ed.). Buenos Aires: Humanitas.
- ✓ García, S. (2004): **Especificidad y Rol del Trabajo Social. Currículum, Saber, Formación**. (3ª ed.). Buenos Aires: Editorial Humanitas.
- ✓ Gómez, M. y Sabeh, E. (2006). **Calidad de Vida. Evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica**. Instituto Universitario de Integración en la Comunidad-Universidad de Salamanca, España: Siglo Cero.

- ✓ González, S.; Mora, L.; y Verbel, M. **Enfoques de intervención en Trabajo Social. Práctica de entrenamiento profesional.** Bogotá: Editorial Facultad de Trabajo Social-Universidad la Salle.
- ✓ Gordillo, L.; Rodríguez D.; Urrego, D.; y Uribe C. **Una mirada crítica a la fundamentación en el Trabajo Social contemporáneo.** Universidad de la Salle, Bogotá: Pearson Educación de Colombia.
- ✓ Grabini, Ana María (2000). **Evaluación de los programas de Bienestar Social ejecutados por la División de Desarrollo Social del Ministerio de Relaciones Exteriores durante la gestión del año 1998.** Trabajo de Grado de Licenciatura en Trabajo Social. Universidad de Oriente. Cumaná, Venezuela.
- ✓ Hernández y otros. (2007). **Metodología de la Investigación.** Caracas: McGraw-Hill.
- ✓ Instituto Nacional de Estadística (INE). Consultado el día 27 de Septiembre de 2011. Disponible en: <http://www.institutonacionaldeestadistica.gob.ve>
- ✓ Jiménez, Y. (2006). **Análisis de los beneficios sociales no monetarios que ofrece al personal obrero la empresa REMAVENCA, Cumaná, estado Sucre, durante el período 2002-2005.** Trabajo de Grado de Licenciatura en Recursos Humanos. Cumaná, Venezuela.
- ✓ Ley del Ejercicio del Trabajo Social. (2008, Septiembre). Gaceta Oficial de La República Bolivariana de Venezuela N° 39.020, Caracas.
- ✓ López, E y Chaparro, M (2006). **Competencias laborales del Trabajador Social vista desde el mercado laboral.** Consultado el día 24 de Noviembre de 2011. Disponible en: <http://www.elopezl@unicolmayor.edu.co>
- ✓ Malacalza, S. (2004). **Desde el Imaginario Social del Siglo XXI: Repensar el Trabajo Social.** Editorial Espacio, Argentina.
- ✓ Malavé, M. (1994.) **Diagnóstico de la sección de Trabajo Social de la empresa Eleoriente, zona Sucre. Cumaná.1993-94.** Trabajo de Grado de Licenciatura en Trabajo Social. Universidad de Oriente, Cumaná, Venezuela.
- ✓ Marcuello, Ch. (2005). **Una Revisión del Trabajo Social en el mundo de la empresa.** (2ª ed.). Universidad de Zaragoza, España: Hegoa.
- ✓ Matus, T. (2009). **Innovación en las perspectivas metodológicas del Trabajo Social.** Santiago de Chile: ILADES.
- ✓ Max-Neef, M. (2007). **Desarrollo Escala a Humana. Una opción para el futuro.** Centro de alternativas para el desarrollo, Fundación Dag Hammarskjöld. Medellín, Colombia: Proyecto 20 Editores.

- ✓ Medina, M. (2007). **La implantación de la calidad en servicios sociales. desafío a la tradición.** Revista de Asuntos Sociales, 8.
- ✓ Méndez, A. (1976). **Gestión de la producción y Trabajo Social.** Caracas. Ediciones FACES-U.C.V.
- ✓ Méndez, M. (2006). **La identidad profesional... ¿Una cuestión no resuelta en el Trabajo Social?** Consultado el día 11 de Noviembre de 2011. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr>.
- ✓ Molina, L. y Romero, C. (2007). **Aproximación a un perfil de la intervención del Trabajo Social en los años noventa.** Consultado el día 21 de Noviembre de 2011. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr>
- ✓ Morera, N. (2007). **La formación en Trabajo Social desde la complejidad y heterogeneidad de los contextos y realidades sociales.** Revista Costarricense de Trabajo Social, (13), 15-43.
- ✓ Parra, G. (2003). **Antimodernidad y Trabajo Social. Hacia una caracterización del Trabajo Social.** Buenos Aires, Amorrutu.
- ✓ Picardi, D. (2009:05). **Metodología e ideología en la intervención profesional en Trabajo Social.** Revista Margen, (54), 1-7.
- ✓ Rincón, C. (2004). **Relaciones interdisciplinarias entre trabajo social y otras disciplinas. Un estudio de citas.** Universidad de Antioquia, Colombia: Ediciones DPFA.
- ✓ Rodríguez, E. (2007) **Recursos para la Orientación Académica y Profesional.** Consultado el día 18 de Noviembre de 2011. Disponible en <http://www.orientared.com/orientacion.php>.
- ✓ Romero, M. (2005). **Desarrollo histórico-teórico del modelo terapéutico de intervención en Trabajo Social.** Consultado el día 02 de Agosto de 2011. Disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr>
- ✓ Sabino, C. (2008). **El proceso de investigación.** Consultado el día 14 de Noviembre de 2011. Disponible en : __metodoinvestigacion.wordpress.com//el-proceso-de-investigacioncarlos-sabino/
- ✓ Sonia, L. (2004). **Se puede hablar de calidad de vida en el contexto del Trabajo Social.** Cuadernos de Trabajo Social, 16 (01), 109-119.
- ✓ Vigoya, A. (2006). **Bienestar Social Laboral: Una nueva propuesta.** Bogotá, D. C. Ediciones DPFA.

- ✓ Wikipedia la enciclopedia libre. **Funciones del Trabajo Social**. Consultado el día 25 de Agosto de 2011. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Funcionestrabsocial%C3%ADa>.

ANEXOS

PROGRAMAS Y BENEFICIOS SOCIALES ESTABLECIDOS EN LAS CONVENCIONES COLECTIVAS DE TRABAJO DE LOS SINDICATOS: ASEUDO, ASPUDO, UTIGPUDO Y STUDONS.

La Convención Colectiva de trabajo es un instrumento que sigue las condiciones de los trabajadores de la universidad de oriente y los trabajadores.

Asimismo, la Convención Colectiva de trabajo establece las condiciones laborales y el conjunto de programas y beneficios sociales aplicables a las relaciones individuales y colectivas de trabajo. La misma pretende equilibrar las posiciones de ambas partes e intenta superar las insuficiencias de la convención colectiva anterior, adaptándola a las necesidades de estos y a los cambios técnicos y económicos.

A continuación presentamos las cláusulas que contemplan los programas y beneficios sociales que recibe el personal perteneciente a los sindicatos del personal Administrativo: ASEUDO, ASPUDO y personal Obrero: UTIGPUDO Y STUDONS:

ASOCIACIÓN SINDICAL DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE. (ASEUDO)

Cláusula N° 70.- BECAS PARA LOS HIJOS DE LOS TRABAJADORES

La universidad, se compromete en otorgar becas a los hijos de los trabajadores universitarios afiliados a estas organizaciones sindicales signatarias de la presente convención colectiva de trabajo (ASEUDO BOLIVAR, ASEUDO SUCRE, SINTRAUDO ANZOATEGUI, SINTRAUDO NUEVA ESPARTA Y SINTRAUDO MONAGAS), que tengan meritos suficiente para cursar estudios de Educación Inicial, Educación Básica, Educación Secundaria, Normal, Técnica, Comercial, Pedagógica y Educación Superior, en los siguientes términos.

- a) Educación Inicial: Cien (100) becas para estudios de Educación Inicial, a razón de TREINTA Y CINCO MIL BOLIVARES (Bs. 35.000,00) mensuales cada una, durante el año escolar.

b) Educación Básica: (primera etapa: 1° a 6° grado)

Doscientos cincuenta (250) becas para estudios de Educación Básica, a a razón de CUARENTA MIL BOLIVARES (Bs. 40.000,00) mensuales cada una, durante el año escolar.

c) Educación Básica: (Segunda etapa: 7° a 9° grado)

Ciento cincuenta (150) becas para estudios de Educación Básica, en su segunda etapa, a razón de CUARENTA Y CINCO MIL BOLIVARES (Bs. 45.000,00) mensuales cada una, durante el año escolar.

d) Educación Secundaria, normal, técnica, comercial y mercantil:

Ciento Cincuenta (150) becas para estudios de Educación Secundaria, normal, técnica, comercial y mercantil, a razón de CINCUENTA MIL BOLIVARES (Bs. 50.000,00) mensuales cada una durante el año escolar.

e) Educación Universitaria: Ciento Cincuenta (150) becas para estudios de Educación Universitaria, Pedagógico y Técnico Superior Universitario, a razón de SETENTA MIL BOLIVARES (Bs. 70.000,00) mensuales cada una, durante el período académico respectivo.

Cláusula N° 77.- SEGURO SOCIAL OBLIGATORIO

La universidad, se compromete que cuando por disposición del ejecutivo nacional, se extienda a los trabajadores de la universidad, los beneficios de asistencia medica y de prestaciones en dinero por incapacidad temporal, establecida en la ley de Seguro Social Obligatorio, aplicara este régimen legal, siempre y cuando no menoscabe los beneficios obtenidos en esta convención colectiva de trabajo.

Cláusula N° 89.- JUBILACIÓN

La Universidad, se compromete a reconocer el derecho de jubilaciones en las siguientes condiciones:

- a) A los trabajadores que hayan cumplido veinticinco (25) años de servicios, cualquiera sea la edad.
- b) A los varones al cumplir Sesenta (60) años de edad y las mujeres a los Cincuenta y cinco (55) años de edad y que hayan cumplido Veinte.
- c) Los trabajadores que hayan cumplido Veinte (20) años, de servicio ininterrumpidos en la institución, laborando permanente en la manipulación de equipos radioactivos, manipulación de sustancias toxica (laboratorio) material bibliográfico (biblioteca), agentes patógenos y otros de comprobada acción negativa para el organismo. Cancelándole el equivalente a Veinticinco (25) años de prestaciones sociales; esta causal será determinada por una comisión de especialistas en medicina, seguridad industrial y ambiental nombrada a tal efecto.

Cláusula N° 91.- SOLICITUD DE JUBILACIÓN

A fin de hacer efectiva su jubilación, los trabajadores que cumplan con los requisitos establecidos en la cláusula 94 dirigirán una comunicación a la Dirección o Delegación de personal de acuerdo a lo establecido en el Reglamento respectivo.

Las solicitudes de jubilación deberán acompañarse de la copia certificada de la partida de nacimiento o de justificativo supletorio debidamente notariado, copia de la Cédula de Identidad, así como de las constancias del tiempo de servicio, solvencia administrativa, constancia de estudio de hijos mayores de dieciocho (18) años, copia de la partida de nacimiento si es por años de servicios y original de la partida de nacimiento si es por edad. No se dará curso a solicitudes que no fueren acompañadas de estos documentos.

Cláusula N° 100.- SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN, CIRUGIA Y MATERNIDAD.

La Universidad se compromete en cubrir hasta un monto de Diez millones de Bolívares (Bs. 10.000.000,00) para el titular y para la carga familiar los servicios de hospitalización, Cirugía y Maternidad en que incurra el trabajador por enfermedad de él o sus parientes respectivamente. Igualmente contratarán una póliza complementaria que cubrirá un monto de Quince millones de bolívares (Bs. 15.000.000,00) si la universidad opta por contratar un plan de seguro colectivo, para la cobertura de este beneficio, en el proceso de licitación y selección participara las organizaciones sindicales, signataria de la presente convención colectiva de trabajo. En todo caso la universidad cubrirá en Sesenta por ciento (60%) y el trabajador un Cuarenta por ciento (40%), de los gastos que no cubran el seguro colectivo contratado.

Igualmente la universidad contratara una póliza complementaria adicional por los montos que de mutuo acuerdo ya se establezcan con las organizaciones sindicales signatarias de la presente convención colectiva, la cual será cubierta en un sesenta por ciento (60%) por la universidad un cuarenta por ciento (40%) por el trabajador, a través de los descuentos por nomina.

Cláusula N° 108.- ADIESTRAMIENTO DE PERSONAL

La Universidad, conjuntamente con las organizaciones Sindicales, signatarias de la presente Convención Colectiva de Trabajo, se compromete en planificar, desarrollar, promover y ejecutar programas de capacitación y adiestramiento en materias o especialidades vinculadas con los servicios que prestan a la institución. A este fin, las partes deberán elaborar y preparar un plan de adiestramiento y cursos de Capacitación que pueda elevar el nivel técnico y profesional de los trabajadores administrativos afiliados a estas organizaciones sindicales de ASEUDO.

ASOCIACIÓN DE PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE. (**ASPUDO**)

Cláusula N° 35.- JUBILACIÓN

La Universidad reconocerá el derecho de jubilaciones en las siguientes condiciones:

- a) los trabajadores Aspudistas que hayan cumplido Veinticinco (25) años de servicio cualquiera sea la edad.

- b) Los hombres al cumplir Sesenta (60) años de edad y las mujeres a los Cincuenta y Cinco (55) años de edad y que hayan cumplido Veinte (20) años de servicio en la administración Pública. Es requisito indispensable haber cumplido, al menos, doce años y medio (12,5) de servicio en la universidad.

Cláusula N° 36.- SOLICITUD DE JUBILACIÓN

La solicitud de jubilación será tramitada de acuerdo a lo contemplado en el reglamento de jubilaciones y pensiones del personal administrativo de la Universidad de Oriente queda expresamente convenido que una vez que el trabajador udista haya obtenido la probación de la jubilación por parte del consejo universitario debe separarse del cargo que venía desempeñando.

Cláusula N° 72.- SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN, CIRUGIA Y MATERNIDAD

La Universidad conviene en continuar cancelando los servicios de hospitalización, cirugía y maternidad en que incurra el trabajador udista por enfermedad de él, su cónyuge, padres e hijos. Si la universidad opta por contratar un plan de seguro colectivo de hospitalización, cirugía y maternidad para la cobertura de este beneficio, la póliza básica y su extensión en ningún caso podrán ser inferiores a la cobertura vigente. Para el proceso de licitación del seguro, la universidad conviene en aceptar la presencia de un representante de Aspudo, previamente designado por la junta directiva.

Asimismo, la universidad, en caso de ser requerida, cubrirá por anticipado los gastos de hospitalización, dicho monto le será reintegrado una vez que el seguro cancele el respectivo siniestro.

Cláusula N° 77.- BECAS PARA LOS HIJOS DE LOS TRABAJADORES-ASPUDISTA.

La Universidad conviene en otorgar becas a los hijos de los trabajadores para estudios de básica, diversificado y superior de acuerdo a:

Para estudios básico y diversificado Bs. 30.000 mensual.

Para educación superior y técnica Bs. 50.000 mensual.

Cláusula N° 97.- CURSOS DE MEJORAMIENTO PROFESIONAL

La Universidad conviene en establecer mecanismos que conlleven al mejoramiento del trabajador Aspudista, mediante cursos de perfeccionamiento en áreas técnicas, humanísticas, docentes, y de investigación.

SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE (STUDONS).

Cláusula N° 13.- CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

El empleador conviene en entregar a cada Organización Sindical, en el primer trimestre de cada año el plan de adiestramiento para el personal trabajador (a) obrero (a) de las instituciones de Educación Superior, además de diligenciar a través de INCES

u otro instituto de capacitación para adultos, cursos para la capacitación de sus trabajadores obreros. La Organización Sindical, lo hará del conocimiento de los afiliados, a los fines que los trabajadores (as) obreros (as) interesados formalicen la correspondiente inscripción. El costo de los cursos de capacitación será imputado a los presupuestos de cada una de las instituciones, así como el otorgamiento del permiso respectivo. La aprobación de dichos cursos será considerada como credencial de merito de ascenso.

Cláusula N° 29.- BECAS PARA HIJOS DE LO TRABAJADORES.

La parte empleadora conviene en establecer un monto destinado al pago de Becas para los hijos de los trabajadores de salarios vigentes, multiplicado por el número de trabajadores obreros, las partes acuerdan que las becas de educación básica, media diversificada, media profesional, y educación superior, tendrá un valor mensual no inferior de 100,00. La concesión de las becas, estará sujeta al récord académico, a la condición de alumno no repitiente y al nivel socioeconómico. La distribución de las Becas estará a cargo de una Comisión paritaria, integrada por las partes.

Cláusula N° 34.- SEGURO DE HOSPITALIZACIÓN, CIRUGIA Y MATERNIDAD (H.C.M).

El empleador continuará garantizando la vigencia de una póliza de seguros por concepto de Hospitalización, Cirugía y Maternidad, en las mismas condiciones existente hasta el 31/12/2008; Asimismo, las partes se comprometen a integrar una comisión que presentara una propuesta que permita llevar la póliza colectiva H.C.M a veinte mil bolívares (Bs. 20.000) por siniestro a partir del 01/01/2009 bajo las condiciones A) En lo referente a la contratación de la póliza, se procederá de conformidad conforme en el Decreto con rango, valor y fuerza de ley de contrataciones públicas B) Dicha póliza deberá amparar y proteger a los trabajadores (as) obrero (as) activos, jubilados y pensionados y parientes C) en caso de los sobrevivientes, serán beneficiarios el

cónyuge o la cónyuge, concubino o concubina del causante o la causante, los hijos e hijas hasta los 18 años y los hijos excepcionales. D) en caso de no haber tenido cónyuge, concubina o descendiente alguno tendrá derecho al beneficio la madre y el padre del trabajador causante.

Cláusula N° 35.- SEGURO SOCIAL OBLIGATORIO

El empleador se compromete a mantener actualizada la inscripción de los trabajadores obreros (as) en el Seguro Social Obligatorio (S.S.O) de acuerdo a lo que determine la ley en consecuencia ningún trabajador obrero (a) debe estar desprotegido de este beneficio. El empleador continuará garantizando la vigencia de una póliza de seguros, por concepto de vida y accidentes personales sin costo alguno para el trabajador (a), bajo las siguientes condiciones: A) por muerte natural o accidental: No menor a veinte mil bolívares (Bs. 20.000); Asimismo, en las instituciones donde este beneficio supere lo aquí acordado se mantendrá el más favorable, en el entendido que estos beneficios no son acumulables.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La presente entrevista tiene como objetivo fundamental, obtener información con relación al nivel de atención brindada a los usuarios del Departamento de Servicio Social del Rectorado de la Universidad de Oriente. Recuerde que los datos suministrados son confidenciales y lo único importante es su opinión sincera.

INSTRUCCIONES

En seguida encontrará varias preguntas identificadas con números y éstas a su vez divididas en alternativas identificadas con letras. Marque con una equis (X) la alternativa que para usted su respuesta.

01.- ¿Algunas vez ha solicitado los servicios del Departamento de Servicio Social?

a.- Si _____

b.- No _____

Si la respuesta anterior fue negativa responda pregunta Nº 02, en su defecto obviar la misma y continuar el cuestionario.

02.- ¿Por qué no has solicitado los servicios?

a.- No te interesan _____

b.- No los necesita _____

c.- Demasiados trámites para obtenerlos _____

d.- No responde _____

03.- ¿Cuáles servicios y/o programas del Departamento de Servicio Social ha solicitado?

a.- Atención de Caso		e.- Planes Vacacionales (Niños)	
b.- Formación y Capacitación		f.- Becas para los hijos de los trabajadores	
c.- Turismo Social		g.- Jubilación y Pensiones	
d.- Cargas Familiares		h.- Seguro Social Obligatorio	

04.-
¿Cuánto

tiempo esperó para ser atendido?

Servicios y/o Programas	Menos de 15 minutos	Entre 15 minutos hasta 30 minutos	Entre 31 minutos y 01 hora	Más de 01 hora	otro

			hora		
a.- Atención de Caso					
b.- Formación y Capacitación					
c.- Turismo Social					
d.- Cargas Familiares					
e.- Planes Vacacionales (Niños)					
f.- Becas para los hijos de los trabajadores					
g.- Jubilación y Pensiones					
h.- Seguro Social Obligatorio					

05.- ¿Cómo consideró la duración de la atención?

Servicios y/o Programas	De masiado corta	Sufi ciente	Demasiado larga
a.- Atención de Caso			
b.- Formación y Capacitación			
c.- Turismo Social			
d.- Cargas Familiares			
e.- Planes Vacacionales (Niños)			
f.- Becas para los hijos de los trabajadores			
g.- Jubilación y Pensiones			
h.- Seguro Social Obligatorio			

06.- ¿Recibió un trato respetuoso, amable y considerado del Personal del Departamento de Servicio Social?

Servicios y/o Programas	S	N
	i	o
a.- Atención de Caso		
b.- Formación y Capacitación		
c.- Turismo Social		
d.- Cargas Familiares		
e.- Planes Vacacionales (Niños)		
f.- Becas para los hijos de los trabajadores		
g.- Jubilación y Pensiones		
h.- Seguro Social		

Obligatorio		
-------------	--	--

07.- ¿Cómo considera los requisitos exigidos por el Departamento de Servicio Social?

Servicios y/o Programas	Pocos requisitos	Suficiente requisitos	Demasiados requisitos
a.- Atención de Caso			
b.- Formación y Capacitación			
c.- Turismo Social			
d.- Cargas Familiares			
e.- Planes Vacacionales (Niños)			
f.- Becas para los hijos de los trabajadores			
g.- Jubilación y Pensiones			
h.- Seguro Social Obligatorio			

8.- ¿Alguna vez le han negado la atención requerida en el Departamento de Servicio Social?

Servicios y/o Programas	i	o
a.- Atención de Caso		
b.- Formación y Capacitación		
c.- Turismo Social		
d.- Cargas Familiares		
e.- Planes Vacacionales (Niños)		
f.- Becas para los hijos de los trabajadores		
g.- Jubilación y Pensiones		
h.- Seguro Social Obligatorio		

09.- ¿Ha formulado Ud. alguna queja contra el Departamento de Servicio Social por la atención prestada?

Servicios y/o Programas	i	o
a.- Atención de Caso		

b.- Formación y Capacitación		
c.- Turismo Social		
d.- Cargas Familiares		
e.- Planes Vacacionales (Niños)		
f.- Becas para los hijos de los trabajadores		
g.- Jubilación y Pensiones		
h.- Seguro Social Obligatorio		

10.- ¿Considera Ud. que el personal manifiesta conocimiento de los procesos y procedimientos organizacionales, para la atención de los usuarios del servicio?

Servicios y/o Programas	i	o	No sabe/No responde
a.- Atención de Caso			
b.- Formación y Capacitación			
c.- Turismo Social			
d.- Cargas Familiares			
e.- Planes Vacacionales (Niños)			
f.- Becas para los hijos de los trabajadores			
g.- Jubilación y Pensiones			
h.- Seguro Social Obligatorio			

11.- ¿Considera Ud. que el personal manifiesta habilidades para la atención de los usuarios del servicio?

Servicios y/o Programas	i	o	No sabe/No responde
a.- Atención de Caso			
b.- Formación y Capacitación			
c.- Turismo Social			
d.- Cargas Familiares			
e.- Planes Vacacionales (Niños)			
f.- Becas para los hijos de los trabajadores			
g.- Jubilación y Pensiones			
h.- Seguro Social			

Obligatorio			
-------------	--	--	--

12.- ¿Considera Ud. que el personal manifiesta disponibilidad para la atención de los usuarios del servicio?

Servicios y/o Programas	i	o	No sabe/No responde
a.- Atención de Caso			
b.- Formación y Capacitación			
c.- Turismo Social			
d.- Cargas Familiares			
e.- Planes Vacacionales (Niños)			
f.- Becas para los hijos de los trabajadores			
g.- Jubilación y Pensiones			
h.- Seguro Social Obligatorio			
i.- H.C.M.			

13.- En relación a la explicación u orientación que le dio el funcionario del Departamento sobre su solicitud:

Servicios y/o Programas	No entendió nada	Lo entendió todo	No le dio ninguna explicación
a.- Atención de Caso			
b.- Formación y Capacitación			
c.- Turismo Social			
d.- Cargas Familiares			
e.- Planes Vacacionales (Niños)			
f.- Becas para los hijos de los trabajadores			
g.- Jubilación y Pensiones			
h.- Seguro Social Obligatorio			

14.- ¿Cumplió usted con las recomendaciones dadas por el Departamento de Servicio Social al momento de realizar su solicitud?

Servicios y/o Programas	i	o
a.- Atención de Caso		

b.- Formación y Capacitación		
c.- Turismo Social		
d.- Cargas Familiares		
e.- Planes Vacacionales (Niños)		
f.- Becas para los hijos de los trabajadores		
g.- Jubilación y Pensiones		
h.- Seguro Social Obligatorio		

De ser negativo, justifique su respuesta.

15.- ¿Cómo considera Ud. las actividades y/o programas prestados por el Departamento de Servicio Social?

Servicios y/o Programas	Innovadores	Tradicionales	No sabe/No responde
a.- Atención de Caso			
b.- Formación y Capacitación			
c.- Turismo Social			
d.- Cargas Familiares			
e.- Planes Vacacionales (Niños)			
f.- Becas para los hijos de los trabajadores			
g.- Jubilación y Pensiones			
h.- Seguro Social Obligatorio			
Servicios y/o Programas	Totalmente Satisfecho	Parcialmente Satisfecho	
a.- Atención de Caso			

16.- Con respecto a la atención recibida en el Departamento de Servicio Social Ud. se considera:

b.- Formación y Capacitación		
c.- Turismo Social		
d.- Cargas Familiares		
e.- Planes Vacacionales (Niños)		
f.- Becas para los hijos de los trabajadores		
g.- Jubilación y Pensiones		
h.- Seguro Social Obligatorio		

17.- ¿Qué recomendaría para mejorar u optimizar la atención del Departamento de Servicio Social?

19.- ¿Qué recomendaría al usuario para que hiciese mejor uso de los programas y/o servicios del Departamento?

GRACIAS POR LA COLABORACIÓN PRESTADA

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES SOCIALES QUE LABORAN EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL DEL RECTORADO

U.D.O.

Por medio de la presente guía de entrevista se pretende conocer las herramientas teóricas, técnicas y metodológicas implementadas por los Trabajadores Sociales adscritos al Departamento de Servicio Social, así como su influencia y participación en la toma de decisiones y ejecución de los programas orientados al logro del bienestar social del personal administrativo y obrero del Rectorado de la Universidad de Oriente.

1. ¿En que sección se desempeña usted en el Departamento de Servicio Social?

2. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la sección del Departamento de Servicio Social del Rectorado?

0 – 4 años____ 5 – 9 años____ 10 años o más____
3. ¿Qué cargo desempeña actualmente en el Departamento de Servicio Social del Rectorado?
4. ¿Utiliza usted los conocimientos teóricos, técnicos y metodológicos inherentes a su formación profesional en su desempeño laboral?
5. ¿Cuáles son los referentes teóricos utilizados en los procesos de atención de los usuarios de la sección en la que usted labora?
6. ¿Cuáles son los referentes técnicos utilizados en los procesos de atención de los usuarios de la sección en la que usted labora?
7. ¿Cuáles son los referentes metodológicos utilizados en los procesos de atención de los usuarios de la sección en la que usted labora?
8. ¿Se toma en cuenta su opinión en decisiones importantes relativas a la dinámica de la sección donde usted se desempeña?
9. ¿Tiene usted libertad para organizar su trabajo en la sección en la que usted labora?
10. ¿Se permite a los Trabajadores Sociales hacer propuestas para mejorar u optimizar los procesos y/o procedimientos propios de la dinámica operativa del Servicio?
11. ¿Los Trabajadores Sociales del Departamento de Servicio Social del Rectorado tienen la posibilidad de participar en el diseño, planificación, control, ejecución y seguimiento de las actividades y/o programas desarrollados por el Departamento de Servicio Social del Rectorado?

12. ¿Cumple usted con los actos normativos necesarios para la ejecución de las tareas relativas al área donde labora?
 13. ¿Considera usted, que las funciones asignadas al trabajador social están en consonancia con los objetivos, misión y visión del servicio?
 14. ¿Recibe la capacitación adecuada y a tiempo para atender las demandas atinentes al ejercicio de su profesión? ¿Especifique en cuáles aspectos?
 15. ¿Qué impacto tiene la capacitación técnica recibida en la atención brindada en el Departamento de Servicio Social?
 16. ¿Las herramientas y técnicas empleadas por los Trabajadores Sociales en el Departamento de Servicio Social del Rectorado se adaptan y responden a los cambios o transformaciones de la dinámica socio-laboral propia del Rectorado de la Universidad de Oriente?
 17. ¿El Trabajador Social da seguimiento a las demandas procesadas y gestionadas por el Departamento de Servicio Social del Rectorado?
- ¿Considera usted que sus conocimientos profesionales inciden en el logro de los objetivos propuestos por el Departamento de Servicio Social?

HOJA DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	Estudio Sobre La Incidencia Del Rol Del Trabajador Social En Los Programas Y Beneficios Sociales Implementados Por El Departamento De Servicio Social Del Rectorado De La Universidad De Oriente, Cumaná. 2011.
--------	---

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
González R, Aslumelg A.	CVLAC	14.009.446
	e-mail	miraslug@hotmail.com
Jiménez G, Richard de J	CVLAC	10.462.024
	e-mail	Jiménez.r2011@hotmail.com

Palabras o frases claves:

Trabajo social
Bienestar social
Programas sociales
Beneficios sociales

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Trabajo Social

Resumen (abstract):

El Trabajo Social en el ámbito laboral e institucional es producto de las luchas obreras por mejorar sus condiciones de trabajo. Esta afirmación deja ver la situación ambivalente del Trabajador Social como prestador de servicio en pro del bienestar social de los trabajadores, y a la vez como benefactor; ya que la prestación de tales servicios repercute en la satisfacción de sus propias necesidades y las de su núcleo familiar. De lo que se infiere que el ejercicio profesional de los Trabajadores Sociales en el campo laboral e institucional, está enmarcado dentro de acciones dirigidas a la obtención de objetivos comunes a la clase trabajadora, a partir de la implementación de programas y/o beneficios sociales. De allí que se planteó este estudio sobre la incidencia del Trabajador Social en los programas y beneficios sociales orientados al logro del bienestar social del personal administrativo y obrero del Rectorado de la Universidad de Oriente, trazándose como objetivo general: Determinar la incidencia del Rol del Trabajador Social en los programas y beneficios sociales orientados al logro del bienestar social del personal administrativo y obrero del Rectorado de la Universidad de Oriente. La metodología de esta investigación es de tipo descriptiva, su diseño fue de campo, la recolección de los datos se realizó a través de la aplicación de una entrevista tipo encuesta estructurada a ciento cinco (105) usuarios del servicio, y una guía de entrevista no estructurada a los cinco (5) Trabajadores Sociales del referido Departamento. Los resultados obtenidos están presentados en forma de gráficos circulares con cifras porcentuales para una mayor comprensión sobre el análisis de los datos, concluyendo que la capacitación y formación académica requerida sumada a la experiencia laboral y el ejercicio consuetudinario de los roles del Trabajador Social con dedicación, idoneidad y responsabilidad tiene una incidencia positiva en la consecución de los objetivos, misión y visión del referido departamento donde presta servicios, fomentando la confianza y participación de los usuarios en los programas y beneficios sociales ofertados en función de la satisfacción de sus necesidades, y el logro del bienestar socio-laboral.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Otero Hilda	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input checked="" type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	8.652.093
	e-mail	@yahoo.com
Malaver Tossut Iris Gabriela	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	6.464.350
	e-mail	imalaver@gmail.com
Zoraya M. Palomo Coronado	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	16.486.448
	e-mail	Zor_grisi@hotmail.com

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2012	06	29

Lenguaje: Español



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR *[Signature]*
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

[Signature]
JUAN A. BOLANOS CUNPELE
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/marija

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

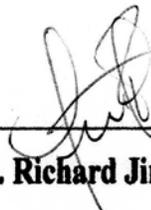
Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009): “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Concejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Concejo Universitario, para su autorización”.



Br. Aslumelg González

AUTOR



Br. Richard Jiménez

AUTOR



Prof. Hilda Otero

TUTOR