



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
PASANTÍAS PROFESIONALES

**EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL ENTE NACIONAL DEL GAS
(ENAGAS).**

(FEBRERO-MAYO 2014)

“Guía Práctica de Abordaje y Acompañamiento Técnico-Social para el Proyecto de
Sustitución de Líneas Internas de Gas”.

Informe de Pasantías

Tutor Académico:

Profa. Gabriela Morillo

Tutor Institucional:

Lic. Gladys Ramones

Autores:

Briceño Ronald

Márquez Eliana

Caracas, Septiembre 2014



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
PASANTÍAS PROFESIONALES

Caracas, Septiembre 2014

CARTA DE ACEPTACION DE TUTORIA ACADEMICA.

Universidad Central de Venezuela
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Trabajo Social
Presente.-

Yo, Profesora Gabriela Morillo, Titular de la Cedula de Identidad N° 11.652.390 Tutora de Pasantías Profesionales de Escuela de Trabajo Social, me dirijo a Ud. En la oportunidad de comunicarle que acepto ser Tutora Académica de los bachilleres Briceño Ronald C.I: 21.375.587 y Márquez Eliana C.I: 16.911.810, estudiantes regulares de Pasantías Profesionales, de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela, quienes realizaran Pasantías Profesionales en el Ente Nacional del Gas (ENAGAS), ubicado en la Urbanización Los Caobos, Calle Panamá con Av. Libertador, Torre Canarias (Antigua Sede de Seguros Canarias), Piso 7, Caracas – Venezuela, durante el semestre regular.

Sin otro particular a que hacer referencia me suscribo de Usted,

Muy atentamente,

Profesora Gabriela Morillo



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
COMISIÓN DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO



VEREDICTO

Reunidos en la Sala del Consejo de Escuela, el día 02/10/2014, los Profesores: **Gabriela Morillo, Flor Bautista y José Gregorio Afonso**, designados por el Consejo de Escuela en su sesión de fecha 22/09/2014, para examinar el Trabajo Especial de Grado titulado: Experiencias profesionales en el Ente Nacional de Gas (ENAGAS) FEBRERO-MAYO 2014. Presentado por los Bachilleres: **Eliana Márquez y Ronald Briceño**, titulares de la cédula de identidad números: 16.911.810 Y 21.375.587, hemos decidido evaluarlo con la calificación de:

Aprobado

Jurado Evaluador:

Prof. Gabriela Morillo
Tutora.



Prof. Flor Bautista
Jurado.

Prof. José Gregorio Afonso
Jurado.





UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
PASANTIAS PROFESIONALES

HOJA DE CERTIFICACION DE INFORME FINAL DE PASANTIAS

Por medio de la presente se hace constar que los bachilleres. Briceño Ronald C.I: 21.375.587 y Márquez Eliana C.I: 16.911.810, cursantes de Pasantías Profesionales en la Escuela de Trabajo Social, de la Universidad Central de Venezuela, realizaron satisfactoriamente la actividad curricular de Pasantías Profesionales, en el periodo académico 2014-II.

Tutor Académico:
Profa. Gabriela Morillo

Tutora Institucional:
Lic. Gladys Ramones

En caracas, días del mes Septiembre de 2014.

AGRADECIMIENTOS

A Dios todo poderoso creador del universo y dueño de nuestras vidas, gracias por permitirnos obtener nuevos conocimientos necesarios para optar al título de Licenciados en Trabajo Social.

A la Universidad Central de Venezuela, a sus autoridades, personal administrativo, docente y obrero por dar lo mejor de sí cada día, contribuyendo con la formación de profesionales de calidad.

A la Escuela de Trabajo Social, la que fue nuestro segundo hogar durante nuestros cinco (5) Años de formación académica.

A nuestra institución de adscripción, Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS) por brindarnos la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquirido durante nuestra formación académica.

A nuestra Tutora Institucional: Licenciada Gladys Ramones por el apoyo, compromiso y acompañamiento profesional.

A nuestra Tutora Académica: Licenciada Gabriela Morillo, quien asertivamente nos condujo hacia el camino del éxito con paciencia, motivación y apoyo constante, no sólo como nuestra profesora sino también como nuestra amiga, muchísimas gracias...

A todos nuestros compañeros (as) y familiares, quienes a lo largo de nuestra vida y formación de académica nos han apoyado, creyendo en nosotros sin poder en duda nuestras habilidades y destrezas.

A todos los profesores y profesoras de la Escuela de Trabajo Social, por sus orientaciones, conocimientos y consejos desinteresados en los momentos más difíciles. Especialmente a: Gabriela Morillo, Katuska Maestre, Patricia Martínez y Rossana Duarte.

Agradecemos también, a todos y cada uno de los actores que han estado involucrados y también han sido partícipes de este hermoso trabajo, en especial a: Yoraisy Huises, Patricia Araujo, Noriana Agamez, Dayana Huices, Néstor Aponte, Nelly Henríquez, Alexander Barreto, Gustavo Aponte, Juan Fernando Sánchez, Jorge Luis Sánchez, Nelson Peña, entre otros; ya que ellos han contribuido significativamente en el desarrollo de esta experiencia.

*“Mientras el río corra, los montes hagan sombra y
en el cielo hayan estrellas, debe durar en la memoria
el beneficio recibido en la mente del hombre agradecido”*

Virgilio

DEDICATORIAS

Son muchas las personas a las que me gustaría dedicarle este Trabajo Especial de Grado, por su apoyo incondicional, comprensión, cariño y compañía en este largo proceso de mi vida; Aunque algunas no se encuentran aquí conmigo físicamente, los recuerdo y los llevo en mi mente y corazón... Gracias por formar parte de mí, Los Amo!!!

A mi Dios Todopoderoso quien supo guiarme en este camino, por darme la fortaleza para seguir adelante y no decaer en aquellos momentos difíciles, gracias por enseñarme a enfrentar las adversidades...

A mi Madre, por apoyarme día a día en el cuidado de mi bebe en aquellos momentos de ausencia, por llenar ese vacío que dejaba cada madrugada...

A mi Padre, por ser el mejor hombre del mundo, aunque el destino nos hayas separado te amare por siempre mi REY. Este triunfo también es tuyo...

A Diomara Blanco, por ayudarme a cumplir mi sueño y abrirme la puerta al éxito... Te Quiero!!!

A mi Esposo Melvin, por ser paciente y ayudarme a construir mi sueño, por la confianza y el apoyo incondicional para culminar en feliz término mi carrera... Te Amo!!!

A ti Hijo, por darme la fuerza para seguir adelante. Eres el regalo más grande que dios de a dado... Te Amo!!!

A mis Sobrinos, por existir y formar parte de mi vida.. Los Amo!!!

A mi Herman Maira, gracias por apoyarme a lo largo de mi vida y en el cuidado de mi bebe... Te Quiero!!!

A mi Compañero de Pasantías, por haber conformado un excelente equipo de trabajo, donde compartimos momentos de felicidad, angustia, desesperación y cansancio, Eres un ser extraordinario con el cual me identifiqué, eres un gran compañero... Te Quiero!!!

A nuestra Tutora Gabriela Morillo, por transmitirnos sus conocimientos y contribuir con nuestra formación profesional, gracias por sus orientaciones, paciencia, tolerancia y comprensión... Se le Aprecia!!!

A mi Prima Yoraisy, por brindarme palabras de aliento en aquellos momentos donde más lo necesite... Te Quiero!!!

A mi Amiga Yokasta, quien me brindó su apoyo incondicional, dándome fuerza y aliento para seguir adelante... Te Quiero!!!

A Johana, por brindarme su apoyo incondicional, deseando siempre lo mejor para mí... Te Quiero!!!

A todas aquellas personas, que de cierta manera contribuyeron con el logro de tan anhelado sueño...

Eliana Márquez

Dedico el presente trabajo primeramente a Dios, quien a través de ángeles celestiales y terrenales me ha guiado a lo largo de la vida, sin la confianza plena hacia él, no lo hubiese podido lograr... A ti señor te doy Gracias!!!

A mi ABUELA: Leónides Garcés de Morales, quien con su amor interminable y su don de bondad siempre ha estado apoyándome, este logro también es tuyo... Te Amo!!!

A mis Padres: Ana Victoria Morales y Pedro Briceño, quienes cultivaron mi corazón para lo grande, los cuales me han brindado amor, cariño y valores desde que soy un niño, les doy gracias por darme la vida, sin ustedes este sueño hoy no fuese realidad... Los Adoro!!!

A mis Hermanos: Alexander, José, Jean Raúl, Jean Franco y Pedrito, quienes entre peleas, tristezas, alegrías y gratos momentos me han demostrado que no estoy solo, que siempre contaré con ustedes... Los Quiero Mucho!!!

A mis Tíos, Tías, Primos, Primas, Sobrinos, Sobrinas y Cuñadas, quisiera nombrarlos a cada uno de ustedes, pero son muchos, eso no quiere decir que no me acuerde de cada uno... Los Quiero Mucho!!!

A quienes sin ser mi familia consanguínea, apostaron a mí brindándome apoyo y buenos deseos desde la distancia: Maritza (Mi segunda Madre), Dalisde, Delisde, Ramón, Monchi, Jasser y Tía Doris, Gracias por hacerme parte de su familia... Los Quiero en Grande!!!

A mis grandes amigas, quienes siempre me han brindado apoyo a lo largo de mi carrera: Delisde Mendez, Yoraisy Huisés y Edmiry Gil, gracias por siempre estar allí... Las Adoro!!!

A mis hermanas en Cristo: Sandra, Betty, Sol, Flor y Ana, quienes siempre me incluyeron en sus oraciones con el propósito de lograr tan anhelada meta... Mi mayor agradecimiento para ustedes, Dios las bendiga siempre.

A mi compañera de pasantías, Amiga y Excelente persona: Eliana Márquez, le doy gracias a Dios por colocarte en mi camino y permitir que juntos lográramos nuestra mayor Meta, a pesar de las adversidades y las diferencias juntos lo alcanzamos, gracias por todo... Te Quiero!!!

A mi Profesora y Tutora Académica: Gabriela Morillo, infinitas gracias. Sin su apoyo y su constancia este logro no hubiese sido posible, Siempre le estaré agradecido... Gracias mi estimada y siempre recordada Profesora, este triunfo también es suyo!!!

A mis queridas amigas(as) y compañeros(as) de estudio, por estar siempre ahí en el momento que los(as) necesite, apoyándome y aconsejándome a lo largo de mi Carrera Profesional. Siempre los recordaré con gran afecto, a Todos (as) Gracias...

A todas las personas que durante estos 5 años de experiencia, se convirtieron en mis hermanos (as), en mi familia, con una palabra de aliento, con una mano amiga, por escucharme, por estar pendiente de mí, para ustedes este triunfo, sé que Dios fue partícipe de su existencia en mi vida.

Ronald Briceño

ÍNDICE GENERAL

	pp.
CARTA DE ACEPTACION DE TUTORIA ACADÉMICA.....	iii
HOJA DE CERTIFICACION.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
DEDICATORIAS.....	vii
RESUMEN	3
INTRODUCCION	4
CAPÍTULO I LA SISTEMATIZACIÓN	8
1.1 Enfoque.....	8
1.2 Pasos de la Sistematización.....	11
1.2.1. Justificación.....	11
1.2.2. Objetivos.....	11
1.2.2.1. Los Objetivos de Nuestra Experiencia.....	12
1.2.2.1.1 Objetivo General.....	12
1.2.2.1.2 Objetivos Específicos.....	12
1.2.3. Contextualización y Reconstrucción de la Práctica.....	13
1.2.4. Descripción de la Práctica.....	13
1.2.5. Interpretación Crítica de la Práctica Reconstruida..	14
1.2.6. Conclusiones.....	14
1.2.7. Prospectiva.....	15
1.2.8. Socialización.....	15
1.3 Técnicas Aplicadas para la Recolección de Información..	16
1.4 Instrumentos Utilizados para la Recolección de Información.....	17
CAPÍTULO II JUSTIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA VIVIDA	19
CAPÍTULO III CONTEXTUALIZACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA VIVIDA	26
3.1 Contexto Institucional del Ente Nacional del Gas.....	26

3.1.1 Misión, Visión, Objetivos y Organigrama del Ente Nacional del Gas.....	27
3.1.2 Descripción Operativa del Ente Nacional del Gas.....	30
3.1.3 Descripción del Directorio.....	31
3.1.4 Gerencia de Atención al Usuario.....	33
3.2 Dimensiones de la Experiencia Viva.....	36
3.3 Reconstrucción de la Experiencia Viva.....	42
3.4 Descripción de la Experiencia Viva.....	55
CAPÍTULO IV INTERPRETACIÓN CRÍTICA DE LA EXPERIENCIA	66
CAPÍTULO V CONCLUSIONES	74
5.1 Nivel I: Demanda Institucional.....	74
5.2 Nivel II: Guía Práctica de Abordaje y Acompañamiento Técnico-Social para el Fortalecimiento del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.....	77
CAPÍTULO VI PROSPECTIVAS	78
CAPITULO VII SOCIALIZACIÓN	81
REFERENCIAS	83
ANEXOS	87
1.- Formato de Actividades Semanales Realizadas por los Pasantes.....	88
2.- Formato de Minuta de la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS).....	89
3.- Guía Práctica de Abordaje y Acompañamiento Técnico-Social para el Fortalecimiento del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.....	90
4.- Memoria Fotográfica.....	141



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
PASANTIAS PROFESIONALES
**EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL ENTE NACIONAL DEL GAS (ENAGAS).
(FEBRERO-MAYO 2014).**

“Guía Práctica de Abordaje y Acompañamiento Técnico-Social para el Proyecto de
Sustitución de Líneas Internas de Gas”.

Informe de Pasantías

Autores:

Briceño Ronald

Márquez Eliana

Tutor Académico: Prof. Gabriela Morillo

Tutor Institucional: Lic. Gladys Ramones

Fecha: Septiembre 2014

RESUMEN

El presente informe reconstruye la experiencia del proceso de pasantías profesionales realizado en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS), durante el período Febrero-Mayo 2014. El cual tiene como Objetivo General Diseñar una Guía Práctica de Abordaje y Acompañamiento Técnico-Social que contribuya con el fortalecimiento del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas. El desarrollo de este informe sugiere ideas y recomendaciones desde el ejercicio profesional del Trabajo Social, dilucidando de manera precisa las funciones, actividades, técnicas e instrumentos que aplicaron los pasantes durante la experiencia vivida en la Gerencia de Atención al Usuario en el abordaje y acompañamiento brindado a las comunidades beneficiadas, el cual busca impulsar la participación y organización comunitaria a través del Ejercicio del Poder Popular y el Control Social. A tales efectos, se dispuso a realizar un plan de trabajo basado en la metodología de sistematización de experiencia, mediante el cual se hizo uso de los siguientes instrumentos y técnicas de recolección de datos: minuta de reunión, informe de actividades, observación participante y revisión y recolección de información documental. En primer lugar se procedió a realizar una serie de actividades y acciones durante el proceso de pasantías, para luego obtener los resultados necesarios para la academia como para la Gerencia de Atención del Ente Nacional del Gas (ENAGAS).

Descriptor: Sistematización de Experiencias, Guía Práctica, Abordaje, Acompañamiento, Técnico-Social, Trabajo Social, Proyectos de Sustitución de Líneas Internas, Participación, Organización Comunitaria, Poder Popular, Control Social.

INTRODUCCIÓN

El presente informe recoge la experiencia sistematizada de las pasantías profesionales realizadas por los bachilleres Eliana Márquez y Ronald Briceño, quienes optan al título de Licenciados en Trabajo Social, los mismos se insertaron en el Ente Nacional del Gas (ENAGAS), específicamente dentro de la Gerencia de Atención al Usuario en la Ejecución del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, donde cumplieron un número de 384 horas académicas dentro del periodo Febrero-Mayo 2014.

El proceso de Pasantías Profesionales en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela, consiste en ubicar al estudiante dentro de un espacio institucional que le permita desarrollar el ejercicio profesional del Trabajo Social, tomando en cuenta los cinco (5) roles profesionales, 1.- Investigador Social, 2.- Analista de la Política Social, 3.- Planificador y Gerente Social, 4.- Dinamizador de los Procesos Sociales-Locales y 5.- Dinamizador de los Procesos Familiares- Locales.

El Proyecto Curricular de la Escuela de Trabajo Social plantea la realización de las Pasantías Profesionales como trabajo especial de grado, describiendo dicho proceso como:

(...)Espacio académico del plan de estudios, dirigido a proponer al estudiante una experiencia práctica concreta en un sector del mercado ocupacional que le permita confrontar críticamente el espacio académico y el entorno institucional. (Proyecto de Reforma Curricular de Escuela de Trabajo Social, 1994, p.87).

Es por ello, que el propósito de las pasantías profesionales en el ámbito académico es la inserción al campo institucional para desarrollar las habilidades y destrezas como Trabajador Social, las cuales le faciliten sintetizar su experiencia profesional en el área en la cual le correspondió actuar, con la finalidad de obtener las herramientas necesarias

que permitan una adecuada adaptación en el campo laboral, de esta manera dar respuesta a situaciones reales, considerando que todos los conocimientos adquiridos durante la carrera, se deben ajustar a una dinámica social que se transforma constantemente.

De igual manera, las Pasantías Profesionales articulan la formación teórico-práctica asumida desde la Escuela de Trabajo Social donde se consideran aquellos factores adecuados a las situaciones y fenómenos sociales para la búsqueda, diseño, investigación, orientación y análisis de las políticas y programas sociales implementadas en determinados espacios de actuación profesional, siempre apuntando al desarrollo de nuevas estrategias.

En tal sentido, el presente informe acopia las actividades que se cubrieron para alcanzar este producto final y que se inició a partir de la inserción en el Ente Nacional del Gas (ENAGAS); demandó en un primer momento, de la investigación documental para profundizar en el funcionamiento de la misma, luego se realizaron distintas actividades en la Gerencia de Atención al Usuario, que facilitaron la inducción y conocimiento sobre el trabajo de la misma, seguidamente se realizó un diagnóstico participativo el cual permitió generar una propuesta para el área comunitaria, que se centró en el Diseño de un insumo con enfoque orientador.

Es en este contexto donde el presente informe de pasantías tiene por objetivo general “Diseñar una Guía Práctica de Abordaje y Acompañamiento Técnico-Social que contribuya con el fortalecimiento del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, llevado a cabo por la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas. Con la finalidad de promover propuestas que coadyuven a optimizar el desarrollo de este beneficio.

El informe de pasantías profesionales, que se presenta a continuación obedece a las orientaciones desarrolladas por Antonio Sandoval Ávila (2001), en su *Propuesta*

Metodológica para Sistematizar la Práctica Profesional del Trabajo Social, quien plantea ocho (8) pasos necesarios para sistematizar el proceso vivido, estos aspectos serán desarrollados en el capítulo I, el cual tratará sobre la Sistematización de Experiencias de acuerdo al autor mencionado.

La estructura del presente informe estará compuesta por los siguientes capítulos: Capítulo I. La Sistematización, correspondiente al Aspecto Metodológico, el cual contendrá información detallada sobre la metodología implementada, técnicas e instrumentos utilizados.

Capítulo II. Justificación de la Experiencia Vivida, el cual expresará la razón por la cual se realiza la sistematización de experiencias.

Capítulo III. Contextualización y Reconstrucción de la Experiencia Vivida, relacionado al Ente Nacional del Gas (ENAGAS) y la Gerencia de Atención al Usuario, historia y dinámica dentro de la misma, para contextualizar, reconstruir y describir el espacio en el cual se desarrolló el proceso de Pasantías Profesionales periodo Febrero-Mayo 2014.

Capítulo IV. Interpretación Crítica de la Experiencia Vivida, en él se encontrará la reflexión de fondo, de la experiencia vivida por medio de un análisis que presenta los alcances, limitaciones y logros de la experiencia.

Capítulo V. Conclusiones, referido a los resultados obtenidos en la experiencia vivida.

Capítulo VI. Prospectivas, expresa las recomendaciones para futuras experiencias. Por último, Capítulo VII. Socialización, el cual presenta un documento creativo que dará cuenta de manera clara y ordenada, la vitalidad de la experiencia vivida.

Para el logro del objetivo arriba mencionado, se recurrió a distintas fuentes con el objeto de obtener la información necesaria: consultas bibliográficas y de internet, medios impresos de información, observación en campo, entrevistas a expertos, entre otras herramientas que serán definidas durante el desarrollo del presente informe. Finalmente, se muestran las referencias bibliográficas consultadas y los anexos que ilustran este informe.

CAPÍTULO I

LA SISTEMATIZACIÓN

1.1 Enfoque.

El autor Antonio Sandoval Avila (2001) plantea que: “la sistematización se centra en la dinámica de los procesos” y afirma que no se trata sólo de entender situaciones, procesos o estructuras sociales sino que, en lo fundamental, se trata de conocer cómo se producen nuevas situaciones y procesos que puedan incidir en el cambio de ciertas estructuras. (p.114).

La sistematización permitirá establecer la reconstrucción de lo vivenciado, para su posterior interpretación y análisis, tomando en cuenta el orden cronológico en el que ocurrieron los hechos. Permitirá la comprensión, interpretación y análisis de lo acontecido según el orden y narración de la experiencia vivida.

Barrera (2010) afirma que la Sistematización de Experiencias es “una actividad de recolección, registro y análisis de información acerca de un evento, en un contexto determinado, con el fin de profundizar y divulgar conocimiento”. (p.3).

La idea fundamental de cualquier proceso de sistematización de experiencias es la divulgación de conocimientos, tal como lo afirma el autor Barrera (2010); mas sin embargo, no se puede apreciar este proceso como algo separado, como un total de procesos desencajados sino como un sistema ordenado y coherente de hechos y acontecimientos situados en el espacio y el tiempo. Este autor plantea que el procedimiento puede considerarse como una exposición procedente acerca del conjunto sistemático de elementos o de aspectos integrantes de algo que se expresa como acontecimiento, circunstancia, organización, proceso, cosa o entidad.

Según lo anteriormente señalado, uno de los aspectos fundamentales de la sistematización de experiencias en tanto vivencia, implica la comprensión de la realidad, de lo que acontece y de donde tiene sustento y sentido las acciones, la valoración de procesos, la teorización, tal como lo refiere Lidis Méndez (2007) citando a Navarro (2006):

Quien sistematiza debe involucrarse en un proceso de aprobación de conocimiento desde el intercambio del sentido vivencial generado del diálogo. Así, el sistematizado se obliga a implicarse mientras registra y se sistematiza, en busca de comprender lo que acontece, siempre en confrontación con lo que este maneja y asume propio pero externo a lo que registra; al mismo tiempo identificando su posible externalidad para no tratar de imponerla. (p. 40).

Efectivamente, el principal propósito de la sistematización de experiencias, es resaltar lo vivido desde los distintos momentos del proceso de planificación, ejecución y evaluación del proyecto. Todo ello bajo la orientación de las premisas desarrolladas por Antonio Sandoval Ávila (2001): “la sistematización, es un proceso permanente, acumulativo, de creación de conocimientos a partir de la práctica de intervención en una realidad social, como un primer nivel de teorización sobre la práctica” (p. 116).

La sistematización es un método integral, donde se construye, describe, analiza y reflexiona en torno a la experiencia vivida, creando una relación constante entre la teoría y la práctica, lo que permite la reconstrucción de nuevos conocimientos al respecto, basados en una realidad social determinada.

Este autor afirma, que la sistematización de experiencias se trata de un proceso de reflexión e interpretación crítica sobre la práctica y desde la práctica, la cual se desarrolla desde la reconstrucción y ordenamiento de los elementos que han intervenido en esa experiencia, a fin de extraer aprendizajes y difundirlos. Por esta razón, una simple narración de hechos y acontecimientos no tiene nada que ver con la

Sistematización de Experiencia, solo sería eso, una simple descripción de hechos y acontecimientos.

Es por ello, que “el objetivo de la sistematización es reconstruir la práctica para entender mejor lo que se hace e identificar la similitud que tiene con la que realizan otros sujetos en otros contextos”. (Sandoval, 2001) citando a: (Cadena, 1987: 50-60).

La sistematización de experiencia ha sido el método utilizado para ordenar la práctica realizada dentro del Ente Nacional de Gas (ENAGAS), específicamente en la Gerencia de Atención al Usuario, esta metodología permitió interpretar el desarrollo de la dinámica del proceso de manera ordenada y coherente, ubicando los acontecimientos y hechos en el espacio y en el tiempo, estableciendo las relaciones que se dieron en los distintos momentos del proceso, la interacción de los participantes, sus aciertos y desaciertos entorno a los propósitos planteados en el marco de la experiencia.

En tal sentido, según la propuesta metodológica para sistematizar la práctica profesional del trabajo social de Sandoval (2001), existen una serie de *pasos*, que permiten un ordenamiento de los distintos elementos objetivos y subjetivos que han formado parte del proceso, para identificarlo e interpretarlo, esto con la finalidad de establecer propuestas partiendo de la reflexión de la experiencia.

La propuesta metodológica de Sandoval (2001) propone ocho (8) pasos, que al ponerse en práctica en un sentido dinámico, puede existir la seguridad que los logros serán de significativa importancia. El autor indica que estos 8 pasos son: 1) justificación; 2) objetivos, 3) contextualización y reconstrucción de la práctica, 4) descripción de la práctica, 5) la interpretación crítica de la práctica reconstruida, 6) conclusiones, 7) prospectiva y 8) socialización.

1.2 Pasos de la Sistematización.

1.2.1. 1er. Paso: Justificación.

Este primer paso permite “delimitar cual será la unidad de análisis, es decir, que se fijará el objeto central de la sistematización y expresará las razones por el cual se quiere sistematizar exclusivamente ese aspecto de esa práctica”. (Sandoval, 2001).

Según el autor, en este apartado se debe tener en cuenta:

(...)¿Cuál será el enfoque desde el cual se va abordar la sistematización que se quiere hacer? Es decir, ¿desde qué ángulo? El ángulo es la perspectiva desde la cual se plantea el problema que representa la práctica que se quiere sistematizar y que puede ser muy variado: el papel que el trabajador social ha jugado a lo largo del proceso; el impacto que sus acciones han tenido en el grupo a que están dirigidas; la capacidad del programa en el que está inserto el trabajador social para solucionar las necesidades que le dieron origen, la capacidad de propuesta, de organización, han generado en el grupo con autogestión o autonomía que sus acciones han generado en el grupo con el cual trabaja... (Sandoval, 2001: 137).

Tal y como se ha descrito anteriormente, es conveniente explicar por qué se considera de interés hacer la sistematización de ese aspecto principal de la práctica que se ha seleccionado como hilo conductor.

1.2.2. 2do. Paso: Objetivos.

Definir los objetivos, como el referenciado autor lo menciona, forma parte de la claridad que desde el inicio debe tenerse sobre el trabajo a realizar, para así garantizar un proceso ordenado que oriente una adecuada sustentación atendiendo a los planteamientos del autor, estableciendo los objetivos para trabajar en función a ellos sobre la práctica, para luego responder a las siguientes interrogantes planteadas por el autor:

¿Para qué se quiere sistematizar la práctica? ¿Para comprenderla mejor y mejorarla? ¿Para extraer sus enseñanzas y compartirlas con otros? ¿Para construir una propuesta de

trabajo que responda a un determinado desafío? ¿Para que sus resultados sirvan de base para iniciar la teorización sobre la práctica? Es decir, se entiende que clasificar y explicar los objetivos que se persiguen con la sistematización de la práctica que se ha seleccionado. (Sandoval, 2001: 139) citando a: (Jara, 1997: 103-125).

Es importante resaltar en este punto la importancia de la selección de la experiencia a sistematizar, puesto que muchos autores no consideran necesario sistematizar toda la experiencia vivida, sino solo aquellos aspectos que sean de utilidad para el producto final de sistematización y las cuales den respuesta a los objetivos planteados.

De acuerdo con los señalamientos anteriores, el grupo de pasantes profesionales de Trabajo Social responsables de este informe, nos planteamos los siguientes objetivos:

1.2.2.1 Los Objetivos de Nuestra Experiencia.

1.2.2.1.1 Objetivo General.

- Fortalecer el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas con el Diseño de una Guía Práctica de Abordaje y Acompañamiento Técnico-Social.

1.2.2.1.2 Objetivos Específicos.

- Conocer el desarrollo del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.
- Identificar el Contexto Institucional y Local en el cual se desarrolla el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.
- Presentar una Guía Práctica de Abordaje y Acompañamiento Técnico-Social que contribuya con el fortalecimiento del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.

1.2.3. 3er.Paso: Contextualización y Reconstrucción de la Práctica.

Se refiere al análisis del contexto en el cual se ubica la experiencia que se va sistematizar, considerando sus diferentes dimensiones: económica, política, social, cultural, entre otras que permitirán recuperar y reconstruir el proceso de la experiencia. Por esta razón, el autor considera necesario:

(...)Situación la práctica a sistematizar en el marco de su contexto histórico y geográfico social global que ejerce influencia determinante sobre la misma. De ahí que se haga necesario hacer un análisis del contexto en el cual se ubica la práctica que se va a sistematizar. (Sandoval, 2001: 139).

De esta manera, el autor sugiere ubicar los elementos que surgieron de forma desordenada pero que poseen valor, presentando los más significativos acontecimientos ocurridos en este lapso a través de un esquema que presente la secuencia cronológica de los mismos, listando los aspectos más sobresalientes con relación a la experiencia.

1.2.4. 4to. Paso: Descripción de la Práctica.

En este paso Sandoval (2001), sugiere ordenar de manera cronológica, lógica y ordenada los componentes del proceso que fueron apareciendo en la reconstrucción de la experiencia:

En este momento se elabora un discurso descriptivo que dé cuenta del proceso de la práctica. Para ello se elabora un documento en el que se ordenan, de manera lógica y cronológica, los componentes del proceso de la práctica que fueron aprendiendo en el proceso de reconstrucción de la misma para articular la información obtenida en torno a los aspectos básicos de ella. (Sandoval, 2001:153).

Razón por la cual, se debe organizar la información de forma clara y visible y basarse en todos los registros posibles. Se trata de hacer una cronología de los principales hechos que sucedieron durante la experiencia, tomando en cuenta las vivencias de los principales involucrados.

En este caso los registros son considerados, como la “acción de registrar y lugar donde se registra. Asiento que queda de una cosa registrada y cédula que lo acredita”. (Osorio, 1989. (p.654).

En tal sentido, cabe mencionar que los tipos de registros utilizados durante el proceso de pasantías profesionales en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas, fueron: El Informe de Actividades y la Minuta de Reunión. (**Ver Anexo 1 y 2**)

1.2.5. 5to.Paso: Interpretación Crítica de la Práctica Reconstruida.

Se trata de saber qué fue lo que pasó y por qué lo que pasó. Ubicando en este paso las tensiones y contradicciones que marcaron el proceso, y con esos elementos volver a ver el proceso realizando una síntesis que identifique los factores principales que han intervenido para explicar la coherencia y la lógica de la experiencia. A lo que el autor plantea que:

(...)Con base en la descripción que se hizo de la práctica, se hace un análisis y síntesis de ella a través de una interpretación crítica del proceso. Se trata de analizar los aspectos esenciales del proceso, esto es, penetrar por partes en la práctica. (Sandoval, 2001:153).

Lo antes citado, se refiere a la interpretación crítica de la experiencia vivida, logrando ir más allá de lo netamente descriptivo; se trata de encontrar las causas de lo acontecido para realizar una reflexión a fondo. Es por ello que se hace obligatorio formular un análisis crítico que permita identificar elementos contradictorios y convergentes en el proceso vivido.

1.2.6. 6to. Paso: Conclusiones.

Se expresará el resultado de la experiencia considerando dos (2) niveles: el primero con relación a la satisfacción de las necesidades que se les iba a dar respuesta y el segundo se refiere a los objetivos propuestos en el proyecto a partir de las primeras. En concordancia a esto, Sandoval (2001) explica:

En cuanto a los objetivos, es decir, con relación a lo que se esperaba: qué se logró, qué no se logró, y que no se logró, y qué se logró que no estaba contemplando, y por qué. (...) Las conclusiones prácticas son aquellas enseñanzas que se desprenden directamente de la práctica y que ayudarán a mejorar futuras prácticas, tanto propias como ajenas". (Sandoval, 2001: 154) citando a: (Jara, 1997: 122-123).

Expresar las conclusiones y comunicar los aprendizajes representa gran importancia dentro de la sistematización, debido a que permitirá conocer si realmente se cumplieron los objetivos planteados. Además, es este el paso que develará aquellas enseñanzas originadas en el proceso de sistematización y que construirán los aprendizajes para experiencias futuras.

1.2.7. 7mo. Paso: Prospectiva.

En este paso, Sandoval (2001) señala:

¿Cómo se puede transformar esta práctica para lograr mejores resultados? Con base en las enseñanzas que se obtuvieron, ¿qué perspectivas se abren para plantear nuevas alternativas para generar una nueva práctica más rica y eficaz? ¿Qué decisiones se pueden tomar para mejorar la práctica? Es decir: ¿qué sugerencias y recomendaciones se pueden hacer para el mejoramiento de la práctica? ¿Qué elementos de la práctica se deben dejar de lado y cuáles se deben consolidar? ¿Cuáles deben innovar y cuales se deben crear? ¿Cuáles deben ser los nuevos ejes estructuradores de la práctica? ¿Cómo se deben reformular los objetivos? ¿Cuáles deben ser las nuevas estrategias metodológicas? (Sandoval, 2001: 155) citando a: (Peresson, 1996: 54-79).

Efectivamente, según la base de las enseñanzas que se obtuvieron a través de la experiencia vivida se deben expresar las perspectivas que se abren para plantear nuevas alternativas a fin de generar una práctica más rica y eficaz.

1.2.8. 8vo. Paso: Socialización.

El octavo y último paso es identificado por Sandoval (2001) como: *Socialización*, en el cual plantea:

¿Cómo se puede compartir la experiencia ganada para retroalimentarla y mejorar aún más la práctica sistematizada? Es necesario elaborar un documento que recoja, de manera clara y ordenada, la sistematización realizada, con la finalidad de comunicar las enseñanzas obtenidas y compartirlas con otras personas y grupos; para confrontar la experiencia ganada con otras experiencias similares y facilitar el dialogo para enriquecer aún más el proceso de pensar y transformar la práctica. (p, 155).

En tal sentido, se deberá elaborar un documento que recoja de manera precisa y ordenada, la sistematización realizada, con la finalidad de comunicar las enseñanzas obtenidas a fin de compartirlas con otras personas. Habrá que pensar en un documento creativo que dé cuenta vivida de la vitalidad de la experiencia.

1.3 Técnicas Aplicadas para la Recolección de Información

Para Hurtado (2010), “las técnicas tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de los datos, es decir, pueden ser de revisión documental, observación, encuesta y técnicas sociométricas, entre otras”. (p.771)

En primer lugar , la técnica que se utilizó para la sistematización de la experiencia vivida en el Ente Nacional del Gas (ENAGAS), fue la *Observación Simple y Participante*, ya que, nosotros como pasantes de la Escuela de Trabajo Social realizamos un primer contacto con la institución, comprendiendo un proceso de inducción e integración en los procesos internos de la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas, facilitando la recopilación de datos e información para la posterior sistematización de la experiencia vivida, considerando lo siguiente según Sabino (2007):

La observación participante, implica la necesidad de un trabajo siempre más cuidadoso, pues el investigador debe primeramente integrarse al grupo, comunidad o institución en estudio para, una vez allí, ir realizando una doble tarea: desempeñar algunos roles dentro del grupo, como uno o más de sus miembros, a la par de ir

recogiendo los datos que necesita para la investigación.
(p.102).

En segundo lugar, realizamos una revisión general y rigurosa de los siguientes documentos: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley Orgánica de Contraloría Social, Ley Orgánica del Poder Popular, Ley Orgánica de los Consejos Comunales, Ley Orgánica de las Comunas, Ley Orgánica de Hidrocarburos Gaseosos, Plan de la Patria: Proyecto Simón Bolívar, Propuesta de Organización del Ente Nacional de Gas y la Propuesta de Sustitución y Refacción de Canalizaciones Principales y Líneas Internas en la Gran Caracas.

Estos documentos permitieron analizar y conocer el contexto en el cual se ejecuta el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas a través de la participación comunitaria, la organización comunitaria y la contraloría social bajo el apoyo, coordinación y organización de la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas, además de obtener el conocimiento y dominio acerca del marco legal e institucional en el cual fundamenta este beneficio. De esta manera aplicamos la técnica de la *Revisión y Recolección de Información Documental*, la cual según Hurtado (2010) es: “una técnica que recurre a información escrita, ya sea bajo la forma de datos que puedan haber sido producto de observaciones o de mediciones hechas por otros, o como textos que en sí mismos constituyen las unidades de estudio”. (p.771).

La idea central de esta técnica, fue recopilar la mayor información posible sobre participación comunitaria, organización comunitaria y contraloría social así como la importancia que tienen los Consejos Comunales y las Comunas dentro de la Ejecución del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.

1.4 Instrumentos Aplicados para la Recolección de Información

Según Hurtado (2010), los instrumentos de recolección de datos son: “los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar información”. (p.69), de esta manera durante el proceso de pasantías dentro del Ente Nacional del Gas, utilizamos

como instrumento de almacenamiento y recolección de Información en la mayoría de las actividades realizadas, la *Minuta de Reunión*, la cual es concebida como:

Escritos en los cuales se registra lo sucedido en una junta de trabajo, con la finalidad de archivar y dejar asentado la información revisada en dicha reunión, para enviárselo a todos los involucrados y así poder darle un seguimiento a los resultados obtenidos en la misma. Disponible en ([www.eemplosde.com/44-cartas/99-ejemplo de minuta de trabajo.html](http://www.eemplosde.com/44-cartas/99-ejemplo-de-minuta-de-trabajo.html)).

Efectivamente, la utilización de este instrumento nos permitió archivar toda la información inherente al Proyecto de Sustitución de Líneas de Gas y a las actividades realizadas (Reuniones, Asambleas, Mesas Interinstitucional, Técnico-Operacional, con las comunidades y supervisiones) en las cuales participamos durante el proceso de pasantías. De igual manera facilitó el seguimiento y cumplimiento de los acuerdos asentados en las mismas.

De igual manera, otro instrumento utilizado para el almacenamiento y recolección de información durante el desarrollo de la experiencia vivida fue el Informe de Actividad, el cual es definido según Rojas (2002) como “el resumen que se realiza de los diferentes aspectos de la investigación para difundir los resultados del trabajo o proyecto de investigación” (p.154).

A partir de la planificación y ejecución de las actividades, se utilizó este instrumento de recolección y almacenamiento de información, con la finalidad de dejar constancia de las actividades realizadas en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas. En este instrumento se reflejaron los detalles técnicos, teóricos y operativos llevados a cabo para la realización de cada tarea, así como también la descripción del desarrollo y acuerdos establecidos en las mismas.

CAPÍTULO II

JUSTIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA VIVIDA

La experiencia de pasantías profesionales en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS), se centró en conocer todos los aspectos y procedimientos inherentes a la ejecución del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas en Edificios con más 20 años construidos. Nuestra función en la institución estuvo orientada específicamente, a conocer las condiciones necesarias para la viabilidad del proyecto en las comunidades. Para ello devino el diseño de una Guía Práctica que orientara al equipo técnico-social de la Gerencia en el abordaje y acompañamiento a las comunidades beneficiadas.

Para destacar la base teórica que sustenta el contexto donde se desarrolla el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, se hace necesario profundizar sobre el antecedente histórico del gas recurso natural y su relevancia en el desarrollo del país. Esta información al ser procesada permitirá determinar las unidades de análisis que harán referencia al aspecto central en el cual se enfocó la experiencia vivida.

Es importante resaltar que según Hernández (1998), el sector petrolero ha jugado un papel decisivo en el destino de Venezuela. Este recurso ya conocido y empleado por los indígenas precolombinos a partir de los rezumaderos o “menes” se convertiría más tarde en el motor impulsador de la economía Venezolana y factor primordial de cambios. La importancia del petróleo para Venezuela no solo reside en su principal fuente de ingreso fiscal sino, además, por ser el energético de mayor uso como rubro de la dinámica interna del país.

Según Gil (2010), el petróleo se descubrió en Venezuela en la época de la dictadura de Juan Vicente Gómez. En 1911 comienza la primera y gran cacería petrolera en Venezuela, pero es en 1914 cuando se perforó el primer pozo en Mene

Grande (Zulia) llamado Zumaque 1 y en 1917 se exportó el primer cargamento de petróleo Venezolano con 21,194 toneladas. No es sino hasta el año de 1922, cuando el mundo conoció realmente la riqueza del subsuelo Venezolano con el reventón del pozo Barroso 2 en el campo La Rosa, cerca de Cabimas (Zulia). Este pozo lanzó durante nueve días un chorro incontrolable de más de 100.000 barriles diarios de petróleo. Disponible en: (<http://thehistory-diego.blogspot.com/p/venezuela-petrolera.html>).

En 1922 se inicia en Venezuela la explotación petrolera a gran escala y comienza la historia del gas natural, hasta mediados de 1945, el gas era arrojado a la atmosfera sin darle utilización alguna. En 1946, después del primer ordenamiento legal sobre la conservación y utilización del gas, se inicia su uso racional como combustible y materia prima. Ya para 1960 se funda la Corporación Venezolana de Petróleo aprovechando al máximo el gas en toda su magnitud.

PDVSA, es la principal estatal petrolera de la República Bolivariana de Venezuela que se encarga de la exploración, explotación, refinación, industrialización, transporte, almacenamiento, comercialización y conservación de los hidrocarburos, de manera eficiente, rentable, segura, transparente y comprometida con la protección ambiental; con el fin último de armonizar el desarrollo socio-económico del país.

Por mandato expreso de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la totalidad de las acciones de Petróleos de Venezuela S.A. pertenecen al Estado Venezolano. En tal sentido, PDVSA está subordinada al Estado Venezolano y por tanto actúa bajo los lineamientos trazados en los Planes de Desarrollo Nacional y de acuerdo a las políticas, directrices, planes y estrategias para el sector de los hidrocarburos, dictadas por el actual Ministerio del Poder Popular de Petróleo y Minería.

Siendo el Ministerio del Poder Popular de Petróleo y Minería, el órgano de la Administración Pública Central, líder rector de las áreas de hidrocarburos, energía en general, petroquímica, carboquímica, similares y conexas, en razón a su competencia

institucional y acción adecuada y oportuna fundamentada sólidamente en la excelencia y motivación al logro de sus trabajadores. Disponible en: (<http://www.menpet.gob.ve/>).

Teniendo este como misión, “Regular, formular, administrar, evaluar y controlar las políticas del Ejecutivo Nacional, en las áreas de hidrocarburos, energía en general, petroquímica, carboquímica, similares y conexas, para promover su explotación racional, armónica e integral y garantizar su necesaria contribución al desarrollo económico, social y endógeno sostenible y sustentable de la República Bolivariana de Venezuela”. Disponible en: (<http://www.menpet.gob.ve/>).

Haciendo énfasis al área de hidrocarburos, con el fin de promover el desarrollo del sector gas, el Ejecutivo Nacional, acorde con la política de impulsar y expandir la industria del gas en todos sus sectores y comprometido a proveer y cubrir con esta fuente de energía a la mayoría del territorio nacional. Aprobó la creación del Ente Nacional del Gas en el año 1999. Su objetivo central, es coordinar integralmente el campo de acción de los actores involucrados en las actividades del sector gas y satisfacer las necesidades del mercado del gas natural, salvaguardando a los consumidores y asegurando la expansión de una industria de gas eficaz, eficiente y competitivo, que soporte el desarrollo económico y social de la nación.

ENAGAS desde la Gerencia de Atención al Usuario, se enfoca en diseñar políticas públicas orientadas a dar cumplimiento a lo establecido en el Plan Socialista de la Nación 2013-2019, el cual establece en su Objetivo Estratégico N°3.1.6.5 lo siguiente: “... Fortalecer y ampliar la cobertura de red de distribución de metano con el fin de desplazar el consumo de GLP y brindar mayor calidad de vida a la población a través de tendido de 11.760 km”.

En efecto, este objetivo busca por medio de las políticas públicas expandir y sustituir el servicio de Gas Metano por GLP en aquellas poblaciones menos desfavorecida, esta acción va ser una herramienta fundamental para impulsar el desarrollo integral del país, ya que no solo generará beneficios económicos, sino que

además se convertirá en un medio efectivo para mejorar la calidad de vida de la población, esto en la medida en que se les garantice a los usuarios un servicio oportuno, seguro, eficaz, eficiente y de calidad.

Es importante resaltar el valor que tiene para los usuarios y para nuestro medio ambiente la cobertura de red de distribución de Gas Metano, ya que está comprobado científicamente que es un energético que genera menos contaminación ambiental en comparación con otros combustibles, además es catalogado como uno de los recursos naturales de gran utilidad para el área comercial y doméstica, motivo por el cual en los actuales momentos existe una gran demanda del uso de este servicio en todo el país.

El desplazamiento del servicio de Gas Licuado de Petróleo (GLP) por el Metano, va a permitir dar cumplimiento a lo establecido en el V. Objetivo Histórico de Plan de Patria, el cual establece: “Contribuir con la preservación de la vida en el planeta y la salvación de la especie humana”.

Para dar respuesta a esta petición emanada por el pueblo, la Gerencia de Atención al Usuario se ha planteado la ejecución de un Proyecto denominado: “Sustitución de Líneas Internas de gas en Edificaciones con más de 20 años construidas”. Su objetivo principal es: “Contribuir a mantener en excelente estado el servicio público de gas en aquellas edificaciones que cuentan con más veinte (20) años de construcción”.

Según la Revista Entregas (2003), con la ejecución de este proyecto tiene estimado beneficiar para el año 2014 más 4.500 familias de la gran Caracas, entre las cuales se encuentran las siguientes comunidades: Droz Blanco Parroquia San Pedro, 23 de Enero y los Cortijos de Sarria.

Es importante resaltar que este proyecto se está llevado a cabo con la participación activa de los propios beneficiarios, vecinos organizados en Consejos Comunales, Comunas y Cooperativas. Para ello, es necesario que reciban la capacitación necesaria, a los fines de facilitar las tareas correspondientes al proyecto. En este sentido la participación es entendida como “un proceso de comunicación, decisión y ejecución

que permite el intercambio permanente de conocimientos y experiencias y clarifica el poder de decisión y el compromiso de la comunidad en la gestión, programación y el compromiso de acciones conjuntas”. (Murcia, 1992 p. 15)

Efectivamente, la participación es un espacio que permite a los ciudadanos interactuar de manera constante, a fin de intercambiar conocimientos y vivencias que les facilitará tomar decisiones de manera clara y precisa sobre los compromisos asumidos.

Es importante resaltar que en este siglo XXI en nuestro país se evidencia un nuevo modelo de gobierno con miras a la construcción de una sociedad socialista, estableciéndose una relación Estado-Sociedad, en la cual toman mayor fuerza los grupos sociales, adquiriendo participación y protagonismo en este ámbito que era considerado exclusivamente de lo estatal. Por esta razón se amplía como una expresión del ejercicio la participación ciudadana, entendiendo por Participación Ciudadana, según Ander-Egg (2013) como “la intervención de los integrantes de una sociedad en un proceso de toma de decisiones”. (p.280).

Visto desde este punto de vista, la participación ciudadana es el proceso mediante el cual los integrantes de una sociedad intervienen individual o colectivamente en las instancias de tomas de decisiones sobre asuntos públicos.

El Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas como política pública está enmarcado en los objetivos establecidos en el Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019, entre sus principales aspectos para la profundización de la democracia, está la consolidación y expansión del poder popular como un nuevo modelo de organización, donde pueblo es quien de manera consciente el poder.

Entendiendo por Poder Popular, según Grimau (2014), como “...Un mecanismo mediante el cual se van transfiriendo de manera inmediata o paulatina las funciones de planificación, presupuestos y toma de decisiones, empoderando a la sociedad y

transformando la democracia representativa burguesa en democracia participativa y popular”. Disponible en: (<http://ellibrorojo.tumblr.com/elpoderpopular>).

El poder popular no es más que el poder que posee el pueblo organizado en las más diversas y distintas formas de participación para la toma de decisiones en todos sus ámbitos (político, económico, social, ambiental, organizativo e internacional) para el ejercicio pleno de su soberanía.

La definición más exacta, acerca del Poder Popular, se expresa en la Ley Orgánica del Poder Popular Art. 2, la cual lo define como:

“El ejercicio pleno de la soberanía por parte del pueblo en lo político, económico, social, cultural, ambiental, internacional, y en todo ámbito del desenvolvimiento y desarrollo de la sociedad, a través de sus diversas y disímiles formas de organización, que edifican el estado comunal”.

Resaltando que en esta Ley, el pueblo tiene un rol protagónico, cuando dice: “Garantizar la vida y el bienestar social del pueblo mediante la creación de mecanismos para su desarrollo social y espiritual, procurando la igualdad de condiciones para que todos y todas desarrollen libremente su personalidad, dirijan su destino, disfruten de los derechos humanos y alcancen la suprema felicidad social”. (Art.4) Ley Orgánica del Poder Popular (2010).

La participación de las organizaciones comunitarias en la ejecución de este proyecto, se da mediante la contraloría social; la cual es entendida, según la Contraloría del Estado Bolivariano de Miranda (CEBM), como:

“aquella función compartida entre las instancias del Poder Público, los ciudadanos, y las organizaciones del Poder Popular para garantizar que la inversión pública se realice de manera transparente y eficiente y que las actividades del sector privado no afecten los intereses colectivos”. Disponible en: (www.cebm.gob.ve).

Destacando, que la definición más clara, sobre la contraloría social se expresa en la Ley Orgánica de Contraloría Social (2010), la cual la define como:

Art. 2 “la base del principio constitucional de la corresponsabilidad, es una función compartida entre las instancias del Poder Público y los ciudadanos, ciudadanas y las organizaciones del Poder Popular, para garantizar que la inversión pública se realice de manera transparente y eficiente en beneficio de los intereses de la sociedad, y que las actividades del sector privado no afecten los intereses colectivos o sociales”.

En definitiva, para que la participación de los beneficiarios en la ejecución del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas sea exitosa, se requiere la intervención activa y simultánea de los diversos actores involucrados: comunidades con capacidad de organizarse y con voluntad de asumir responsabilidades en la solución de sus necesidades colectivas; instituciones dispuestas a compartir el poder con el gobierno local, estimulando la creación de mecanismos fluidos de comunicación e interacción con la misma, de igual manera es necesario acompañar técnicamente el proceso de aprendizaje conjunto que deberá experimentar la institución y comunidad beneficiada, a fin de lograr el desarrollo de la localidad.

CAPÍTULO III

CONTEXTUALIZACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA VIVIDA

3.1 Contexto Institucional del Ente Nacional del Gas (ENAGAS)

El Ente Nacional del Gas (ENAGAS) fue creado en el año 1999 por el Ejecutivo Nacional, se encuentra adscrito al Ministerio del Poder Popular de Petróleo y Minería, el mismo tiene como finalidad promover el desarrollo del sector gas, acorde con la política de impulsar y expandir esta industria en la mayoría de los sectores del territorio nacional, su domicilio se encuentra ubicado en la Urbanización Los Caobos, Calle Panamá con Av. Libertador, Torre Canarias (Antigua Sede de Seguros Canarias), Piso 7, Caracas – Venezuela.

ENAGAS está orientado a ser un modelo a seguir como organizador y regulador de áreas estratégicas para la nación, fomentando el progreso y promoviendo el bienestar de la sociedad, su función se basa en involucrar a los actores interesados en las actividades del sector gas y satisfacer las necesidades del mercado del gas natural, protegiendo a los consumidores y asegurando la expansión de una industria eficaz, eficiente y competitiva, que soporte el desarrollo del sistema económico y social del país.

Dentro del contexto de los hidrocarburos gaseosos, y tomando en cuenta los objetivos constitucionales, el alto nivel de especialización de las actividades a realizar y el rol que debe desempeñar ENAGAS para promover las inversiones en los negocios de gas, bajo condiciones de confianza, transparencia, competitividad y respeto de los derechos de los usuarios, abriendo espacios a la participación del sector privado, un comité integrado por representantes del antiguo Ministerio de Energía y Minas, Petróleos de Venezuela S.A. (PDVSA) y asesores nacionales e internacionales crearon

la “Propuesta de Organización” de fecha 13/12/2000, sobre cuyas bases se establecieron las estrategias para asegurar la adecuada concepción para el inicio de actividades del Ente, la cual mantiene vigencia dentro de la institución.

La Propuesta de Organización (2000) inicia con la filosofía institucional del ENAGAS representada por su misión, visión y objetivos organizacionales. Se presenta a sí mismo el organigrama institucional, describe operativamente la institución, su directorio y en el caso particular la Gerencia de Atención al Usuario.

3.1.1 Misión, Visión, Objetivos y Organigrama del Ente Nacional del Gas

Misión:

Coordinar integralmente el ámbito de acción de los actores involucrados en las actividades del sector gas y satisfacer las necesidades del mercado del gas natural, salvaguardando a los consumidores y asegurando la expansión de una industria del gas eficaz, eficiente y competitivo, que soporte el desarrollo económico y social de la nación. Ente Nacional del Gas (2014). [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.enagas.gob.ve/info/organizacion/misionviva.php> [Consulta: 2014, junio 13].

Visión:

Ser el modelo a seguir como Ente promotor y regulador de áreas estratégicas para la nación, fomentando el progreso y promoviendo el bienestar de la sociedad.

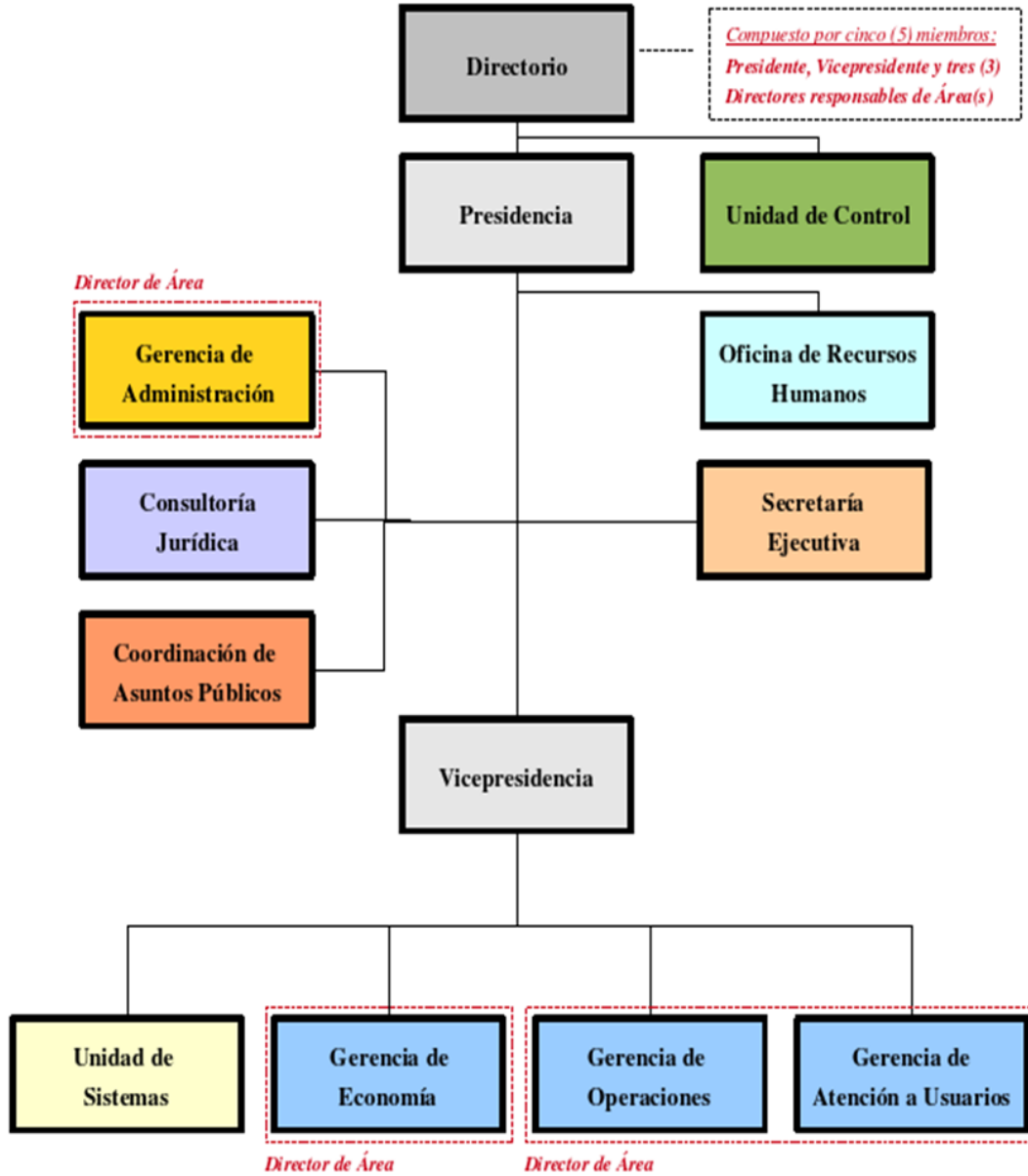
Ente Nacional del Gas (2014). [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.enagas.gob.ve/info/organizacion/misionviva.php> [Consulta: 2014, junio 13].

Objetivos Institucionales del Ente Nacional de Gas:

- Desarrollar los fundamentos de regulación en el sector gas que contemple lo económico, jurídico, técnico contable/financiero, comercial y ambiental.
- Garantizar reglas claras en el sector gas como un todo que beneficie a los consumidores, optimizando la eficiencia de precios y tarifas, y no permitir actividades indebidas en los servicios, tales como: la discriminación, preferencias y/o abusos de poder.
- Promover la capacidad emprendedora de los inversionistas nacionales y extranjeros en los proyectos de transporte, distribución, almacenamiento, comercialización y exportación de gas, privilegiando los impactos aguas abajo en términos de beneficio del país.
- Desarrollar un sistema integral de estándares que aseguren a los usuarios del gas natural el acceso a un servicio seguro, confiable y de calidad.
- Educar y orientar al país sobre las bondades e impacto del uso del gas natural, creando una cultura colectiva sobre la importancia y utilidad de tan valioso recurso.
- Fortalecer la evolución del Ente de forma eficaz y eficiente, en sincronía con los planes y prioridades de la organización, mediante un esfuerzo consciente y profesional.

Ente Nacional del Gas (2014). [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.enagas.gob.ve/info/organizacion/misionviva.php> [Consulta: 2014, junio 13].

Organigrama del Ente Nacional del Gas



Fuente: Ente Nacional del Gas (2014). [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.enagas.gob.ve/info/organizacion/organigrama.php> [Consulta: 2014, junio 13].

3.1.2 Descripción Operativa del Ente Nacional del Gas.

A continuación se presentará el funcionamiento operativo del Ente Nacional del Gas, desde el máximo nivel como lo es el Directorio del Ente hasta la Gerencia de Atención al Usuario, oficina donde se llevó a cabo el proceso de pasantías profesionales y adquisición de nuevos conocimientos mediante la sistematización de experiencia, por parte de los bachilleres Eliana Márquez y Ronald Briceño. Cabe destacar, que tanto la estructura organizativa y desarrollo operativo de la institución, se encuentra adecuada a los reglamentos y normas establecidos en el marco jurídico vigente del país.

En consecuencia y entendiendo la importancia de las leyes, normas y reglamentos que rigen y sustentan el funcionamiento de una institución, es necesario mencionar que los instrumentos jurídicos (leyes, decretos, reglamentos, resoluciones y normas) que respaldan la operatividad del Ente Nacional del Gas, según consta en su Manual Propuesta de Organización (2000), son los siguientes:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 5.453 Extraordinario de fecha 26-03-2000 (reimpresión de la publicación en la Gaceta Oficial N° 5.908 del 19-02-1999).
- Decreto de Rango Fuerza de Ley Orgánica de Hidrocarburos Gaseosos (G.O. N° 36.793 de fecha 23/09/1999).
- Ley de Armonización y Coordinación de Competencias de los Poderes Públicos Nacional y Municipal para la Prestación de los Servicios de Distribución de Gas con Fines Domésticos y de Electricidad. (G.O. N° 37.319 de fecha 07/11/2001).
- Reglamento de la Ley Orgánica de Hidrocarburos Gaseosos (G.O. Extraordinaria N° 5.471 de fecha 05/06/2000).
- Resolución Conjunta por la cual se establecen las tarifas del servicio de transporte de gas metano para el mercado interno desde los Centros de

Despacho, así como las tarifas de distribución del gas metano para las redes industriales y domésticas existente (G.O. N° 38.386 de fecha 23/02/2006).

- Resolución por la cual se establecen los precios del gas metano para el mercado interno, en los Centros de Despacho, aplicables tanto al gas metano proveniente del gas natural asociado al proveniente del gas natural no asociado (G.O. N° 38.386 de fecha 23/02/2006).
- Resolución por la cual se establece que las empresas operadoras del servicio de distribución de gas natural harán uso de castas para el resguardo de los equipos de medición (G.O. N° 365.221 de fecha 30.10.2008).
- Normas Técnicas Aplicables (NTA) a la Calidad de gas natural en los Sistemas de Transporte y Distribución de Gas Metano (G.O. N° 38.771 fecha 18.09.2007).
- Norma Venezolana Covenin 2270:1995. Comités de Higiene y Seguridad Industrial. Integración y Funcionamiento. (2da revisión).

Una vez conocido el marco legal que sustenta el funcionamiento del Ente Nacional del Gas, es necesario mencionar el directorio, oficinas, unidades y gerencias que conforman la estructura de la institución, así como también la descripción de su funcionamiento.

3.1.3 Descripción del Directorio

Según la Propuesta de Organización del ENAGAS (2000), el Directorio está integrado por cinco (5) miembros, a tiempo completo, quienes contarán con el soporte de unidades de asistencia tales como: La Asistencia Legal Jurídica y La Asistencia Ejecutiva, así como también de un (1) nivel gerencial conformado por una (1) Gerencia que manejará los asuntos económicos, la siguiente para dirigir las actividades operacionales y la última para manejar las relaciones con los usuarios. Además, contará con Unidades de Apoyo conformada por las Oficinas de Planes y Presupuestos, de Asuntos Públicos y de Administración y Servicios.

Este Directorio está conformado por un Presidente, un Vicepresidente, y tres (3) Directores, quienes tomaran las decisiones de manera colegiada y funcionará como un equipo de trabajo, donde el Presidente ejercerá la representación legal del organismo, el Vicepresidente, que remplazará al Presidente en su ausencia, cumplirá con las funciones que le asigne el Directorio y Reglamento Interno. Cada uno de los tres (3) Directores tendrá a su cargo las atribuciones que le sean asignadas por Directorio y Reglamento Interno en materia económica y operativa, para efectos de servir de enlace en el desempeño de tales actividades.

Tal como se estipula en la Propuesta de Organización de ENAGAS (2000), Según el artículo 94 del Reglamento de la Ley Orgánica de Hidrocarburos Gaseosos (2000) el Directorio tendrá, entre otras, las siguientes atribuciones:

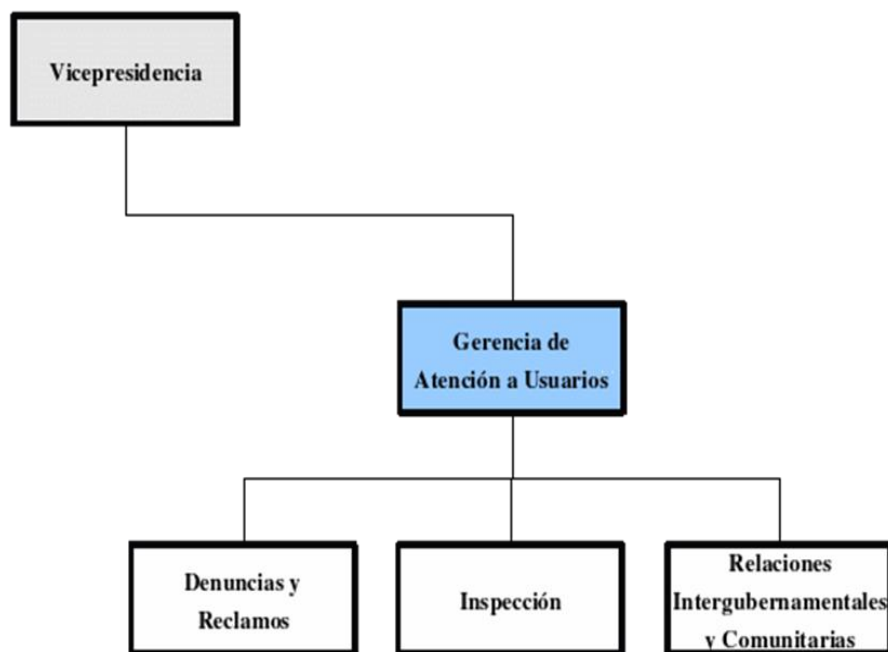
1. Coordinar los trabajos y actividades del Ente Nacional del Gas.
2. Instrumentar, ejecutar y vigilar la aplicación de las políticas y planes del Ente Nacional del Gas.
3. Nombrar y remover el personal del Ente Nacional del Gas.
4. Aprobar el proyecto de presupuesto para la consideración del Ministerio del Poder Popular para la Energía y Petróleo.
5. Dictar sus reglamentos internos.
6. Las demás que le confieran las leyes y reglamento. (p.14)

3.1.4 Gerencia de Atención al Usuario

Según consta la Propuesta de Organización de ENAGAS (2000) la Gerencia de Atención a Usuarios está bajo la coordinación del Vicepresidente y tiene a su cargo la misión de atender y proponer soluciones a los reclamos y solicitudes planteadas por los usuarios industriales, comerciales y residenciales, así como también a los planteamientos hechos por las gobernaciones, alcaldías y terceros, relacionadas con las actividades de transporte, almacenamiento, distribución y comercialización de los hidrocarburos gaseosos, para hacer respetar los derechos de los usuarios, ayudar a dirimir controversias y orientar al público sobre las características de los servicios y usos del gas.

La Gerencia de Atención al Usuario, es la oficina encargada de llevar a cabo el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas en Edificios con más de 20 años de Construcción en la Gran Caracas y donde los bachilleres: Eliana Márquez y Ronald Briceño, emprendimos nuestro proceso de Pasantías Profesionales. Tomando en consideración esta premisa, es importante resaltar el objetivo general del citado proyecto es “Contribuir a mantener en excelente estado el servicio público de gas en aquellas edificaciones que cuentan con más de años de construcción y cuyos usuarios tienen poca capacidad económica para costear el proyectos”. (Propuesta de Sustitución y Refacción de Canalizaciones Principales y Líneas Internas en la Gran Caracas. 2012: p.2).

Organigrama de la Gerencia de Atención al Usuario



Fuente: Ente Nacional del Gas (2014). [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.enagas.gob.ve/info/organizacion/organigrama.php> [Consulta: 2014, junio 13].

Esta Gerencia está a cargo de la Vicepresidencia del Ente Nacional del Gas, y es coordinada por el Gerente de Atención a Usuarios, en particular, le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Formular y hacer seguimiento a los planes y presupuesto anual del área de su actividad y de las oficinas regionales del Ente Nacional del Gas.
2. Supervisar el debido cumplimiento de los lineamientos para la recepción y atención de las reclamaciones de los usuarios y proponer soluciones oportunas.
3. Supervisar la debida atención de las consultas de los sujetos de la industria del gas, de las gobernaciones, alcaldías y terceros relacionadas con las actividades de transporte, almacenamiento, distribución y comercialización de los hidrocarburos gaseosos.

4. Proponer y realizar programas de orientación, información y educación a los usuarios y público en general sobre las características de los servicios para el suministro y utilización de los hidrocarburos gaseosos.
5. Promover la organización de los usuarios del servicio de gas metano con el objeto de propiciar la participación de los mismos en el control social de la gestión de dicho servicio.
6. Asesorar a las organizaciones de usuarios y a los consejos comunales sobre los derechos y deberes de los consumidores y prestadores del servicio de gas metano.
7. Coordinar las relaciones interinstitucionales para tratar los asuntos relacionados con la prestación del servicio de gas.

Ente Nacional del Gas (2014). [Página Web en línea]. Disponible: <http://enagas.gob.ve/-info/organizacion/org-ngausuarios.php> [Consulta: 2014, junio 13].

En este sentido y a los fines de dar cumplimiento a los objetivos constitucionales e institucionales del Ente Nacional del Gas, la Gerencia de Atención al Usuario desarrolla el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas en Edificios con más de 20 años de Construcción en la Gran Caracas, el cual busca asegurar a los usuarios del gas, el acceso a un servicio seguro, confiable y de calidad a un precio razonable, por medio de la organización de los beneficiarios del servicio de Gas Metano a través de la participación de los mismos en el control social de la gestión de dicho servicio.

Es en este contexto en el que procedimos a realizar nuestras pasantías profesionales en el Ente Nacional del Gas, bajo la metodología de sistematización de experiencias, atendiendo a lo dispuesto en el Proyecto Curricular de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela (UCV) año 1994, donde por medio de la tutoría académica e institucional, nos dispusimos a desempeñar los roles de: Investigador Social, Analista de la Política, Planificador Social y Dinamizador de los Procesos Sociales-Locales en la Gerencia de Atención al Usuario a través del

Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, a objeto de cumplir con los objetivos académicos y profesionales plasmados en el presente informe.

3.2 Dimensiones de la Experiencia Vivida.

Después de haber realizado la descripción del contexto institucional donde estuvimos inmersos para llevar adelante nuestra experiencia como pasantes en Trabajo Social, y con ello cumplir los requerimientos académicos señalados en el Proyecto Curricular de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela (UCV) del año 1994, el cual expresa que las Pasantías Profesionales:

“Son un espacio académico del plan de estudio dirigido a proponer al estudiante una experiencia práctica concreta en un sector del mercado ocupacional que le permita confrontar críticamente el espacio académico y el entorno institucional. Ello supone insertar en procesos reales que exigen además de conocimientos, el desarrollo y destreza profesionales que posibiliten sintetizar su experiencia profesionales en el área en la cual le correspondió actuar”. (p.87)

Efectivamente, fue un espacio de actuación como futuros profesionales del área social, que permitió poner en práctica los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante nuestra formación académica; desarrollando nuestras habilidades y destrezas orientadas al quehacer profesional.

A continuación, solo haremos énfasis sobre aquellos aspectos más resaltantes de cada una de las dimensiones que estuvieron presentes durante el desarrollo de la experiencia vivida. El análisis de las dimensiones identificadas permitió conocer los aspectos más relevantes del contexto sobre la cual estuvimos inmersos.

Vale acotar, que la información obtenida en cada dimensión (Económica, Política, Social, Institucional, Proyecto y Beneficiarios), fue producto de la observación diaria experiencia vivida por nosotros en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente

Nacional del Gas (ENAGAS), de igual manera se aplicó la técnica de Revisión y Recolección de Información Documental, la cual según Hurtado (2009) es:

“Una técnica que recurre a información escrita, ya sea bajo la forma de datos que puedan haber sido producto de observaciones o de mediciones hechas por otros, o como textos que en sí mismos constituyen las unidades de estudio”. (p.771).

La aplicación de esta técnica nos sirvió como base de datos, para aproximarnos al contexto en el cual estuvimos inmersos, desarrollando nuestras pasantías profesionales; esto con el fin de analizar la situación presentada en estos espacios, donde luego devino un plan de acción que estuvo orientado a contribuir con el fortalecimiento del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.

A continuación haremos referencia sobre las siguientes dimensiones:

Dimensión Económica: En relación a esta área, es importante resaltar la pertinencia que tiene para los usuarios la ejecución de este proyecto, ya que el mismo se caracteriza por tener un alto costo para su financiamiento, motivo por el cual en la mayoría de los casos representa una limitante para que los solicitantes satisfagan esta necesidad, esto según información suministrada por el personal de la Gerencia de Atención al Usuario.

De acuerdo a lo antes expuesto, mayormente este proyecto es financiado por instituciones del Estado (Consejo Federal de Gobierno, Ministerio de Poder Popular para la Energía y Petrolé, PDVSA Gas, entre otras instituciones), solo en algunos casos es autofinanciado por los propios beneficiarios.

Dimensión Política: Con respecto a esta dimensión, uno de los aspectos más resaltantes que surgió durante esta experiencia, es la participación activa y protagónica que la Gerencia de Atención al Usuario le otorga a las organizaciones comunitarias (Consejos Comunales y Comunas) para que intervengan de manera directa en la ejecución del proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas. En este sentido, es

oportuno destacar "... que cuando las comunidades se involucran, comprometen y apoyan los planes, proyectos y programas en todas sus fases, se aumenta la eficacia de los mismos". (Gómez Eusebis y Millán Lobelia; 2002: 110).

Es importante señalar el rango constitucional que adquirieron las organizaciones comunitarias a partir de la aprobación de nuestra Constitución del año 1999, ya que la misma consagra entre sus principios fundamentales el carácter participativo y protagónico que deben tener los(as) ciudadanos(as) por medio de sus diferentes estructuras organizativas (Consejos Comunales, Comunas, Cooperativas, entre otras).

Por consiguiente la Asamblea Nacional Constituyente (1999) en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela decreta el Capítulo IV de los Derechos Políticos y del Referendo Popular. Sección Primera: de los Derechos Políticos lo siguiente:

Art. 62. "Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho de participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus representantes elegidos o elegidas. La participación del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública es el medio necesario para lograr el protagonismo que garantice su completo desarrollo tanto individual como colectivo. Es obligación del Estado y deber de la sociedad, facilitar la generación de las condiciones más favorables para su práctica".

La participación no sólo es concebida como el derecho que tienen los ciudadanos a ejercer el voto, a participar en militancia política y a estar informados, adicional a esto, en la actualidad nacional se han establecido otros espacios para que las comunidades participen. Cunill (1999), señala que "La participación es el proceso mediante el cual la ciudadanía interviene individual o colectivamente, en las instancias de toma de decisiones sobre asuntos públicos que les afectan en lo político, económico y social" (p. 25)

Visto desde esta perspectiva, la participación es entendida como un espacio donde los(as) ciudadanos(as) actúan de manera directa en aquellos escenarios de interés

público, tal es el caso del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas llevado a cabo por la Gerencia de Atención al Usuario del Ente del Gas. El mismo se considera como un elemento fundamental que promueve la intervención de los beneficiarios de forma consiente, ejerciendo la contraloría social sobre la ejecución del proyecto y el resguardo de los recursos materiales y atención a los trabajadores.

Dimensión Social: En lo concerniente a este aspecto, la ejecución de este proyecto está dirigido básicamente a urbanismos populares, planificados y no planificados, específicamente del Área Metropolitanas de Caracas; en su mayoría se trata de viviendas multifamiliares que presentan deterioro en su estructura física, en especial aquellas que se encuentran ubicadas en zonas donde las instalaciones del servicio de gas perdieron vida útil, y por ende requieren ser remplazadas.

Como muestra del beneficio que genera la ejecución de este proyecto a los usuarios, podemos hacer énfasis en la experiencia vivida durante el proceso de pasantías profesionales específicamente a dos grandes comunidades de Área Metropolitana de Caracas: Parroquia: Caricuao y Santa Teresa; A pesar de ser comunidades diferentes, es importante acotar que ambas poseen características en común, entre ellas podemos destacar: La forma como están construidas sus edificaciones, son viviendas de tipo multifamiliar fabricadas de forma vertical y que ambas se encuentran ubicadas en zonas populares de estratificación social clase media baja.

Finalmente, vale acotar que la ejecución de este proyecto se plantea como objetivo principal brindar un servicio a los beneficiarios de calidad, donde se sienta seguro y satisfecho con el beneficio, de igual manera busca garantizar la prestación de un servicio a bajo costo, donde los usuarios tengan la capacidad de costear la tarifa establecida por esta asistencia.

Dimensión Institucional: Podemos decir que se trata del Ente Nacional del Gas (ENAGAS), específicamente la Gerencia de Atención al Usuario donde se centró nuestra experiencia; siendo esta una institución pública descentralizada con autonomía funcional, adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Energía y Petróleo, la misma está constituida por un equipo multidisciplinario integrado por: Abogados, Ingenieros, Trabajador Social e Historiador, todos bajo la responsabilidad de un Gerente, el cual recibe lineamiento de la vice-presidencia del Ente. Su campo de actuación va dirigido específicamente a las actividades del sector gas. Su objetivo principal es satisfacer la demanda de los usuarios expandiendo su asistencia en todo el territorio nacional, brindando un servicio eficiente, eficaz y de calidad.

Para cumplir con lo ante expuesto, la institución trabaja de manera articulada con otros organismos, tanto públicos como privados (Domegas, Ministerio del Poder Popular para las Comunas, Consejo Federal de Gobierno, PDVSA Gas, PDV Comunal, otros); esta relación de trabajo se desarrolla en el marco de respeto, trabajo en equipo, compromiso, entre otros aspectos, permitiendo así la efectiva y eficiente gestión institucional; claro todos desde sus responsabilidades y competencias.

Dimensión del Proyecto: Este es un Proyecto de Sustitución de Líneas Internas del Servicio de Gas, ofertado a petición de las solicitudes realizadas por los usuarios ante la unidad de reclamos de la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS). Vale acotar que este proyecto va dirigido específicamente aquellas edificaciones que han venido presentando problemas en su estructura física, esto producto del cumplimiento de su vida útil, motivo por la cual requiere y exige su remozamiento, reparación o cambio.

La ejecución de este tipo de proyecto comprende la utilización de los siguientes recursos: humanos, materiales y financieros. Es por ello, que durante el desarrollo del mismo, es pertinente la actuación de un personal altamente capacitado, es decir, un equipo multidisciplinario integrado por: Trabajadores Sociales, Abogados, Ingenieros,

entre otros profesionales de las Ciencias Sociales. Cada profesional participará de acuerdo a sus áreas y competencias, bien sea para: diseñar el proyecto, dirigir la obra, organizar a la comunidad beneficiada, evaluar el impacto ambiental donde se desarrollará el trabajo, entre otros aspecto inherente al mismo; de igual manera, se requiere el manejo de materiales como: casetas, compresor, válvulas (Seccionamiento, artefacto, acometida, servicio), tuberías de acero y metálica, registrador de gas, manómetro, mechero, conexiones de cobre, F4, acometida de gas, cinta preventiva color amarillo, cable espía múltiple de distribución, canalización principal red, entre otros materiales e insumos.

De acuerdo a lo expuesto, la ejecución de este proyecto se caracteriza por tener un alto costo para su financiamiento, motivo por el cual se les dificulta a los solicitantes costear este tipo de beneficio, ya que son personas de bajo recursos económicos y por ende no disponen de los medios necesarios para dar respuesta a esta exigencia.

En consecuencia, es por esta razón que en la mayoría de los casos el financiamiento para la ejecución de este proyecto lo realiza el Estado, por medio de las diferentes instituciones entre ellas están: Consejo Federal de Gobierno, Funda Comunal, PDVSA Gas, PDV-Comunal, entre otras organizaciones que tienen competencia en la asignación de recursos para este tipo de beneficio.

En definitiva, el desarrollo de este proyecto representa un servicio indispensable y de gran utilidad para sus beneficiarios, ya que el mismo permite solventar su necesidad y exigencia en materia de gas, además es considerado como un canal efectivo que contribuye con la mejora su calidad de vida; esto dado a que el beneficio que se ofrece apunta hacia la instalación de un servicio mucho más seguro, confiable y oportuno para la población.

Dimensión de los Beneficiarios: El Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas va dirigido a beneficiar familias que se según el Instituto Nacional de Estadística (INE) se definen por ser de clase social media-baja. En su mayoría estas familias se caracterizan por ser de tipo nuclear y extensa, siendo la primera definida según Carlos Eroles (2001), como aquella conformada por los padres y los hijos dependientes que viven en una casa propia, y la segunda denominada por el mismo autor como ampliada o extensa, la cual está integrada por la convivencia de tres (3) o más generaciones o por la presencia de otros familiares convenientes.

Vale acotar que este proyecto se está llevando a cabo de manera conjunta por instituciones públicas, privadas y los propios beneficiarios, es por esta razón que las comunidades beneficiadas con este proyecto, deben estar necesariamente organizadas por medio de Consejos Comunales, Comunas, Cooperativas, entre otras formas de organización que permitan ejercer el gobierno comunitario.

3.3 Reconstrucción de la Experiencia Vivida

La experiencia de pasantías profesionales fue iniciada el día 03 de Febrero del 2014, en el Ente Nacional del Gas (ENAGAS), específicamente estuvimos adscritos a la Gerencia de Atención al Usuario, la cual está a cargo del Gerente, Abogado Néstor Aponte y nuestra Tutora Institucional la Licenciada en Trabajo Social Gladys Ramones.

La primera semana dentro de la institución fue de presentación e inducción, el primer paso fue darnos la bienvenida y presentarnos ante el personal que allí labora, el siguiente fue la inducción, la cual consistió en darnos a conocer las instalaciones del Ente Nacional del Gas a través de un recorrido, exponiendo las principales actividades realizadas por cada departamento, sus principales proyectos o líneas de acción, funciones, así como el ejercicio profesional de los empleados de la Gerencia de Atención al Usuario en sus diversas áreas, tanto operativas como administrativas .

Es importante destacar que aplicamos la técnica de observación participante, que según Sabino (2007) consiste en: “percibir activamente la realidad exterior con el propósito de obtener los datos que previamente han sido definidos como de interés para la investigación” (p.101). Lo cual nos permitió, crear un marco de referencia previa de las actividades y funciones a realizar en la Gerencia de Atención al Usuario.

Seguidamente otro aspecto considerado en el proceso de inducción, estuvo relacionado al establecimiento de acuerdos en cuanto al cumplimiento de horarios, objetivos y metas de las pasantías profesionales. Destacando que nuestra misión en la institución obedeció a cumplir las expectativas institucionales derivadas de la necesidad de fortalecer el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas en Edificios con más de 20 años de Construcción en la Gran Caracas, en cuanto al abordaje y acompañamiento técnico-social que requieren las comunidades, a través de la facilitación de talleres (Contraloría Social, Poder Popular, Consejos Comunales, Diseño de Proyectos, entre otros), dirigir reuniones en las comunidades y establecer enlaces interinstitucionales a fin de impulsar el gobierno local.

Razón por la cual, bajo la asesoría de nuestra tutora institucional Licenciada Gladys Ramones, procedimos a realizar la revisión de archivos y documentos digitales y físicos, suministrados para nuestra comprensión y análisis. Estos documentos permitieron obtener información acerca del Marco Normativo por el cual se rige la institución y sobre los temas de: Hidrocarburos, Gas, Participación y Organización Comunitaria, Poder Popular, Contraloría social, así como del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.

El proceso de observación *ut supra* que formó parte del proceso de inducción logró registrar, que durante las dos primeras semanas en la institución empleamos la categoría de no participante, la cual implicó mirar la realidad pero sin intervenir en ella, donde se nos permitió conocer los procesos y dinámicas internas para el desarrollo del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas llevado a cabo por esta Gerencia.

Es a partir de la tercera semana, que empezamos a realizar el trabajo institucional en campo, es decir nos involucramos y fuimos insertados en las actividades que realiza la Gerencia de Atención al Usuario a nivel operativo, técnico y social dentro y fuera de las instalaciones del Ente Nacional del Gas, por medio de destrezas y habilidades profesionales nos encargábamos de brindar apoyo, fijando puntos en la agenda, rescatando ideas centrales dentro de las discusiones de trabajo y conduciendo, dirigiendo y organizando al grupo de asistentes dentro de las reuniones. Entre las actividades a las cuales asistimos como parte del proceso de pasantías profesionales se pueden mencionar las siguientes:

- Mesas Inter-Institucionales.
- Mesas Técnico-Operacional.
- Mesas de Trabajo Con las Comunidades.
- Supervisiones de Obras en Ejecución.

A tales efectos procederemos a definir cada uno de los Tipos de Actividades anteriormente señaladas:

Mesa Inter-Institucional: Es el tipo de reunión en la cual el personal de la Gerencia de Atención al Usuario, convoca a todas y cada una de las instituciones o entes que tienen pertinencia operativa, económica, técnica y social dentro del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas Gas, estas instituciones son las siguientes: PDVSA Gas, PDV Comunal, DOME GAS, Fundacomunal, Ministerio de las Comunas, Consejo Federal de Gobierno, entre otras. En esta mesa institucional se designan y se determinan las responsabilidades y actividades que deberá realizar cada institución para la ejecución y éxito de cada proyecto, a continuación se definirá cada una de ellas:

PDVSA Gas: Se concibe como la filial de Petróleos de Venezuela, S. A. que se dedica a la exploración y explotación de gas no asociado, así como a la extracción y fraccionamiento de Líquidos del Gas Natural (LGN), al transporte, distribución y

comercialización del Metano, dada su importancia esta industria está presente en casi todo el país.

Petróleos de Venezuela, S.A. (2014). [Página Web en línea]. Disponible: http://www.pdvsa.com/index.php?tpl=interface.sp/design/readmenuprinc.tpl.html&newsid_temas=94 [Consulta: 2014, agosto 3].

PDV Comunal: Es una compañía de servicio público suplidora de gas domiciliario. Alineada con la política socialista del Estado como una empresa estratégica, capaz de combinar competencias, habilidades y recursos para atender las necesidades de la población, proteger el medio ambiente y participar con las comunidades en la construcción colectiva. Promueve el desarrollo de proyectos basados en fuentes alternativas de energía y de proyectos que incentiven el desarrollo industrial y económico de las regiones.

Petróleos de Venezuela Comunal. (2014). [Página Web en línea]. Disponible: http://200-35-83-39.static.telcel.net.ve/html/la_empresa.html [Consulta: 2014, agosto 3].

DOMEGAS: Es una empresa privada dedicada a proveer servicio de gas metano en su zona servida de forma eficaz, rentable y con elevados niveles de seguridad y calidad, comprometida a responder a las expectativas de sus clientes, trabajadores y accionistas, manteniendo su entorno favorable.

Domegas. (2014). [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.domegas.com/empresa.htm> [Consulta: 2014, agosto 2].

Fundacomunal: La Fundación para el Desarrollo y Promoción del Poder Comunal, tiene por Objeto Coadyuvar en la promoción de la organización, expansión y consolidación de los Consejos Comunales, Comunas, Organizaciones Socioproductivas y otras Organizaciones del Poder Popular, asegurando la más amplia participación de las comunidades en la gestión de las políticas públicas para la satisfacción de sus necesidades, aspiraciones colectivas, desarrollo y mejoramiento integral de su hábitat.

Fundación para el Desarrollo y Promoción del Poder Comunal. (2014). [Página Web en línea]. Disponible: http://www.fundacomunal.gob.ve/la-fundacion_quienes-somos [Consulta: 2014, agosto 2].

Ministerio del Poder Popular para las Comunas: Es el encargado de implementar políticas sociales propias del ejercicio democrático y vitales del Estado Venezolano en materia de promoción, asistencia y desarrollo social integral y participativo, a través de comités, planes, programas y proyectos del sistema de Protección Social fundamentado en la integralidad, no sólo de la atención inmediata y directa al afectado o grupo social vulnerado en situación de pobreza extrema o máxima exclusión social sino también al contexto social que rodea a la población afectada o vulnerable en posible riesgo.

Ministerio del Poder Popular para las Comunas. (2014). [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.mpcmunas.gob.ve/el-ministerio/> [Consulta: 2014, agosto 3].

Consejo Federal de Gobierno: tiene por objetivo promover, apoyar y proporcionar recursos para el desarrollo sostenido y equilibrado de las regiones y las instancias del Poder Popular, coordinando y direccionando de manera integral a las entidades federales y Organizaciones de Base del Poder Popular a través de la formulación de proyectos, ejecución, control y seguimiento de la inversión pública para optimizar las condiciones de vida de la población y continuar con la construcción del nuevo modelo de sociedad socialista.

Consejo Federal de Gobierno. (2014). [Página Web en línea]. Disponible: https://www.cfg.gob.ve/web_cfg/index.php/institucion/mision [Consulta: 2014, agosto 2].

Al definir y describir las funciones que ejercen cada una de las instituciones que hacen presencia dentro de las Mesas Interinstitucionales, es importante mencionar que cada una de ellas es representada por Ingenieros, Gerentes y Profesionales de las Ciencias Sociales, asignados por la propia institución a fin de participar de manera activa en la ejecución del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, aportando

conocimientos y recomendaciones a nivel técnico, económico, operativo y social, bien sea el caso.

Durante la experiencia vivida los autores del presente informe en calidad de pasantes asistimos a tres (3) Mesas Interinstitucionales, llevadas a cabo en el piso nueve (9) del Ente Nacional del Gas, coordinadas y dirigidas por el personal de la Gerencia de Atención al Usuario, dentro de las cuales pudimos participar de manera activa aportando sugerencias y recomendaciones relacionadas con: Técnicas de Grupos, Conformación de Comunas y Consejos Comunales e Instrumentos para la Recolección de Información en Campo.

Estas mesas interinstitucionales eran dirigidas por un moderador designado por el equipo de Trabajo de la Gerencia de Atención al Usuario, el cual se encargaba de dirigir y coordinar el desarrollo de la actividad. De igual manera debía realizar la minuta de reunión para dejar por asentados los acuerdos, así debía encargarse de llevar el control la lista de asistencias.

Por otra parte prestamos apoyo a nivel técnico, logístico y organizativo necesario para el buen desarrollo de estas actividades.

Mesa Técnico-Operacional: Es el tipo de reunión en la cual el personal de la Gerencia de Atención al Usuario, convoca a las instituciones y a los actores involucrados dentro del proyecto, con el fin de determinar la factibilidad operativa y técnica de la obra que se pretende ejecutar. Las instituciones que hacen presencia en esta actividad, son las siguientes: PDVSA Gas, PDV Comunal y DOMEGAS, y están representadas por Ingenieros y Gerentes del área técnica-operacional asignados para la ejecución del proyecto.

Durante el proceso de pasantitas profesionales participamos en dos (2) Mesas Técnico-Operacional llevadas a cabo en el piso nueve (9) del Ente Nacional de Gas, dirigidas y coordinadas por la Gerencia de Atención de Atención al Usuario, dentro de las cuales pudimos participar y brindar apoyo técnico y logístico, fijando puntos en la

agenda, rescatando ideas centrales dentro de las discusiones de trabajo necesarias para la elaboración de minutas de reunión y organizando al grupo de asistentes.

Mesa de trabajo con las Comunidades: Esta se realiza a través del acuerdo previo entre los Representantes de la Gerencia de Atención al Usuario y los integrantes de las comunidades, quienes en su mayoría son representantes de los Consejos Comunales y Comuna a la cual pertenece geográficamente la comunidad beneficiada. En las mesas de trabajo se tratan aspectos relevantes al proyecto a nivel local, esto con el fin de involucrar a los beneficiarios en la planificación y ejecución de actividades que se llevaran a cabo para el desarrollo del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.

Dentro de este tipo de actividad actuamos como futuros profesionales del Trabajo Social, orientando las acciones realizadas por la Gerencia de Atención al Usuario a nivel comunitario, estimulando la participación activa de los involucrados por medio de la formación y fortalecimiento de las organizaciones de bases, en este caso los Consejos Comunales y Comunas, quienes dentro de la ejecución del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas juegan un papel fundamental, puesto que para que una comunidad sea beneficiada por el servicio de sustitución de líneas internas o cambio de GLP por Metano, deberá encontrarse registrada en algún tipo de organización de base.

Durante el proceso de pasantías profesionales asistimos a seis (6) Mesas de Trabajo con las Comunidades UD7 Ruiz Pineda y Santa Teresa, en las cuales tuvimos la responsabilidad de coordinar, dirigir y organizar actividades que permitieran impulsar la conformación y el desarrollo de las organizaciones de base (Consejos Comunales y Comunas).

Destacándose el caso de la Comunidad UD7 de Ruiz Pineda-Caricua, la cual desde el año 2005 ha venido trabajando en la conformación de su Consejo Comunal obteniendo hasta el año 2014 resultados fallidos. Razón por las cual procedimos a

planificar tres (3) Mesas de Trabajo con el equipo promotor de la comunidad, a fin de brindarles herramientas que les permitirán organizar la conformación de su Consejo Comunal, realizando las orientaciones necesarias en base a la Ley Orgánica de los Consejos Comunales.

Como resultado de este acompañamiento técnico social, establecimos un contacto interinstitucional vía telefónica con Fundacomunal, con el propósito de solicitar su apoyo en la orientación, coordinación y conformación de la organización comunitaria. A tal efecto se logró que esta institución asignara al promotor Edgardo García, el cual dio seguimiento a los pasos necesarios que se deben cumplir para la conformación de un consejo comunal.

Por otra parte, el abordaje y acompañamiento técnico social brindado a la Parroquia Santa Teresa se enfocó específicamente en informar a la comunidad sobre el beneficio que le generaría la ejecución de este proyecto y su participación en el mismo, a través de la metodología de trabajo de la Gerencia de Atención al Usuario.

Supervisión de Obras en Ejecución: Esta actividad se realiza directamente en el lugar donde se ejecuta el proyecto, en este caso la Sustitución de Líneas Internas o el Cambio de GLP por Metano , a fin de regular, supervisar y garantizar que el proyecto se esté realizando bajo las normas y criterios estipulados para su éxito. Esta actividad es realizada por el Equipo Técnico- Social de la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS).

Tal y como se ha descrito anteriormente, para que el Proyecto de Sustitución de Líneas de Gas se lleve a cabo exitosamente, es necesario que el equipo Técnico-Social de la Gerencia de Atención al Usuario realice constantemente la supervisión de las obras, a fin de garantizar que las actividades planificadas en las mesas técnicas, interinstitucionales y de trabajo con la comunidad se cumplan a cabalidad.

En tal sentido, durante el proceso de pasantías profesionales asistimos a cuatros (4) Supervisiones de Obras (Alta Vista , Flores de Catia, UD7 Ruiz Pineda y Santa Teresa), brindando acompañamiento Técnico-Social a los profesionales de la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas, permitiendo este proceso observar en campo el tipo de vivienda, las condiciones físico-ambientales, materiales utilizados, el nivel de organización comunitaria, la magnitud y la realidad de cómo es ejecutado el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.

De acuerdo a lo antes expuesto y teniendo conocimiento de cada una de las actividades realizadas por la Gerencia de Atención al Usuarios, continuó de manera progresiva nuestro proceso de pasantías dentro de la institución, actuando de manera activa durante la sexta y séptima semana en el desarrollo de las actividades de índole comunitario necesarias para la ejecución del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas. Estas actividades fueron las siguientes:

- Acompañamiento Técnico-Social al Equipo de Trabajo de la Gerencia de Atención al Usuario en la Supervisión de Obra en la comunidad abordadas.
- Tres (3) Mesas de Trabajo con el Equipo Promotor de la Comunidad UD7 Bloque 5 de Ruiz Pineda-Caricuao
- Primera reunión con los representantes comunitarios de la Parroquia Santa Teresa, realizada en la Gerencia de Atención al Usuario
- Dos (2) presentaciones a los representantes comunitarios de la Parroquia Santa Teresa, sobre la metodología de trabajo para el abordaje y acompañamiento técnico-social del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas llevado a cabo por la Gerencia de Atención al Usuario.

Las actividades realizadas desde la octava hasta a la décima semana, a nivel comunitario en el desarrollo del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, nos permitió tener un acercamiento directo con las comunidades beneficiadas, detectando que el mismo va dirigido a sectores populares de la Gran Caracas, destacándose

principalmente la Comunidad Flores de Catia de la Parroquia Sucre, ubicada al norteoeste de la ciudad de Caracas, Según el Instituto Nacional de Estadística de Venezuela (INE) para el censo 2001 esta parroquia contaba con 393.619 habitantes, siendo por lo tanto la más poblada de Caracas, para 2011 su población ha superado los 398.635 habitantes. La mayor parte de su población está conformada por personas jubiladas, profesionales, obreros y trabajadores del sector de la economía informal, evidenciándose en la misma un nivel socioeconómico medio-bajo en la mayoría de sus habitantes.

Instituto Nacional de Estadística (INE 2014). Censo 2011: Pobreza [En línea]. Disponible en: <http://bit.ly/1cYOoX9> [Consulta: 2014, agosto 2].

Durante el abordaje y acompañamiento técnico-social realizado a la comunidad anteriormente señalada, pudimos apreciar la desmotivación de los beneficiarios para involucrarse en el proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, de igual manera se pudo percibir que la ejecución de la obra no cubría a totalidad la población que requería el beneficio, a tales efectos era necesario la planificación, financiamiento y ejecución de una segunda fase que lograra satisfacer a totalidad la demanda comunitaria.

De igual manera, trabajamos varias semanas consecutivas con la Comunidad UD7 de Ruiz Pineda de la parroquia Caricuao ubicada al sur-oeste de la ciudad de Caracas, según el Instituto Nacional de Estadística (INE), la misma posee un nivel de estrato socioeconómico medio y está constituida por urbanismos populares (planificados) con vieja data de construcción.

Según el Instituto Nacional de Estadística (INE), Caricuao tiene una población de 169.041 habitantes (para el año 2009) y dicha población representa sólo el 7,8% de población total del Distrito Capital, según el censo 2001 y se estima que para el año 2015 tenga una población de 175.384 habitantes.

Instituto Nacional de Estadística (INE 2014). Censo 2011: Pobreza [En línea]. Disponible en: <http://bit.ly/1cYOoX9> [Consulta: 2014, agosto 2].

Durante el abordaje y acompañamiento técnico-social brindado a los beneficiarios de la Comunidad UD7 de Ruiz Pineda- Parroquia Caricua, planificamos y dirigimos mesas de trabajos y reuniones comunitarias, las cuales permitieron avanzar en la consolidación de su consejo comunal, dichas acciones estuvieron orientadas a brindar conocimientos en base a la Ley Orgánica de los Consejos Comunales para el desarrollo de su comunidad.

Por otra parte, durante el proceso de orientación y acompañamiento técnica-social a la comunidad anteriormente mencionada, pudimos apreciar la desmotivación de los beneficiarios a participar e involucrarse en el diseño y ejecución del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, siendo la participación ciudadana en el control social, un requisito indispensable para el éxito del mismo.

Un aspecto desfavorecedor, que se presentó durante el abordaje y acompañamiento técnico-social a esta comunidad, se refiere a la exigencia realizada por los beneficiarios en cuanto a los horarios de trabajo, solicitando que el apoyo institucional se realizara los fines de semanas, siendo esta una limitante tanto para la institución como para el grupo de pasantes, ya que este requerimiento no se adaptaba al horario de atención establecido.

Debido a los inconvenientes presentados en la comunidad UD7 de Ruiz Pineda-Parroquia Caricua, la tutora institucional y el equipo de Trabajo de la Gerencia de Atención al Usuario, decidieron asignarnos otra comunidad en la cual pudiéramos brindar el acompañamiento técnico-social necesario para la ejecución de este proyecto.

La comunidad asignada para cumplir este nuevo reto fue la Parroquia Santa Teresa, seleccionada para ser beneficiada por un proyecto Macro de Sustitución de Líneas Internas o cambio de GLP por Metano, el cual incorporaría la participación

activa y protagónica de dos (2) Comunas integradas por nueve (9) Consejos Comunales y dentro de la cual trabajamos desde la décima hasta la décima sexta semana.

La Parroquia Santa Teresa, está ubicada al centro de Caracas, limita al norte con la Parroquia Catedral, al sur con la Parroquia El Paraíso, al este con la Parroquia San Juan y al oeste con la Parroquia Santa Rosalía. En la Parroquia Santa Teresa hay dos sectores, Santa Teresa y Quinta Crespo (parte este).

Según el Instituto Nacional de Estadística de Venezuela (INE), tenía una población de 20.093 habitantes para el año 2007 y es una de las pocas parroquias de Caracas que tiene un crecimiento negativo de la población desde año 1990. Se estima que para 2015 su población sea de 20.641 habitantes. Destacándose un estrato socio económico Medio-Bajo.

Pese a ser de poca extensión y ser poco poblada recibe gran cantidad de personas diariamente, por encontrarse varias oficinas principales de entes gubernamentales entre los que destacan el Consejo Nacional Electoral, el Palacio de Justicia, las Torres del Centro Simón Bolívar mejor conocidas como Torres del Silencio donde se encuentran las sedes principales de varios ministerios de Venezuela, así como la oficina principal del Servicio Administración de Identidad, Migración y Extranjería (SAIME). Algunos organismos municipales como la Superintendencia Municipal de Administración Tributaria (SUMAT) también se encuentran en la parroquia.

Instituto Nacional de Estadística (INE 2014). Censo 2011: Pobreza [En línea]. Disponible en: <http://bit.ly/1cYOoX9> [Consulta: 2014, agosto 3].

Por ser este un proyecto de gran magnitud fue necesario para el equipo técnico-social de la Gerencia de Atención al Usuario y pasantes de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela, realizar un proceso de abordaje y acompañamiento técnico-social más complejo, el cual permitió determinar por cuadrante la ubicación geográfica de cada Consejo Comunal o Comuna; de igual manera se realizó un estudio exhaustivo por medio del cual se seleccionó el cuadrante

con mayor factibilidad para el inicio del proyecto, al seleccionar el cuadrante con mayor factibilidad fue necesario realizar la recolección de datos en campo.

Una vez obtenido el resultado de la recolección de información, la Gerencia de Atención Usuario y las instituciones vinculadas procedieron a diseñar, financiar y ejecutar el proyecto. Destacando que por limitaciones de tiempo, planificación y organización, no logramos culminar con el proceso de acompañamiento técnico-social hasta el fin del proyecto; puesto que mismo requería de una larga duración.

Finalmente, al dar cumplimiento al número de actividades planificadas y no lograr culminar el acompañamiento técnico-social que requería el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas llevado a cabo en la Parroquia Santa Teresa; la orientación inicial del proceso de pasantías profesionales en el la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS) varió, concentrándonos el análisis de la Metodología de Trabajo para el Proyecto de Sustitución de líneas Internas Gas.

A partir de este análisis, como objetivo general del presente informe de pasantías profesionales, nos plateamos el ***“Diseño de una Guía Práctica de Abordaje y Acompañamiento Técnico-Social que contribuya con el fortalecimiento de los Proyectos de Sustitución de Líneas Internas Gas”***.

3.4 Descripción de la Experiencia Vivida

Este apartado contiene de manera descriptiva las actividades ejecutadas por el grupo de Pasantes de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela. Dichas actividades se desarrollaron en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS) en el período comprendido de Febrero-Mayo 2014.

Las actividades realizadas permitieron el cumplimiento de las 384 horas académicas requeridas y establecidas por la Normativa de las Pasantías Profesionales de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela (2004), tal como lo señala en su artículo N° 4. Del carácter y duración.

La Pasantía en la Escuela de Trabajo Social, tendrá el carácter de asignatura electiva y selectiva, con un valor de veinte (20) créditos y una duración no menor de trescientos ochenta y cuatro horas (384) académicas, equivaliendo cada hora académica a cuarenta y cinco minutos (45'). (p.2)

Estas horas académicas se llevaron a cabo por medio de un cronograma que se orientó hacia los objetivos establecidos durante el proceso práctico para así ser cumplido semanalmente de manera grupal por los pasantes.

Los cuadros presentados a continuación permitirán visualizar el desarrollo del trabajo planificado por los pasantes, atendiendo a objetivos específicos de acuerdo a su relevancia dentro del proceso que se trazaron semanalmente, y del mismo modo mostrarán concretamente los nombres y actividades ejecutadas a lo largo de la experiencia vivida.

Es importante destacar que la supervisión de las actividades fue realizada por el Gerente de Atención al Usuario, Abg. Néstor Aponte y la tutora Institucional, la Licenciada. Gladys Ramones, quienes acompañaron en todo momento este proceso de Pasantías Profesionales Febrero-Mayo 2014 en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS).

DIA/FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS	OBJETIVO
Fecha: Lunes 03/02/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	- Recorrido Institucional. - Presentación al personal que labora en el Ente Nacional del Gas (ENAGAS). -Reunión con el personal directivo de la Gerencia de Atención al Usuario.	Establecer un primer acercamiento en la institución Ente Nacional del Gas (ENAGAS), con el fin de conocer las instalaciones y el personal que labora en la misma.
Fecha: Miércoles 05/02/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Fichaje sobre las leyes, normativas y documentos por los cuales se rige el Ente Nacional del Gas (ENAGAS) y la Gerencia de Atención al Usuario.	Buscar información relacionada con las leyes, normativas y documentos por los cuales se rige el Ente Nacional del Gas (ENAGAS) y la Gerencia de Atención al Usuario.
Fecha: Jueves 06/02/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Elaboración de un mapa mental que permitiera apreciar la relación que existe entra cada una de estas leyes, normas y documentos por los cuales se rige la institución.	Realizar análisis reflexivo sobre la relación que existe entre el Ente Nacional del Gas (ENAGAS), leyes, normativas, documentos y la participación ciudadana en la gestión pública.
Fecha: Viernes 07/02/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Reunión técnica entre la Lic. Gladys Ramos y los pasantes, a fin de analizar cada uno de los artículos extraídos de las diferentes leyes, normativas y documentos relacionados con el Ente Nacional del Gas (ENAGAS).	Fortalecer y ampliar el estudio y análisis de las leyes, normativas y documentos por el cual se rige el Ente Nacional del Gas (ENAGAS).
Fecha: Lunes 10/02/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Elaboración de informe sobre el análisis de artículos relacionados con el tema del Gas, Participación Comunitaria, Organizaciones de Base, Poder Popular y Contraloría Social. Informe entregado a: Licenciada Gladys Ramones	Conocer la pertinencia e importancia que posee el Gas, la Participación Comunitaria, Organizaciones de Bases, Poder Popular y la Contraloría Social en el Marco Legal actual.
Fecha: Miércoles 12/02/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Revisión y selección de fuentes bibliográficas, Internet y materiales impresos referidos al diseño de guía de observación comunitaria. Guía de Observación a ser aplicada en: Comunidad UD 7 Ruiz Pineda- Caricua.	Diseño de guía de observación comunitaria.

Nota: Elaborado por los autores.

Pasantes: Eliana Márquez y Ronald Briceño

DIA/FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS	OBJETIVO
Fecha: Jueves 13/02/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Asistir a la inspección de la obra ejecutada en las comunidades: Altas Vista de Catia y El Refugio.	Realizar inspección al Proyecto de Extensión de Red Doméstica y Construcción de Tuberías Internas en las Comunidades : Alta Vista y El Refugio, Fase A- paquete B; a fin de aproximar a los pasantes de la Escuela de Trabajo Social de Universidad Central de Venezuela (UCV) sobre las actividades y responsabilidades llevadas a cabo en dicho proceso.
Fecha: Viernes 14/02/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Elaborar Informe de Actividad expresando lo ocurrido durante la experiencia de inspección visual al proyecto de Extensión de Red Doméstica y Construcción de Tuberías Internas en las Comunidades: Alta Vista y El Refugio, Fase A- paquete B. Informe entregado a: Equipo de Trabajo de la Gerencia de Atención al Usuario.	Sistematizar a través de un informe de actividades el proceso de inspección visual del Proyecto de Extensión de Red Doméstica y Construcción de Tuberías Internas en las Comunidades: Alta Vista y El Refugio, Fase A- paquete B.
Fecha: Lunes 17/02/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Asistir a la inspección visual del Proyecto de Extensión de Red Doméstica y Construcción de Tuberías Internas en la Comunidad Flores de Catia.	-Realizar recorrido de Inspección en el lugar donde se realizaba la obra, con el fin de apreciar los avances del proyecto en ejecución.
Fecha: Miércoles 19/02/ 2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Revisión Leyes, planes (De la Patria y Gerencia de Atención al Usuario - Ente Nacional del Gas (ENAGAS), Relacionados con el Área de Energía y Petróleo (Gas), Calidad de Vida, Organización Comunitaria y Poder Popular. Elaboración de material escrito sobre estos temas.	Realizar investigación documental referente a los instrumentos normativos y programáticos, relacionados con el Área de Energía y Petróleo (Gas), Calidad de Vida, Organización Comunitaria y Poder Popular.
Fecha: Jueves 20/02/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Asistir a la reunión inter-institucional llevada a cabo por la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS).	Conocer el Rol Profesional de la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS) a nivel interinstitucional como ente regulador del gas.
Fecha: Viernes 21/02/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Asistir a la reunión inter-institucional, a fin de conocer el rol que cumplen los profesionales de la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGA) siendo este el órgano regulador del Estado.	Conocer el desempeño que realizan los profesionales que laboran en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS) a nivel interinstitucional

Nota: Elaborado por los autores.

Pasantes: Eliana Márquez/Ronald Briceño

DIA /FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS	OBJETIVOS
Fecha: Lunes 24/02/14 Hora: 8:00am a 4:30pm	Elaborar Justificación de Metodología de abordaje a las comunidades, durante el proceso de pasantías en Trabajo Social en el Ente Nacional del Gas (ENAGAS)- Gerencia de Atención al Usuario.	Presentar a la Tutora Académica e Institucional Justificación de Metodología de abordaje a las comunidades, durante el proceso de pasantías en Trabajo Social en el Ente Nacional del Gas (ENAGAS)- Gerencia de Atención al Usuario.
Fecha: Martes 25/02/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Realizar recorrido con los habitantes de la comunidad UD7- Bloque 5 de Ruiz Pineda, a fin de conocer sus necesidades a través de la observación participante.	Establecer el primer acercamiento con los Habitantes de la comunidad UD7 Bloque 5 de Ruiz Pineda, a fin de conocer sus necesidades a través de la observación participante.
Fecha: Miércoles 26/02/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Reunión con las tutoras Académica e Institucional y los Pasantes.	Establecer acuerdos sobre las actividades próximas a realizar en el proceso de Pasantías
Fecha: Jueves 06/03/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Elaboración de Acta sobre el primer acercamiento con los habitantes de la comunidad UD7 Bloque 5 de Ruiz Pineda.	Sistematizar la experiencia vivida durante el primer acercamiento realizado a la Comunidad UD7 Bloque 5 de Ruiz Pineda.
Fecha: Viernes 07/03/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Elaborar justificación para el abordaje a la comunidad UD7 Bloque 5 de Ruiz Pineda.	Presentar propuesta de justificación para el Abordaje a la comunidad UD7 Bloque 5 de Ruiz Pineda. Presentada a: Licenciada Gladys Ramones y Abogado Néstor Aponte.
Fecha: Lunes 10/03/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Presentar los objetivos que se plantearon los Pasantes de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela. En su proceso de pasantías en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas.	Diseñar los objetivos a desarrollar por los pasantes en su proceso de pasantías en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS).

Nota: Elaborado por los autores.

Pasantes: Eliana Márquez y Ronald Briceño

DIA/FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS	OBJETIVO
Fecha: Jueves 13/03/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Revisar materiales recopilados: Libros, Tesis, Leyes y otros documentos, a fin de ampliar nuestras bases teóricas y referenciales en el marco de la experiencia de las pasantías profesionales en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional de Gas.	Elaborar las bases teóricas y referenciales de nuestro proceso de pasantías en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas.
Fecha: Viernes 14/03/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Elaborar resúmenes sobre los temas de Organización y Participación Comunitaria necesaria para llevar a cabo actividades de pasantías en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas.	Determinar aspectos relevantes sobre la Organización y Participación comunitaria,
Fecha: Lunes 17/03/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Asistir a la reunión técnico-operativa realizada en el Ente Nacional del Gas para el intercambio de ideas sobre el impacto del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas que se llevara a cabo en la parroquia Santa Teresa, Municipio Libertador del Área Metropolitana de Caracas.	Determinar la dimensión del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas que se llevara a cabo en la parroquia Santa Teresa, Municipio Libertador del Área Metropolitana de Caracas.
Fecha: Miércoles 19/03/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Presentar y orientar a la comunidad UD7 Ruiz Pineda-Caricuao el sobre como conformar su consejo comunal.	Elaborar esquema referido al procedimiento necesario para la conformación de un consejo comunal. (Diseñar un taller sobre la conformación de Consejo Comunal).
Fecha: Jueves 20/03/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Asistir a reunión con representantes de la Parroquia Santa Teresa, los representantes de la Gerencia de Atención al Usuario del ente Nacional del Gas y pasantes en Trabajo social.	Recorrer la zona a beneficiar de la Parroquia Santa Teresa, a fin de conocer en sus miembros las inquietudes y expectativas relacionadas con el Proyecto de Sustitución de Líneas de Gas.
Fecha: Viernes 21/03/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Primera Mesa de trabajo entre el equipo promotor de la comunidad UD7- Bloque 5, escalera 1,2 y 3 de Ruiz Pineda Caricuao, Pasantes de Trabajo Social UCV y representante de ENAGAS.	Orientar a la Comunidad UD7 Bloque 5, escalera 1, 2 y 3 de Ruiz Pineda Caricuao, en su proceso de conformación y organización comunitaria.

Nota: Elaborado por los autores.

Pasantes: Eliana Márquez y Ronald Briceño

DIA/FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS	OBJETIVO
Fecha: Lunes 24 /03/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Asistir a la III Jornada de ahorro Energético. En las instalaciones del Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica.	Participar de manera activa en la III Jornada de Ahorro Energético, a fin de capacitarse en el área.
Fecha: Miércoles 26/03/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Segunda Mesa de trabajo entre el equipo promotor de la comunidad UD7 -Bloque 5, escalera 1,2 y 3 de Ruiz Pineda Caricuao y Pasantes de Trabajo Social UCV	Orientar a la Comunidad UD7- Bloque 5, escalera 1, 2 y 3 de Ruiz Pineda Caricuao, en su proceso de conformación y organización comunitaria.
Fecha: Jueves 27/03/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Segunda Mesa de trabajo entre el equipo promotor de la comunidad UD7- Bloque 5, escalera 1,2 y 3 de Ruiz Pineda Caricuao y Pasantes de Trabajo Social UCV.	Realizar actividades dinámicas y participativas, que facilitaran a los integrantes del equipo promotor de la comunidad UD7 - Bloque 5, escalera 1,2 y 3 de Ruiz Pineda Caricuao, para comprender la importancia y los beneficios que genera la conformación de su consejo comunal.
Fecha: Viernes 28/03/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Reunión entre los pasantes, a fin de realizar cambios y correcciones a documentos presentados a la Tutora Académica e Institucional.	Corregir las observaciones que realizo la Tutora Académica al material entregado por los pasantes en los días anteriores.
Fecha: Lunes 31/03/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Reunión entre el equipo promotor de la comunidad UD7- Bloque 5, escalera 1,2 y 3 de Ruiz Pineda Caricuao, promotor de Fundacomunal y los Pasantes de Trabajo Social UCV.	Acompañar a la Comunidad UD7- Bloque 5, escalera 1, 2 y 3 de Ruiz Pineda Caricuao, a la reunión pautada con el representante de Fundacomunal, a fin de establecer la fecha de acompañamiento del mismo, para el proceso de conformación y Organización comunitaria.
Fecha: Miércoles 02/04/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Realizar revisión de materiales recopilados: Libros, Tesis, y otros documentos, referidos a: Metodología de Investigación Acción Participativa, Diagnóstico Comunitario, Abordaje Comunitario y Dinámicas de Grupos.	Fortalecer los conocimientos previos a cerca de los distintos temas investigados, con el fin de ampliar el marco teórico del trabajo para proceso de pasantías en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas.

Nota: Elaborado por los autores.

Pasantes: Eliana Márquez y Ronald Briceño

DIA/FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS	OBJETIVO
Fecha: Jueves 03/04/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Asistir a la presentación de la Metodología de trabajo y abordaje para el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas o cambio de GLP por Metano en edificios con más de 20 años construidos, por parte de representantes de la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS), a los habitantes de la Parroquia Santa Teresa.	Informar a los habitantes de la Parroquia Santa Teresa sobre la Metodología de trabajo y abordaje para el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas o cambio de GLP por Metano en edificios con más de 20 años construidos.
Fecha: Viernes 04/04/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Reunión entre los pasantes, a fin de realizar informe de las actividades llevadas a cabo durante las pasantías en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas.	Reportar las actividades realizadas por los pasantes hasta la fecha, durante el proceso de pasantías en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas.
Fecha: Lunes 07/04/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Reunión Técnico-Operacional de la Mesa Inter-institucional, a fin de Determinar el abordaje comunitario y el levantamiento catastral de la Parroquia Santa Teresa.	Organizar la realización del levantamiento catastral de la Parroquia Santa Teresa.
Fecha: Martes 08/04/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Revisar materiales recopilados: Libros, Tesis, Leyes y otros documentos, referidos a: Metodología de Investigación Acción-Participativa, Diagnóstico Comunitario, Abordaje Comunitario.	Fortalecer los conocimientos previos a cerca de los distintos temas investigados, con el fin de ampliar el marco teórico de trabajo, de las pasantías en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas.
Fecha: Miércoles 09/04/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Asistencia al taller facilitado por la institución Fundaeléc, sobre el Sistema de Gestión de la Energía Eléctrica en los Entes Públicos. Lugar Ente Nacional del Gas, piso 1.	Concientizar a los empleados del sector público sobre la importancia de la eficiencia y el ahorro del sistema energético.
Fecha: Jueves 10/04/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Reunión entre la tutora institucional y los pasantes de la Escuela de Trabajo Social, a fin de planificar las actividades próximas a realizar durante el proceso de pasantías	Planificar las actividades próximas a desarrollar por los pasantes durante el proceso de pasantías en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas.

Nota: Elaborado por los autores.

Pasantes: Eliana Márquez y Ronald Briceño

DIA/FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS	OBJETIVO
Fecha: Viernes 11/04/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión con el Gerente de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas y demás integrantes del equipo de trabajo, a fin de concretar el desarrollo de las actividades en la Parroquia Santa Teresa. - Presentación y Explicación de la metodología de trabajo del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas o Cambio de GLP por Metano en Edificios con más de 20 años de Construidos 	<ul style="list-style-type: none"> - Concretar todo lo relacionado con el abordaje social a la Parroquia Santa Teresa. - Informar a los habitantes de la Parroquia Santa Teresa sobre la Metodología de trabajo y abordaje del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas o cambio de GLP por Metano en edificios con más de 20 años construidos.
Fecha: Lunes 14/04/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Reunión entre la tutora institucional y los pasantes, a fin de planificar las actividades próximas a realizar durante el proceso de pasantías	Planificar las actividades próximas a desarrollar por los pasantes durante el proceso de pasantías en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas.
Fecha: Martes 15/04/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Revisar materiales recopilados: Libros, Tesis, Leyes y otros documentos, a fin de fortalecer los conocimientos adquiridos durante el proceso de pasantías en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas.	Ampliar y fortalecer los conocimientos relacionados con el proceso de pasantías en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas.
Fecha: Lunes 21/04/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	<ul style="list-style-type: none"> - Mesa de trabajo entre el personal que labora en la Gerencia de Atención al Usuario y los pasantes en Trabajo Social, a fin de determinar en el Plano la ubicación geográfica de los cuadrantes que delimitan el espacio de cada uno de los consejos comunales que conforman la Parroquia Santa Teresa. - Comparar la información suministrada por la Operadora DOMEGAS y las comunas de la Parroquia Santa Teresa, sobre los edificios factibles para la ejecución del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar en el Plano la ubicación geográfica de los cuadrantes que delimitan el espacio de cada uno de los consejos comunales que conforman la Parroquia Santa Teresa. - Corroborar la información suministrada por la Operadora DOMEGAS y las comunas, sobre los edificios factibles para la ejecución del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.

Fecha: Miércoles 23/04/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Reunión con representantes de las comunas que integran la Parroquia Santa Teresa, personal que labora en la Gerencia de Atención al Usuario y pasantes en trabajo social, a fin de seleccionar los edificios con mayor factibilidad para el diseño y ejecución del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas DE Gas o Cambio de GLP por Metano en edificios con más de 20 años de Construidos.	Determinar el consejo comunal de la Parroquia Santa Teresa, con mayor factibilidad para el diseño y ejecución del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas o Cambio de GLP por Metano en edificios con más de 20 años de construidos.
Fecha: Jueves 24/04/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Realizar un plan de acción que reporte el desarrollo de las actividades llevadas a cabo durante el Proceso de Pasantías en Trabajo Social, desde la Gerencia de Atención al Usuario.	Reportar el desarrollo de las actividades llevadas a cabo durante el Proceso de Pasantías en Trabajo Social, desde la Gerencia de Atención al Usuario.

Nota: Elaborado por los autores.

Pasantes: Eliana Márquez y Ronald Briceño

DIA/FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS	OBJETIVO
Fecha: Viernes 25/04/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Diseño de presentación sobre los Consejos Comunales en base a la ley, a fin de orientar y fortalecer el desarrollo de las organizaciones comunitarias.	A través de una presentación en base a la ley sobre los Consejos Comunales, poder orientar y fortalecer el desarrollo de las organizaciones comunitarias a fin de lograr el empoderamiento de las bases populares.
Fecha: Lunes 28/04/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Reunión entre la tutora académica y los pasantes, a fin de organizar cronológicamente las actividades desarrolladas y próximas a realizar durante el proceso de pasantías en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas.	Organizar de manera cronológica y detallada todas las actividades realizadas hasta la fecha durante el proceso de pasantías en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas.
Fecha: Miércoles 30/04/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Diseñar una presentación sobre el Poder Popular en base a la ley a fin de orientar y fortalecer el desarrollo de las organizaciones comunitarias	A través de una presentación sobre el Poder Popular, poder orientar y fortalecer el desarrollo de las organizaciones comunitarias a fin de lograr el empoderamiento de las bases populares.
Fecha: Jueves 01/05/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Reunión entre los pasantes a fin de mejorar la presentación en base a la ley de los Consejo Comunales.	Realizar correcciones de la presentación en base a la ley de los Consejo Comunales, en función de las recomendaciones y sugerencias emitidas por la tutora institucional.
Fecha: Viernes 02/05/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Realizar Plan de Acción donde se refleje todas las actividades llevadas a cabo hasta la fecha durante el proceso de pasantías en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas.	Reportar cada una de las actividades llevadas a cabo durante el proceso de pasantías en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas.
Fecha: Lunes 05/05/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Elaborar presentación para la Gerencia de Atención al Usuario, con el fin de dar memoria y cuenta sobre las actividades y tareas realizadas en la institución hasta la fecha.	Por medio de una presentación dar cuenta a la Gerencia de Atención al Usuario, sobre las actividades y tareas cumplidas por los pasantes en la institución hasta la fecha.

Nota: Elaborado por los autores.

Pasantes: Eliana Márquez y Ronald Briceño

DIA/FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS	OBJETIVO
Fecha: Miércoles 07/05/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	<ul style="list-style-type: none"> - Recolección de Información necesaria para el inicio del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas o Cambio de GLP por Metano en la Parroquia Santa Teresa- Consejo Comunal Palmita. - Reunión entre la tutora institucional y los pasantes, a fin de revisar la presentación en base a la Ley del Poder Popular. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recoger información necesaria para la ejecución del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas y Cambio de GLP por Metano, en la Parroquia Santa Teresa- Consejo Comunal Palmita. - Revisar y corregir la presentación referente al Poder Popular en base a la ley; a fin de fortalecer las organizaciones comunitarias.
Fecha: Jueves 08/05/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Presentación a la Gerencia de Atención al Usuario, sobre las actividades y tareas realizadas por los pasantes en la institución durante el proceso de pasantías.	Dar cuenta de las actividades y tareas realizadas por los pasantes en la institución desde el inicio del proceso hasta el día de dicha presentación, en la cual se realizaron observaciones significativas. Tal fue el caso de la solicitud de una Guía práctica de abordaje y acompañamiento técnico-social para las comunidades beneficiadas por el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.
Fecha: Viernes 09/05/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Inicio de elaboración de esquema de trabajo de pasantías.	Elaborar esquema teórico en cuanto al proceso de pasantías.
Fecha: Lunes 12/05/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Inicio de elaboración del esquema de trabajo para el diseño de la Guía práctica de abordaje y acompañamiento técnico-social para las comunidades beneficiadas por el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas	Elaborar esquema teórico para el diseño de la Guía práctica de abordaje y acompañamiento técnico-social para las comunidades beneficiadas por el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas
Fecha: Miércoles 14/05/2014 y Jueves 15/05/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Entrega preliminar a la Tutora institucional sobre los insumos realizados por los pasantes dentro del proceso de pasantías.	Entregar Física y electrónicamente a la tutora institucional los insumos realizados por los pasantes como aportes a la institución.
Fecha: Jueves 16/05/2014 Hora: 8:00am a 4:30pm	Sistematización, trabajar en los adelantos del informe de pasantías UCV-2014.	Sistematizar información de relevancia para la elaboración del informe final de pasantías profesionales UCV-2014, a fin de dar cumplimiento al requerimiento académico.

Nota: Elaborado por los autores.

Pasantes: Eliana Márquez y Ronald Briceño

CAPÍTULO IV

INTERPRETACIÓN CRÍTICA DE LA EXPERIENCIA VIVIDA

La experiencia vivida como pasantes en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas, surge producto de la necesidad de apoyar, acompañar y orientar a las comunidades beneficiadas por el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas. En función a esto, dicha Gerencia en el mes de Enero del 2014, solicitó ante la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela, un equipo de dos (2) pasantes, que darían cumplimiento a esta demanda institucional.

Al consolidarse la incorporación del grupo de pasantes a la institución, se dio origen a una serie de reuniones con la Tutora Institucional y el equipo de trabajo de la Gerencia de Atención de Atención al Usuario, cuya finalidad fue determinar las actividades a realizar durante el proceso de pasantías profesionales.

Durante nuestro inicio, pudimos conocer como la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS), coordina y dirige técnica y socialmente el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas. Para ello, haremos un análisis crítico y reflexivo sobre la operabilidad del proceso que se lleva a cabo para el desarrollo y éxito del proyecto. En consecuencia, las acciones que emprende esta Gerencia para llevar adelante la ejecución de este proyecto, se centra en las siguientes actividades:

Mesa Interinstitucional: Este tipo de actividad permite involucrar a los diferentes actores e instituciones públicas o privadas (ENAGAS, PDVSA Gas, PDV Comunal, Ministerio del Poder Popular para las Comunas, Domegas, entre otras) que tienen pertinencia en la Ejecución del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.

En esta mesa Interinstitucional se delegan funciones a cada una de las instituciones que tengan responsabilidad con el desarrollo del proyecto de acuerdo a los roles y competencias de cada una de ellas; las cuales son representadas en su mayoría por Ingenieros, Gerentes y Profesionales de las Ciencias Sociales; quienes a su vez deben dejar por sentado en minutas de reunión los acuerdos y compromisos asumidos en cada encuentro. En este sentido, consideramos de suma importancia que la Gerencia de Atención al Usuario como principal responsable y coordinador de la ejecución de este proyecto, le corresponde dar seguimiento a lo anteriormente señalado, esto por medio de llamadas telefónicas, correos electrónicos y supervisión en campo.

De igual manera, la asistencia a las mesas interinstitucionales nos permitió una mayor comprensión de la lógica profesional sobre el esquema de funcionamiento de las instituciones de administración pública nacional, las cuales desarrollan excelentes programas no solo para el área energética y de hidrocarburos, sino también para la estimulación, desarrollo y participación de las organizaciones de bases en pro del bienestar social.

Otra actividad, que forma parte del proceso que se lleva a cabo para el desarrollo y éxito del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, es la siguiente:

Mesa Técnica Operacional: La cual está orientada a determinar la factibilidad operativa y técnica del proyecto, permitiendo al equipo profesional determinar si las condiciones están dadas para la ejecución de la obra; destacándose el área físico-ambiental (infraestructura de la vivienda, redes de distribución cercana, F4, gacetas, acometidas, líneas internas, capacidad volumétrica del gas, entre otras). Las instituciones que participan en esta actividad son las siguientes: PDVSA Gas, PDV Comunal, Domegas y ENAGAS, las cuales son representadas por Ingenieros, Gerentes y Profesionales de las Ciencias Sociales capacitados para la ejecución del proyecto.

En mención a lo antes expuesto, se sugiere que esta acción sea llevada a cabo una vez que el usuario realice la solicitud del beneficio, ya que esta actividad permitirá determinar si realmente la comunidad cuenta con los requisitos necesarios (Nivel de Organización de la Comunidad, Alto Grado de Impacto de la Obra en la Comunidad, Factibilidad Técnica-Operativa y Financiamiento y Autofinanciamiento) para ser beneficiada por el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.

La recomendación anteriormente señalada surge a través del abordaje y acompañamiento técnico-social realizado a la Parroquia Santa Teresa, ya que después de haber sido seleccionada por la Gerencia de Atención al Usuario como futura beneficiaria del proyecto, surgió una contradicción sobre la ejecución de la obra, determinando que la zona geográfica en la cual se encuentra ubicada esta comunidad, no contaba con la capacidad volumétrica de gas para llevar adelante el proyecto; generando expectativas en los beneficiarios al no cubrir los requisitos para optar al beneficio.

Al generarse esta contradicción entre el equipo técnico-operativo asignado para la ejecución del proyecto, se decidió realizar nuevamente en la zona una prueba volumétrica, la cual permitió determinar si esta comunidad podría ser beneficiada por el proyecto; esta prueba arrojó que la parroquia Santa Teresa se encontraba acta para adquirir el beneficio.

En definitiva, es en la Mesa Técnico-Operacional donde se determina si la comunidad seleccionada por la Gerencia de Atención al Usuario, se encuentra acta para ser beneficiada por el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas. Razón por la cual se sugiere realizar un trabajo riguroso que garantice este beneficio a la comunidad.

En tal sentido, al ser seleccionada una comunidad como beneficiaria del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, es necesario planificar una serie de

actividades que permitan darle viabilidad al proyecto, estas acciones se programaran dentro de la siguiente:

Mesa de Trabajo con las Comunidades: Permite trabajar de manera directa con las comunidades beneficiadas, el equipo técnico-social de la Gerencia de Atención al Usuario y representantes de las instituciones vinculadas al proyecto (PDVSA Gas, PDV Comunal, Domegas, Fundacomunal, Consejo Federal de Gobierno, entre otras).

En las mesas de trabajo se tratan aspectos comunitarios relevantes al proyecto, dentro de los cuales se planifican las actividades necesarias para el avance y éxito de la obra. Destacando la importancia que se les brinda a los verdaderos protagonistas del proyecto, quienes en este caso son los beneficiarios.

El Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas llevado a cabo por la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional de Gas, les permite a los beneficiarios a partir de la organización comunitaria ejercer el gobierno local por medio del ejercicio del Poder Popular y el Control Social.

La asistencia a estas mesas de trabajo con las comunidades, durante la experiencia vivida nos permitió ejercer el rol profesional de Dinamizadores de los Procesos Sociales-Locales, ya que en el desarrollo de estas actividades nos dispusimos a promover, organizar y desarrollar liderazgos participativos entre los involucrados, estimulando la participación activa, analítica y reflexiva de los presentes para la comprensión de los procesos sociales.

En este orden de ideas, es importante señalar que para dar cumplimiento a las actividades planificadas en las mesas de trabajo con las comunidades, es necesario que se realice lo siguiente:

Supervisión de Obra en Ejecución: Esta acción es realizada bajo la técnica de la observación participante, la cual permite al equipo técnico-social y a los beneficiarios supervisar en campo como se está llevando a cabo el desarrollo de la obra, además

implica verificar que el trabajo sea realizado de acuerdo a lo establecido en las mesas interinstitucionales, técnico-operacional y de trabajo con las comunidades, permitiendo cumplir con el éxito del proyecto.

La asistencia a las supervisiones de obras, nos permitió observar la realidad en la cual se ejecuta el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, certificando que lo planificado en actividades previas se haya cumplido de acuerdo a lo establecido.

Tal y como se ha descrito anteriormente, para que el Proyecto de Sustitución de Líneas de Gas se lleve a cabo exitosamente, se sugiere que el equipo Técnico-Social de la Gerencia de Atención al Usuario, en compañía de los beneficiarios y representantes de las instituciones vinculadas al proyecto, realicen de manera constante la supervisión de las obras, así como el acompañamiento técnico-social que contribuya a fortalecer la organización comunitaria.

Por otra parte, es importante resaltar que durante el desarrollo de la experiencia vivida, se presentaron un conjunto de elementos que marcaron el proceso, es por ello que se hará referencia de los aspectos facilitadores, obstaculizadores, tensiones y contradicciones que de manera global mostrarán la secuencia y lógica con que se fueron dando las variaciones en el proceso de pasantías profesionales.

Los aspectos facilitadores que marcaron el desarrollo de la experiencia vivida, están referidos a la disponibilidad de los recursos materiales (vehículos, equipos técnicos, material de oficina, logística, entre otros) prestados por la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS) a lo largo de nuestro proceso de pasantías profesionales. La utilización de estos recursos nos permitió desempeñar las actividades académicas e institucionales de manera satisfactoria, y en tiempo oportuno.

De igual manera pudimos apreciar el apoyo y acompañamiento brindado por el grupo de profesionales que laboran en la Gerencia de Atención al Usuario y el resto del

personal que integra el Ente Nacional del Gas (ENAGAS). Permittiéndonos identificar la importancia de trabajar en equipo, y consolidar la idea de los equipos multidisciplinarios.

Otro aspecto facilitador presentado durante el desarrollo de la experiencia vivida fue haber contado con una Licenciada en Trabajo Social como Tutora Institucional, quien cuenta con más de 30 años de experiencia en el área energética.

Por último, otro elemento facilitador del proceso fue la ubicación geográfica de la institución de adscripción, la cual nos permitió el fácil acceso a los espacios comunitarios, institucionales, académicos y recreativos dentro de los cuales fueron llevadas a cabo las actividades realizadas durante el proceso de pasantías profesionales.

En relación a los aspectos obstaculizadores que surgieron durante el desarrollo de la experiencia vivida, haremos énfasis sobre la exigencia realizada por la comunidad UD7 de Ruiz Pineda- Caricuao beneficiada con el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, la cual solicitó que el apoyo institucional se realizara los fines de semanas, siendo esta una limitante tanto para la institución como para el grupo de pasantes, debido a que este requerimiento no se adaptaba al horario de trabajo establecido.

Otro aspecto obstaculizador que condujo a la redefinición del planteamiento inicial de la experiencia vivida, fue el cambio constante de las comunidades a las cuales les brindaríamos apoyo y acompañamiento técnico- social. Razón por la cual, no logramos cubrir completamente el proceso de abordaje y acompañamiento técnico-social en un Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas hasta su culminación.

En cuanto a las tensiones y contradicciones generadas durante el proceso de pasantías profesionales, podemos destacar las siguientes:

Al dar inicio al desarrollo de las pasantías profesionales dentro de la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS), la expectativa inicial de la experiencia se centró en acompañar y orientar a las comunidades beneficiadas con el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, con la finalidad de empoderarlos de conocimientos que les permitieran ejercer el gobierno local por medio del control social. Esto suponía el diseño y la facilitación de un conjunto de talleres y otras actividades a aquellas comunidades que indicara la gerencia.

En este sentido, la población a atender inicialmente fueron los beneficiarios de las Comunidades: Flores de Catia- Parroquia Sucre y UD7, Ruiz Pineda- Parroquia Caricuao, con el fin de impulsar y consolidar las organizaciones comunitarias (Consejos Comunales y Comunas), brindándoles herramientas que le permitieran empoderarse de conocimientos para el desarrollo de su comunidad.

Al iniciar el proceso de orientación y acompañamiento social a las comunidades anteriormente mencionadas, pudimos apreciar la desmotivación de los beneficiarios a participar e involucrarse en el diseño y ejecución del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, actitud que contrastaba con uno de los requerimientos del proyecto, como lo es la participación y organización ciudadana en el control social.

Debido a los inconvenientes presentados en las comunidades anteriormente señaladas, la tutora institucional y el equipo de Trabajo de la Gerencia de Atención al Usuario, decidieron asignarnos otra comunidad en la cual pudiéramos brindar el abordaje y acompañamiento técnico-social necesario para la ejecución del proyecto. En este sentido, la comunidad asignada para cumplir este nuevo reto fue la Parroquia Santa Teresa, la cual fue seleccionada para ser beneficiada por un proyecto Macro de Sustitución de Líneas Internas o cambio de GLP por Metano, el cual incorporaría la participación activa y protagónica de dos (2) Comunas integradas por nueve (9) Consejos Comunales.

Por ser este un proyecto de gran magnitud fue necesario realizar un proceso de abordaje y acompañamiento técnico-social más complejo, el cual permitió determinar por cuadrante la ubicación geográfica de cada Consejo Comunal o Comuna; de igual manera se realizó un estudio exhaustivo que permitió seleccionar cual sería el cuadrante con mayor factibilidad para el inicio del proyecto, al seleccionar el cuadrante con mayor factibilidad fue necesario realizar la recolección de datos en campo, para posteriormente proceder a diseñar, financiar y ejecutar el proyecto. Destacando que por limitaciones de tiempo, planificación y organización, no logramos culminar con el proceso de acompañamiento técnico-social de esta comunidad hasta el fin del proyecto.

En vista de las tensiones y contradicciones presentadas durante el proceso de Pasantías Profesionales, se convocó una reunión de mutuo acuerdo entre las tutoras académica e institucional, a fin de dar cuenta al equipo de trabajo de la Gerencia de Atención al Usuario sobre el desarrollo y los resultados obtenidos por los pasantes durante el cumplimiento de horas académicas establecidas en el Programa de Pasantía Profesional de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela (1999), el cual plantea lo siguiente:

El tiempo mínimo será de dieciséis semanas o 384 horas, estimadas cada una de ella como hora académica de cuarenta y cinco minutos (45) en el horario acordado por los tutores (académico e institucional) conjuntamente con el pasante atendiendo a los requerimientos de la línea programática de la adscripción. (p, 5).

En este sentido, al dar cumplimiento a este tiempo mínimo de horas académicas surge una expectativa final por parte del equipo de trabajo de dicha Gerencia, la cual estuvo concentrada en solicitar al grupo de pasantes, el diseño de una Guía Práctica que orientara en el proceso de acompañamiento técnico-social para las comunidades beneficiadas por el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas. Siendo esta nueva expectativa un requerimiento solicitado por la Gerencia de Atención al Usuario, en virtud que como pasantes, poseíamos los conocimientos necesarios para diseñar esta propuesta.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

5.1 Nivel I: Demanda Institucional

El requerimiento inicial de la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS) para con el grupo de pasantes se perfiló a fortalecer las acciones que desde esta Gerencia desarrollan para impulsar y consolidar el poder popular de las comunidades en el marco de la ejecución del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas. Esto ameritó realizar un acercamiento a las comunidades beneficiarias, lo que nos permitió conocer día a día y en campo, todo el procedimiento para la ejecución del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas. Cada actividad en la cual participamos constituyó un insumo para identificar la pertinencia de la actuación profesional del Trabajo Social en este ámbito.

Efectivamente al identificar nuestra actuación como futuros profesionales del Trabajo Social, nos dispusimos a conocer cómo la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS), coordina y dirige técnica y socialmente el desarrollo del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.

De igual manera, la asistencia a mesas interinstitucionales, técnico-operacionales, comunitarias, supervisiones de obras en ejecución y reuniones con líderes comunitarios, nos permitió identificar el contexto institucional y local dentro del cual se desarrolla el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.

Lo antes mencionado, facilitó una mayor comprensión de la lógica profesional sobre el esquema de funcionamiento de las instituciones de administración pública nacional, que desarrollan programas y proyectos no solo para el área energética y de hidrocarburos, sino también para la motivación, desarrollo y participación de las organizaciones de base en pro del bienestar social.

Tal es el caso, del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, que a través del servicio prestado a las comunidades, pretende impulsar el empoderamiento y protagonismo de las organizaciones comunitarias, acciones que contribuyen con el Poder Popular.

Para los efectos de nuestra experiencia como pasantes en Trabajo Social, el abordaje y acompañamiento técnico-social brindado a las comunidades beneficiadas con el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, fue el aspecto que cobró mayor significado, para dar respuesta a la demanda institucional.

Para dar respuesta a la demanda institucional desplegamos nuestras capacidades y competencias como investigadores, dinamizadores y planificadores, que según el Proyecto de Reforma Curricular (1994) de la Escuela de Trabajo Social de Universidad Central de Venezuela, corresponde con los roles que definen al Trabajador Social:

Como primer rol mencionado por la Reforma Curricular se define el de Investigador Social el cual “Supone el dominio teórico, metodológico y técnico-operativo que le permitan comprender, explicar y abordar la realidad social.” (p.23). Aplicando los conocimientos adquiridos desde la perspectiva profesional y atendiendo la solicitud de la institución referida al Diseño de una Guía de Abordaje y Acompañamiento Técnico-Social para el Fortalecimiento del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, procedimos a elaborar una investigación exhaustiva de tipo documental y de campo, que permitió conocer los aspectos técnicos, operativos y sociales, así como los niveles de participación de los beneficiarios, organización comunitaria y el control social necesario para el éxito del proyecto.

De igual manera, durante la experiencia vivida aplicamos el rol de Dinamizador de procesos sociales –locales, ya que:

Supone participar activamente en la promoción y desarrollo de estrategias y acciones capaces de influir en la dinámica de dichos procesos en beneficio de los sectores poblacionales involucrados. Ello exige una abierta disposición

para entender su indeclinable responsabilidad frente a la sociedad en la cual ejerce, con miras a proponer estrategias viables de atención-superación de las situaciones detectadas (Reforma Curricular, 1994, p.24).

Efectivamente, la experiencia vivida en la Gerencia de Atención al Usuario nos permitió ejercer este rol, en cuanto a las asistencias realizadas a nivel institucional y comunitario. Ya que en el desarrollo de estas actividades a nivel comunitario permitió promover, organizar y motivar liderazgos entre los involucrados, estimulando la participación activa, analítica y reflexiva de los presentes para la comprensión del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.

De igual manera, la puesta en práctica de este rol durante el proceso de pasantías profesionales, nos permitió propiciar la formación y el fortalecimiento de las organizaciones de bases (Consejos Comunales y Comunas), en cuanto a los temas de: Contraloría Social, Poder Popular y Participación Comunitaria, con el fin de impulsar el desarrollo comunitario.

Por último, con la aplicación del Rol de Dinamizador de los Procesos Sociales- Locales durante el desarrollo de la experiencia vivida, logramos promover, coordinar y movilizar recursos humanos interinstitucionales, los cuales permitieron dar respuestas a las demandas y expectativas de las organizaciones comunitarias.

En cuanto al rol de Planificador y Gerente Social que según la Reforma Curricular (1994), “Implica el dominio de los distintos modelos de planificación y gerencia social que permiten actuar sobre la realidad social, para el diseño, ejecución y evaluación de las políticas y programas dirigidos al logro del bienestar social” (p, 24). Desde esta perspectiva, actuamos en el diseño de la Guía Práctica de Abordaje y Acompañamiento Técnico-Social para el Fortalecimiento del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas llevado a cabo por la Gerencia de Atención del Ente Nacional del Gas (ENAGAS).

5.2 Nivel II: Guía Práctica de Abordaje y Acompañamiento

Técnico-Social para Fortalecer el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.

Resaltándose la necesidad institucional de organizar, fortalecer e impulsar el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, nos dispusimos a iniciar un proceso de indagación en materia de investigación y planificación. Considerando lo vivido durante la experiencia diseñamos una Guía Práctica de Abordaje y Acompañamiento Técnico-Social, cuyo objetivo es Fortalecer el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas. La presente Guía se puede apreciar en el **Anexo N° 3 (Ver Anexo N° 3)**.

CAPÍTULO VI

PROSPECTIVA

La experiencia vivida durante el proceso de las Pasantías Profesionales efectuadas por los estudiante de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS) durante el período comprendido entre Febrero-Mayo 2014, permitió identificar un conjunto de aspectos, que de acuerdo al propio análisis y la reflexión desarrollada merecen ser destacadas a manera de recomendaciones para futuras experiencias.

Dichas recomendaciones son las siguientes:

A la Institución de adscripción: Ente Nacional del Gas (ENAGAS)

- Se propone que la Guía de Abordaje y Acompañamiento Técnico-Social para el Fortalecimiento del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, solicitada por la Gerencia de Atención al Usuario y elaborada por el Grupo de pasantes del periodo Febrero-Mayo 2014, sea aplicada específicamente por Trabajadores Sociales o pasantes en Trabajo Social.
- Se recomienda que el modelo de Guía Práctica de Abordaje y Acompañamiento Técnico Social para el Fortalecimiento del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, se ejecute como prueba piloto en una (1) o dos (2) comunidades beneficiadas por este proyecto y a través de ese proceso de aplicación se compruebe su validación.
- La validación del modelo de Guía Práctica de Abordaje y Acompañamiento Técnico Social para el Fortalecimiento del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, debería realizarla de manera natural un grupo de Trabajadores Sociales o Pasantes en Trabajo Social en un número no mayor a dos (2) comunidades específicas.

- Se sugiere crear un espacio para que los Trabajadores Sociales o nuevos pasantes en Trabajo Social, puedan construir, diseñar o ejecutar la propuesta de Guía Práctica de Abordaje y Acompañamiento Técnico Social para el Fortalecimiento del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, creada por el grupo de pasantes del periodo Febrero-Mayo 2014.
- Se recomienda precisión sobre la orientación que debe tenerse desde el punto de vista social en el momento de realizar las relaciones interinstitucionales, ya que este Ente a través de la Gerencia de Atención al Usuario, es quien regula la participación de las organizaciones e instituciones en las actividades comunitarias.
- Se propone que el o los Profesionales en Trabajo Social adscritos a la Gerencia de Atención al usuario sean quienes apliquen y desarrollen las actividades en materia de formación y organización comunitaria, desplegando acciones en las comunidades beneficiadas por el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.
- Es necesario que la Gerencia de Atención al Usuario cree un Archivo documental donde nuevos pasantes y profesionales que realicen algún tipo de investigación en la institución, logren acceder a la información necesaria para el desarrollo sus proyectos.

A la Escuela de Trabajo Social

- Se sugiere aperturar líneas de investigación sobre la temática referida a Proyectos en el área de energéticos y su relación con la participación, organización comunitaria y contraloría social, las cuales permitan la formación de competencias específicas para la actuación profesional en esta campo, que por demás está decir que constituye un área estratégica de desarrollo y sustento para nuestro país.
- De igual manera se sugiere mayor flexibilidad en cuanto a la elección de instituciones para desarrollar el proceso de Pasantías Profesionales, y que el mismo sea relacionado a los intereses y afinidades de cada grupo de estudiantes.
- En relación al compromiso asumido por el tutor académico seleccionado por la Escuela de Trabajo Social, es importante que exista una comunicación bidireccional entre la institución de adscripción y dicho tutor, para que faciliten el desenvolvimiento del estudiante en cuanto a la experiencia práctica.
- Los estudiantes cumplen un excesivo de horas académicas que sobrepasan lo requerido por el Reglamento de las Pasantías Profesionales de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela y que sumado al Proceso de Prácticas Profesionales exceden al número de horas académicas-prácticas necesarias para optar al título de Licenciado en Trabajo Social.

CAPITULO VII

SOCIALIZACIÓN

Según Sandoval (2001), en este apartado se debe presentar “un documento que recoja, de manera clara y ordenada, la sistematización realizada, con la finalidad de comunicar las enseñanzas obtenidas y compartirlas con otras personas y grupos: para confrontar la experiencia ganada con otras experiencias similares el dialogo de pensar y transformar la práctica”. (p.155)

Con la presentación de este material se podrá realizar una nueva objetivación de lo vivido que enriquecerá aún más el proceso de pensar y transformar la propia experiencia.

A continuación, presentaremos un documento creativo elaborado por los autores de este informe, en el cual se dará cuenta de la experiencia vivida en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS), durante el Proceso de Pasantías Febrero-Mayo (2014).



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
 MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR
 UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
 ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
 PASANTÍAS PROFESIONALES



Proceso de Pasantías Profesionales
 en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS)



Realizadas desde el 03 de Febrero hasta el 16 de Mayo del 2014

Actividades Significativas	Aportes	Logros Obtenidos
Asistencia a: 9 Actividades Comunitarias (Reuniones y Mesas de Trabajo). 4 Supervisión de Obras en Ejecución. 3 Mesas Inter-institucionales 2 Mesas Técnico Operacional 2 Talleres sobre Ahorro Energético.	Presentación para las Comunidades Beneficiadas sobre: Consejos Comunales y Poder Popular	Cumplimiento de 384 Horas Académicas
Apoyo en la Recolección de Información para el Inicio del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas Gas o Cambio de GLP por Metano en la Parroquia Santa Teresa-Caracas.	Planilla de Recolección de Información para el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.	Cumplimiento de los Objetivos Planteados en el Proceso de Pasantías Profesionales
3 Mesas de Trabajo y 3 Reuniones con la Comunidad UD7- Bloque 5 de Ruiz Pineda-Caricua a fin de Orientarlos para la Conformación de su Consejo Comunal.	Guía Práctica para el Abordaje y Acompañamiento Técnico-Social para las Comunidades Beneficiadas por el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.	Cumplimiento de las Demandas Académicas e Institucionales



Tutora Académica: Profa. Gabriela Morillo
 Tutora Institucional: Lic. Gladys Ramones

Pasantes: Eliana Márquez/ Ronald Briceño



Nota: Elaborado por los autores.

REFERENCIAS

Referencias Bibliográficas

- Ander-Egg, E. (2013). *Diccionario del Trabajador Social*. Edición gestionada por: Centro Internacional Miranda. Caracas-Venezuela.
- Barrera, F. (2010). *Sistematización de Experiencias y Generación de Teorías*. (1ª ed). Venezuela: Editorial Quiron C.A.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). *Gaceta Oficial*, 36.870, Diciembre 30, 1999. Caracas, Venezuela.
- Ente Nacional del Gas. (2000). *Propuesta de Organización*. Caracas, Venezuela.
- Cunill, N. (1991). *Represando lo Público a través de la Sociedad*. Caracas: Editorial del CLAD.
- Ente Nacional del Gas. (2003). *Revista Entregas*. Caracas, Venezuela.
- Eroles, C. (2001). *Familia y Trabajo Social: Un enfoque clínico e interdisciplinario de la intervención profesional*. Espacio. Buenos Aires, Argentina.
- Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas. (2012). *Propuesta de Sustitución y Refacción de Canalizaciones Principales y Líneas Internas en la Gran Caracas*. Caracas, Venezuela.
- Gómez, E. y Millán, L. (2002). *La comunidad: espacio para la prevención*. Comisión Nacional contra el Uso Ilícito de la Droga (CONACUID). Caracas, Venezuela.
- Hurtado, J. (2010). *El proyecto de Investigación: Compresión Holística de la Metodología y la Investigación*. (6ª ed). Bogotá-Caracas: Editorial Quiron.
- Ley Orgánica de Contraloría Social (2010). *Gaceta Oficial N° 6.011 Extraordinario*, Diciembre 21, 2010. Caracas, Venezuela.

- Ley Orgánica del Poder Popular (2010). *Gaceta Oficial N° 6.011 Extraordinario*, Diciembre 21, 2010. Caracas, Venezuela.
- Méndez, L. (2007). *Comprensión de Elementos Significativos para el Ejercicio de un Trabajador Social, a partir de una sistematización de experiencia “El vivirse madre en un contexto social donde la delincuencia está presente en la cotidianidad vivencial de los hijos*. Tesis de grado UCV-Caracas.
- Murcia, J. (1992). *Investigación para cambiar: Un enfoque sobre Investigación – Acción Participante*. Colombia- Bogotá: Magisterio.
- Normativa de Pasantías Profesionales de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela (2004).
- Plan de la Patria: *Proyecto Simón Bolívar*. (Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019.).
- Programa de Pasantías Profesionales de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela (1999).
- Sabino, C. (2007). *El Proceso de la Investigación. Una Introducción Teórico-Práctico*. Venezuela: Editorial PANAPO de Venezuela.
- Sandoval, A. (2001). *Propuesta Metodológica para Sistematizar la Práctica Profesional del Trabajo Social*. (1ª ed). Buenos Aires: Editorial Espacio.
- Rojas, C. (2002). *Manual de investigación y redacción científica*. Lima, Perú.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL (2011). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales* (4ª ed). Caracas: FEDUPEL.
- Consejo Federal de Gobierno (2014). *Institución, Misión*. [En línea]. Disponible en: https://www.cfg.gob.ve/web_cfg/index.php/institucion/mision [Consulta: 2014, agosto 3].
- Contraloría del Estado Bolivariano de Miranda (2010). (CEBM). *Contraloría Social*. [En línea]. Disponible:

http://www.cebm.gob.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=155&Itemid=82. [Consulta: 2014, agosto 3].

- Ejemplos de Documentos (2014). *Minuta de Trabajo, definición* [En línea]. Disponible en: [www.eemplosde.com/44-cartas/99-ejemplo de minuta de trabajo.html](http://www.eemplosde.com/44-cartas/99-ejemplo-de-minuta-de-trabajo.html). [Consulta: 2014, julio 29].
- Domegas (2014). *Empresa*. [En línea]. Disponible en: <http://www.domegas.com/empresa.htm> [Consulta 2014, agosto 2].
- Ente Nacional del Gas (2014). *ENAGAS, Marco Institucional* [En línea]. Disponible en: <http://www.enagas.gob.ve>. [Consulta: 2014, junio 13].
- Fundación para el Desarrollo y Promoción del Poder Comunal (FUNDACOMUNAL 2014). *Fundación, Quienes Somos* [En línea]. Disponible en: http://www.fundacomunal.gob.ve/la-fundacion_quienes-somos [Consulta: 2014, agosto 2].
- Grimau, R. (2011) Poder Popular [En línea]. Disponible: <http://ellibrorerojo.tumblr.com/elpoderpopular>. [Consulta: 2014, junio 10].
- Instituto Nacional de Estadística (INE 2014). *Censo 2011: Pobreza* [En línea]. Disponible en: <http://bit.ly/1cYOoX9> [Consulta: 2014, agosto 2-3].
- Ministerio del Poder Popular para las Comunas (2014). *Quienes somos, Ministerio* [En línea]. Disponible en: <http://www.mpcomunas.gob.ve/el-ministerio/> [Consulta: 2014, agosto 3].
- Ministerio del Poder Popular de Petróleo y Minería (2014). *Misión y Visión* [En línea]. Disponible en: <http://www.menpet.gob.ve/> [Consulta: 2014, agosto2].
- Petróleo en Venezuela (2014). *Reseña Histórica del Petróleo en Venezuela* [En línea]. Disponible en: <http://thehistory-diego.blogspot.com/p/venezuela-petrolera.html>. [Consulta: 2014, julio 30].
- Petróleos de Venezuela (PDV-Comunal 2014). *Institución*. [En línea]. Disponible en: http://200-35-83-39.static.telcel.net.ve/html/la_empresa.html [Consulta: 2014, agosto 3].

- Petróleos de Venezuela, Gas (PDVSA-Gas 2014). *Organización*. [En línea]. Disponible en: http://www.pdvsa.com/index.php?tpl=interface.sp/design/readmenuprinc.tpl.html&newsid_temas=94 [Consulta: 2014, agosto 3].
- Universidad Central de Venezuela (1994). *Reforma Curricular para la Escuela de Trabajo Social (con resolución incorporadas al 13-11-2008)* [Documento en línea]. Disponible en: http://infoets.webcindario.com/wb/prg/Proyecto-curricular-1994_actualizado-al-2008.pdf. [Consulta: 2014, julio 28].

ANEXOS

1.- FORMATO DE ACTIVIDADES SEMANALES REALIZADAS POR LOS PASANTES





PASANTIAS PROFESIONALES TRABAJO SOCIAL

PROYECTO:	SUSTITUCION DE LINEAS INTERNAS DE GAS EN EDIFICIOS CON MÁS DE 20AÑOS DE CONSTRUCCION EN LA GRAN CARACAS.	
Tutoras:	Gladys Ramones / Gabriela Morillo	Pasantes: Eliana Márquez / Ronald Briceño
Semana N°: (Fecha: Desde – Hasta)		

INFORME DE ACTIVIDADES

OBJETIVO	ACTIVIDAD	TAREA	FECHA	RESPONSABLE (S)	RECURSOS	RESULTADO

2.- FORMATO DE MINUTA DE REUNIÓN DE LA GERENCIA DE ATENCION AL USUARIO DEL ENTE NACIONAL DEL GAS (ENAGAS).

 Gobierno Bolivariano de Venezuela		Ministerio del Poder Popular de Petróleo y Minería		Ente Nacional del Gas Enagas	
		República Bolivariana de Venezuela Ministerio del Poder Popular de Petróleo y Minería Ente Nacional del Gas Atención al Usuario			
MINUTA DE REUNIÓN					
DATOS GENERALES		Pág. 1 De 4		N° de Minuta	
LUGAR DE REUNIÓN:					
TIPO DE REUNIÓN:		Equipo		Mesa	
FECHA DE REUNIÓN:		HORA DE INICIO:		HORA DE CIERRE:	
				TOTAL	
OBJETIVO DE LA REUNIÓN					
AGENDA:					
Pág. 2 De 3		PUNTOS TRATADOS			
Pág. 3 De 3		PUNTOS ACORDADOS			
ELABORADO POR:		FECHA DE LA ELABORACIÓN:			

**3.- GUIA PRÁCTICA DE ABORDAJE Y ACOMPAÑAMIENTO TECNICO
SOCIAL PARA EL PROYECTO DE SUSTITUCION DE LINEAS INTERNAS
DE GAS.**



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
PASANTIAS PROFESIONALES

**GUIA PRÁCTICA DE ABORDAJE Y ACOMPAÑAMIENTO TECNICO-SOCIAL PARA EL
FORTALECIMIENTO DEL PROYECTO DE SUSTITUCION DE LINEAS INTERNAS DE
GAS.**

Tutora Académica:

Profa. Gabriela Morillo.

Tutora Institucional:

Lic. Gladys Ramones.

Autores:

Briceño Ronald

Márquez Eliana

Caracas, Julio 2014.

ÍNDICE GENERAL

	pp.
INTRODUCCION	93
CAPÍTULO I JUSTIFICACION DE LA GUIA	97
1.1 Importancia actual de la Participación y Organización Comunitaria.....	97
1.2 Políticas Públicas.....	98
1.3 Aspectos legales vinculados al Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.....	99
CAPITULO II ESTRATEGIA METODOLOGICA	106
- Metodología Cualitativa.....	106
- Investigación Acción Participativa.....	107
- Relación con el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.....	109
2.1 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	110
2.1.1 Técnicas.....	111
2.1.2 Instrumentos.....	112
CAPITULO III PROCEDIMIENTO DE LA GUIA	115
3.1 Momento 1º: Inicio	115
3.1.1 Recepción del Solicitante.....	115
3.1.2 Estudio de Factibilidad del Proyecto.....	115
3.1.2.1 Área Socio-Organizativa.....	116
3.1.2.2 Área Técnico-Social.....	117
3.2 Momento 2º: Enlace-Alianzas Inter-Institucionales	117
3.2.1 Evaluación Inter-Institucional de las Solicitudes... ..	117
3.2.1.1 Primer Paso.....	118
3.2.1.2 Segundo Paso.....	118
3.2.1.3 Tercer Paso.....	118
3.3 Momento 3º: Acercamiento al Contexto Comunitario	118
3.3.1 Diagnóstico Comunitario en Campo.....	119
3.3.1.1 Identificar el Problema que se va diagnosticar.....	119

3.3.1.2 Elaborar un plan diagnóstico.....	119
3.3.1.3 Recolección de la información sobre el problema.....	119
3.3.1.4 Procesar la Información que se ha recogido.....	119
3.3.1.5 Socialización de los resultados.....	120
3.4 Momento 4°: Plan de Acción.....	120
3.4.1 Recomendación Técnico-Profesional.....	120
3.5 Momento 5°: Consenso para la Acción.....	120
3.5.1 Organización y Programación de los Proyectos de Sustitución de Líneas Internas.....	120
3.6 Momento 6°: Ejecución del Plan de Acción.....	121
3.6.1 Área Socio-Organizativa.....	121
3.6.2 Área Técnico-Operativa.....	121
3.7 Momento 7°: Control y Seguimiento.....	121
3.8 Momento 8°: Evaluación y Cierre del Proyecto.....	122
3.8.1 Evaluación del Proyecto.....	122
3.8.2 Cierre del Proyecto.....	124
REFERENCIAS.....	126
ANEXOS.....	128
1.- Guía de Observación.....	129
2.- Guía de Entrevista Formal.....	132
3.- Guía de Entrevista Semi-Estructurada.....	133
4.- Formato de Acta de Reunión.....	136
5.- Formato de Agenda.....	138
6.- Formato de Minuta de Reunión.....	139
7.- Formato de Plan de Acción.....	140

INTRODUCCION

El Ente Nacional del Gas (ENAGAS), fue creado en el año 1999 por el Ejecutivo Nacional bajo el decreto con rango de Ley Orgánica de Hidrocarburos Gaseosos (LOHG) publicado el 23 de septiembre en Gaceta Oficial N° 36.973, adscrito al Ministerio de Energía y Minas, hoy en día Ministerio del Poder Popular para la Energía y Petróleo. Cuenta en su amplia y diversificada estructura organizativa, con la Gerencia de Atención al Usuario constituida por un equipo multidisciplinario de profesionales, tales como: Trabajadores Sociales, Abogados, Ingenieros e Historiador.

Esta Gerencia de Atención al Usuario tiene como objetivo “Atender y proponer soluciones a las demandas planteadas por los usuarios industriales, comerciales y residenciales, así como también a los planteamientos hechos por las gobernaciones, alcaldías y terceros, relacionadas con las actividades de transporte, almacenamiento, distribución y comercialización de los hidrocarburos gaseosos”. Disponible en: (www.enagas.gob.ve).

Desde el año 2012 esta Gerencia se encuentra ejecutando el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, dirigidos a beneficiar y mejorar la calidad de vida de las familias que habitan en edificaciones residenciales con más de veinte (20) años de construcción.

El objetivo general del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas, es: “Contribuir a mantener en excelente estado el servicio público de gas en aquellas edificaciones que cuentan con más de veinte (20) años de construcción y cuyos usuarios tienen poca capacidad económica para costear los proyectos de gas”. (Propuesta de Sustitución de Cambios Globales y Refacción de Canalizaciones Principales y Líneas Internas en la Gran Caracas, 2012 p.2).

Es importante resaltar que este proyecto se caracterizan por tener un alto costo para su financiamiento, representando esto en muchos casos, una limitante para que los solicitantes satisfagan esta necesidad; la mayoría de las personas que solicitan estos servicios, son integrantes o representantes de comunidades organizadas adscritos algún Consejo Comunal o Comuna, los cuales no disponen de los medios económicos necesarios para financiar este proyecto; Según información suministrada por el personal que labora actualmente en la Gerencia de Atención al Usuario, la mayoría de las solicitudes del servicio son realizadas por adultos mayores, jubilados, desempleados, personas con discapacidad, entre otros, los cuales no cuentan con los recursos necesarios para satisfacer esta necesidad, siendo una limitante para cubrir el financiamiento de este proyecto, además este proyecto es llevado a cabo en zonas populares de la gran Caracas, donde la estratificación social de sus habitantes está clasificada según el Instituto Nacional de Estadística de Venezuela (INES) como clase media-baja.

Esta guía práctica es el producto de la experiencia vivida por los pasantes en Trabajo Social de la Universidad de Venezuela, Eliana Márquez y Ronald Briceño, quienes desde Febrero a Mayo del 2014, estuvieron adscritos a la Gerencia de Atención. Este proceso de Pasantías académicas se orientó hacia el diseño de esta Guía Práctica para el abordaje y acompañamiento técnico-social, como resultado de la principal demanda institucional para con este grupo de pasantes y la cual tendrá por objetivo, orientar al equipo técnico-social de esta Gerencia en el abordaje y acompañamiento a las comunidades donde se impulsa el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.

De allí que las siguientes líneas, constituyan un aporte a la Gerencia de Atención al Usuario, que contribuirá con el fortalecimiento de la “Propuesta de Sustitución de Cambios Globales y Refacción de Canalizaciones Principales y Líneas Internas en la Gran Caracas” presentada en el año 2012 y que se encuentra en pleno proceso de ejecución.

Es importante destacar que ésta será una de guía fácil acceso, uso y aplicación para los grupos multidisciplinarios que se desempeñan en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional de Gas (ENAGAS).

El texto que sigue a continuación constará de tres (3) capítulos, referencias bibliográficas y anexos. El primer capítulo plantea la situación actual de la participación, sus tipos y la organización comunitaria en el contexto actual de Venezuela, además de hacer énfasis en los aspectos legales y normativos vinculados con el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.

El segundo capítulo analiza la estrategia metodológica utilizada para esta guía de abordaje, planteando su enfoque, antecedentes, concepción y aspectos metodológicos relacionados con el abordaje y el acompañamiento técnico-social que requiere el proyecto llevado a cabo por la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS).

Este segundo capítulo presentará también las técnicas e instrumentos propuestos, los cuales podrán ser aplicados en la recolección de información inherente al abordaje y acompañamiento técnico-social. El tercer capítulo explica detalladamente todos y cada uno de los pasos del procedimiento y práctica técnico-profesional en la ejecución, supervisión, evaluación y cierre del proyecto.

La bibliografía consultada incluye trabajos e investigaciones vinculadas al área técnica-social, lo cual puede constituir un elemento útil de orientación para quienes pretendan continuar profundizando los temas que aquí se expresan y para los profesionales que podrán en práctica esta guía de abordaje.

Los anexos están relacionados con los formatos para la recolección de datos necesarios para el abordaje y acompañamiento técnico social.

Finalmente, los autores quieren agradecer especialmente la colaboración indeclinable de la Tutora Académica Profa. Gabriela Morillo, Tutora Institucional Abogada y Trabajadora Social Gladys Ramones, y al resto del personal que labora en la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS), integrado por: Abogado Néstor Aponte, Licenciada en Historia Nelly Henríquez y a los Ingenieros Alexander Barreto, Gustavo Aponte y Nelson Peña.

CAPITULO I

JUSTIFICACION LA GUIA.

Esta guía práctica facilitará al equipo multidisciplinario de la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS) el abordaje y acompañamiento técnico-social de las comunidades de la Gran Caracas beneficiadas con el Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas en Edificios con más de 20 años de Construcción, al cual se le denominará a partir de este momento como Proyecto de (S.L.I.G). Dicha necesidad se descubre con la experiencia vivida durante el proceso de pasantías de los estudiantes en Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela en la institución, vivenciado entre los meses de Febrero a Mayo del año 2014.

Esta Guía de abordaje y acompañamiento, aproximará al equipo técnico-social en el contexto en el cual efectuará su trabajo, además va a generar un proceso de actuación de los ciudadanos (as) en su propia realidad, interviniendo en el diseño y ejecución del proyecto; es decir se producirá un intercambio de saberes y experiencias que permitirá nuevas perspectivas para que se logre una lectura crítica del entorno donde se presenta la necesidad. Este intercambio de saberes ayudará a los profesionales de la Gerencia de Atención al Usuario a comprender la situación desde el punto de vista que las personas lo viven y lo sienten.

Es importante resaltar la importancia que tiene actualmente la participación ciudadana y la organización comunitaria en el diseño y ejecución del proyecto (S.L.I.G), ya que permite la actuación y articulación de ciudadanos (as) en la esfera de lo público. La Participación la definiremos como, “un proceso de comunicación, decisión y ejecución que permite el intercambio permanente de conocimientos y experiencias y clarifica el poder de decisión y el compromiso de la comunidad en la gestión y programación de acciones conjuntas” (Murcia, 1992 p. 15).

Efectivamente, la participación es el carácter democrático, dialógico, centrado en el respeto ante las diversas opiniones, además afirma la voluntad de los ciudadanos (as) para implicarse y comprometerse en las acciones de orden social.

Por otra parte, es importante resaltar que en este siglo XXI en nuestro país se evidencia un nuevo modelo de gobierno con miras a la construcción de una sociedad socialista, estableciéndose una relación Estado-Sociedad, en la cual toman mayor fuerza los grupos sociales, adquiriendo participación y protagonismo en este ámbito que era solo considerado exclusivamente de lo estatal. Por esta razón se amplía como una expresión del ejercicio la participación ciudadana, entendiendo por Participación Ciudadana, según Cunill (1991) como, “el proceso mediante el cual la ciudadanía interviene individual o colectivamente en las instancias de tomas de decisiones sobre asuntos públicos que le afectan en lo político, económico y social”. (p. 262).

La participación ciudadana es concebida como una instancia para la toma de decisión de los individuos en los asuntos de su interés, tanto en la vida política, económica y social, de igual manera, es una herramienta fundamental para garantizar mayor eficiencia, eficacia, transparencia y sostenibilidad de los programas y proyectos sociales, logrando así la optimización de los recursos.

El Proyecto (S.L.I.G), ejecutado por la Gerencia de Atención al Usuario de Ente Nacional del Gas (ENAGAS), constituye una política pública dirigida a satisfacer las necesidades de interés colectivo en materia de gas. Este proyecto pretende fortalecer y ampliar la red de distribución de Gas Metano, con el fin de desplazar el Gas Licuado de Petróleo (GLP) por el directo; El cambio de suministro generará menos riesgo, costo y contribuirá con el desarrollo sustentable del medio ambiente y mejorará la calidad de vida de los ciudadanos (as)

Según Petrizzo (s.f), las políticas públicas son:

“El instrumento principal de la actuación gubernamental.
Asumiendo ésta última como la acción de conducir los

destinos de un país, las políticas públicas son el timón a través del cual se conduce. Sin embargo, aunque suele señalarse que las políticas públicas se orientan a la resolución de problemas; está claro que más allá de ese fin inmediato, persiguen la detección y la corrección de desigualdades producto de otras acciones gubernamentales. Además, las políticas públicas obran también como acelerador o como freno, de la nave, operan como catalizadores o dilatadores de los procesos políticos” (p.13).

En consecuencia, las políticas públicas son herramientas que garantizan la acción que han de tomar los organismos gubernamentales para satisfacer las necesidades de los ciudadanos (as); logrando así, disminuir las desigualdades e inequidades producto de la mala redistribución de los ingresos de un país.

Vale acotar que el Proyecto de (S.L.I.G) como política pública está enmarcado en los objetivos establecidos en el Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019, entre sus aspectos principales para la profundización de la democracia, está la consolidación y expansión del poder popular como un nuevo modelo de organización, donde sea el pueblo que ejerza de manera consciente y participativa el poder. Entendiendo por Poder Popular, según Grimau (2014), como:

...“Un mecanismo mediante el cual se van transfiriendo de manera inmediata o paulatina las funciones de planificación, presupuestos y toma de decisiones, empoderando a la sociedad y transformando la democracia representativa burguesa en democracia participativa y popular”. Disponible en: ([http://ellibrorojo.tumblr.com/el poder popular](http://ellibrorojo.tumblr.com/el_poder_popular)).

En este sentido, el poder popular no es más que el poder que posee el pueblo organizado en las más diversas y distintas formas de participación para la toma de decisiones en todos sus ámbitos (político, económico, social, ambiental, organizativo, internacional) y para el ejercicio pleno de su soberanía.

La definición más exacta, acerca del Poder Popular, se expresa en la Ley Orgánica del Poder Popular Art. 2, lo define, “El ejercicio pleno de la soberanía por parte del pueblo en lo político, económico, social, cultural, ambiental, internacional, y en todo

ámbito del desenvolvimiento y desarrollo de la sociedad, a través de sus diversas y disímiles formas de organización, que edifican el estado comunal”.

Resaltando que en esta Ley, el pueblo tiene un rol protagónico, cuando dice: “Garantizar la vida y el bienestar social del pueblo mediante la creación de mecanismos para su desarrollo social y espiritual, procurando la igualdad de condiciones para que todos y todas desarrollen libremente su personalidad, dirijan su destino, disfruten de los derechos humanos y alcancen la suprema felicidad social”. (Art.4) Ley Orgánica del Poder Popular (2010).

Es importante destacar que otro término que tiene estrecha vinculación con el Proyecto (S.L.I.G), es la contraloría social, entendiendo a esta, según la Contraloría del Estado Bolivariano de Miranda (CEBM), como:

“ aquella función compartida entre las instancias del Poder Público, los ciudadanos, y las organizaciones del Poder Popular para garantizar que la inversión pública se realice de manera transparente y eficiente y que las actividades del sector privado no afecten los intereses colectivos”. Disponible en: (www.cebml.gov.ve).

Destacando, que la definición más clara, sobre la contraloría social se expresa en la Ley Orgánica de Contraloría Social, la cual define como: “la base del principio constitucional de la corresponsabilidad, es una función compartida entre las instancias del Poder Público y los ciudadanos, ciudadanas y las organizaciones del Poder Popular, para garantizar que la inversión pública se realice de manera transparente y eficiente en beneficio de los intereses de la sociedad, y que las actividades del sector privado no afecten los intereses colectivos o sociales”. (Art. 2) Ley Orgánica de Contraloría Social (2010).

Por esta razón, se entiende a la contraloría social como el conjunto de acciones de control, vigilancia y evaluación que realizan los ciudadanos (as), ya sea de manera organizada o independiente, bajo un esquema de derechos y compromisos, con el

propósito de contribuir a que la gestión gubernamental se realice en términos de transparencia, eficacia y honradez.

En el Proyecto de (S.L.I.G), la participación de los beneficiarios a través del ejercicio de la contraloría social es de suma importancia, ya que permite vigilar, cuidar y garantizar que las obras, servicios y beneficios que se prestan a través de este programa de desarrollo social.

Estos aspectos teóricos de orden referencial guardan relación y correspondencia con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de (1999); siendo esta la máxima norma jurídica del país por la cual se rigen las diferentes Leyes Orgánicas (Poder Popular, Consejos Comunales y Contraloría Social). Este marco legal promueve el poder popular, la organización comunitaria y la contraloría social. Podemos precisarlo en:

Art. 62 “...Todos los ciudadanos tienen derecho a participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus representantes elegidos o elegidas...” (CRBV; 1999; 30).

Efectivamente, para que se genere el fortalecimiento del poder popular a través del Proyecto de (S.L.I.G) es necesaria la participación protagónica de los ciudadanos (as) de manera directa en los diferentes medios establecidos en la Constitución, tal como lo expresa el artículo 70 de nuestra carta magna:

“...Son medios de participación y protagonismo del pueblo en el ejercicio de su soberanía, en lo político; la elección de cargos públicos, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, la iniciativa legislativa, constitucional y constituyente el cabildo abierto y la asamblea de ciudadanos y ciudadanas cuyas decisiones serán de carácter vinculante, entre otros ...” (CRBV; 1999; 33).

Esto se refiere al derecho que tienen todos los ciudadanos (as) a participar en los espacios de toma de decisiones, bien sea de manera directa o indirecta, tal es el caso de la actuación de los consejos comunales dentro del Proyecto de (S.L.G) a través de la gestión pública, siendo esto afirmado en el siguiente artículo:

Art.141 “...La administración pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficiencia, eficacia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la funciones públicas, con sometimiento pleno a la ley y al derecho...” (CRBV; 1999; 62).

El Proyecto (S.L.I.G) se fundamenta en los principios de honestidad, participación, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, pero para que estos se cumpla, es necesario la participación de los beneficiarios través de la organización comunitaria (Consejos Comunales) en pro de su bienestar social, tal y como lo reza el siguiente artículo:

Art. 184. La ley creará mecanismos abiertos y flexibles para que los Estados y los Municipios descentralicen y transfieran a las comunidades y grupos organizados vecinales los servicios que estos gestionen previa demostración de su capacidad para prestarlos, promoviendo:

1.- La transferencia de servicios en materia de salud, educación, cultura, programas sociales, mantenimiento y conservación de áreas urbanas (...).

2.- La participación de las comunidades y ciudadanos y ciudadanas, a través de las asociaciones vecinales y organizaciones no gubernamentales (...).

Efectivamente, todo este conjunto de artículos contemplados en nuestra carta magna (CRBV), constituyen la línea estratégica fundamental por el cual se rige el Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019 de

nuestro país. Este instrumento programático representa las acciones que ha de emprender el gobierno nacional para dirigir el destino de la patria.

Aunado a lo expuesto, se hará referencia sobre aquellos objetivos del Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019 que están estrechamente vinculados con los artículos anteriormente señalados, los cuales hacen acotaciones específicas a los términos y contenidos teóricos (control social, organización popular y la participación protagónica de los ciudadanos y ciudadanas) de esta guía de abordaje y acompañamiento técnico-social.

A continuación se presentarán los objetivos del Plan de la Patria que se vincula con el Proyecto (S.L.I.G), a través de un cuadro comparativo:

Relación entre:	
Objetivos del Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019.	Proyecto (S.L.I.G) ejecutado por la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas.
<p>Objetivo Nacional:</p> <p>2.3- Consolidar y expandir el poder popular y la democracia socialista, alcanzar la soberanía plena, como garantía de irreversibilidad del proyecto bolivariano, es el propósito central del ejercicio del poder por parte del pueblo consiente y organizado. La gestión y desarrollo de nuevas instancia de participación popular dan cuenta de cómo la revolución bolivariana avanza consolidando la hegemonía y el control de la orientación política, social, económica y cultural de la nación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Orientado a contribuir con el desarrollo del país, en concordancia con las directrices emanadas del Ministerio del Poder Popular para la Energía y Petróleo. - Se fundamenta el Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación y las políticas del Plan Nacional de Gas. - Promueve la organización de los usuarios del servicio de gas metano. - Propicia la participación de las comunidades organizadas en este proyecto. - Constituye una instancia de participación popular y democrática. - Educa y orienta a la ciudadanía sobre las bondades e impacto de este tipo de gas sobre el ambiente.

	<ul style="list-style-type: none"> - Crea una cultura colectiva sobre la importancia y utilidad del gas natural.
<p>Objetivos Estratégicos y Generales:</p> <p>2.3.1- Garantizar la participación protagónica del pueblo organizado en los ámbitos de la formación, la transformación del modelo económico producido, la prevención y protección social desde las nuevas instancia de participación popular como los consejos comunales, las organizaciones de mujeres, jóvenes y adolescentes (...).</p> <p>2.3.2- Garantizar la transferencia de competencias en torno a la gestión y administración de lo público desde instancias institucionales, regionales y locales hacia las comunidades organizadas, organizaciones de base y demás instancias del poder popular como línea estratégica de restitución plena del poder del pueblo soberano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Garantiza la participación protagónica del pueblo organizado (Comunas, Consejos Comunales, Otros.). - Busca la protección social del pueblo para el servicio del Gas (comunidad beneficiada). - Busca la inclusión de los ciudadanos (as) sin importar: sexo, raza, creencia religiosa, ideología política, orienta sexual, entre otros. - Garantiza la transferencia de competencias a la gestión de lo público, a través de organizaciones de base (Comunas, Consejos Comunales, Otros...) - Es instancia que permite impulsar el poder popular a través de la actuación y ejercicio del poder del pueblo soberano
<p>2.3.2.5- Promover la organización y garantizar el adecuado funcionamiento de las unidades de contraloría social de los 29.101 consejos comunales que se promoverán en el marco del periodo 2013-2019, para fomentar el ejercicio de la contraloría y el control social en todo el ámbito de trabajo comunitario como garantía para el logro de los objetivos estratégicos y la satisfacción de las necesidades de los habitantes de las comunidades organizadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Promueve las Organizaciones de base (Comunas, Consejos Comunales, Otros...). - Persigue el adecuado funcionamiento de las unidades de contraloría social según el marco legal. - Promueve el ejercicio de la contraloría y el control social en el ámbito de trabajo comunitario. - Busca que los objetivos planteados satisfagan las necesidades de los beneficiarios en materia de Gas.

Nota: Elaborado por los Autores.

Pasantes: Eliana Márquez/ Ronald Briceño

CAPITULO II

ESTRATEGIA METODOLOGICA

Después de haber realizado una exhaustiva búsqueda bibliográfica sobre un referente metodológico que facilite y oriente al equipo técnico-social de la Gerencia de Atención al Usuario, se decide enfocar y sustentar el accionar metodológico de la presente guía, en aquellos postulados y principios de la metodología cualitativa la cual según Hernández (2010) “se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto”.

En este sentido, según afirmaciones de Hernández, Fernández y Baptista, el enfoque cualitativo se define como:

“Un conjunto de prácticas interpretativas que hacen del mundo visible, lo transforman y lo convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista (porque estudia a los objetos y seres vivos en su contexto o ambientes naturales) e interpretativo (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en termino de los significados que las personas le otorguen). (p.9).

Es importante resaltar la postura que tiene este enfoque en los aspectos sociales, ya que estudia al ser humano desde sus diferentes manifestaciones; utilizando como elemento de apoyo las distintas técnicas de recolección de datos; esto llevado al contexto donde se desarrolla el proyecto de (S.L.I.G), a fin de conocer el entorno de los beneficiarios y sus relaciones sociales.

La aplicación de este enfoque se llevará a cabo desde las bases (comunidades beneficiadas). Actuará fundamentalmente a nivel psicosocial mediante un proceso de sensibilización y motivación que promueva virtudes latentes y desarrolle las potencialidades de los individuos, grupos y comunidades, a fin de contribuir con la mejora de sus condiciones de vida.

De igual manera, este enfoque metodológico se caracterizará por abordar a las comunidades de una perspectiva holística, ya que busca el desarrollo de las organizaciones comunitarias, mediante procesos educativos/concientizadores tales como: talleres de Contraloría social, Administración de Recursos, diseño de Proyectos Comunitarios, Comunicación Asertiva, otros; con el fin de lograr su autodesarrollo.

Visto de este modo, es importante resaltar que el método ideal para orientar el proceso de intervención del equipo técnico-social de la Gerencia de Atención al Usuario es la Investigación Acción Participativa (IAP), ya que a través de esta se podrán rescatar los elementos que sustentarán esta Guía de abordaje y acompañamiento técnico-social, no desde el plano investigativo específicamente, sino destacando la esencia de acción y la participación de la gente por medio de un proceso práctico profesional.

En tal sentido, se asume la Investigación Acción Participativa (IAP) como, “un proceso metodológico sistémico, insertado en una estrategia de acción definida, que involucra a los beneficiarios de la misma en la producción colectiva de los conocimientos necesarios para transformar una determinada realidad social” (Arango, 2001 p.1)

Tratándose así, de un campo de aplicación con una postura u orientación teórico-metodológica, la cual permitirá generar acciones que fomenten la ejecución del proyecto (S.L.I.G), a través de procesos de retroalimentación entre el equipo técnico-social y las comunidades involucradas, a fin de buscar alternativas de solución en pro del bienestar social del colectivo.

Este Proyecto de (S.L.I.G) está orientado a responder demandas comunitarias, tal es el caso de Sustitución de Líneas Internas de Gas o cambio de GLP por Metano, atendido a través de una solicitud comunitaria. Para la cual es necesario que desde el inicio de este proceso como bien lo determina la Investigación Acción Participativa, se genere la relación sujeto- sujeto. En este campo de ejecución, los sujetos serán: A)

Comunidad o Beneficiarios y B) Equipo Técnico-Social, el cual va ser garante del desarrollo del proyecto.

La aplicación de este método va a conjugar el conocimiento científico del equipo técnico-social y el popular de los beneficiarios quienes se relacionarán durante la ejecución del proyecto. Esta articulación de saberes permitirá actuar en conjunto a fin de contribuir con la consolidación del poder popular y la mejora de la calidad de vida de estos grupos beneficiados.

La investigación Acción participativa al igual que el proyecto de (S.L.I.G), busca promover el bienestar de una comunidad determinada, impulsando la participación protagónica de grupos locales. En este caso se hace referencia a las Comunas y Consejos Comunales quienes serán los protagonistas dentro de este proyecto, pero que a su vez contarán con el apoyo del equipo técnico-social de la Gerencia de Atención al Usuario.

A continuación mostraremos un conjunto de características que definen al Método de Investigación Acción Participativa y que podemos vincular con el proyecto (S.L.I.G):

Investigación Acción Participativa. Según Ander- Egg (2013)	Guía Práctica de Abordaje y Acompañamiento Social (2014)
<p>- La Participación Popular es un proceso colectivo donde todos participan y se involucran.</p>	<p>- La comunidad se involucrará en la ejecución del proyecto de (S.L.I.G)</p>
<p>- Su propósito es generar la transformación social.</p>	<p>- Su propósito es generar una transformación o mejora en la calidad de vida a través de la sustitución del servicio de Gas.</p>
<p>- Compromiso del Profesional.</p>	<p>- Compromiso e involucramiento del equipo técnico de la Gerencia de Atención al Usuario.</p>
<p>Se aplica efectivamente a escala micro social (barrio, comunidad rural y organizaciones).</p>	<p>- El Proyecto (S.L.IG) mayormente son ejecutados en zonas populares.</p>

Nota: Elaborado por los Autores.

Pasantés: Eliana Márquez/ Ronald Briceño

Por otra parte, vale acotar que este enfoque cualitativo le permitirá al equipo técnico-social de la Gerencia de Atención al Usuario, aproximarse al campo de actuación donde se desarrolla el proyecto de (S.L.I.G), para ello tendrá que tener una condición natural de estar en constante observación ya que es indispensable para el proceso. Una vez que el equipo técnico-social se encuentre en el espacio de actuación, comenzará a recibir información relevante sobre aquellos aspectos vinculados al proyecto que contribuirán con su desarrollo.

De acuerdo a lo antes expuesto, se procederá a explicar de manera detallada cada una de las técnicas e instrumentos que se emplearán en el marco del enfoque cualitativo y que pueden ser aplicadas por el equipo técnico-social de la Gerencia de Atención al Usuario.

Vale acotar que la utilización de estas técnicas e instrumentos van a contribuir con el equipo técnico-social en la obtención de información de su interés, que permitirá realizar evolución sobre el funcionamiento del proyecto de (S.L.I.G), durante la fase de inicio, desarrollo y culminación. El equipo técnico-social podrá elegir o combinar el uso de las distintas técnicas que existen para la recolección de información; claro respondiendo a sus propias exigencias y necesidades. Según Ander Egg (1993):

“las técnicas de recolección de información consisten en observar a la gente in situ, o sea, en su contexto real, donde desarrolla normalmente sus actividades, para captar aspectos que son más significativos de cara al fenómeno o hecho a investigar y para recopilar los datos que se estiman pertinentes” (p 127).

Efectivamente, el equipo técnico-social deberá prestar atención sobre el contexto en el cual se desarrolla la experiencia que hará posible la ejecución del proyecto (S.L.I.G), procurando observar el entorno comunitario, los siguientes aspectos: organización comunitaria, espacio físico-ambiental, relaciones sociales, entre otros tantos que contribuyan con una panorámica descriptiva de la comunidad a beneficiar.

A continuación se presentarán algunas técnicas que podrán ser aplicadas en el abordaje y acompañamiento técnico-social del proyecto (S.L.I.G), estas son:

La Observación Participante, según Guillermo Briones (1991):

“Consiste en la recolección de información de un grupo (los usuarios de un proyecto o programa, su personal técnico, entre otros) a través de la participación del o de los investigadores en las actividades del mismo” (p.225).

La aplicación de esta técnica en el primer acercamiento a las comunidades, permitirá a los profesionales, primeramente integrarse al grupo para generar empatía; a la par de ir recolectando información sobre las condiciones físico-ambientales del entorno (tipo de viviendas, condiciones de las edificaciones, redes de Distribución Domestica, Acometidas, Líneas internas, casetas, canalización principal, estructura de las edificaciones, entre otras que sean de interés y que contribuyan con la ejecución del proyecto); de igual manera es importante que conozcan aquellos aspectos sociales, tales como: Organización y Participación Comunitaria, liderazgo participativos, entre otros. **Ver anexo N° 1, “Propuesta de Guía de Observación”.**

Otra de las Técnicas de recolección de información que podrá ser aplicada es la Entrevista Formal, el autor Ander-Egg (1982), la define como “las entrevistas realizadas en el mismo entorno en donde la gente desarrolla su vida cotidiana y “acontecen” situaciones problemáticas que interesan investigar” (p.79).

La aplicación de esta entrevista facilitará al equipo técnico-social establecer un contacto directo con los beneficiarios, a fin de conocer su apreciación sobre el proyecto; Estas conversaciones no serán improvisadas, se requiere llevar en físico un bosquejo o esquema orientador que facilite el proceso de dialogo, a fin de que estos encuentros y conversaciones sirvan de utilidad para el proceso de intervención y acompañamiento técnico-social a las comunidades beneficiadas con el proyecto de (S.L.I.G). **Ver anexo N° 2, “Guía de Entrevista Formal”.**

De igual manera, se propone aplicar la técnica de la Entrevista Semi-estructurada, la cual según Ander-Egg (1982) se define como, “un guión que el entrevistador utilizará con flexibilidad, tanto en el orden en que han de ser formuladas las preguntas, como en el modo de hacerlo” (p.80).

La aplicación de esta técnica le permitirá al equipo profesional de la gerencia de atención al usuario aplicar un formulario de preguntas ordenadas y coherentes, que le permitan obtener la información necesaria para proceso de abordaje y acompañamiento social técnico-social. **Ver anexo 3 “Guión para la Entrevista Semi- Estructurada”**

Por otra parte, es importante resaltar que otra de las modalidades que el equipo técnico-social podrá implementar para la recolección de información durante el proceso de abordaje y acompañamiento técnico-social en el proyecto de (S.L.I.G) son los denominados instrumentos. Según Hurtado (2010), “Son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (p.67).

En este sentido, se recomienda que el equipo profesional de la gerencia de atención usuario utilice como insumo para la recolección de información durante su proceso de abordaje y acompañamiento técnico-social los siguientes instrumentos:

-Minuta de Reunión

-Acta de Reunión

-Agenda

De esta manera, se procederá a definir cada uno de estos instrumentos y la pertinencia que tienen como herramienta para dejar por asentado aquellos aspectos tratados y acordados durante el abordaje del proyecto (S.L.I.G).

Según, álzate (1988) el acta de reunión, se define como:

“Un documento elaborado en la mayoría de los casos con fines legales, para testimoniar acuerdos y características del desarrollo de eventos tales como: asambleas, reuniones de comités, juntas, consejos. Generalmente es realizada por un secretario de actas o alguno de los asistentes determinados por tal fin” (p.1).

En efecto, la aplicación de este instrumento de recolección de datos, permitirá al equipo técnico-social dejar constancia de los compromisos asumidos durante el desarrollo de cualquier actividad llevada a cabo en la ejecución del proyecto (S.L.I.G).

Ver anexo 4 “Formato de Acta de Reunión”.

Por último, se encuentra la minuta de reunión, la cual es concebida como:

“Escrito en los cuales se registra lo sucedido en una junta de trabajo, con la finalidad de archivar y dejar asentado la información revisada en dicha reunión, para enviárselo a todos los involucrados y así poder darle un seguimiento a los resultados obtenidos en la misma”. Disponible en ([www.eemplosde.com/44-cartas/99-ejemplo de minuta de trabajo.html](http://www.eemplosde.com/44-cartas/99-ejemplo-de-minuta-de-trabajo.html)).

Efectivamente, la utilización de este instrumento le va a permitir al equipo técnico-social de la Gerencia de Atención al Usuario archivar toda la información inherente al Proyecto de (S.L.I.G), de igual manera va facilitar el seguimiento y cumplimiento de los acuerdos asentados en el mismo. **Ver Anexo 6 “Formato de Minuta de Reunión”.**

En consecuencia, la puesta en práctica de este instrumento le permitirá al equipo técnico-social registrar los puntos tratados en reuniones previas, a fin de dar seguimiento a los acuerdos de cada encuentro de trabajo.

Finalmente, la aplicación de este conjunto de técnicas e instrumentos, constituyen un recurso de carácter técnico de gran significación para el equipo profesional, ya que les permitirá sistematizar por escrito y en forma cronológica las experiencias

desarrolladas durante el proceso de abordaje y acompañamiento de las comunidades beneficiadas con el proyecto (S.L.I.G).

El manejo de estas técnicas no solo significará para el equipo técnico-social la aprehensión, el almacenamiento y protección de la información, sino que al mismo tiempo va dar las pautas para orientar el campo de intervención social.

CAPITULO III

Procedimiento Técnico-Social para el Abordaje y Acompañamiento de las Comunidades Beneficiadas por el Proyecto Sustitución de Líneas Internas de Gas en Edificios con más 20 años de Construcción.

El presente capítulo contendrá un esquema procedimental presentado por “8 Momentos”, que expresan las actividades, objetivos y demandas a cumplir durante el inicio y cierre del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.

Para llevar a la práctica esta parte procedimental, el equipo técnico-social de la Gerencia de Atención al Usuario deberá considerar ocho (8) “Momentos”, los cuales le permitirán actuar a partir de una solicitud o demanda comunitaria.

3.1 MOMENTO 1º: INICIO

3.1.1 - Recepción del Solicitante

Es a partir de este momento donde el usuario(a) acude a la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas para realizar la solicitud de requerimiento del servicio de gas.

3.1.2- Estudio de Factibilidad del Proyecto

La Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS) destacará los criterios utilizados para seleccionar las comunidades, bien sean: educativas, comunitarias, institucionales, residenciales, entre otras que tengan posibilidades de ser beneficiadas con el proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas en edificios con más de veinte (20) años construidos.

Se considera que unos de los elementos fundamentales para llevar a cabo un proyecto social de manera exitosa, es realizando un estudio de factibilidad técnica y operativa en aquellas comunidades que serán beneficiadas.

En tal sentido, para llevar a cabo la ejecución de este Proyecto de (S.L.I.G) se requiere que el equipo técnico-social realice un estudio de factibilidad previo a la situación planteada por cada comunidad que realiza la solicitud del beneficio, tomando como base elementos teóricos, técnicos, operativos y recursos necesarios que permitan desarrollar la propuesta de acción y llevar adelante el desarrollo del proyecto.

Para el año 2012, la Gerencia de Atención al Usuario se plantea en su “Propuesta de Sustitución de Cambios Globales y Refacción de Canalizaciones Principales y Líneas Internas en la Gran Caracas”, los siguientes criterios de selección:

3.1.2.1 Área Socio-Organizativa: Está relacionada con las expresiones organizativas que hacen vida activa dentro de la comunidad. En las cuales se debe tomar en cuenta lo siguiente:

A- Organización Comunitaria: Se refiere al nivel de organización de la Comunidad. Esta se debe encontrar registrada legalmente ante la Superintendencia Nacional de Cooperativa (SUNACOOOP), con la figura legal de Comuna o Consejo Comunal, cuya vigencia deberá ser verificada en su Acta Constitutiva no menor a los dos (2) años de conformación.

B- Grado de Impacto de las obras en la comunidad: Referido al número de familias o de hogares a beneficiar con el proyecto. A mayor número de familias beneficiadas, mayor factibilidad para la aprobación. El número de familias a beneficiar podrá identificarse en el censo del Consejo Comunal, por cuanto este constituye un soporte de origen legal para comunidad.

C- Capacidad de Financiamiento y Auto Financiamiento: Se refiere a conocer el nivel socioeconómico de los beneficiarios, basándose en el estudio (censo) previamente realizado por el Consejo Comunal.

D- Nivel de Acción delictiva: Referido a las garantías de seguridad presentes en la comunidad a atender. Garantías tanto al equipo técnico como para los materiales e insumos requeridos para la ejecución del proyecto.

3.1.2.2 Área Técnico-Social.

Se deberá tomar en consideración, lo siguiente:

- A- Facilidades Operativas (complejidad de los Trabajos):** Para el área técnica (Ingeniería) las edificaciones deben cumplir con las normas establecidas en la Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN).
- B- Atención del Gobierno Estatal, Municipal y otras Instituciones:** Se refiere al apoyo que puedan brindar las diferentes instituciones gubernamentales al proyecto, bien sean recursos: materiales, humanos y financieros.

En caso de no aplicar la solicitud del usuario por no cumplir con los criterios anteriormente señalados, el representante de la Gerencia de atención al Usuario deberá orientar al solicitante sobre los pasos a seguir para cumplir con los requisitos establecidos.

3.2 MOMENTO 2º: Enlace-Alianzas Interinstitucionales

3.2.1- Evaluación Inter-Institucional de las Solicitudes (Mesa Inter-Institucional).

El carácter inter-institucional de este Momento, consiste en involucrar a los diferentes actores e instituciones públicas o privadas (ENAGAS, PDVSA-Gas, PDV-Comunal, Fundacomunal, Ministerio del Poder Popular para las Comunas, Domegas, entre otras) que tengan pertinencia en la ejecución del proyecto de (S.L.I.G).

Es importante destacar, que para que se lleve a cabo la Evaluación Inter-Institucional de las Solicitudes (Mesa Inter-Institucional), se debe cumplir con una

serie de pasos que facilitaran las acciones que han de emprender los profesionales encargados de aprobar las solicitudes realizadas por los usuarios:

3.2.1.1 – Primer paso: Verificar que la solicitud realizada por los usuarios(as) cumpla con los requisitos establecidos para ser incorporados(as) en la agenda de trabajo de la mesa inter-institucional conformada por: ENAGAS, PDVSA-Gas, PDV-Comunal, Fundacomunal, Ministerio del Poder Popular para las Comunas, Domegas, entre otras, luego será seleccionada la solicitud y pasaran hacer posibles beneficiarios.

3.2.1.2- Segundo paso: Una vez estudiada la solicitud de los usuarios(as), la mesa inter-institucional deberá delegar funciones a cada una de las instituciones que tengan responsabilidad con este proyecto, esto de acuerdo a los roles y competencias de cada uno de los entes participantes. Es importante dejar sentado en actas y minutas de reuniones los acuerdos y compromisos asumidos, ya que permitirán darle seguimiento y garantizar su cumplimiento.

3.2.1.3- Tercer paso: Después de haber delegado funciones y responsabilidades a los participantes de la mesa inter-institucional, la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS), deberá darle seguimiento a los compromisos y acuerdos establecidos en dichas reuniones, para de esta manera garantizar el éxito del proceso. Este seguimiento se deberá realizar a través de una constante supervisión, bien sea por medio de reuniones periódicas, llamadas telefónicas a cada responsable por institución, correos electrónicos, envío y recepción de documentos.

3.3 MOMENTO 3°: Acercamiento al Contexto Comunitario

3.3.1- Diagnóstico Comunitario en Campo

Este Momento consistirá en aproximar al equipo técnico-social a la comunidad beneficiada con este proyecto de (S.L.I.G), a fin de conocer sus necesidades e

inquietudes; este acercamiento les permitirá a los profesionales obtener la información necesaria para diseñar un plan de trabajo que facilite el abordaje comunitario.

A continuación se procederá a explicar los grandes cinco (5) pasos a seguir en el proceso de diagnóstico:

3.3.1.1- Identificar el Problema que se va a diagnosticar: este paso consiste en identificar las necesidades, potencialidades, debilidades y fortalezas presentes en la comunidad abordada; de igual manera los profesionales deberán precisar aquellos elementos que de acuerdo a la información suministrada por el/los solicitantes puedan obstaculizar la ejecución del proyecto.

3.3.1.2- Elaborar un plan diagnóstico: en este paso el equipo técnico-social deberá diseñar un plan de acción tomando en cuenta las características presentadas en cada comunidad beneficiada con este proyecto de (S.L.I.G); las actividades deben ser planificadas con objetivos claros, viables y alcanzables, a fin de dar respuesta a las necesidades detectadas en la etapa diagnóstico previo, de esta manera contribuir con la mejorara de la calidad de vida de los habitantes de la comunidad.

3.3.1.3- Recolección de información sobre el problema: este paso el equipo técnico-social deberá tener un contacto directo con los usuarios (as) afectadas por la problemática, tomando en cuenta sus opiniones, y utilizar otras fuentes de información como: documentos, memoria fotográfica, entrevistas, cuestionarios, entre otros, que le permitan obtener información confiable para abordar la situación.

3.3.1.4- Procesar la información que se ha recogido: el equipo técnico-social deberá reflexionar y agrupar ordenadamente los datos obtenidos durante el abordaje a la comunidad, de tal manera que le permita registrar todas las ideas aportadas durante el proceso. Para procesar estos datos, se requiere clasificar la información recopilada, esto por medio de un listado que les permita jerarquizar las necesidades detectadas.

3.3.1.5- Socialización de los resultados: es el último paso del diagnóstico, aquí se discute con los actores involucrados los resultados obtenidos durante la fase del diagnóstico, y de esta manera llegar a la conclusión de cómo abordar la problemática.

3.4 MOMENTO 4°: Plan de Acción

3.4.1- Recomendación Técnico Profesional.

En este Momento el equipo técnico-social deberá aportar ideas o propuestas que contribuyan a dar solución a las necesidades detectadas en el diagnóstico previo, tomando en consideración las opiniones de la comunidad organizada. Se requiere que los profesionales planifiquen estrategias de acción que faciliten el empoderamiento y el fortalecimiento de las comunidades beneficiadas con este proyecto de (S.L.I.G). **Ver Anexo N° 7 “Formato de Plan de Acción”**

3.5 MOMENTO 5°: Consenso para la Acción

3.5.1- Organización y Programación del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.

En esta Momento la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS) deberá convocar una mesa inter-institucional con todos los actores involucrados a participar en el desarrollo del proyecto (Equipo técnico-social, Instituciones públicas o privadas, Comunidad, Consejos Comunales, entre otros), a fin de realizar una programación en conjunto sobre las acciones a efectuar durante el proceso de ejecución de este proyecto.

3.6 MOMENTO 6°: Ejecución del Plan de Acción

Este es el Momento donde se lleva a cabo la ejecución del proyecto de (S.L.I.G) y el conjunto de actividades programadas con anterioridad por los actores involucrados, en este caso Equipo técnico-social, Instituciones públicas o privadas, Comunidad Organizada, entre otros; todas estas acciones se dan en función de las necesidades diagnosticadas y que afectan de manera directa el desarrollo de la obra.

3.6.1.- Área Socio-Organizativa: en lo que esta área respecta, es necesario la participación activa de la comunidad organizada como Consejo Comunal o Comuna, a fin de llevar a cabo la ejecución del proyecto.

3.6.2- Área Técnico-Operativa: En referencia a esta área, la primera acción que ha de emprender el equipo técnico-social antes de dar respuesta a las necesidades diagnosticadas previamente, es informar a los beneficiarios sobre la metodología de trabajo llevada a cabo por la Gerencia en la ejecución del proyecto de (S.L.I.G), además de brindarle conocimiento a los beneficiarios sobre la diferencia que hay entre Gas Licuado de Petróleo (GLP) y Gas Metano (Directo); a adicional a esto, es necesario también que ellos conozcan y manejen la terminología que identifica todas las partes que comprende la construcción obra (Línea Internas, redes de distribución, casetas, acometidas entre otras).

3.7 MOMENTO 7°: Control y Seguimiento.

Este es uno de los Momentos más importante del proceso de ejecución del proyecto de (S.L.I.G), ya que le va permitir de manera colectiva al equipo técnico-social y la comunidad beneficiada, ejercer la corresponsabilidad, vigilancia y control del funcionamiento del desarrollo de la obra, además de garantizar que se cumpla con todas y cada una de las actividades planificadas previamente. Adicional a lo antes expuesto, estos actores involucrados deberán garantizar que la obra sea ejecutada por

un personal altamente calificado y conocedores del área, a fin de asegurar la calidad del trabajo.

3.8 MOMENTO 8°: Evaluación del Proyecto

3.8.1.- Evaluación del Proyecto

El término evaluación es utilizado para referir al acto de calificar o apreciar la importancia de un determinado objetivo, situación o proceso en relación con ciertas funciones que habrían de cumplirse. En consecuencia, autores como Briones Guillermo (1991) definen la evaluación como:

Un tipo de investigación que analiza la estructura, el funcionamiento y los resultados de un proyecto o programa social, con el fin de proporcionar información de la cual se derivan criterios útiles para la toma de decisiones en relación con su administración y desarrollo” (p.13).

En efecto, la evaluación va permitir al equipo técnico-social analizar cómo se presenta la situación donde se lleva a cabo la intervención, y cuál es el efecto que ha causado en la comunidad; a fin de obtener información que permita emprender acciones que mejoren el proceso, y de esta forma garantizar el éxito del proyecto.

Es importante resaltar que existen diferentes concepciones para realizar una evaluación de proyectos o programas sociales, por esta razón se propone para llevar a cabo la evaluación del Proyecto de (S.L.I.G), desde el enfoque del autor Briones Guillermo, ya que considera que elemento central de la evaluación es la determinación de los logros o resultados que puede alcanzar un proyecto o un curso de acción.

En correspondencia con lo antes expuesto, se recomienda que la evaluación del Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas o Cambio de GLP por Metano en

edificios con más de 20 años de construidos, se realicen en el marco de los dos modelos de evaluación planteado por el autor Briones Guillermo (1991), los cuales son:

A) Evaluación Intermedia o Continua: está relacionada con los resultados que se espera alcanzar con la ejecución del proyecto de (S.L.I.G), su énfasis principal recae en los procesos que forman su dinámica global, así como también los factores que facilitan o dificultan su funcionamiento, con el propósito principal de obtener conclusiones que permitan resolver los problemas de manera adecuada y oportuna, además de cuidar y potenciar los aspectos positivos.

Efectivamente, en esta etapa el equipo técnico-social deberá evaluar todos y cada uno de los elementos que forman parte del proceso:

1. El Nivel de Participación de la Comunidad: Tiene que ver si la comunidad participa de manera activa en la ejecución del proyecto de (S.L.I.G).

2. Capacidad de Trabajar en Equipo: Este aspecto tiene que ver con la capacidad que tendrá la comunidad para trabajar en conjunto con el equipo técnico-social en el desarrollo del proyecto.

3. Capacidad de Manejo de Recursos: Está relacionado con el uso eficiente que la comunidad le dé a los recursos para llevar a cabo el proyecto de (S.L.I.G).

4. Calidad de Materiales para la obra: El equipo técnico-social y la comunidad organizada deben garantizar que los materiales a utilizar en la ejecución del proyecto de (S.L.I.G) sean de calidad.

5. Que cumpla con las normas establecidas: Es necesario que durante el desarrollo de la ejecución del proyecto de (S.L.I.G) los profesionales cumplan con las normas establecidas por la Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN).

6. Verificar el cumplimiento de actividades programadas: Es pertinente verificar que las actividades planificadas sean llevadas a cabo durante el tiempo previsto y si se lograron los objetivos trazados.

B) Evaluación Terminal: Es la evaluación que se realiza después que ese lleva a cabo la ejecución del proyecto de (S.L.I.G), con la finalidad de establecer si se obtuvieron o no los resultados esperados y los factores que actuaron de una u otra manera en el desarrollo de la obra.

En esta etapa, el equipo técnico- social deberá verificar si se cumplieron o no los resultados esperados del proyecto de (S.L.I.G), estos son:

1. Conclusión de la Obra: Es necesario verificar si el proyecto se ejecutó de manera satisfactoria.

2. Calidad de la Obra: Es pertinente corroborar si el proyecto de (S.L.I.G) es de buena calidad.

3. Impacto de la Obra: En este ítem es necesario conocer el cambio positivo que generará este proyecto de (S.L.I.G) en la comunidad.

4. El empoderamiento que adquiere la comunidad con la participación directa en la ejecución del proyecto de (S.L.I.G).

5. La capacidad que tendrá la comunidad organizada para el manejo de los recursos.

3.8.2- Cierre del Proyecto.

El cierre es la última fase del ciclo de vida del proyecto, es un proceso que consiste en dar por culminado formalmente todas las actividades previamente panificadas para llevar a cabo la ejecución del proyecto de (S.L.I.G).

En este paso el equipo técnico-social y la comunidad beneficiada deberán revisar toda la información generada durante el desarrollo del proceso, a fin de asegurarse que

el proyecto esté completo. Una vez corroborada esta información la Gerencia de Atención al Usuario del Ente Nacional del Gas (ENAGAS) deberá proceder a realizar un acta e informe final que exprese la conclusión de la obra, realizando la divulgación de la experiencia exitosa por medio de actos públicos o medios de comunicación comunitarios, vallas, prensa escrita, entre otros.

REFERENCIAS

Referencias Bibliográficas

- Álzate, F. (1988). *Redacción de un Protocolo Documento*. Editorial Unad Medellín.
- Ander-Egg, E. (1982). *Repensando la Investigación - Acción- Participativa*. Editorial Hvmánitas, Buenos Aires.
- Ander-Egg, E. (1993). *Metodología y Practica del Desarrollo de la Comunidad*. Editorial Hvmánitas, Buenos Aires.
- Arango, C., y Campo, D (2001) *La Psicología de la Convivencia. Una experiencia de Investigación – Acción Participativa en Colombia*. En Memorias del XXVIII. Congreso Interamericano de Psicología-SIP.
- Briones, G. (1991). *Evaluación de Programas Sociales*. Editorial Trillas, México.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial, 36.870, Diciembre 30, 1999. Caracas, Venezuela.
- Cunill, N. (1991). *Repensando lo Público a través de la Sociedad*. Caracas: Editorial del CLAD.
- Hernández. S, R (2006). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw-Hill. México.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta Edición. Editorial McGraw-Hill, México D.F.
- Ley Orgánica de Contraloría Social (2010). Gaceta Oficial N° 6.011 Extraordinario, del 21 de diciembre del 2010. Caracas, Venezuela.
- Ley Orgánica del Poder Popular (2010). Gaceta Oficial N° 6.011 Extraordinario, del 21 de diciembre del 2010. Caracas, Venezuela.
- Murcia, J. (1992). *Investigación para cambiar: Un enfoque sobre Investigación – Acción Participante*. Colombia- Bogotá: Magisterio.

- Petrizzo, M. (2007). *Los Estudios Contemporáneos de Políticas Públicas*. Revista Fase N° 39, Mérida, ULA.
- Plan de la Patria: *Proyecto Simón Bolívar*. (Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019.).
- Contraloría del Estado Bolivariano de Miranda (2010). (CEBM). Contraloría Social. [En línea]. Disponible : http://www.cebm.gob.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=155&Itemid=82. [Consulta: 2014, junio 12].
- Ente Nacional del Gas (2014). ENAGAS, Marco Institucional [En línea] Disponible en: <http://wwe.enagas.gob.ve>. [Consulta: 2014, junio 13].
- Grimau, R. (2011) Poder Popular [En línea]. Disponible: <http://ellibrorojo.tumblr.com/elpoderpopular>. [Consulta: 2014, junio 10].

ANEXOS



Universidad Central de Venezuela
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Trabajo Social
Departamento de Pasantías
Anexo N° 1
Guía de Observación

Objetivo de la Actividad:

Fecha: / /	
Hora de Inicio:	Hora de Cierre:
Dirección de Ubicación (Colocar la dirección formal de la comunidad e incorporar alguna referencia para su ubicación o acceso):	Parroquia (donde se encuentra la comunidad a beneficiar):
	Municipio (al cual pertenece la comunidad a beneficiar):
Nombre de la Organización Comunitaria:	
Nombre del Proyecto a Ejecutar:	
Número de Familias a Beneficiar:	
Datos del Observador (es):	Cargo: Profesión:

<p><u>Descripción Geográfica de la Comunidad a Atender:</u></p> <p>(Delimitación de Consejo (s) Comunal (es) o Comuna (s), tipo de organización comunitaria, tiempo de conformación)</p>
<p>Observación Realizada en las Áreas:</p>
<p>Económica:</p>
<p>Política:</p>
<p>Cultural:</p>

Social:

Técnica:

Recomendaciones del Observador:

PLANILLA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

I. Dirección de Inmueble							
Parroquia	Ciudad	Localidad	Urbanización	Conjunto Residencial	Barrio	Sector	Zona Postal
II. Datos Demográficos		III. Datos del Usuario			IV. Datos del Inmueble		
N° Familia		Nombres		Cedula	V	1. Casa	3. N° Apt. Piso
Total De Personas		Apellidos		Teléfono Fijo/Cel.	Nombre de Inmueble	2. Edificio	4. Centro Comercial
V. Requerimiento		VI. Datos del Propietario			5. Otros		
N° de puntos de Suministro		Nombres		Cedula	V	7. N° Apt./Piso	8. Total de Apts.
		Apellidos		Teléfono Fijo/Cel.	Nombre de Inmueble		
VII. Condiciones Físicas Ambientales				VIII. Datos Establecimientos o Instituciones			
1. Húmeda en Paredes				1. Restaurante/Lunchería			
2. Húmeda en Pisos				2. Lavandería			
3. Grietas en Paredes				3. Panadería			
4. Grietas en Pisos				4. Gubernamental			
5. Tubería de Aguas blanca Superficial				5. Iglesia			
6. Botes de Agua Blanca				6. Hospital/Ambulatorio			
7. Bote de aguas Servidas				7. CAT/CDI/SRI			
8. Botadero de desechos Solido				8. Centro Educativo			
9. Servicio Eléctrico Superficial				9. Cultural/Deportivo			
10. Servicio de Cable (TV) Superficial				D. RIF:		E. NIT:	
XI. Datos Generales del Servicio Actualmente							
Tipo de Gas que Utiliza		Forma de Suministro/Capacidad/Cantidad			Frecuencia de Llenado (GLP)		
Gas Metano (Directo)		Tanque Estacionario (GLP)		Cilindro		Cant.	
		1) 0 a 300 Gal.	Cant.	1) 10 Kg.	Cant.	1) 7 Días	
Gas Licuado De Petroleo (GLP)		2) 301 a 500 Gal		2) 18Kg.		2) 15 Días	
		3) 501 a 900 Gal				3) 20 Días	
		4) 901 a 1000 Gal		3) 43 Kg.		4) 30 Días	
		5) Mas de 1000 Gal				5) 45 Días	
						6) Otros	
Obras Iniciadas de Gas			Datos del Prestador del servicio de Gas			Quiere el Servicio De Gas Metano	
1. Red Principal	4. Arreglo M	Nombre de la Empresa			1. Si		
2. F4	5. Transición	N° Cuenta Contrato			2. No Quiero		
3. Caseta	6. Líneas				3. No requiere		
XII. Observaciones							
XIII. Datos							
Levantado Por	Comuna		Fecha Lev.		Firma Propietario		
Teléfono:	C. Comunal		Revisado Por		Teléfono		

Nota: El llenado de esta planilla no garantiza que el inmueble este apto para la instalación del servicio de gas de manera inmediata. Esta ficha fue elaborada tomando información de la ficha técnica de gas (CÓDIGO Control:D-GGC-DCPE-CA-FO-8) de PDVSA Gas.



Universidad Central de Venezuela

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Escuela de Trabajo Social

Departamento de Pasantías

Anexo N° 3

Entrevista Semi-estructurada

Dirigida a las Comunidades Beneficiadas por el
Proyecto de Sustitución de Líneas Internas de Gas.

Datos de Identificación			
Fecha: / /			
Hora de Inicio:		Hora Cierre:	
Dirección de Ubicación:		Parroquia:	
		Municipio:	
Datos de los Entrevistadores:			
Datos de los Entrevistados (as):			
Objetivo de la Entrevista:			

Formulario de Preguntas

Bloque I. Preguntas de Aspecto Social

- ¿Existe Organización Comunitaria (Comuna o Consejo Comunal)?
- ¿Se encuentra Registrada ante el ente competente?
- ¿Todos sus miembros se encuentran ejerciendo su función de manera activa?
- ¿Entre los comités que conforman el Consejo Comunal o Comuna, Existe el comité de Gas?
- ¿Ustedes como Organización Comunitaria tienen la capacidad de trabajo en equipo?
- ¿Tienen experiencia en el manejo de recursos financieros?
- ¿Cuáles han sido su experiencia en el manejo de recursos?
- ¿Tienen información sobre el Proyecto?
- ¿Cuáles son sus expectativas sobre el proyecto?
- ¿Estarían dispuestos a trabajar de manera articulada con los diferentes responsables de llevar a cabo este proyecto?
- ¿Por qué creen ustedes deben de participar en la ejecución de este proyecto?
- ¿Cómo creen ustedes se debe dar la participación activa de la comunidad en la ejecución de este proyecto?
- ¿Cuál es la importancia que tiene la ejecución de este proyecto en su comunidad?
- ¿Cuál es el impacto que generará en sus vidas la ejecución de este proyecto?
- ¿Cuántas familias se beneficiarán con la ejecución de este proyecto?
- ¿Cuáles son las fortalezas que ustedes tienen para participar en la ejecución de este proyecto?

Bloque II. Preguntas de Aspecto Técnico

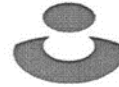
¿Tipo de Gas que utiliza?

¿Las Edificaciones cuentan con Líneas Internas??

¿Las Edificaciones cuentan con F4?

¿Las Edificaciones cuentan con Válvulas de Acometidas Cercanas?

¿Las Edificaciones cuentan con Redes Cercanas?



Universidad Central de Venezuela

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Escuela de Trabajo Social

Departamento de Pasantías

Anexo N° 4

Acta de Reunión

N° de Acta:	Fecha:	Hora de Inicio:	Hora de Cierre:
Lugar de la Reunión:			
Objetivo de la Reunión:			
Responsables de la Reunión :			
Instituciones Presentes:			

Puntos de Agenda:

Desarrollo de la Agenda			
Tareas y Compromisos			
N°.	Tarea/ Actividad	Responsables	Entrega



Universidad Central de Venezuela
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Trabajo Social
Departamento de Pasantías

Anexo N° 5

Agenda de Reunión

Fecha:	Hora de Inicio:	Hora de Cierre:
Lugar de la Reunión:		
Objetivo de la Reunión:		
Coordinador:		
Instituciones Presentes:		

Puntos a Tratar:

1: Lectura de la Acta o Minuta Anterior.
2. Asuntos Técnico-operacional y sus Acuerdos
3. Asuntos Técnico-social y Acuerdos
4. Puntos Varios



República Bolivariana de Venezuela
Ministerio del Poder Popular de Petróleo y Minería
Ente Nacional del Gas
Atención al Usuario

MINUTA DE REUNIÓN

DATOS GENERALES		Pág. 1 De 4		Nº de Minuta	
LUGAR DE REUNIÓN:					
TIPO DE REUNIÓN:		Equipo	Mesa		
FECHA DE REUNIÓN:		HORA DE INICIO:	HORA DE CIERRE:	TOTAL	
OBJETIVO DE LA REUNIÓN					
AGENDA:					

Pág. 2 De 3	PUNTOS TRATADOS
-------------	------------------------

Pág. 3 De 3	PUNTOS ACORDADOS
-------------	-------------------------

ELABORADO POR:	FECHA DE LA ELABORACIÓN:
-----------------------	---------------------------------



Universidad Central de Venezuela

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Escuela de Trabajo Social

Departamento de Pasantías

Anexo N° 7

Plan de Acción

Instituciones Responsables	Actividades	Objetivos	Tiempo	Logros

4.- MEMORIA FOTOGRAFICA



