

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

**INFORME FINAL DE PASANTÍAS PROFESIONALES EN LA ORGANIZACIÓN DE
DESARROLLO SOCIAL SUPERATEC (SUPERACIÓN PERSONAL A TRAVÉS DE LA
TECNOLOGÍA)**

PERÍODO MAYO-SEPTIEMBRE 2018

Tutora Académica:

Profa. Giovanna Ragusa

Tutora Institucional:

Lcda. Jeannela Gavidia

Bachilleres:

Figuera Daniely

C.I: 23.640.343

López Victor

C.I: 25.221.110

Caracas, octubre de 2018



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



VEREDICTO

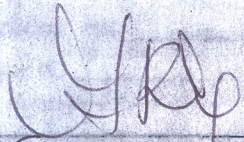
Reunidos en: Sala de Consejo Escuela el día 9-11-2018, los Profesores Karelem Diaz y Jennifer Garcia, designados por el Consejo de Escuela en su Sesión de fecha 29/10/2018 para examinar el Informe de Pasantías, titulado:

Informe final de pasantias profesionales en la organizacion de desarrollo social Superated (superacion personal a traves de la tecnologia) periodo mayo - septiembre 2018

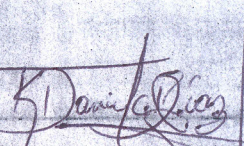
Presentado por los Bachilleres: Daniely Figuera y Victor Lopez, titulares de la cédula de identidad números: 23.640.343 y 25.221.110 hemos decidido evaluarlo con la calificación de:


Aprobado - Distinguido

Jurado Evaluador


 Prof. Giovanna
 Tutor




 Prof. Karelem Diaz
 Jurado


 Prof. Jennifer Garcia
 Jurado

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, a Dios por ser nuestra guía incondicional en este camino tan importante para nuestras vidas; por brindarnos la preciosa oportunidad de articular nuestra formación académica con temáticas asociadas a las metas personales que nos hemos venido trazando; y, sobre todo, por colocarnos en este valioso recorrido a personas tan invaluable como esta inolvidable experiencia.

A la casa que vence las sombras, por cobijarnos en su sublime arquitectura e inagotable sabiduría y permitirnos así, crecer humana y profesionalmente.

A la escuela de trabajo social y sus profesores, quienes, a pesar de la coyuntura que padece el país, persisten día tras día en su labor de construir estudiantes de calidad, con vocación al servicio.

A nuestra tutora académica Giovanna Ragusa, por ampliar nuestros horizontes y perspectivas con lecciones que iniciaron en una electiva y se terminaron de forjar en nuestra experiencia de pasantías académicas, la cual marcó una pauta importante en nuestros propósitos de vida.

A la profa. Gabriela Morillo, por el acompañamiento incondicional que nos brindó antes, durante e, inclusive, después de nuestro proceso de pasantías. También, agradecemos sus oportunos consejos, los cuales lograron encaminarnos para la realización de este significativo paso académico.

A Superatec y todo su equipo, por ser nuestra segunda escuela, por formarnos humana y profesionalmente cada día y, sobre todo, por permitirnos ser parte del proceso de superación personal de jóvenes y adultos que, en definitiva, transformaron nuestras vidas.

A nuestra tutora institucional Jeannela Gavidia, por su infinita paciencia y su entera disposición al guiarnos durante nuestro proceso de pasantías. También, por compartirnos sus amplios conocimientos y mantenernos motivados durante esta importante etapa.

Figuera Daniely.

López Victor.

DEDICATORIA

A todos los que construyeron la mujer que hoy soy...

A mi familia, por ser el universo al que siempre querré pertenecer.

A mi otra familia, los “**Escalante Anaya**” por cobijarnos al presente informe y a mí en su hogar, de manera incondicional.

A mis amigos Tony Rafael, Zaimary, Ismael Leonardo y Oswald Alberto, por llenar mi alma con risas atemporales, palabras oportunas, momentos invaluable y su trascendental compañía. Existe un antes y un después de mi con ellos ¡Y cuánto lo agradezco!

A mi novio Victor Xavier, por ser primavera en medio de un largo otoño.

A cada fragmento de país que, apuesta verdaderamente por un nuevo amanecer.

Daniely Figuera

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi familia por el apoyo y comprensión que me han brindado incondicionalmente, en este y en otros momentos de mi vida, por inculcarme valores y principios que han hecho de mí una persona segura, con base y con ganas de seguir adelante, darme las herramientas necesarias para estudiar y alcanzar mi sueño. Por estar para socorrerme cuando tropiezo.

A mi novia, Daniely, por quererme y darme valor en etapas académicas y personales de mi vida, por ayudarme a crecer, enseñarme a ver otra cara de la vida, por compartir conmigo momentos amargos y dulces. Sin ella gran parte de todo este proceso no hubiese sido posible.

A mis amigos: los “VIP” que están en Chile, Tony y Zay, y a Oswald con quienes compartí mucho durante estos 5 años, y todos en su forma de ser aportaron un poco de ellos a mi vida.

A mis abuelos, a quienes siempre tengo presente y quiero mucho.

Victor López

Índice General

	PP
Agradecimientos	ii
Dedicatoria	iii
Lista de Tablas	vii
Lista de Imágenes	viii
Resumen	ix
Introducción	10
Capítulo I	15
Marco Institucional	15
1.1 Reseña Histórica	15
1.2 Contexto socio-económico y ubicación geográfica	21
1.2.1 Oficina Central	21
1.2.2 Centros de Formación Superatec	22
1.3 Misión	23
1.4 Visión	23
1.5 Valores	25
1.6 Objetivos institucionales	27
1.7 Programas	30
1.8 Estructura Organizativa	31
Capítulo II	33
Marco Teórico	33
2.1 Bases Teóricas	33
2.1.1 Desarrollo	33
2.1.2 Desarrollo Sostenible	35
2.1.3 Objetivos del Milenio	36
2.1.4 Objetivos de Desarrollo Sostenible	37
2.1.5 Responsabilidad Social Empresarial.	41
2.1.6 Superatec como RSE	42

2.2 Marco Legal	53
2.2.1 Pacto Global	54
2.2.2 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	58
2.2.3 Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras	59
2.2.4 Ley Orgánica de Educación	60
2.2.5 Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación	61
Capítulo III	63
Sistematización de la experiencia	
3.1 Pasantías Profesionales	63
3.2 Camino metodológico	69
3.3 Recuperación del proceso vivido	72
3.3.1 Etapa de Pre-inserción	73
3.3.2 Primer Momento: Inserción del equipo de pasantes en la Organización de Desarrollo Social Superatec.	76
3.3.3 Segundo Momento: Análisis de Superatec como ODS.	84
3.3.4 Tercer Momento: Proyecto piloto de capacitación para jóvenes desescolarizados en alianza con el Comité Internacional de la Cruz Roja (C.I.C.R).	100
Conclusiones	111
Recomendaciones	115
Referencias consultadas	117
ANEXOS	123
ANEXO N° 1 Listado de asistencia Instituto Tobías	124
ANEXO N° 2 Informe final del Instituto Tobías	129
ANEXO N° 3 Entrevista a Jeannela Gavidia	133
ANEXO N° 4 Proceso de entrevistas a candidatos al programa con CICR	142
ANEXO N° 5 Fotos del proyecto Superatec y CICR	151
ANEXO N° 6 Informe final de proyecto Superatec/Cruz Roja	154

Lista de tablas

	PP
1. Los 10 principios del Pacto Social.	55
2. Cronograma preliminar de actividades.	76
3. Diagrama de Gantt: Primer momento.	83
4. Diagrama de Gantt: Segundo momento.	84
5. Diagrama de Gantt: Tercer momento.	100
6. Horario de los beneficiarios del Proyecto Superatec-CICR	103

Lista de imágenes

	PP
1. Estructura tipo Red Hub.	31
2. Organigrama Institucional de Superatec.	32
3. Esquema del desarrollo sostenible.	35
4. Objetivos del Milenio.	36
5. Objetivos del Desarrollo Sostenible.	37
6. Pirámide de Kelsen	53
7. Elementos que componen la experiencia.	65
8. Meta: Beneficiar a 8000 personas en 2018	87
9. Meta: Formar en emprendimiento al menos el 40% del total de beneficiarios	88
10. Meta: Formar a un grupo de beneficiarios en un nuevo oficio por cada centro	89
11. Meta: Acceder a nuevas tecnologías	90
12. Meta: Captar un mayor número empresas nacionales para la recaudación de fondos	92
13. Meta: Identificar nuevas fuentes o fondos internacionales.	93
14. Meta: Hacer sostenibles al menos el 25% de los centros de formación.	94
15. Meta: Consolidar anualmente la creación de al menos 4 centros de formación Superatec en comunidades	95
16. Meta: Posicionar a la organización a través 3 medios innovadores al año.	96
17. Meta: Capacitar con al menos 3 talleres anuales al personal de Superatec.	97
18. Meta: Mantener en funcionamiento la sede central de Superatec y los centros de formación Catia, Petare y Antímamo.	98

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

**INFORME FINAL DE PASANTÍAS PROFESIONALES EN LA ORGANIZACIÓN DE
DESARROLLO SOCIAL SUPERATEC (SUPERACIÓN PERSONAL A TRAVÉS DE LA
TECNOLOGÍA)
PERÍODO MAYO-SEPTIEMBRE 2018**

Autores: Figuera Daniely y López Victor.

Tutores: Profa. Giovanna Ragusa y Lcda. Jeannela Gavidia

RESUMEN

En busca de devolverle a su entorno lo que éste le ha brindado, las instituciones, empresas y organizaciones del sector privado ejecutan, voluntariamente, iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial a través de distintas modalidades, a saber: **Apoyo a terceros (Patrocinios, donaciones, entre otros); gestión compartida (alianzas, cooperaciones, entre otras) y ejecución propia (fundaciones corporativas, por ejemplo)**. En este escenario es posible ubicar a **Superatec (Superación Personal A través de la Tecnología)**, la cual es una Organización de desarrollo Social (ODS) encargada de promover el desarrollo de las personas de escasos recursos, con el fin de insertarlos en el mercado de empleo formal. Así, por poco más de 16 años, Superatec ha venido generando un impacto social mediante sus **cursos de formación humana, laboral y tecnológica; su programa de formación a la medida** (talleres y cursos personalizados) y su programa de la **bolsa de empleo (inserción de jóvenes al mercado laboral formal)**.

En este contexto, la pasantía profesional logró ejecutarse bajo la orientación de la metodología cualitativa, particularmente el estudio descriptivo y documental. De igual manera, mediante a la premisa planteada por el autor Oscar Jara (2003) con respecto al Método de Sistematización de Experiencia, fue posible describir y documentar la actuación académica profesional en Superatec, categorizada, primeramente, en una etapa de *Pre-inserción* y, luego, en tres momentos: Inserción institucional, análisis de Superatec como Organización de Desarrollo Social y ejecución del proyecto piloto de capacitación para jóvenes desescolarizados en alianza con el Comité Internacional de la Cruz Roja (C.I.C.R).

Descriptor: *Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollo Sostenible, Organización de Desarrollo Social.*

Introducción

En el presente informe, el tópico de RSE lejos de fungir exclusivamente como un instrumento de promoción organizacional y mercadeo, la Responsabilidad Social Empresarial o Responsabilidad Social Corporativa (en adelante, RSE) ha venido tomando, con el paso del tiempo, un rol preponderante tanto en las organizaciones como en pequeñas localidades y el mundo entero, debido a la dimensión, primordialmente, social en la que opera.

Pero ¿qué se entiende por RSE? ¿Qué impacto tiene local y globalmente? ¿Dónde reside su importancia? Las respuestas a estas preguntas se encuentran en la exploración y comprensión del tema.

Ante todo, la RSE está referida a planes, programas o políticas, dirigidos a los diversos grupos de interés (*stakeholders*) que son impactados y, al mismo tiempo, impactan las operaciones de la empresa. En otras palabras, la RSE no es más que las distintas acciones ejecutadas por la empresa para “devolverle” al entorno en el que se desenvuelve (medio ambiente, sociedad, entre otros) aquello que toma del mismo. En este sentido, es menester resaltar que:

La RSE no es una cultura de la filantropía, no se busca que las empresas se conviertan en obras de beneficencia, ya que las empresas están hechas para ser rentables. Esto implica que las empresas adopten una postura activa y responsable en torno al impacto de sus operaciones. Esta cultura es una forma de hacer negocios que le garantiza mayor sostenibilidad a lo largo del tiempo a la empresa y crecimiento económico. (CentraRSE, 2006)

De allí que, la RSE logre distinguirse de otras acciones empresariales u organizacionales, al ser **voluntaria**, por no poseer la obligatoriedad de ser ejecutada, es decir, ninguna empresa, institución u organización se encuentra forzada, por una ley o algún ente en específico, a poseer prácticas estratégicas de RSE que beneficien el medio en el que se desenvuelven; asimismo, la RSE es **trascendental**, al impactar sustancial y significativamente los grupo de interés (*stakeholders*) en el que se enfoca, trascendiendo así las normativas establecidas por las distintas leyes vigentes.

Ahora, la RSE sumerge distintas nociones que cimientan sus numerosas formas de ejecución y modelan su concepto, teniéndose entonces como objetivo primordial la realización del **desarrollo sostenible**, el cual viene a ser "...la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades". (CMMAD, 1987); de igual manera, se encuentran los **Objetivos Del Milenio (ODM)** los cuales, en su momento, fueron los 8 objetivos medibles que permitirían materializar el desarrollo sostenible. Sin embargo, posteriormente entraron en vigencia los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** quienes también persiguen la materialización de este tipo de desarrollo a través del cumplimiento de los, ahora, 17 objetivos por alcanzar.

En este sentido, se encuentran las prácticas de RSE, las cuales le dan vida y visibilizan lo anteriormente expuesto a través de sus distintas modalidades, las cuales fueron presentadas por la socióloga venezolana Méndez, C. (2008), a saber: **Modalidad de apoyo a terceros**, la cual se cristaliza mediante patrocinios, donaciones en efectivo, premios y becas, donación de productos y servicios, préstamos de recursos e instalaciones de la empresa, apoyo de voluntarios de la empresa y mercadotecnia social; de modo similar, se tiene la **Modalidad de gestión compartida**, la cual está representada por alianzas, cooperación institucional o asociaciones empresariales de membresía quienes, además de proveer algún tipo de recurso, pueden participar en el proceso de acción del proyecto a ejecutar (diseño, realización, evaluación). Por último, se encuentra la **Modalidad de ejecución propia**, la cual logra materializarse a través de programas y proyectos empresariales con fines sociales o por medio de fundaciones corporativas.

En este contexto, se encuentran un sinnúmero de empresas pertenecientes al sector privado que ejecutan una o varias modalidades de RSE, teniéndose como ejemplo **Empresas Polar** la cual, **en la modalidad de apoyo a terceros**, ha desempeñado un rol de patrocinador en eventos sin fines de lucro como el **Bingo de la Bondad a favor del Hospital Ortopédico Infantil**; y, además, ha venido trabajando desde los años ochenta el tópico de la malnutrición infantil a través del **Centro de Atención Nutricional Infantil de Antímano (CANIA)**, como una forma de materializar su RSE mediante la categoría de **ejecución propia**.

Igualmente, se tienen instituciones financieras como **Banesco** con su **Voluntariado Corporativo Banesco** (modalidad apoyo a terceros); **Mercantil** con su **Fundación Mercantil**

(modalidad de ejecución propia), por nombrar solo algunas. No obstante, es posible encontrar instituciones y organizaciones del sector privado que, aunque no pertenecen al ámbito empresarial *per sé*, su labor se encuentra cobijada por las modalidades de ejecución de RSE, como es el caso de la **Organización de Desarrollo Social Superatec (Superación Personal A través de la Tecnología)**.

En virtud de lo anteriormente planteado, Superatec logra fungir como un centro idóneo de pasantías al desarrollar, a través de distintas modalidades de RSE, el potencial humano y profesional contenido en los distintos sectores de la sociedad, mediante herramientas tecnológicas como el aprendizaje de la ofimática (referido al manejo del paquete *office: Power Point, Excel, Word*, primordialmente), lo cual le garantizará a la población beneficiaria la creación y el aprovechamiento fructífero de nuevas oportunidades.

En este sentido, y como forma de comprensión de las prácticas de la organización, se tiene que Superatec es una Organización de Desarrollo Social creada a partir de una iniciativa de Responsabilidad Social Individual (Proyecto, plan, meta u objetivo propio de una persona que desea devolverle a su entorno lo que éste alguna vez le brindó) en el año 2002 con el objetivo de ofrecerle a sus beneficiarios la oportunidad de formarse en materia tecnológica para, luego, lograr su inserción en el mercado formal laboral a través de su programa **“bolsa de empleo”**. Sin embargo, el tiempo fue modelando a Superatec como una organización que ejecutaría prácticas propias de la RSE.

Es importante resaltar que, la esencia de Superatec le permite resaltar entre las distintas instituciones y organizaciones que imparten cursos de tecnología. Tal particularidad se encuentra en sus distintas formas de accionar como las **cursos de formación humana, laboral y tecnológica**; el **programa de formación a la medida**, el cual le permite a la empresa u organización interesada, solicitar un curso o taller de un tópico en específico para algunos de sus *stakeholders*: y, por último, se tiene el programa de la **bolsa de empleo**, el cual le brinda la oportunidad a los egresados de los cursos de Superatec insertarse en el mercado laboral formal a través de la obtención de un puesto de trabajo en alguno de los aliados y colaboradores de Superatec.

Considerando lo anterior, es posible evidenciar en el accionar de Superatec cómo se ejecutan dos modalidades de RSE, a saber: **apoyo a terceros**, a través de sus patrocinadores (**DirecTy, Fundación Cisneros, Venevisión, Bancaribe, BanPlus, Foundation CITI Group, entre otros**) quienes le proveen de recursos económicos, espacios e instalaciones, productos y servicios; y **gestión compartida** donde trabaja a nivel operativo con sus aliados (**Fe y Alegría, UCAB, UNIMET, ISUM, Duncan, entre otros**) para el logro de proyectos concretos de mediano y largo plazo que satisfagan los objetivos primordiales de ambas instituciones.

En este contexto, debido a la ejecución de las modalidades de acción de Superatec, la Organización de Desarrollo Social ha presentado **anualmente y de forma voluntaria**, un instrumento de reporte como es el **Balance Social** o también llamado *informe de gestión*, el cual funge como una herramienta de corte difusivo y transparente que refleja la incidencia generada en la sociedad.

Ahora bien, las acciones trascendentales de la empresa, y en especial, de esta Organización de Desarrollo Social, han permitido la entrada a nuevos profesionales, aun, cuando éstos no se encuentren vinculados directamente con la dinámica principal de la organización. De esta forma, el trabajo social puede brindarse la oportunidad de ampliar sus campos de actuación sin perder su objetivo principal: la búsqueda del bienestar social.

Siendo así, en el presente informe se describe la experiencia académica y profesional obtenida en la Organización de Desarrollo Social Superatec durante el periodo de mayo-septiembre del año 2018, teniendo como objetivo académico primordial **“Analizar la experiencia Superatec vivida en el proceso de pasantías, desde el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial”**, y como objetivos específicos:

- **Identificar los rasgos distintivos de la Organización de Desarrollo Social Superatec.**
- **Apoyar en la creación y el fortalecimiento de alianzas de Superatec.**
- **Medir el impacto social generado por Superatec desde el inicio del año 2018 hasta el término del proceso de pasantías.**

Por tanto, el informe se encuentra constituido por tres capítulos principales en el cual se encuentra sistematizada completamente la experiencia de los pasantes.

El primer capítulo contiene los temas referentes a los aspectos organizacionales y administrativos de Superatec: reseña histórica, contexto socioeconómico y ubicación geográfica (oficina central y centros de formación Superatec) misión, visión, valores, objetivos institucionales, programas y estructura organizativa.

En el Capítulo II se lleva a cabo un análisis y revisión bibliográfica del conjunto teórico que fundamenta el presente informe en el ámbito de la RSE, así como el marco jurídico que abarca áreas del tópico en cuestión, divididos en los siguientes apartados: desarrollo, desarrollo sostenible; Objetivos del Milenio, Objetivos de Desarrollo Sostenible; Responsabilidad Social Empresarial; Superatec como RSE, balance social.

Posteriormente, en el tercer capítulo se reseña la sistematización de experiencias de los pasantes durante su accionar académico y profesional en Superatec, así como también, la metodología empleada, el procesamiento y análisis de los resultados recogidos.

De esta manera, se podrá vislumbrar cómo la experiencia Superatec logra vincular valiosamente el trabajo social con acciones propias del sector privado, como es el caso de la RSE, al brindarles, esencialmente a la casa de formación universitaria (Escuela de Trabajo Social-UCV) y al perfil asumido por el equipo de pasantes, alternativas y oportunidades para la resolución de problemáticas cotidianas que permitan el alcance de un bienestar social, a través de prácticas innovadoras.

Capítulo I

Marco Institucional

El presente apartado expone el marco institucional de Superatec, en el cual se desglosa y presenta, detenidamente, la institución donde los pasantes realizarán sus respectivas funciones.

Ante esto, se tiene que la institución encargada de fungir como centro de pasantías tiene el deber de “...hacer más apto al estudiante para su futuro desempeño profesional y para su participación idónea y eficaz en el desarrollo integral e independiente del país.” (Art.2. Normativa de las Pasantías de la Escuela de Trabajo Social).

Es menester resaltar que, la sede central de Superatec ubicada en la 5ta y 6ta transversal de los Palos Grandes del Municipio Chacao del estado Miranda, será el lugar donde se realizarán las pasantías profesionales.

1.1 *Reseña histórica*

Superatec es una Organización de Desarrollo Social (ODS) encargada de promover el desarrollo de las personas de escasos recursos, con el fin de insertarlos en el mercado de empleo formal.

Así, de acuerdo a su página oficial fue fundada por el belga Herman De Kesel, quien fuese un ejecutivo activo en negocios internacionales de Europa, América Latina y Asia, y que, desde su llegada a Venezuela en 1970 hasta 1985, desempeñó distintos cargos de gerencia en el sector privado, siendo más representativo el papel ejercido en la Gerencia General de Operaciones de la compañía estadounidense *International Paper*, la cual es una industria papelera encargada de fabricar productos derivados del papel y cartón.

En este sentido, *International Paper* con el fin de iniciar un proyecto que, más adelante, resultaría en la creación de Superatec, se asocia con la empresa *Tablopan de Venezuela S.A.*, la cual se encarga de fabricar productos provenientes de la madera.

Posteriormente, en 1986 De Kesel viaja a Silicon Valley (zona sur del área de la Bahía de San Francisco, en el norte de California-EE. UU), donde tuvo la oportunidad de observar algunas iniciativas de centros de informática y, de inmediato, pensó que eran excelentes iniciativas para concebir el proyecto que tenía en mente en Venezuela.

En este punto, es importante resaltar la admiración que De Kesel sentía por la creatividad del venezolano, en especial por su rápido aprendizaje. Así pues, consideraba a los habitantes de Venezuela como ciudadanos talentosos y laboriosos, pero con ausencia de oportunidades.

De esta manera, al observar las iniciativas de los países desarrollados divisó un camino para alcanzar su meta primordial, la cual consistía en ayudar a las comunidades de escasos recursos para ofrecerles oportunidades a sus habitantes más jóvenes, específicamente a las mujeres, pues, según De Kesel, las venezolanas pueden realizar numerosas tareas en simultáneo y, si se les brinda la oportunidad adecuada, éstas podrían concentrar toda esa energía y capacidad de organización en alguna actividad que les permitiera crecer y afrontar el futuro.

En este sentido, la premisa de Herman de Kesel expresaba que, “...*Quiero retribuirle a Venezuela lo que Venezuela me dio y lo quiero hacer ayudando a las comunidades de escasos recursos*” (Superatec, S/F) de sectores populares en informática, pues, él notaba que el internet y la tecnología podían cambiar a las personas, lo que las llevaba a superarse, a obtener trabajos formales bien remunerados, a forjar una vida y salir de la pobreza.

En otras palabras, más que inclusión social, De Kesel perseguía la inclusión formal en el trabajo, lo que implicaba la salida de la informalidad y la marginalidad, para así permitir la entrada en una carrera que pudiera edificar el futuro de la persona.

Por consiguiente, a principios de la década de los noventa, Herman De Kesel intentó implementar en Maracaibo el proyecto conocido como *Venezuela Training Computer Project*. Sin embargo, no obtuvo la receptividad esperada y, por ende, no se consolidó.

Una década después, en el año 2001, De Kesel reanudó contacto con uno de los fundadores de *Tablopan de Venezuela S.A.*, quien le comentó sobre los trabajos realizados por

Enrique Guinand, un trabajador de la empresa venezolana, en el barrio La Morán, ubicado en una zona popular del oeste de Caracas.

Por ello, Herman De Kesel contactó a Enrique Guinand para ahondar aún más en el proyecto ejecutado en el barrio La Morán y, así, conocer las posibilidades existentes de realizar un proyecto en conjunto dentro del mencionado barrio. Ante esto, Guinand estableció un contacto entre De Kesel y su esposa, Ana Guinand, para que ella pudiera orientarlo en la implementación de su proyecto con base en la experiencia que había adquirido en el mundo académico.

Por su parte, De Kesel inició una serie de visitas exploratorias en Caracas con el fin de buscar de alternativas que propiciaran la implementación de su proyecto. Por ello, visitó Petare, Fe y Alegría, el Centro Comunal Catia, el Centro al Servicio de la Acción Popular (CESAP), entre otros.

Finalmente, el primer centro de formación Superatec fue inaugurado en el año 2002 en los espacios del Parque Social Manuel Aguirre, gracias a una alianza establecida anteriormente con la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB).

Es importante señalar que, la tutoría del padre Luis Ugalde, ex rector de la UCAB, fue trascendental en el diseño del contenido de los cursos, pues, además, solicitó la incorporación en el proyecto de un programa de formación humana, el cual impactaría en la esencia de los beneficiarios.

Ahora bien, para comienzos de la segunda mitad del año 2002, Herman De Kesel contaba con un programa estándar de 240 horas distribuido en seis meses del año; un espacio físico para la ejecución del programa; un número de patrocinadores; una junta directiva experimentada en el sector empresarial, el sector tecnológico, y en la academia; y, además, tenía el apoyo de un grupo de profesores y voluntarios responsables, dedicados y dispuestos a ejecutar la prueba piloto iniciada el 15 de julio de 2002.

De esta manera, una vez realizados los ajustes necesarios en los programas de formación, Superatec, De Kesel replicó, de forma homogénea, un programa de formación en distintas zonas

de Caracas, el cual comprendía un curso de manejo de software, así como también, un curso de formación en banca que permitiera a los jóvenes obtener la capacidad de ingresar al mundo laboral.

Es menester resaltar que, desde sus inicios, Superatec ha contado con el apoyo de la empresa *Hewlett-Packard* (HP) la cual ha donado la maquinaria tecnológica necesaria en los centros Superatec, como: servidores, impresoras, computadoras. Igualmente, "...Microsoft [lo ha hecho] con las licencias y Cisco Systems con los suiches y los routers para las redes internas." (Emprendo Venezuela, 2012).

Posteriormente, Herman De Kesel muere en el año 2003, lo que significó grandes dificultades para el desarrollo de Superatec. Sin embargo, la junta directiva de la organización, supo enfrentar su ausencia dando cumplimiento a la tarea asignada, donde, además, ha logrado fortalecer la suma de personas integradas a la tecnología, la formación humana, el emprendimiento y el empleo, pasando entonces de 286 beneficiarios en el 2003 a 5.534 personas en el año 2015, según el *Informe de Gestión* (2015) de Superatec.

Por su parte, CANTV (2005) informó que con el respaldo de su Fondo Social cooperó con Superatec para la apertura del segundo laboratorio de computación en el sector La Pradera de La Vega en Caracas. Aunado a ello, lograron capacitarse cerca de 210 jóvenes y 80 docentes de Antímano y La Vega, de los cuales 120 de ellos se encuentran inscritos en el programa "bolsa de trabajo", el cual le permite a los egresados de Superatec insertarse en el mercado laboral formal.

Asimismo, en el año 2005 Superatec logró tener dos centros educativos ubicados en el Parque Social Manuel Aguirre de la Universidad Católica Andrés Bello y en el Centro Comunitario El Carmen, en el sector La Pradera de La Vega.

Más tarde, en el año 2006 se inaugura otro centro Superatec en el estado Aragua, específicamente en Cagua, bajo la cooperación de la empresa Acumuladores Titán del Grupo Duncan.

Más adelante, en el año 2008 la firma multinacional de Ingeniería: *Venezolana de Proyectos Integrados C.A* (Vepica), interesada en la inversión social, realiza un aporte de

40.000,00 bs a Superatec por medio del programa *Aporte Voluntario por Nómina*, para ser invertidos en el centro de formación ubicado en la parte alta del instituto de prevención del niño en Petare (Dividendo Voluntario, 2008).

Para el año 2009, Superatec logra establecer una alianza con la Universidad Metropolitana de Caracas (Unimet) para atender el sector del este de la ciudad capitalina. Asimismo, en 2010 Superatec suscribe una alianza con la institución financiera CitiBank, para dictar el programa Banca y Finanzas a la población (Emprendo Venezuela, 2012).

Aunado a esto, en el mismo año, Superatec logra capacitar a más 1.000 jóvenes en materia tecnológica y crecimiento personal, gracias al apoyo de aliados como la UCAB, la Unimet, el Centro Comunal Catia, el Colegio Santísimo Salvador y el Centro Comunitario El Carmen en La Vega. De igual manera, el diario Caracas Digital (2010) reseñó que a través del programa de Superatec formación a la medida, se logró la capacitación de 230 personas provenientes de distintas empresas y organizaciones que buscan fomentar el talento humano y la RSE.

De esta forma, para finales del año 2010 Superatec contaba con cinco (5) centros de formación, a saber: Antímano (en el Parque Social Padre Manuel Aguirre), La Pradera (en el Centro Comunitario El Carmen de la Vega), Cagua (en el Colegio El Santísimo Salvador de Cagua), Catia (en el Centro Comunal de Catia), y Petare en alianza con el Instituto de Previsión del Niño (en el sector Lebrún).

Posteriormente, para el año 2011 Superatec se asocia con la cadena de tiendas venezolana Decolores (2011), a través de su programa de RSE especializada en fabricar productos propios del diseño de interiores, para ejecutar programas que les permitan a los beneficiarios obtener y desarrollar capacidades en el área de decoración en la cual se desenvuelve la empresa.

Igualmente, según el diario digital *Tecnología Hecha Palabra* (2011) Superatec creó el Centro Integral Camurí Grande en la parroquia Naiguatá, edo. Vargas, para la formación tecnológica de los habitantes del sector.

Por su parte, la gerente de Superatec de ese momento, Marilyn de Silva (2012), registra la institución en Ashoka Changemakers, un proyecto del grupo Ashoka, que se encarga de crear

una red mundial de instituciones educativas que fomenten habilidades de aprendizaje activo centrados en las personas.

Asimismo, Superatec firma una alianza con el Centro de Inclusión Digital (CDI), el cual es una ODS brasilera con presencia en 13 países y más de 800 centros establecidos en el mundo, encargada de ofrecer programas de formación humana, tecnológica y laboral. Así, Superatec pasa a formar parte del grupo de los CDI, consolidándose entonces como Superatec-CDI donde, desde Venezuela se llevarán los programas a Centroamérica, los países andinos y el Caribe, apalancando la efectividad de la bolsa de empleo en un nuevo portal de empleo juvenil, apoyado por la plataforma Bumerán, presente en toda América Latina.

Más tarde, en el año 2012 la gerente general de Superatec, la Lic. Marilyn De Silva, se adjudica el premio “Emprendedor social del año 2012”, otorgado por la *Fundación Venezuela Sin Límites* por la sustanciosa trayectoria que ha tenido la organización.

Para el año 2013, Superatec contaba con una red de once (11) centros ubicados en los estados Miranda, Vargas, Aragua y Distrito Capital.

Posteriormente, a partir del año 2015 Superatec y el Instituto Universitario de Mercadotecnia (ISUM) crearon una alianza para desarrollar programas como: Microempresarios Banesco, CITI y programa Emprende Joven, donde se brinda la oportunidad a estudiantes y comunidades cercanas a la zona del ISUM a participar en las actividades de Superatec, de forma gratuita y con programas de bajo costo. Para finales del 2015 Superatec contaba con 19 centros de formación, de acuerdo al Informe de Gestión del mismo año presentado por la organización.

Por último, se inaugura el primer centro Superatec en el municipio Boconó del estado Trujillo y otro en Caracas el cual, según la periodista Mariana Souquett (2016), sería el centro número 20 de Superatec y estaría ubicado en Chapellín. Esta iniciativa se suscita gracias al apoyo brindado por el fondo solidario de Bancaribe, quien ejecuta distintos proyectos con Superatec, incluido el centro de inclusión digital ubicado en el campus Cojedes de Fundación La Salle de Ciencias Naturales Karley Durán (2017). Por otro lado, el mismo año se inaugura el centro de formación Superatec número 21 en Bellas Artes, Distrito Capital.

En suma, el arduo trabajo logrado durante esos 16 años permitió la creación de distintos centros de formación Superatec-CDI en Caracas, Aragua, Barinas, Falcón, Lara, Miranda, Trujillo, Vargas y Zulia, donde han sido beneficiadas más de 35.495 personas. (Superatec 2018).

1.2 *Contexto socio-económico y ubicación geográfica*

De acuerdo al notable crecimiento que ha tenido Superatec como organización, en cuanto al número de beneficiados, alianzas creadas, centros de formación inaugurados a lo largo y ancho del territorio nacional, es menester acotar que, esta institución funciona con un modelo similar al franquiciado, donde la sede central o administrativa le brinda a sus aliados estratégicos y otras agrupaciones la oportunidad de pertenecer a su ONG, el cual les trae como beneficio el acceso a los contenidos de formación, herramientas y plataformas creadas por Superatec para distintas actividades, así como la asesoría y asistencia para capitalizar las oportunidades existentes en cada comunidad.

Adicionalmente, se les permite imitar el modelo de funcionamiento de la organización, en áreas como: el uso de estrategias publicitarias para captar participantes y voluntarios; el modelo económico que le permite a la institución ser sostenible, a pesar de ser una organización sin fines de lucro; la creación de alianzas estratégicas para mantener el funcionamiento habitual de las actividades (cursos, capacitación a la medida y la bolsa de trabajo), entre otras.

Ahora, con respecto al contexto socioeconómico en el que se desenvuelve Superatec, desde sus inicios éste identifica como sus áreas primordiales las “*comunidades populares*” (véase: **Visión**). Por ello, la mayoría de los centros de formación funcionan en tales localidades, salvo algunas excepciones, teniéndose entonces:

1.2.1 *Oficina Central*

La oficina central de Superatec se encuentra ubicada en la Av. Andrés Bello de Los Palos Grandes, entre la 5ta y 6ta Transversal, Quinta Guts, Municipio Chacao -edo. Miranda.

Desde esta sede se dictan las normativas, metas, obligaciones y derechos, al tiempo que, se coordinan los esfuerzos de los distintos centros de formación Superatec.

Cabe resaltar que, en esta locación (sede central) la organización no realiza sus capacitaciones.

Entre las obligaciones de la sede central, se encuentran:

- La supervisión trimestral del impacto social que cada centro de formación obtiene en su respectiva comunidad.
- Brindar la asesoría requerida por parte de los distintos centros de formación, en temas como: ayuda para la solicitud de recursos económicos; contacto con aliados estratégicos para la resolución de eventualidades; promoción de voluntariado, entre otras.
- Realizar mantenimiento de plataformas electrónicas para el eficiente funcionamiento de la organización; divulgar resultados obtenidos, eventos, patrocinios o alianzas suscritas en cualquiera de sus sedes, entre otras.

1.2.2 Centros de Formación Superatec

Superatec cuenta con al menos 25 centros de formación distribuidos en todo el territorio nacional, principalmente en *comunidades populares*. Es preciso señalar que, cada centro de formación posee autonomía en sus decisiones, en la creación de alianzas, entre otros, siempre y cuando, nada de ello se opongan a las metas u objetivos emanados por la sede central.

En este sentido, la función principal de los centros de formación Superatec reside en ofrecer a los habitantes de sus distintas comunidades y aldeañas, la oportunidad de adquirir habilidades y destrezas en el ámbito tecnológico, humano y laboral, para así incrementar tanto su potencial como sus posibilidades de acceder a un empleo formal.

De este modo, de acuerdo al informe de gestión de Superatec (2017), la capacidad conjunta de todos los centros de formación le permite atender a más de 7.500 personas al año incluyendo a jóvenes y adultos de la comunidad.

Al respecto, los centros de formación Superatec de Venezuela son:

- **Aragua:** El Consejo, Instituto Henri Pittier.
- **Barinas:** Barrio Queniquea.
- **Cojedes:** Los Silos.
- **Distrito Capital:** Antímano; Bellas Artes; La California; Catia; Chapellín; Fe y Alegría Andy Aparicio; Gramoven; Las Mayas; Propatria; Sabana Grande (ISUM).

- **Falcón:** Coro.
- **Lara:** Barquisimeto.
- **Miranda:** Barrio José Félix Ribas; Guatire; Petare; Santa Lucía; Turumo.
- **Trujillo:** Boconó.
- **Vargas:** Catia la Mar; Naiguatá.
- **Zulia:** Veritas.

1.3 *Misión*

Entendiendo la misión como el conjunto de objetivos más generales que respaldan las actividades realizadas por la institución, Superatec cimienta sus acciones en: “Transformar la vida de personas y comunidades populares, creando oportunidades de superación, mediante la formación tecnológica, humana y laboral”. Superatec (S/F)

Y en efecto, de acuerdo a su último Informe de Gestión (2017) Superatec ha logrado capacitar, en el área tecnológica, financiera y humana a un total de 39.495 personas, a través de sus programas de formación desde sus inicios en el año 2002 hasta la fecha de publicación. De igual manera, en el mismo período, Superatec ha logrado la inserción en el mercado formal laboral de al menos 7.530 personas.

1.4 *Visión*

Para toda institución el posicionamiento viene a ser un elemento sustancial para su crecimiento y expansión, puesto que, el hecho de obtener prestigio en el imaginario colectivo supone la disposición de mayor cantidad de recursos para sus operaciones (mayor número de centros de formación, incremento en el número de voluntarios, y, por consiguiente, mayor número de beneficiarios).

Por tanto, la visión, en términos simbólicos, marca una pauta y representa una referencia para otras empresas e instituciones que se desenvuelven en el mismo campo.

En este sentido, Superatec pretende: “Ser una organización de desarrollo social efectivo o reconocido nacional e internacionalmente, que facilite la formación integral de ciudadanos útiles y productivos.” (Superatec, S/F)

Al respecto, Superatec, a través de sus acciones, ha logrado materializar el horizonte trazado desde sus inicios. De allí que, tenga una importante presencia en al menos nueve (9) estados del país (hasta lo reportado en 2017) y, además, haya logrado crear numerosos y valiosos lazos con instituciones y empresas reconocidas nacionalmente, por medio de patrocinios, alianzas, redes y centros de formación, a saber:

- **Patrocinadores:** Vollmer Foundation; Viajanet; Fundasitio; Constructora MDT C.A; SYBVEN; Regional; Fundación Fuller; Cima; The Resource Foundation; Titan; The British School Caracas; Suiche 7B; Seguros Venezuela; Rotary International; REXAM; Oracle; Microsoft; Digitel; DIAGEO; Duncan; Cámara Venezolana de la Construcción; Fuller; Lagunita Country Club; LamiLara; Global MFT; Global Giving; Fundación Mercantil; Fundación Telefónica; Citi; Chevron; Cargill, Banca Comunitaria Banesco; Banco Exterior; Bancaribe; Alimentos Texas; Alcatel; Fundación La Salle; Fe y Alegría; Instituto Venezolano Suizo Henry Pittier; Banplus; entre otras.
- **Aliados:** Learnsity; IUGT; Instituto Universitario de Administración y Gerencia (IUDAG); Instituto Universitario de Mercadotecnia (ISUM); Venezuela Sin Límites; Dividendo Voluntario para la Comunidad (DVC); Universidad Simón Bolívar (USB); Universidad Metropolitana (UNIMET); Universidad Central de Venezuela (UCV); Universidad Católica Andrés Bello (UCAB).
- **Redes:** Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC); Venezuela Sin Límites; Alianza Social; RedSoc; CDI (Brasil).
- **Centros de formación:** Escuela Taller Coro; FUNDAPICA; Instituto de Gerencia y Estrategia del Zulia (IGEZ); Centro Comunal Catia; entre otros.

Análogamente, Superatec ha logrado establecer alianzas internacionales, como el caso expuesto anteriormente del Centro de Inclusión Digital (CDI) de Brasil, el cual posee actividad en 13 países. Todo ello, con el fin de llevar la combinación de las fortalezas de ambas organizaciones a las comunidades populares de Venezuela.

1.5 Valores

La existencia de la empresa o institución debe fundamentarse sobre una serie de valores que le permitan actuar dentro de un determinado marco social, para así influir directamente en la vida del ser humano, y, de esta forma, satisfacer las necesidades del medio en el que actúa, procurando operando con ética.

Al respecto, Superatec se ha cimentado sobre el siguiente sistema de valores:

“Superación:

Superarse a través de la educación y el trabajo, motivando el perfeccionamiento humano, espiritual, profesional y económico, venciendo los obstáculos y dificultades que se nos presentan; mediante el trabajo continuo, como medio cónsono con nuestro proyecto de vida haciéndonos más aptos y mejores personas.” (Superatec, S/F)

En consecuencia, el valor distintivo de esta organización, con respecto al área de educación, se concreta a través de sus propios cursos y proyectos de formación adaptados a las necesidades de sus aliados, por ejemplo¹:

- **Proyecto “Aprendiendo para la vida”.**
Aliado: Diageo.
Beneficiarios directos: 687.
Beneficiarios indirectos: 2748.
- **Proyecto “Formación tecnológica y Formación humana”**
Aliado: SOS Aldeas Infantiles.
Beneficiarios directos: 30.
Beneficiarios indirectos: 750.
- **Proyecto “Educación Financiera”**
Aliado: Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología (IUGT)
Beneficiarios directos: 194.
Beneficiarios Indirectos: 388.

¹ Ejemplos extraídos del Informe de Gestión de Superatec (2015) debido al detalle de resultados que éste posee comparado con el Informe de Gestión (2017).

Por su parte, en el área laboral, el valor de superación logra su tangibilidad mediante la oportunidad única que ofrece Superatec a sus egresados, donde los conecta con empresas u organizaciones para que puedan aproximarse a su primera experiencia laboral.

De esta forma, de acuerdo al informe de gestión del año 2015 de Superatec, la organización logró insertar en la bolsa de empleo a 307 egresados, de los cuales "...200 ya se encuentran estudiando y trabajando, lo que representa una efectividad de 70% de nuestra iniciativa de empleabilidad juvenil".

Aunado a esto, se encuentra el valor de responsabilidad, el cual constituye un pilar fundamental en las acciones de Superatec, donde:

“Responsabilidad:

Asumimos la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan, tomando el liderazgo, afrontando positivamente el cambio, transformando los problemas en oportunidades. Estamos identificados con nuestro trabajo por lo que lo concebimos como un aporte para contribuir al éxito de nuestros egresados.”

(Superatec, S/F)

Ante esto, se tiene la amplia red de aliados en la bolsa de empleo que ha logrado tejer Superatec en el tiempo, con el fin de brindarles oportunidades a todos sus beneficiarios. Así pues, de acuerdo a su Informe de Gestión del año 2015, una parte de sus aliados en el mercado laboral lo conformaban: DIRECTV, Bancaribe, Plumrose, NebSolution, Distribuidora Elicarh, Visión Gerencial, Calzados ValleVerde, Hogares Bambi, Calox, Coverthost, Vístete de Sueños, Comunidad Camuri Grande, EPA, Empresas Polar, entre otros.

Igualmente, bajo la premisa de “...transformando los problemas en oportunidades...” en materia de responsabilidad, Superatec fomenta la educación financiera como parte de su programa para obtener herramientas con respecto al buen uso del dinero. Además, a través del programa de formación de microempresarios, Superatec busca propiciar el uso de herramientas gerenciales y tecnológicas a emprendedores, donde en el año 2015 se atendieron a 468 participantes.²

Asimismo, Superatec “Fomenta las competencias del siglo XXI a través del proyecto SIETE (Superación, Innovación, Emprendimiento, Tecnología y Empleo) con talleres y cursos

² De acuerdo al Informe de Gestión de Superatec (2015).

que promueven la empleabilidad y el emprendimiento, en el año 2015 se atendieron 786 participantes”.

Por otra parte, esta Organización de Desarrollo Social también erige sus actividades sobre el valor de la solidaridad, con el cual:

“Solidaridad:

Tenemos disposición permanente de colaborar con el bien común respetando a quienes se encuentran en una situación difícil o problemática y acompañado en palabras y acción al que necesita de nuestro apoyo sin que nos pidan, ayudando a crear conciencia social.” (Superatec, S/F)

Al respecto, Superatec propicia los espacios necesarios para la ejecución del servicio comunitario de distintas universidades y otras instituciones que lleven a cabo tal labor, a saber: Instituto Universitario de Mercadotecnia (ISUM), Universidad Central de Venezuela (UCV), Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE), Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología (IUGT), Universidad Metropolitana (UNIMET), Universidad Católica Andrés Bello (UCAB).

Finalmente, la integridad viene a ser el último pilar en el que se constituye Superatec, a saber, “Integridad: Actuamos siempre con base a la honradez, somos genuinos, auténticos, francos y respetuosos de nosotros mismos y de los demás.” (Superatec, S/F)

En este sentido, Superatec apuesta por la transparencia (inmersa en la honradez y la sinceridad o el ser franco) en cada informe de gestión publicado, donde logran apreciarse todos los elementos que componen sus acciones, como el impacto logrado y las metas alcanzadas.

Es menester resaltar que, Superatec trabaja con metas bianuales y objetivos trimestrales.

Por último, es preciso señalar la ausencia de situaciones críticas que perjudican la credibilidad, el reconocimiento y la reputación de una institución. En el caso particular de Superatec, esta organización, hasta ahora, no se ha visto involucrada en actos ilícitos o escándalos que desacrediten su labor.

1.6 *Objetivos institucionales*

Los objetivos institucionales de Superatec son formulados por la directiva de la institución en el instructivo: “*Metas Bianuales*”, el cual rige el accionar de toda la organización y

permite establecer indicadores que midan su efectividad, posteriormente, en los respectivos informes de gestión.

Actualmente, en el periodo 2016-2018 fueron establecidos los siguientes objetivos por área de trabajo, de acuerdo al instructivo “*Metas Bianuales*” de Superatec a saber:

Programación:

- Consolidar la capacidad instalada en la red de centros comunitarios.
- Proponer cursos de formación con contenidos innovadores en tecnologías actualizadas.
- Incrementar el número de participantes en cursos de emprendimiento.
- Incrementar el número de profesores y maestros formados en las TIC.
- Incorporar nuevos oficios (CM, Web Master, programadores) con inserción laboral.
- Innovación tecnológica.
- Incrementar programas dirigidos a la infancia.
- Medir el impacto de Superatec en los egresados que trabajan, estudian y participan de un emprendimiento.
- Incrementar acceso a liceos.
- Incorporar E-learning/Superatec virtual para capacitar a distancia facilitadores y colaboradores.
- Incorporar E-learning/Superatec virtual para comunidades y beneficiarios.
- Desarrollar un equipo de voluntariado.
- Hacer evaluación continua del desempeño de los centros.

Financiamiento:

- Lograr más empresas corporativas en Venezuela para la recaudación de fondos.
- Fortalecer la autogestión de la organización.
- Identificar nuevas fuentes o fondos internacionales.
- Lograr el equilibrio en el flujo de caja.

- Fortalecer FAT (formación a terceros) para apoyar a las empresas en las necesidades de formación.
- Captar las PYMES cercanas a los centros.
- Mejorar la sostenibilidad de los centros de formación.
- Motivar a más personas naturales nacionales e internacionales como patrocinantes.

Replicación:

- Consolidar centros inaugurados.
- Consolidar el modelo Superatec escuela.
- Implementar el modelo Superatec Comunitario en otros estados.
- Consolidar y desarrollar el modelo Superatec Empresa.

Divulgación:

- Formar a todos los integrantes de Superatec en las redes sociales.
- Aumentar la captación de participantes por las redes sociales.
- Dar a conocer la red de manera innovadora y efectiva.
- Focalizar el mercadeo para impulsar Portal 1er empleo y otros.
- Consolidar comunidad de egresados.

Fortalecimiento:

- Fortalecer y actualizar la estructura organizacional con un equipo humano motivado.
- Establecer nuevas alianzas de impacto.
- Mantenernos a pesar del entorno amenazante.
- Actuar con eficiencia ante un ambiente inflacionario.
- Incluir a todos los miembros de la red, en la medición de impacto.
- Establecer plan de carrera.
- Consolidar la junta directiva.

1.7 Programas

Superatec en su persistente labor por formar a personas y comunidades mediante la enseñanza integral, mantiene en funcionamiento constante tres (3) programas con el propósito de crear oportunidades de superación:

- **Cursos:** es un sistema de educativo de corta duración, menor o igual a 40 horas académicas dirigidos a niñas y niños (cuyos temas abarcan el inglés, programación e informática básica); a jóvenes (con cursos de fotografía, Excel, soporte técnico, administración y servicio); y a adultos (en áreas de Word, Excel, PowerPoint e Internet)
- **Formación a la medida:** De acuerdo con el portal web de Superatec, esta iniciativa se ha ido consolidando en un portafolio de cursos y talleres que, en principio, han sido solicitados por comunidades o instituciones públicas y privadas. Entre los más relevantes se encuentran:
 - **Formación tecnológica**
 - Soporte técnico.
 - Microsoft Office.
 - Informática educativa.
 - **Formación Humana**
 - Autoconocimiento.
 - Mis ámbitos de pertenencia.
 - Toma de decisiones y resolución de conflictos.
 - Buen manejo de la prioridad.
 - Manejo de emociones-asertividad.
 - Visión de futuro y proyecto de vida.
 - **Formación Laboral:**
 - Liderazgo.
 - Trabajo en equipo.
 - Activando el GPS empresarial.
 - Buenas prácticas para el buen trato.

- **Bolsa de trabajo:** es el espacio en el cual Superatec les permite a los participantes que hayan culminado cursos mayores a 40 horas, la oportunidad de insertarse en el mercado laboral formal. Así pues, la bolsa de trabajo reúne tanto a las empresas como a las personas egresadas de los programas de formación, con la finalidad de establecer entre ellos un contrato de empleo. De esta forma, la empresa capta a una persona capacitada y ésta última logra insertarse en el mercado laboral formal.

1.8 Estructura organizativa

Superatec, como Organización de Desarrollo Social, ha asumido una estructura de funcionamiento: **red estrella** o **red hub**, es decir, cada uno de los centros de formación se encuentra conectado directamente a la sede central. Por tanto, todas las comunicaciones se hacen necesariamente a través de ese punto.

Es importante resaltar que, los centros de formación no se encuentran necesariamente conectados entre sí.

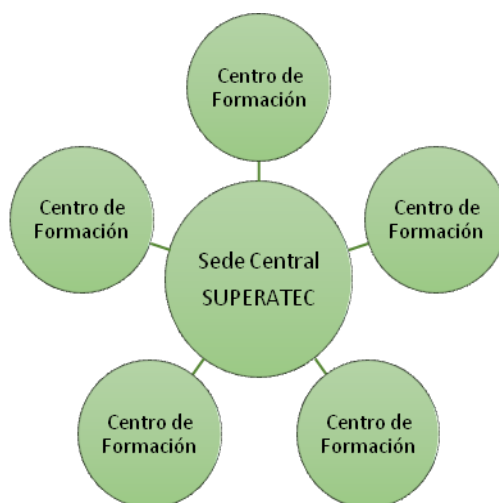


Imagen 1. Estructura tipo Red Hub.

Esta estructura del tipo **red hub** le permite a la institución:

- Agregar nuevos equipos con mayor facilidad.
- Reconfigurar rápidamente las acciones de todos los centros en consonancia con las necesidades de la organización.
- Prevenir que los daños y/o conflictos de un centro de formación afecten al resto de la red.

Ahora bien, específicamente la sede central posee una organización jerárquica, la cual abarca desde la junta directiva encargada de dictar la estrategia a seguir, atravesando el cargo gerencial donde se toman decisiones y se resuelven problemáticas que afecten el equilibrio de la organización, y, además, los respectivos departamentos de administración de finanzas, operaciones, captación de recursos.

Ante lo planteado anteriormente, se presenta el organigrama de Superatec:

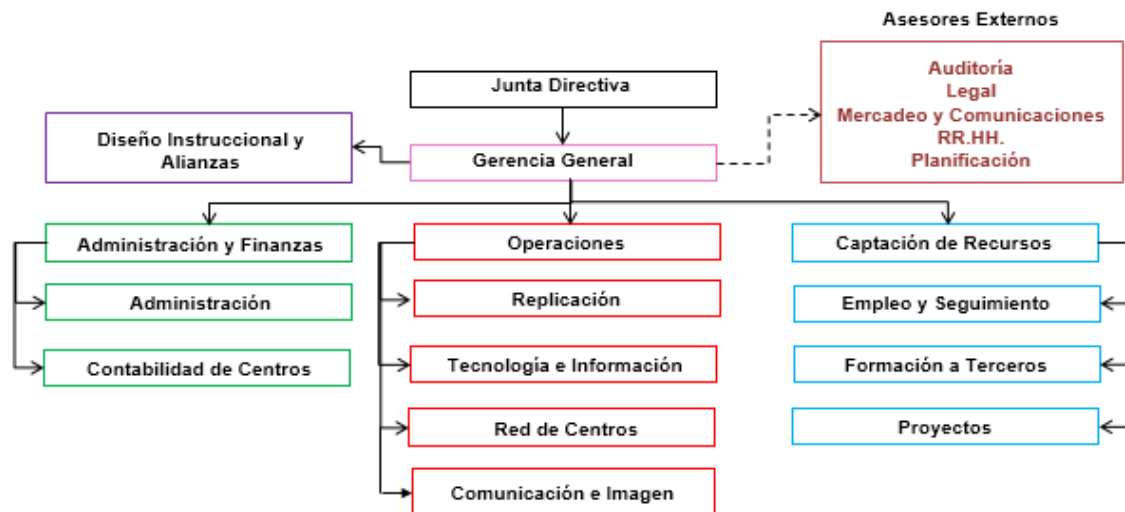


Imagen 2. Organigrama institucional de Superatec.

Cabe destacar que, motivado al contexto socioeconómico en el que se desenvuelve Venezuela actualmente, algunos cargos han quedado vacantes y, por consiguiente, sus funciones han tenido que ser asumidas por los profesionales de otras áreas de la institución.

En este sentido, los pasantes se ubicaron en el departamento de operaciones, específicamente en el área de replicación. No obstante, los mismos ejecutarán funciones de otras áreas sin salirse del marco del perfil del trabajador social.

De esta manera, para la comprensión satisfactoria de la experiencia vivida por los pasantes durante los meses de mayo-junio-julio-agosto y septiembre, en la organización, es necesario exponer la teoría que cimienta y, por tanto, respalda, las prácticas de la institución que funge como centro de pasantías y, por ende, el conjunto de acciones ejecutadas durante tal proceso.

Capítulo II

Marco Teórico

En el presente apartado se expone el marco teórico, el cual se encuentra “...constituido por un conjunto de teorías, enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes que se consideran válidos para el encuadre correcto de la investigación que se quiere realizar” (Santalla, 2003).

Es decir, el marco teórico viene a ser una descripción precisa de las distintas teorías y su interrelación, la cual permite sustentar el componente investigativo del proceso de pasantías.

Por ello, se expondrán las bases teóricas sobre las cuales se erige la experiencia acontecida en Superatec, así como también, la fundamentación legal que ampara este proceso.

2.1 Bases Teóricas

Desde sus inicios, la humanidad ha estado ligada a un proceso de evolución constante, es decir, el hombre siempre ha perseguido el bienestar general que implica la satisfacción total de las necesidades en sus diferentes niveles. Así pues, la naturaleza desarrollista del ser humano le ha invitado a crear un sinnúmero de mecanismos que le permita alcanzar la plenitud tanto individual como colectiva. Todo ello, es traducido como la insaciable búsqueda de crecimiento.

Ahora, para hablar de crecimiento es necesario adentrarse en la noción de desarrollo.

2.1.1 Desarrollo

Durante muchos años, el concepto de desarrollo ha sido objeto de debate por parte de autores e instituciones como el Banco Mundial, quienes antes de la década de los noventa, asociaban el término meramente al ámbito económico, de forma tal que, todo lo que involucrara crecimiento económico, libertad de mercado y presencia mínima del Estado, enmarcaría lo concebido como desarrollo.

Sin embargo, tal y como lo señalan más tarde, Mujica, N y González, S (2010) el significado de desarrollo “...no puede considerarse único, ni [formarse] alrededor de afirmaciones absolutas, incompletas o dogmáticas, y que existe en su entorno una complejidad determinada por el contexto, el momento histórico y el lugar geográfico”.

En consecuencia, instituciones importantes como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) participaron en numerosas discusiones que surgieron en torno al desarrollo, tales discusiones resultaron en la construcción de conceptos más amplios y flexibles, con planteamientos cada vez más complejos que asimilaban un mayor número de características inherentes al bienestar humano, dejando atrás, entonces, las posiciones biologicistas de *evolución* y de *crecimiento económico* que se habían tenido hasta el momento (Mujica; González, 2010).

Así, partiendo del precepto: *la realidad es dinámica y cambiante*, resulta imprescindible estudiar un abanico de variables a la hora de evaluar el desarrollo de una nación, donde se exponga la realidad del país de una manera integral, es decir, en todos sus ámbitos y no solo en el campo económico.

A partir de entonces, numerosos organismos internacionales como la ONU y el Banco Mundial, además de diferentes instituciones transnacionales privadas, asumieron posiciones autocríticas sobre su concepción de desarrollo.

Un ejemplo de ello es el informe publicado por el Banco Mundial sobre Desarrollo Mundial titulado: *En el Umbral del Siglo XXI* (2000) en el cual expone que el desarrollo debe enfocarse en la obtención de mejoras sostenibles con respecto a la calidad de vida de las personas.

De esta forma, se logra incorporar al concepto de desarrollo una arista más humana, donde el hombre ya no es solo un actor del escenario económico, sino que, además, se vislumbra como un ser que posee necesidades propias y muy complejas, las cuales se interrelacionan, inexorablemente, con las condiciones económicas, sociales, psicológicas, políticas, de salud y naturales, del entorno en el que se desenvuelve.

Por su parte, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) la cual, desde sus inicios en 1945, había trazado como su eje transversal el bienestar de las personas, admitió que el:

...concepto de desarrollo ha cambiado con los años y en la actualidad los países han acordado que el desarrollo sostenible, que fomenta la prosperidad y las oportunidades económicas, un mayor bienestar social y la protección del medio ambiente, es el mejor camino a seguir para mejorar la vida de la población. ONU (2012).

Al respecto, es primordial preguntarse ¿qué sumerge el desarrollo sostenible? ¿Qué implicaciones traen consigo los elementos que lo componen? ¿Cómo se materializa en las distintas realidades que convergen en el mundo? Para despejar las dudas que merodean al tópico, será necesario sumergirse en él.

2.1.2 *Desarrollo Sostenible*

La concepción aceptada por la ONU sobre el desarrollo sostenible es la expuesta por la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (CMMAD, 1987), donde es definida “...como la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”.

En otras palabras, la satisfacción de las necesidades del presente no debe arriesgar el mañana.

De igual manera, es posible afirmar que el desarrollo sostenible ha emergido como el principio rector para el desarrollo mundial a largo plazo, puesto que, le coloca límites al crecimiento económico desmesurado con el fin de asegurar la existencia de recursos suficientes para la prosperidad de las futuras generaciones.

En consecuencia, se evidencia cómo esta forma de desarrollo alberga en su núcleo tres componentes fundamentales que erigen su objetivo primordial, a saber: el desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente. ONU (S/F)

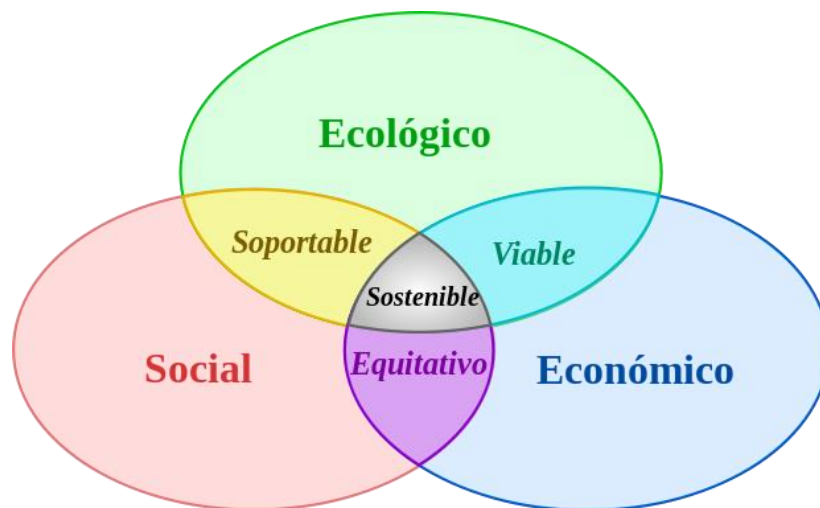


Imagen 3. Esquema del Desarrollo Sostenible.

A partir de ello, Giménez, C. y Mireya, V. (2013) señalan las múltiples iniciativas que han surgido con el objetivo de cristalizar el desarrollo sostenible a nivel mundial, entre las más

trascendentales se encuentran: **el Pacto Global (1999), los Objetivos del Milenio (2000), el marco de los Principios Rectores para Empresas (2011) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS, 2016)**, donde se destaca ampliamente el rol a desempeñar por parte del sector privado.

Por tanto, es preciso desglosar, detenidamente, las iniciativas que han marcado la pauta en el accionar mundial con miras hacia la materialización de esta forma vital de desarrollo. Teniéndose entonces:

2.1.3 *Objetivos del Milenio*

A finales de la década de los 90, específicamente en el año 1992, de acuerdo a lo pautado por la ONU, la comunidad internacional se reunió en Río de Janeiro en Brasil para discutir cuáles serían los medios que concretarían el desarrollo sostenible. En consecuencia, durante la denominada *Cumbre de la Tierra de Río* los líderes mundiales adoptaron el *Programa 21*, el cual contendría planes de acción específicos para alcanzar el desarrollo sostenible en el plano nacional, regional e internacional. (ONU, S/F)

Posteriormente, luego de 8 años de haber llegado al acuerdo, en septiembre del año 2000 los líderes de 189 países, incluyendo a Venezuela, se reunieron en la sede central de las Naciones Unidas para firmar la Declaración del Milenio, el cual era un documento que planteaba 8 Objetivos del Milenio (ODM, en adelante), todos medibles:



Imagen 4. Objetivos del Milenio.

En este punto, es importante resaltar que, aun cuando los ODM fueron suscritos por los Estados, parte del sector privado asumió voluntariamente este compromiso a través de la creación de Organizaciones No Gubernamentales (ONG), fundaciones, proyectos de RSE, entre otros.

Por otra parte, con respecto a la efectividad de estos objetivos se observó que, los resultados esperados de carácter cuantitativo se cumplieron parcialmente (reducción de la pobreza extrema y disminución de un 50% en los índices de hambruna, de acuerdo a lo reportado por la ONU en su web oficial) y, por su parte, con respecto a la línea cualitativa, propiciaron el nacimiento de un documento primordial para el sector privado como los *Principios Rectores Sobre Las Empresas y Los Derechos Humanos*.

Así pues, gracias a la inercia generada por los ODM, fue posible establecer las bases que buscarían materializar el precepto del desarrollo sostenible.

Ahora, en el año 2016 los ODM fueron sustituidos por la nueva agenda 2030 para el desarrollo sostenible de la ONU, la cual contenía los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible** que, actualmente, se encuentran en vigencia. Así pues, los mismos son supervisados por el Fondo de Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Para internalizar efectivamente lo anteriormente expuesto, es preciso abordar éste último tópico.

2.1.4 Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS, en adelante) entran en vigencia en enero del 2016 bajo el lema: *Transformar Nuestro Mundo*, y se encuentran previstos hasta el año 2030. Los mismos persiguen el desarrollo sostenible y, además, giran en torno al eje de las 5 P: **Planeta, Personas, Prosperidad, Paz y Partnerships** (Alianzas) (Fondo del Desarrollo Sostenible, S/F). A continuación, se exponen los 17 ODS expuestos en el portal del Fondo de Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Es menester resaltar que, cada objetivo se encuentra constituido por una serie de metas, las cuales, en total, suman 169.



Imagen 5. Objetivos del Desarrollo Sostenible.

Una vez presentados los ODS, es necesario formular preguntas que manifiesten la vinculación entre la teoría expuesta y las prácticas propias del lugar de pasantías, en este caso Superatec.

Por esta razón, es preciso identificar a Superatec como una Organización de Desarrollo Social, es decir, una organización no gubernamental orientada, principalmente, al desarrollo del potencial humano en la sociedad (De Castro, M. 2018). Por tanto, su ámbito de acción se alinea con tres (3) ODS, a saber:

- **4. Educación de calidad:** Por medio de los programas “*formación a la medida*” y “*cursos*” Superatec capacita al menos a 5.000 personas anualmente en el área humana y laboral, tal y como se detalla en el informe de gestión 2015. Todo ello, a su vez, le permite lograr el cumplimiento de la meta 4.4 de este objetivo, la cual expresa: “...4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.” (ONU, S/F)

- **8. Trabajo decente y crecimiento económico:** A través del programa “*bolsa de trabajo*”, Superatec promueve el crecimiento económico de sus beneficiarios al brindarles la oportunidad de acceder al mercado laboral formal, para así incrementar sus posibilidades de obtener recursos económicos.

En este sentido, de acuerdo al informe de gestión de 2015, en este programa se encontraban inscritos 6.250 personas (sin distinción de género, raza, credo o discapacidad) de las cuales 5.000 lograron insertarse en el área laboral formal. En otras palabras, su programa obtuvo un 80% de efectividad, lo cual significa el alcance del objetivo en su totalidad y el logro de las metas 8.2, 8.5 y 8.6, las cuales apuntan a:

8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra (...)

8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor

8.6 De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación. (ONU, S/F)

- **10. Reducción de desigualdades:** de acuerdo a lo profesado por Superatec en su misión, esta Organización de Desarrollo Social persigue la inclusión al brindarle oportunidades de crecimiento a personas provenientes de comunidades de escasos recursos.

Todo ello, en corresponsabilidad a la meta 10.3 que busca “...Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados...” (ONU, S/F)

En este sentido, Superatec no aplica criterios rígidos para la selección de sus beneficiarios. Nuevamente, esta acción contribuye al cumplimiento de la meta 10.2 de este objetivo, las cuales expresan: “...De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición” (ONU, S/F)

- **17. Alianzas para lograr los objetivos:** Superatec es una Organización de Desarrollo Social de primer piso, es decir, se encarga de la parte ejecutora y operativa de los proyectos y, por tanto, trabaja directamente con los beneficiarios.

En consecuencia, Superatec bajo la premisa “*sin ánimo de lucro, pero sin ánimo de pérdida*” ejecuta sus acciones y, por esta razón, precisa de la captación de recursos a través de la creación de alianzas con instituciones de segundo piso que puedan brindarles recursos económicos, logísticos, humano o tecnológicos. Así pues, se cumple el canon contemplado en la meta 17.16 del objetivo, el cual señala:

17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo (ONU, S/F)

Por otro lado, se tiene el tópico esencial de la transparencia y, en el caso de Superatec, la organización expone este valor tan representativo, al presentar, anualmente, en sus informes de gestión los distintos indicadores referidos al impacto social, lo cual permite cotejarlos con los resultados esperados y así, medir su eficacia y eficiencia.

En este sentido, se da cumplimiento a la meta 17.19, la cual establece: “...De aquí a 2030, aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible y complementen el producto interno bruto, y apoyar la creación de capacidad estadística en los países en desarrollo.” (ONU, S/F)

Del mismo modo, tal y como lo señala la página web del Pacto Mundial (2015) “Los Objetivos de Desarrollo Social se consolidan como el horizonte de la **Responsabilidad Social Empresarial...**” y de múltiples iniciativas por parte de instituciones privadas. Todo ello, posteriormente, al reto propuesto por Kofi Annan durante el Foro Económico Mundial en 1999 sobre “...dar al mercado un rostro humano”.

Ahora, en este punto es posible preguntarse ¿qué distingue a la RSE de otras operaciones ejecutadas por la empresa? Y, sobre todo, ¿cómo logra enlazarse una Organización de Desarrollo Social con la RSE?

2.1.5 *Responsabilidad Social Empresarial*

A nivel mundial existen distintas y numerosas concepciones acerca de la RSE, sin embargo, logran destacarse las nociones y características más cercanas a la definición de RSE que enmarca el presente trabajo de investigación.

Al respecto, el Foro Internacional de Líderes Empresariales (S/F), expone la acepción británica sobre la RSE, definida como “el conjunto de **prácticas empresariales** abiertas y **transparentes** basadas en **valores éticos** y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente”.

De esta forma, se introducen las primeras tres (3) particularidades esenciales que envuelven a este tópico, a saber:

- **Deviene de prácticas empresariales**, es decir, es una actividad que se suscita en el ámbito corporativo, y, por consiguiente, su impacto proviene principalmente del sector privado y el tercer sector³.
- **Alude a la apertura y la transparencia**, las cuales vienen a representar para la ETHOS (2005) como “la divulgación de informaciones, decisiones e intenciones en términos claros y accesibles para todos los públicos relacionados con la empresa”.
- **Presencia de valores éticos**, los cuales vienen a significar un papel importante en esta práctica, pues, constituyen los principios por los cuales la institución siente un compromiso de conciencia que influye en su cultura organizacional.

Por otro lado, y continuando con las concepciones sobre RSE, se tiene a Carolina Franco (S/F) quien la define como:

³ El tercer sector es el conjunto de entidades (asociaciones, fundaciones, etc.) que no siendo ni públicas, ni teniendo ánimo de lucro, se ocupan de realizar mediante profesionales y voluntarios, proyectos de acción social, o defender intereses de colectivos de cualquier tipo (asociaciones culturales, deportivas, de consumidores, de antiguos alumnos, etc.).

(...) una filosofía **libremente escogida** y convertida en proceso de gestión estratégico que se sustenta en el liderazgo ético de los miembros de la entidad y que busca, superar las exigencias legales y las expectativas de cada grupo de interés⁴, contribuyendo al mejoramiento de las condiciones de vida de las personas y la competitividad de la empresa (Franco, C. S/F)

Al respecto, es importante rescatar la premisa de la **libertad de decisión** como requisito elemental para el óptimo desenvolvimiento de la empresa en la sociedad, por lo que la RSE es, sustancialmente, una elección de carácter totalmente voluntario, lo que permite que esta práctica sea asumida como un compromiso propio.

Análogamente, el Instituto ETHOS, una ONG brasileña encargada de movilizar, sensibilizar y ayudar a las empresas a administrar sus negocios de forma socialmente responsable, define la RSE como:

(...) una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el **desarrollo sostenible de la sociedad**; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales (Instituto ETHOS de Empresas y Responsabilidad Social).

Ante lo expresado por la ETHOS, es importante resaltar, nuevamente, el compromiso que se tiene con el futuro a través de la materialización del **desarrollo sostenible**. De esta forma, la RSE comienza a adherirse a lineamientos, como los ODM y los ODS, para garantizar los 3 pilares (desarrollo ambiental, económico y social) de una sociedad sostenible.

2.1.6 *Superatec como RSE*

Ahora bien, lo anteriormente planteado, idóneamente, se puede extrapolar al caso particular de la Organización de Desarrollo Social Superatec, pues, la misma nació como una iniciativa de Responsabilidad Social Individual, por lo que fue fundada principalmente por

⁴ Grupo de interés, parte interesada o stakeholders: son quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa. (proveedores, Sociedad, gobierno, empleados, gerentes, clientes, etc.)

Herman De Kesel en el año 2002. No obstante, para alcanzar todos sus objetivos, la organización sin fines de lucro debía sostenerse y para ello, era necesario apoyarse en otros.

Por esta razón, Superatec empezó a crear alianzas con empresas que pudiesen brindarles recursos económicos, tecnológicos, humano, entre otros. Es por ello que, entre sus primeros “patrocinantes” se hallaban las empresas de tecnología Microsoft Venezuela y Hewlett-Packard (HP) de quienes, respectivamente, obtuvieron los software y los hardware (computadoras) necesarios para cumplir con sus operaciones. Posteriormente, crearon alianzas con diversas instituciones, con las cuales lograron compartir responsabilidades y tareas.

En consecuencia, Superatec terminó por adoptar dos (2) de las tres (3) modalidades de RSE expuestas por la socióloga venezolana, Charo Méndez en el año 2008, a saber:

- **Modalidad de apoyo a terceros:** se lleva a cabo por medio de patrocinios, donaciones en efectivo, premios y becas, donación de productos y servicios, préstamos de recursos e instalaciones de la empresa, apoyo de voluntarios de la empresa y mercadotecnia social⁵.

Esta modalidad se encuentra definida:

...en forma exclusiva, a la provisión de recursos financieros y no financieros para ser utilizados en bien de los demás, entregando dinero en efectivo en calidad de donación, asignando un profesional de la empresa o pagado por ella como trabajador voluntario a una causa social, distribuyendo los productos y servicios que produce la empresa sin costo para el destinatario o, incluso, prestando infraestructura e instalaciones a terceros. Charo, M (2004)

- **Modalidad de gestión compartida:** Se encuentra representada por alianzas, cooperaciones interinstitucionales o asociaciones empresariales de membresía⁶. En este caso, no se trata sólo de un proveedor de recursos, ya que tiene la posibilidad de participar en el diseño, ejecución y evaluación de la acción por realizar. Se pueden unir las empresas, con otros actores similares o distintos

⁵ **Mercadotecnia social:** la aplicación de tecnologías de mercadotecnia al análisis, planeación, ejecución, y evaluación de programas diseñados para mejorar su bienestar personal y el de la sociedad.

⁶ **Asociaciones empresariales de membresía:** son instituciones creadas por la asociación de 2 o más miembros empresariales. Ejemplo: *Alianza para una Venezuela sin drogas* se produce por la asociación de un conjunto de empresas y agencias de publicidad.

(...) Pueden darse alianzas 1) empresa-empresa, 2) empresa-Estado, 3) empresa-comunidad y 4) las alianzas tripartidas entre empresa-gobierno-comunidad. Charo, M (2004)

- **Modalidad de ejecución propia:** Las modalidades de ejecución propia se materializa a través de los programas y proyectos empresariales con fines sociales o, también, por medio de fundaciones corporativas.

La modalidad de ejecución propia es la de mayor compromiso para las empresas, en la medida que deben mantener la acción propia en el tiempo, reportar directamente resultados al público externo e interno y sustentar la reputación de la corporación. La ejecución propia es de menor variación en cuanto a contenidos y más exigente desde el punto de vista financiero. Requiere más diseño previo, planificación, gestión diaria y supervisión permanente; a cambio la empresa puede ejercer control sobre la acción y se convierte en el actor principal de su intervención. Charo, M (2004)

En este contexto, las operaciones de Superatec pueden ser observadas bajo la modalidad *apoyo a terceros* al crear y mantener relaciones con sus patrocinadores⁷, quienes le proveen de recursos económicos, como la Fundación Mercantil y el Banco Exterior; espacios e instalaciones, como la Fundación Bigott y la Fundación Telefónica; productos y servicios como Microsoft Venezuela y HP; becas otorgadas por la Foundation CITI Group para que personas de escasos recursos realicen cursos de educación financiera; por nombrar solo algunos.

Adicionalmente, esta Organización de Desarrollo Social también opera bajo la modalidad de *gestión compartida*, al trabajar a nivel operativo con sus aliados⁸. Así pues, con el ISUM y el Colegio Fe y Alegría de Las Mayas, quienes además de prestar sus instalaciones como centros de formación Superatec, asumen obligaciones de administración, coordinación y ejecución de actividades operativas, tales como: diseñar y dictar talleres, levantar información acerca de los beneficiarios, actualizar la base de datos en una plataforma digital diseñada por Superatec para esta función primordialmente: SIMEDIMOS.

⁷ Ver: Marco Institucional → Visión → Patrocinadores

⁸ Ver: Marco Institucional → Visión → Aliados.

De modo similar, se encuentra el convenio interinstitucional establecido con la empresa Duncan quien, además de poseer distintas iniciativas de acción y compromiso dirigidas hacia sus trabajadores y familiares, comunidades y medio ambiente aledaños a sus instalaciones, realiza

...la alianza realizada con la Asociación Civil Superatec para la conformación y operación del Centro de formación Superatec-Titan ubicado en la comunidad de Cagua. Este centro ofrece un programa de formación no convencional a jóvenes de escasos recursos económicos entre las edades de 16 y 23 años, con la finalidad de en el futuro insertarlos en el campo laboral. (Duncan, S/F).

Ahora bien, debido a la ejecución de las modalidades de acción de Superatec, la Organización de Desarrollo Social ha presentado, de forma anual, un instrumento de reporte como lo es el balance social o también llamado *informe de gestión*, el cual funge como una herramienta de difusión y transparente que refleja la incidencia generada en la sociedad.

Es perentorio resaltar que, el balance social contrasta los valores éticos y el nivel de transparencia de las organizaciones con sus operaciones. Por esta razón, será necesario detallarlo para comprender la importancia que sumerge en las prácticas de la RSE.

Balance Social

En este contexto, Charo Méndez (2008), define al balance social como:

(...) un instrumento de valoración y presentación del nivel de responsabilidad social que una empresa logra, reuniendo información cuantitativa y cualitativa y asignando valores a variables e indicadores en algunos casos. Ello con el propósito de realizar una cuantificación de acciones o de comparación con un patrón deseado.

Mientras que, la ETHOS (2005) lo define como:

(...) un instrumento destinado a dar mayor transparencia a las actividades empresariales y ampliar el diálogo de la organización con la sociedad. Contiene datos cuantitativos y cualitativos que pueden orientar la planificación del año siguiente, además de demostrar el rumbo de las actividades en el año anterior.

De esta manera, el informe se convierte en parte de la filosofía corporativa de la transparencia y la rendición de cuentas, y ello, viene a ser una postura asumida por una gran cantidad de organizaciones que desean dar a conocer, tanto al público interno como al externo, el impacto que resulta de sus respectivas prácticas empresariales

Ahora, para la elaboración de este instrumento no existen criterios únicos de evaluación, pues, los distintos esquemas de informe varían de acuerdo al organismo por el cual se rija la empresa para realizarlo. Así, entre los organismos más destacados a nivel mundial se encuentran: el GRI, la ISO 26000 y el Instituto ETHOS; mientras que a nivel nacional se tiene: la Venamcham.

En este sentido, Méndez, C. (2008) señala que cualquier organización con prácticas de RSE puede crear su propio esquema de balance social con sus respectivos indicadores. En consecuencia, la Organización de Desarrollo Social Superatec se vio facultada para desarrollar la estructura de su informe de gestión.

No obstante, para el alcance del objetivo general se analizará la RSE de la institución, partiendo del manual de la ETHOS (2005) titulado: *Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial*, en el cual se señalan 7 tópicos “...los cuales, en conjunto, constituyen una herramienta para la evaluación y la planificación de los procesos de responsabilidad social en las organizaciones, usadas por muchas empresas para adaptarse a ese nuevo paradigma empresarial”.

La elección del manual ETHOS se vuelve idónea en tanto facilita a los profesionales y a lectores realizar un abordaje de forma sencilla, pero, sumamente completa de la RSE, brindándoles así, un mayor número de herramientas que permitan descomponer en categorías de fácil entendimiento la labor de Superatec como RSE.

Adicionalmente, “...esperamos contribuir a profundizar el conocimiento y la difusión del tema y llamar la atención... acerca de la importancia que reviste el hecho de que las empresas revisen sus prácticas de gestión” ETHOS (2005).

Superatec según Manual ETHOS

De acuerdo al manual del Instituto los 7 tópicos a evaluar en una RSE son:

1. Valores, transparencia y gobernabilidad

En este punto, se evalúa la forma en que la toma de decisiones de las empresas se conjuga con su cultura organizacional, sus valores y con el cumplimiento de su misión.

Por tanto, la conducción del desempeño sustentada en sus valores también ayuda a la empresa a relacionarse de forma ética con sus públicos. De esta manera, el acto de informar acerca de sus acciones y rendirle cuentas a la sociedad de sus actividades, refuerza los compromisos éticos de la empresa.

En este contexto, la transparencia se convierte en un pilar fundamental de las organizaciones que deseen establecer patrones éticos de relaciones.

Con respecto a Superatec, de acuerdo a la entrevista sostenida con Coordinadora de Replicación, Jeannela Gavidia (2018) se tiene que:

Compromisos éticos:

La institución cuenta con valores éticos ampliamente difundidos por medio de su página web, redes sociales, afiches y pendones en sus sedes principales. Asimismo, procura la adaptación periódica de sus valores (cada tres años) de acuerdo a las necesidades suscitadas en los determinados contextos.

Arraigo en la cultura organizacional:

La organización prioriza la adopción de sus valores y principios, por parte de sus colaboradores, al exponerlos en la inauguración y comienzos de un nuevo centro de formación. Del mismo modo, Superatec en la creación de sus alianzas busca organizaciones que compartan sus mismos valores o sean afines a ellos.

Diálogo con las partes interesadas (*stakeholders*):

La organización mantiene un diálogo constante con sus distintos *stakeholders* de acuerdo al contexto en el que se desarrollan sus relaciones. Todo ello, en función de procurar la mejora de sus procesos internos y la construcción estrategias más acordes a su acción. A modo de ejemplo,

se tienen las reuniones sostenidas con sus aliados y comunidades para detectar sus necesidades y así, poder enlazar sus acciones en función de ello. Adicionalmente, si la comunidad o aliado solicita realizar una reunión de cierre, Superatec expone en ella los objetivos alcanzados y los no culminados.

Balance Social

El balance social de Superatec se publica anualmente bajo el nombre de *Informe de Gestión*, en él se exponen datos cuantitativos y cualitativos de la gestión realizada por la organización el año anterior al de la publicación.

Entre los datos cuantitativos que posee el informe se encuentran: el número de cursos dictados y beneficiarios atendidos en cada centro de formación Superatec, además, se expresan las características etarias, de género y empleabilidad de la población beneficiaria y el número de personas insertadas en la bolsa de empleo, etc.

Por su parte, entre los datos cualitativos se resaltan los eventos y acciones motivacionales realizadas con los beneficiarios y el público interno.

Es menester resaltar que, este balance se publica en su sitio web y se promociona por redes sociales con el fin de ampliar el diálogo de la organización con la sociedad.

Ahora, con respecto a los datos financieros, éstos no son publicados en el informe de gestión, puesto que, para ello se destina otro mecanismo en cumplimiento con la ley. Así pues, de acuerdo a lo manifestado por Gavidia, J. (2018), los datos financieros son publicados anualmente por medio de un evento abierto en el cual se coloca un anuncio de periódico detallando los ingresos y egresos de recursos económicos.

2. Público interno

Gestión participativa:

Superatec promueve la participación de su público interno mediante una reunión realizada cada dos años y medio, donde todo el personal tiene la oportunidad de apoyar en la toma de decisiones estratégicas de la organización, las cuales tendrán una vigencia de 3 años.

(...) en dicha reunión participan todas las 26 personas que conforman a la organización, desde el equipo directivo hasta los cargos base, ahí todos participamos hacemos preguntas e intervenimos a través de diferentes técnicas de participación para tomar los resultados y proponer los objetivos de trabajo de los siguientes 3 años entrevista con Gavidia, J. (2018)

Valoración de la diversidad:

Al momento de la selección de su personal, Superatec procura únicamente la búsqueda de personas con vocación de servicio, es decir, persiguen “...un perfil con habilidades sociales de empatía de interrelación de respeto mutuo y de tolerancia”.

Ante esto, se evidencia cómo la organización no posee requisitos rígidos referidos a un criterio de selección del tipo racial, género, religión u orientación sexual.

Compromiso con el desarrollo profesional y el empleo:

Ante el cuestionamiento de si la empresa mantiene actividades de entrenamiento y capacitación continua del trabajador, se tiene que Superatec al comienzo de cada año realiza

...un proceso de formación y de capacitación talleres y cursos que puedan surgir por parte de aliados y de empresas. Posteriormente, a mediados del año... realizamos otra jornada de formación y capacitación del equipo donde se puede involucrar personal nuevo... como personal que lleva tiempo en la organización. Asimismo, antes del cierre del año, en diciembre, volvemos a realizar algún taller o programa de formación. También realizamos anualmente un encuentro nacional de la red, en el cual se incluyen 1 o 2 días de capacitación intensiva, con apoyo docente de organizaciones aliadas. Gavidia, J (2018)

3. Proveedores

La relación sostenida entre Superatec con sus proveedores, quienes en este contexto se encuentran conformados por sus aliados y patrocinantes, va más allá del interés financiero, puesto que, para establecer una relación de patrocinio, el patrocinante debe demostrar que está comprometida con la labor de RSE que ejecutan organizaciones, como Superatec.

Igualmente, ocurre con los aliados, con los cuales se busca establecer una relación basada en el respeto mutuo y centrada en el mantenimiento de valores iguales o similares al de Superatec. Asimismo, los aliados deben poseer vocación de servicio, es decir “...gente amable, respetuosa, que ame lo que haga a nivel de trabajo...”, para hacer en conjunto una labor de calidad.

4. Medio ambiente

Superatec no ha centrado el foco de su atención en este tópico debido a que su eje transversal es la formación y la inserción laboral. Sin embargo, en casos particulares, se ejecutan algunas actividades de corte ambiental, como es el caso de la sede administrativa de Superatec, la cual se encuentra adherida a un proyecto de recolección de residuos de la alcaldía del municipio Chacao.

Por otra parte, de acuerdo a lo expresado por Gavidia, J. algunas sedes como “...la de Cojedes y la de Boconó, por tener alianza con fundación La Salle de ciencias naturales, han realizado algunas actividades de corte medioambiental...”

5. Consumidores/Clientes

Política de comunicación comercial:

Superatec desarrolla una política formal de comunicación, alineada con sus valores y principios, manejada a nivel externo por la coordinación de comunicaciones, a través de redes sociales y página web y a nivel interno por la coordinación de replicación.

Excelencia en la atención:

Superatec, actúa y promueve “*la Magia del Servicio*”, la cual es una filosofía creada por el *Disney Institute*⁹ a través de un taller titulado con el mismo nombre, en él se sensibiliza a los beneficiarios sobre la importancia de brindar un servicio amable, responsable, oportuno, así como también, se toca el tema del uso de las críticas y demandas como elemento decisivo para mejorar los procesos de la organización.

Asimismo, cuando se presenta alguna discrepancia, duda o situación en cualquier centro de formación, Superatec canaliza el conflicto con el departamento que tenga competencias en el área, para llevar a cabo su respectiva resolución.

6. Comunidad

Impacto de la empresa en la comunidad de entorno inmediato:

La Organización de Desarrollo Social Superatec mantiene, en algunos centros de formación (Santa Lucía del Tuy, Naiguatá, Catia la mar, Turumo, Barinas, Baruta y Petare), una comunicación constante con líderes de la comunidad por medio de reuniones periódicas, en la cuales se exponen las nuevas medidas que ejecuta Superatec en la comunidad. Asimismo, se les solicita a los líderes participar en un ejercicio de *feedback* donde puedan realizar preguntas y sugerencias acerca de los proyectos ejecutados por Superatec.

Si la organización que nos está convocando va de la mano con un líder comunitario o con organizaciones de base social nosotros nos reunimos, por supuesto, con ellos y los escuchamos para detectar sus necesidades y dar respuesta a las mismas, siempre que sean de corte educativo. Gavidia, J (2018)

Financiamiento de la acción Social:

El financiamiento de la acción social resulta un elemento importante para medir la capacidad la sostenibilidad que posee la RSE. Este tipo financiamiento indicará si la iniciativa puede proyectarse a mediano y largo plazo, o no.

Al respecto se tiene que, Superatec reúne recursos económicos por medio de tres (3) áreas fundamentales: en el caso de formación a terceros, la organización presta servicios de capacitación a empresas y a otras ONG a un costo bajo; adicional a ello, la bolsa de trabajo

⁹ Disney Institute: Academia de desarrollo profesional y entrenamiento externo de The Walt Disney Company.

Superatec ubica a jóvenes en empresas y éstas últimas ofrecen una colaboración por el servicio prestado. Todo ello, en conformidad con la labor que realiza Superatec en cada centro de formación.

Aunado a esto, se observa que, en cada centro de formación se cobra una cantidad determinada a los beneficiarios, con el fin de generar un compromiso por su parte en el cual se vean en la necesidad de continuar su formación. Así pues, todas las entradas de dinero: "...ayuda para pagar servicios papelería y gastos varios de Caja Chica y adicionalmente... Superatec por supuesto cobra a organizaciones y a empresas para poder hacer la labor que hace y por este mismo motivo ya tenemos 16 años trabajando de forma ininterrumpida”.

Estrategias de actuación en el área social:

En cuanto al establecimiento de estrategias de actuación en el área social, se tiene que Superatec se ha unido a redes de acción social para propiciar el intercambio periódico de información entre organizaciones que ejercen una activa acción social en Venezuela, ayudando así, a robustecer la solidez de las instituciones miembros; corregir errores suscitados en ellos y, además, conocer experiencias exitosas de instituciones similares.

7. Gobierno y Sociedad

La transparencia, como pilar fundamental en el ejercicio de RSE, demanda que los intereses políticos de las instituciones sean manifestados de forma abierta, todo ello con el fin de transmitir seguridad a los distintos *stakeholders* de la organización. Así pues, la importancia de este tópico reside en que la sociedad pueda ver una disminución en las malas prácticas ejecutadas por actores del gobierno en auspicio de instituciones del sector privado.

Por su parte, Superatec como Organización de Desarrollo Social no practica, ni apoya el ejercicio de la política de ningún partido o ente particular y, por ende, no se ve en la necesidad de reflejar sus acciones al respecto.

Ahora bien, la evaluación de estos indicadores permite que Superatec pueda identificar los elementos más característicos de su gestión social para, posteriormente, compartirlos con sus *stakeholders* publicándolos en sus informes de gestión. Adicionalmente, estos indicadores permiten que los elementos identificados sean susceptibles a ser evaluados, abordados y mejorados, según lo requiera la institución.

2.2 Marco Legal

El marco legal se define como “un conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial y de soporte a la investigación, los cuales pueden ser: Normas, Leyes, Reglamentos, Decretos, resoluciones, entre otros” Escalona, T (S/F). Estos documentos intentan enmarcar las pasantías en el plano legal.

Bajo este contexto, la Pirámide de Kelsen (1982) de las normativas legales se divide en tres (3) niveles, respectivamente: El **nivel fundamental** donde reside la norma jurídica base, la cual determina los derechos y deberes que deben tenerse en cuenta para la creación de las demás normas jurídicas. En este nivel se encuentran la Constitución y los tratados internacionales en derechos humanos suscritos; En el **nivel legal**, se encuentran las leyes emitidas por el órgano legislativo (leyes ordinarias y generales); y por último, el **nivel Sub-legal** (reglamentos del ejecutivo, códigos, decretos y ordenanzas municipales).

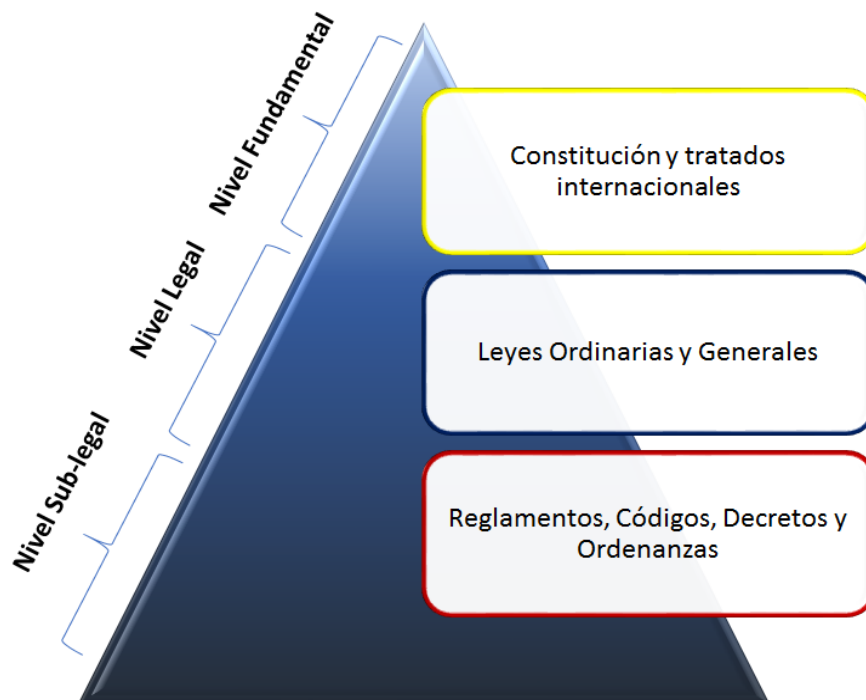


Imagen 6. Pirámide de Kelsen.

En este contexto, se debe resaltar la existencia de tratados a nivel mundial que, a pesar de estar suscritos o no por el Estado, se han situado voluntariamente como el horizonte de la RSE venezolana. Tal es el caso del Pacto Global, el cual reúne intenciones de representantes de entes privados para materializar el anhelado **desarrollo sostenible**.

En este apartado, es esencial recordar la voluntariedad que caracteriza las prácticas de RSE, por consiguiente, no existe un conjunto de normas rígidas o específicas universales que encasillen la temática principal de esta investigación. Sin embargo, se evidencia la existencia de marcos o lineamientos de suscripción voluntaria que procuran conducir, de manera propicia, las formas de materialización de la RSE, además, de las normativas propias de los tópicos abordado por este tipo de prácticas sociales

Ante esto, es posible establecer el siguiente esquema de abordaje:

2.2.1 *Pacto Global*

Para Jiménez y Vargas (2013) “El pacto global es una red creada para profundizar la cultura de la responsabilidad social corporativa, que se ha convertido en la iniciativa RSE más grande del mundo.”

Con esta iniciativa se favorece la participación mediante una política de diálogo mundial a través de reuniones entre diversos actores (empresas, agencias de la ONU, organizaciones laborales, ONG y otras organizaciones sociales).

En este sentido, el Pacto Mundial persigue que las naciones se comprometan con el desarrollo sostenible y, por ende, actúa en 4 ámbitos divididos, a su vez, en 10 principios:

Ámbito	Principios
Derechos Humanos	1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional 2. Asegurarse de no ser cómplice de abusos a los derechos humanos
Derechos laborales	3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva 4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio 5. Abolir de forma efectiva el trabajo infantil

	6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación
Medio Ambiente	7. Apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales 8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental. 9. Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente
Anticorrupción	10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno

Tabla 1. Los 10 principios del Pacto Social.

Esta iniciativa, al mismo tiempo, se compone de cuatro acuerdos internacionales, a saber:

- 1) La declaración universal de los derechos humanos de 1948.
- 2) La declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre los principios fundamentales y derechos laborales de 1998.
- 3) La declaración de Río de la conferencia de las Naciones Unidas sobre el medio ambiente y el desarrollo de 1992.
- 4) La convención de las Naciones Unidas contra la corrupción (2003).

Declaración universal de los derechos humanos (1948)

El proyecto de declaración se sometió a votación el 10 de diciembre de 1948 en la ciudad de París, y fue aprobado, por 48 de los 58 Estados que conformaban la ONU, incluyendo Venezuela. Dicha declaración fue descrita en el preámbulo de la Organización de las Naciones Unidas, como el:

“...ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción”.

La declaración consta de 30 artículos, en los cuales se definen los derechos inherentes al hombre, entre ellos se destaca el:

Artículo 26:

(...) 2. La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos o religiosos, y promoverá el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz (...)

En este sentido, se establece que la educación resulta ser un elemento necesario para el desarrollo óptimo del ser humano y de su interrelación con las distintas sociedades.

Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre principios fundamentales y derechos laborales (1998)

Esta declaración fue adoptada en 1998 por la ONU y compromete a los Estados que hayan ratificado los convenios pertinentes o no, a respetar y promover los principios y derechos comprendidos en cuatro categorías:

1. La libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
2. La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.
3. La abolición del trabajo infantil.
4. La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Declaración de Río de la conferencia de las Naciones Unidas sobre medio ambiente y desarrollo (1992)

La Declaración de Río fue realizada en la cumbre de la tierra, que tuvo lugar en Río de Janeiro, Brasil en 1992 y se compone de 27 **Principios**. Su objetivo primordial, señalado en su preámbulo, es el de:

...establecer una alianza mundial nueva y equitativa mediante la creación de nuevos niveles de cooperación entre los Estados, los sectores claves de las

sociedades y las persona, procurando alcanzar acuerdos internacionales en los que se respeten los intereses de todos y se proteja la integridad del sistema ambiental y de desarrollo mundial... (ONU, 1992)

Esta declaración aporta al Pacto Global el componente ambiental, pues, entiende el desarrollo sostenible como un compromiso que debe gestarse desde los distintos sectores de la sociedad para lograr maximizar el nivel de respeto y desarrollo integral en el mundo.

Ante esto, es posible resaltar dos (2) principios relacionados con el proceso de pasantías en Superatec:

El primer principio retrata a los seres humanos como el eje central del desarrollo sostenible: **“Principio 1:** Los seres humanos constituyen el centro de las preocupaciones relacionadas con el desarrollo sostenible. Tienen derecho a una vida saludable y productiva en armonía con la naturaleza.”

Mientras que, el quinto principio, motiva a miembros de la sociedad, diferentes al Estado, a cooperar en la erradicación de la pobreza,

Principio 5

Todos los Estados y todas las personas deberán cooperar en la tarea esencial de erradicar la pobreza como requisito indispensable del desarrollo sostenible, a fin de reducir las disparidades en los niveles de vida y responder mejor a las necesidades de la mayoría de los pueblos del mundo. (ONU, 1992)

Este principio congenia con el objetivo a largo plazo de Superatec, puesto que, al aumentar las oportunidades laborales por medio de la formación a miembros de la sociedad, es posible acceder a mejores beneficios económicos, lo que permitirá superar el umbral de la pobreza.

Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción (2003)

La convención contempla 71 artículos, divididos en 8 capítulos. Entre los temas más relevantes se encuentran: prevención, penalización, recuperación de activos y cooperación internacional.

Los objetivos expuestos en esta convención se resumen en tres puntos, a saber:

- a) Promover y fortalecer las medidas para prevenir y combatir más eficaz y eficientemente la corrupción;
- b) Promover, facilitar y apoyar la cooperación internacional y la asistencia técnica en la prevención y la lucha contra la corrupción, incluida la recuperación de activos;
- c) Promover la integridad, la obligación de rendir cuentas y la debida gestión de los asuntos y los bienes públicos. (ONU, 2003)

De modo más específico, en su artículo 12 se describen las conductas y medidas que debe asumir el Estado ante el sector privado para evitar las prácticas de corrupción, sin embargo, aunque estas prácticas son obligación del Estado, Superatec como RSE, ha asumido libremente la sección “C” del artículo, por medio de la ejecución del informe de gestión.

A saber, “...c) Promover la transparencia entre entidades privadas, incluidas, cuando proceda, medidas relativas a la identidad de las personas jurídicas y naturales involucradas en el establecimiento y la gestión de empresas...”

2.2.2 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

La constitución es el documento vigente que contiene las normas que cimientan al país. Así pues, en ella se determinan la forma en la que estructuran las distintas instituciones de Venezuela, así como los derechos, deberes y garantías fundamentales de los ciudadanos.

En este sentido, el objetivo primordial de Superatec se posiciona dentro del artículo 103, el cual señala que “...Toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones...”

En otras palabras, la educación debe garantizarse a toda la población por medio de igualdad de las condiciones. Se resalta, en este caso, la labor realizada por Superatec al crear oportunidades para la formación en comunidades económicamente menos favorecidas.

Por otro lado, Superatec como asociación civil se enmarca en el artículo 118 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la cual establece que:

(...) Se reconoce el derecho de los trabajadores y trabajadoras, así como de la comunidad para desarrollar asociaciones de carácter social y participativo, como las cooperativas, cajas de ahorro, mutuales y otras formas asociativas. Estas asociaciones podrán desarrollar cualquier tipo de actividad económica, de conformidad con la ley. La ley reconocerá las especificidades de estas organizaciones, en especial, las relativas al acto cooperativo, al trabajo asociado y su carácter generador de beneficios colectivos.

El estado promoverá y protegerá estas asociaciones destinadas a mejorar la economía popular y alternativa. CRBV (1999)

Este artículo determina el derecho de la libre asociación de las personas y de las comunidades, haciéndose especial mención a aquellas cuyo carácter generen beneficios colectivos.

Asimismo, el Artículo 299 expresa que:

(...) El Estado conjuntamente con la iniciativa privada promoverá el desarrollo armónico de la economía nacional con el fin de generar fuentes de trabajo, alto valor agregado nacional, elevar el nivel de vida de la población y fortalecer la soberanía económica del país, garantizando la seguridad jurídica, solidez, dinamismo, sustentabilidad, permanencia y equidad del crecimiento de la economía, para lograr una justa distribución de la riqueza mediante una planificación estratégica democrática participativa y de consulta abierta. CRBV (1999)

De esta forma, la constitución reconoce el rol que tiene la iniciativa privada como promotora del desarrollo de la economía nacional, en este caso la iniciativa está referida a las modalidades de RSE ejercidas por Superatec.

2.2.3 Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012)

La Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras o LOTTT, reúne un conjunto de derechos y deberes que posee la población inserta en el mercado laboral, la misma define al trabajo y a la educación, su artículo 293 como:

...los procesos fundamentales para la creación y justa distribución de la riqueza, la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades del pueblo y la construcción de la sociedad de iguales y amante de la paz establecida en el texto constitucional de la República Bolivariana de Venezuela. LOTTT (2012)

Asimismo, la LOTTT en su Artículo 298, identifica a la sociedad como corresponsable del Estado para generar condiciones que permitan la formación social, técnica, científica y humanística de los trabajadores:

(...) Con base a los planes de desarrollo económico y social de la Nación, el Estado, en corresponsabilidad con la sociedad, generará las condiciones y creará las oportunidades para la formación social, técnica, científica y humanística de los trabajadores y las trabajadoras, y estimulará el desarrollo de sus capacidades productivas asegurando su participación en la producción de bienes y servicios. El Estado garantizará el cumplimiento de la formación colectiva en los centros de trabajo, asegurando su incorporación al trabajo productivo, solidario y liberador. LOTTT (2012)

Al respecto, Superatec por medio de la **formación a terceros**, capacita a la población trabajadora de otras empresas en el área tecnológica, laboral y social, para mejorar sus capacidades productivas.

2.2.4 Ley Orgánica de Educación (2009)

La Ley Orgánica de Educación promulgada 15 de agosto de 2009 tiene por objeto:

(...) desarrollar los principios y valores rectores, derechos, garantías y deberes en educación, que asume el Estado como función indeclinable y de máximo interés, de acuerdo con los principios constitucionales y orientada por valores éticos humanistas para la transformación social, así como las bases organizativas y de funcionamiento del Sistema Educativo de la República Bolivariana de Venezuela. *Ley Orgánica de Educación (2009)*

Ahora, si bien la ley no contempla el rol educativo que reside en la iniciativa privada, se resalta la concepción legalmente aceptada sobre la educación, la cual es definida en su artículo 4 como el:

(...) derecho humano y deber social fundamental orientada al desarrollo del potencial creativo de cada ser humano en condiciones históricamente determinadas, constituye el eje central en la creación, transmisión y reproducción de las diversas manifestaciones y valores culturales, invenciones, expresiones, representaciones y características propias para apreciar, asumir y transformar la realidad. El Estado asume la educación como proceso esencial para promover, fortalecer y difundir los valores culturales de la venezolanidad. Ley Orgánica de Educación (2009)

De esta forma, es posible afirmar que cuando una institución apuesta por la educación, en realidad lo hace por el desarrollo de la potencialidad humana y con ello le confiere las características propias para apreciar, asumir y transformar su realidad y la de su entorno.

2.2.5 Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2010)

La presente ley regula las actividades científicas, tecnológicas, de innovación, llevadas a cabo en el territorio nacional y sus objetivos siguen las líneas de acción:

1. Investigación y desarrollo para mejorar la calidad de vida.
2. Generación de conocimientos y fomento del talento humano.
3. Fomento de la calidad e innovación productiva.
4. Fortalecimiento y articulación de redes de cooperación científica e innovación tecnológica.
5. Innovación de la gestión pública y articulación social de la ciencia y la tecnología. *Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2010)*

En el artículo 5 se establece que todas las actividades referentes a la ciencia, tecnología e innovación, son mecanismos contributivos con el bienestar de la humanidad y la reducción de la pobreza, objetivos también perseguidos por la Organización de Desarrollo Social Superatec:

...Las actividades de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones, así como, la utilización de los resultados, deben estar encaminadas a contribuir con el bienestar de la humanidad, la reducción de la pobreza, el respeto a la dignidad, a los derechos humanos y la preservación del ambiente. *Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2010)*

Así pues, la labor de Superatec congenia con el artículo 5 de esta ley, en tanto es capaz de convertir el área tecnológica en un nuevo espacio laboral para las personas de escasos recursos, a través de la capacitación en sus programas de formación.

Ahora bien, tal y como se ha reflejado anteriormente, la RSE es una práctica elegida voluntariamente por las empresas y otras organizaciones, sin embargo, si la gestión social ejecutada por la empresa armoniza con una política social existente, la RSE quedará sujeta a unos parámetros mínimos de actuación (leyes, decretos, tratados y constitución).

Por esta razón, debido a que, la gestión social de Superatec traza su eje transversal en la educación, será determinante para la realización del proceso de pasantías y su posterior sistematización, el conocimiento pleno, por parte de los pasantes, de las normativas planteadas en el presente capítulo.

Capítulo III

Sistematización de la experiencia

En el presente apartado se expone el componente práctico del proceso de pasantías, por medio de la sistematización de la experiencia vivida en el transcurso de cuatro meses cumplidos desde el término de mayo hasta la mitad del mes de septiembre, donde se excedieron las 384 horas académicas exigidas por las normativas de pasantías de la escuela de Trabajo Social de la UCV, cumpliéndose entonces 405,5 horas académicas.

En este escenario, Jara, O. (2003) señala que la sistematización de la experiencia es definida como:

(...) aquella interpretación crítica de una o varias experiencias, que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo.

Cabe destacar que, Jara hace especial distinción entre la “sistematización” como proceso encargado de clasificar, ordenar o catalogar datos e informaciones; y la “sistematización de la experiencia”, la cual incluye la obtención de *aprendizajes críticos* provenientes de las experiencias vividas.

Ante esto, la sistematización de la experiencia (herramienta clave de los procesos sociales) pretende lograr una comprensión exhaustiva de los sucesos vividos, con el fin de extraer las enseñanzas y registrarlas para ayudar en la construcción, modificación o deconstrucción de teorías establecidas o existentes.

Es decir, la sistematización de la experiencia se presenta como una forma de producir conocimiento a partir de la práctica, la cual tiene lugar en el marco de las pasantías profesionales de Trabajo Social.

3.1 Pasantías Profesionales

La pasantía profesional es considerada por la Universidad Central de Venezuela (UCV) como “...un conjunto de actividades de formación integral, en las que se conjugan estudio y

trabajo. Su finalidad primordial es hacer más apto al estudiante para su futuro profesional y su participación en el desarrollo socioeconómico independiente del país.” Artículo 1 del *Reglamento Académico para las Pasantías Estudiantiles Universitarias en Empresas e Instituciones* (1998).

En consecuencia, se genera un saldo bidireccional compuesto por el campo social y económico del país y, también, el área formativa, primordial, para desarrollo integral del estudiante.

Adicionalmente, la Escuela de Trabajo Social en su obligación por emitir una normativa de pasantía interna, estableció en su Artículo N. ° 3 los propósitos inmersos en el proceso de pasantías, a saber:

1. Dar al estudiante la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en la Universidad, facilitándole el acceso a los diferentes campos disponibles para su desarrollo profesional;
2. Establecer intercambios de información científica y tecnológica entre la Universidad y las Empresas e Instituciones del sector público y privado; y
3. Coadyuvar al mejoramiento científico y tecnológico del personal docente y de investigación, mediante su participación directa, como Tutor Académico, en el estudio de casos concretos en el ámbito de las empresas e instituciones del sector público y privado adscritas al Programa de Pasantías.

En este sentido, el proceso de pasantías es entendido como la oportunidad que posee el estudiante para insertarse en el mercado formal laboral bajo un estatus académico, el cual le permitirá completar y complementar su formación a través del intercambio de conocimientos entre la casa de estudio y la institución que acoge al pasante.

Análogamente, se tiene que durante el proceso de pasantías los estudiantes acumulan una cantidad de **experiencia** importante en un periodo “...no menor de trescientos ochenta y cuatro horas (384) académicas, equivaliendo cada hora académica a cuarenta y cinco minutos (45’).”, es decir, 288 horas sexagesimales (60’).

En este sentido, de acuerdo al planteamiento de Jara, O. (1994) tales experiencias son procesos históricos, sociales y dinámicos que contienen múltiples elementos subjetivos y objetivos, los cuales se interrelacionan entre sí, teniéndose entonces:



Imagen 7. Elementos que componen la experiencia.

Ahora, toda la experiencia acumulada por los pasantes resultará estéril si los conocimientos y aprendizajes adquiridos no son comunicados ni puestos en práctica. Por ello, se vuelve perentorio agotar los tiempos metodológicos de la sistematización la experiencia.

Tiempos Metodológicos de la Sistematización de la Experiencia

Los tiempos metodológicos de la sistematización la experiencia constituye un conjunto de pasos que facilitan la recuperación y análisis de los procesos vividos, tales pasos no mantienen un orden secuencial único, pues, pueden surgir de manera indeterminada y paralela a lo largo del proceso de sistematización:

a) Vivir la experiencia.

En esta etapa se advierte que, la única persona capaz de sistematizar la experiencia es aquella que la protagonizó, sin embargo, esto no le impide que pueda obtener ayuda de terceros con el fin de profundizar en determinados temas, recibir tutorías, entre otros.

Durante este primer tiempo los pasantes deben guardar registro "...de lo que acontece durante la experiencia, por medio de: cuadernos de anotaciones, fichas, informes, actas, documentos que se van produciendo. También fotografías, grabaciones, vídeos, dibujos, recortes de periódico..." Jara, O. (2003)

Particularmente, este proceso de pasantías inició formalmente el lunes 28 de mayo y finalizó el 11 de septiembre de 2018, es decir, los pasantes acumularon diversas y valiosas experiencias a lo largo de 16 semanas en distintas locaciones, a saber: Sede Central de Superatec, el Instituto Tobías (La Floresta, Caracas), el centro de formación Superatec Bellas Artes, el centro de formación Superatec Petare, el centro de formación Superatec Catia ubicado en el Centro Comunal Catia (CECCA).

b) Preguntas Iniciales: Son aquellas que pretenden situar a la persona que desea sistematizar, teniéndose entonces:

b.1) ¿Para qué sistematizar?

Según Oscar Jara, la sistematización sirve "...para contribuir a la reflexión teórica con conocimientos surgidos directamente de las experiencias. [Esto] Nos permite aportar un primer nivel de teorización que ayude a vincular la práctica con la teoría". Así, la experiencia es sistematizada con el fin de poder extraer los conocimientos emergentes en la práctica.

b.2) ¿Qué experiencias se van a sistematizar? y b.3) ¿Qué aspectos interesan más?

La pregunta obliga al pasante a exponer los aspectos más relevantes de la experiencia y no, a sistematizar cada detalle o día de la misma. Para ello, se indica el lugar donde se ha llevado a cabo y el lapso de tiempo destinado para ello. Asimismo, se pretende encontrar el eje que atraviesa las distintas experiencias.

Ante esto, y particularmente, las experiencias más relevantes durante el presente proceso de pasantías del presente informe fueron:

- **La experiencia Superatec en alianza con el Instituto Tobías:**

Tuvo lugar en el Instituto Tobías ubicado en la Av. San Carlos en La Floresta, Distrito Capital y representó la etapa de inserción de los pasantes, la cual se encuentra comprendida desde el lunes 28 de mayo hasta el miércoles 25 de Julio del 2018.

Durante esta etapa, los pasantes se familiarizaron con las actividades y prácticas desempeñadas en Superatec, a través de la creación de la alianza entre la organización y el Instituto Tobías.

Los elementos más relevantes de esta primera experiencia fueron:

- La importancia de la creación de redes de alianzas.
- El emprendimiento social como forma de crear empleo a través de problemáticas sociales, como el aumento de adultos mayores con demencia senil y Alzheimer sin atención geriátrica capacitada.

- **La experiencia administrativa de Superatec:**

Tuvo lugar en la sede central de Superatec, ubicada en la Quinta Guts, Av. Andrés Bello de los Palos Grandes, entre 5ta y 6ta Transversal. Municipio Chacao, edo. Miranda. Es importante destacar que esta experiencia fue vivida en paralelo con el proyecto ejecutado en alianza con el Instituto Tobías, comenzando así el 10 de julio y finalizando el 9 de agosto del 2018.

Durante este periodo los pasantes pudieron constatar el impacto generado por Superatec en los distintos centros de formación. Asimismo, se emprendió una fase de investigación sobre el funcionamiento de la institución y toda la evolución que ha tenido desde sus inicios, tal investigación se encuentra descrita en el Capítulo II del presente informe denominada: Superatec como RSE.

- **La experiencia Superatec en alianza con la Cruz Roja:**

Se llevó a cabo durante el 10 de agosto hasta el 11 de septiembre de 2018 en el centro de formación Superatec ubicado el CECCA (Centro Comunal Catia) en la 3ra. Av. de Propatria, entre 4ta. y 5ta. Calle, frente a la plaza Lisandro Alvarado, Caracas.

En este período fue puesto en marcha un proyecto piloto que evaluaría la gestión de Superatec en la capacitación de adolescentes provenientes de ambientes de alta conflictividad social, desescolarizados y de escasos recursos económicos; en áreas como el emprendimiento, inserción laboral en mercados formales, herramientas de resiliencia, manejo de emociones, resolución de conflictos, etc.

b.4 ¿Qué fuentes de información se utilizarán?

Este punto "...trata de identificar y ubicar dónde se encuentra la información que se necesita para recuperar el proceso de la experiencia y ordenar sus principales elementos." Jara (2003). Al respecto, se destaca que, la información recabada se obtiene por medio de entrevistas no estructuradas, búsqueda documental, revisión de archivos y registros, además de anotaciones propias, ficha de horario, material audio-visual de las actividades, listas y el cronograma de actividades.

b.5 ¿Qué procedimiento vamos a seguir?

Esta última pregunta refiere a los instrumentos y técnicas se van a utilizar, durante el proceso de sistematización, así se destacan: instrumentos de planificación como el: diagrama de Gantt y cronograma de actividades; instrumentos de registros: como diarios de campo, informes de actividades, material audio-visual, entrevistas, listas de asistencias y la certificación de asistencia a prácticas (instrumento que valida el cumplimiento y asistencia de los pasantes en la institución), entre otros.¹⁰

c) Reconstrucción de la historia: "Se trata de hacer una reconstrucción ordenada de lo que fue sucediendo en la experiencia... Permite tener una visión global de los principales acontecimientos que ocurrieron en el período" Jara (1994). En el presente informe se destina el punto *3.3 Reconstrucción del proceso vivido* para dicho propósito.

d) Reflexiones de fondo: "Se trata de una fase analítica donde se interpretan los resultados obtenidos, se busca explicar las causas que motivaron los sucesos e interpretar de manera crítica la experiencia vivida" Jara (2003). Esta etapa toma lugar conjuntamente con la reconstrucción del proceso vivido, de allí que, también, se encuentre situada en el punto 3.3.

¹⁰ El uso y descripción de los instrumentos se explicará en el apartado **3.2 Camino Metodológico**.

e) **Punto de llegada:** Es la última etapa de la sistematización y se divide en dos fases: la primera pretende la formulación de conclusiones y recomendaciones, estas pueden ser formulaciones teóricas o prácticas y ser el punto de partida para nuevos aprendizajes; Mientras que la segunda fase supone elaborar los *productos de comunicación*, puesto que el aprendizaje debe ser propagado, en palabras de Jara (1994):

No debemos limitarnos a un solo producto (“el documento” final)¹¹ sino diseñar una estrategia de comunicación que permita compartir los resultados con todas las personas involucradas y con otros sectores interesados, pensándola en función de a quién va dirigida y que sea parte de un proceso educativo más amplio.

3.2 *Camino metodológico*

Es bien sabido que la realidad es dinámica y cambiante, por tanto, es posible observar en ella cuantiosos fenómenos complejos que no solo pueden ser estudiados desde afuera, por el contrario, se hace preciso encontrar las formas más propicias que permitan entender y comprender la complejidad distintiva del entorno humano.

Ante esto, se tiene que la metodología es aquella forma de evidenciar las problemáticas y sus posibles respuestas, con base en las motivaciones e intereses que posea el investigador.

En este sentido, se observa que, dentro de la investigación, como forma de concebir conocimiento se inscriben distintos métodos (etnográfico, biográfico, hermenéutico, hipotético-deductivo, entre otros) los cuales rigen la manera en cómo éste debe producirse, entre los más emblemáticos destacan los métodos cuantitativos y cualitativos.

Ahora, la experiencia sistematizada en el presente informe estará cimentada en el método cualitativo, el cual prioriza la descripción de palabras y comportamientos perceptibles del sujeto de la investigación. En este caso, el sujeto de investigación corresponde a la Organización de Desarrollo Social Superatec.

¹¹ En el caso de la presente sistematización: limitarnos a la presentación del Informe de Pasantías.

En este punto, es importante resaltar que, cobijados bajo la metodología cualitativa, se encuentran los estudios descriptivos y documentales, los cuales conciernen a la presente sistematización.

Con respecto al estudio descriptivo, el mismo utilizado para recolectar, organizar, analizar y presentar, los resultados de un proceso de vivencias o experiencias. En otras palabras, esta forma de investigación sumerge la recopilación, evaluación y presentación sistemática de datos, con el fin de exponer las características más resaltantes de una determinada realidad o situación, como su forma de ser, de estructurarse y/o, también, las prácticas que allí se desarrollan.

Análogamente, Miró, J. (1944) resalta que, “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas” (p. 37). Así pues, el detalle que ofrece la descripción permite el entendimiento total o parcial de determinadas situaciones que brindan respuestas a la compleja realidad.

Ante esto, conviene rescatar el objetivo general del presente proceso de pasantías, el cual busca: “Analizar la experiencia Superatec vivida en el proceso de pasantías, desde el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial”, del mismo modo, se encuentra el objetivo específico “Identificar los rasgos distintivos de la Organización de Desarrollo Social Superatec”, y es por ello que, existe la necesidad de describir en detalle el proceso vivido por los pasantes en la institución, pues, de esta forma será posible entender cómo éstas prácticas de RSE alivianan el grado de complejidad expuesta por la cotidianeidad.

Por otro lado, es posible referirse al estudio documental como aquel centrado en la consulta de documentos como libros, periódicos, revistas, registros, leyes, entre otros. En este proceso de vivencia de pasantías, se vuelve vital este tipo de investigación, debido al inexorable contraste que se le debía realizar a la institución en cuanto a lo profesado y sus propias prácticas. Todo ello, con el fin de brindar un análisis de las mismas y, además, darle cumplimiento al objetivo específico referido a “Medir el impacto social generado por Superatec desde el inicio del año 2018 hasta el término del proceso de pasantías”.

Con respecto al último punto, es necesario precisar la presencia del método cuantitativo en cuanto a la necesidad de medir el impacto generado por la institución. Todo ello, a través de la sistematización de datos propios de la población beneficiaria atendida durante ese período de tiempo.

Instrumentos utilizados durante el proceso de pasantías:

Cronograma de actividades: es un instrumento que determina la existencia de una serie de tareas y el plazo en que estas deben cumplirse, etimológicamente hablando proviene del sustantivo “chronos”, que puede traducirse como “tiempo”, y la palabra “grama”, que es equivalente a “mensaje escrito”. Una de sus variantes más usadas para el área gerencial es el **diagrama de Gantt**, que de acuerdo a OBS-EDU (S/F):

...es una herramienta para planificar y programar tareas a lo largo de un período determinado. Gracias a una fácil y cómoda visualización de las acciones previstas, permite realizar el seguimiento y control del progreso de cada una de las etapas de un proyecto y, además, reproduce gráficamente las tareas, su duración y secuencia, además del calendario general del proyecto.

Diarios de campo: es una herramienta usada por investigadores de diversas áreas, para registrar, describir o dibujar situaciones, ideas o hipótesis encontradas en el campo de investigación, que pudiesen ser relevantes para su posterior análisis. De acuerdo a Ander-Egg (2013), el diario de campo se define como un:

Instrumento de trabajo básico, donde se consignan los datos obtenidos en el desarrollo de un proceso práctico, el cual contiene más de una descripción detallada del hecho a tratar, un análisis del mismo, de las experiencias vividas, los hechos observados y unas conclusiones enfocadas al planeamiento de metas

Informes de actividades: consiste en un documento que permite a las partes interesadas estar al tanto de las gestiones realizadas por los pasantes en algún plazo específico y en consecuencia les facilitara a sus supervisores inmediatos la toma de decisiones. Adicionalmente, permite a los pasantes tener un registro más detallado de sus propias actividades dentro de la institución.

Material audio-visual: hace referencia a videos, fotos, imágenes prediseñadas que permitan generar un registro de las actividades realizadas.

Entrevistas: definida por Ander-Egg como la “Técnica utilizada para recoger información. Una técnica que exige la comunicación entre dos o más personas que comparten un problema, se desarrolla como una conversación donde la persona llamada entrevistador hace preguntas y las entrevistadas las contestan.” Dicho instrumento, permite conocer aspectos relevantes para la investigación, que no se encuentran en otros medios de investigación (Informes de gestión, pagina web, folletos, *flyer*, etc.).

Listas de asistencias: es una herramienta de control, que facilita a los encargados de una determinada actividad, registrar la asistencia de las personas que participan en ella, y con ello medir el impacto que tiene la actividad, y en el caso de Superatec, calcular el nivel de compromiso de los que participan en ella.

Certificación de asistencia a prácticas: Es un instrumento generado, en conjunto por Superatec y los pasantes, para registrar el cumplimiento del tiempo mínimo para la culminación de las pasantías, así como del lugar donde éstas tienen lugar.

3.3 Recuperación del proceso vivido

En este apartado se plasman y analizan las experiencias de mayor relevancia del proceso de pasantías, es decir, aquellas que permitieron darles cumplimiento a los objetivos planteados desde el inicio.

De esta manera, las experiencias seleccionadas fueron organizadas y sistematizadas en tres bloques denominados “**momentos**”, los cuales, en su conjunto, revelan el proceso vivido por los pasantes dentro de la institución, a saber:

- Primer momento: Inserción del equipo de pasantes en la Organización de Desarrollo Social Superatec.
- Segundo Momento: Análisis de Superatec como Organización de Desarrollo Social.
- Tercer Momento: Proyecto piloto de capacitación para jóvenes desescolarizados en alianza con el Comité Internacional de la Cruz Roja (C.I.C.R).

Ahora bien, en virtud de que la Organización de Desarrollo Social Superatec no pertenecía al conglomerado de centros de pasantías existentes en la Escuela de Trabajo Social de la UCV, resultó perentorio para los pasantes vivir una etapa denominada *Pre-inserción*, con el fin de realizar los trámites necesarios para el inicio formal del proceso académico.

3.3.1 *Etapa de Pre-inserción*

La etapa de pre-inserción consistió en la búsqueda de la institución apropiada, en términos de motivaciones e intereses por parte de los pasantes, para la ejecución de su proceso de pasantías. En otras palabras, esta fase muestra el camino recorrido por los pasantes desde el perentorio arqueo institucional hasta su llegada a la institución perteneciente al campo de su interés.

En este punto, es importante señalar el enfoque de la búsqueda, el cual consistía en una institución de orden social que tuviera de base el siguiente perfil:

- **Innovadoras:**

La innovación es considerada por Nelson, R.R. (1997), como “...un cambio que requiere un considerable grado de imaginación y constituye una rotura relativamente profunda con la forma establecida de hacer las cosas y con ello crea fundamentalmente nueva capacidad.”

Es decir, la institución elegida debía tener como centro la búsqueda de un cambio, valiéndose del uso de la imaginación para conseguirlo. Asimismo, debía de establecer la rotura de una forma establecida, es decir, tenía que centrar sus esfuerzos en el cambio de paradigmas, estructuras y otras formas de organización preestablecidas Y, por último, la institución idónea tendría que ser capaz de crear una nueva capacidad o mejores formas de brindar su servicio a los beneficiarios.

- **Con prácticas de emprendimiento:**

El emprendimiento es definido por Jeffry, A. (2008). como “...la destreza de percibir una oportunidad donde otros ven caos, contradicciones, confusiones y peligros”.

Primordialmente, en situaciones adversas como la presentada por Venezuela en los últimos años (2013-2018)¹², las prácticas de emprendimiento resultan una necesidad e, inclusive, una obligación a la hora de subsistir en contexto hostiles. Es por ello que, el proceso de pasantías en una organización con prácticas, cursos o talleres de emprendimiento, les permitiría a los pasantes ser capaces de identificar, describir y difundir estos conocimientos tan necesarios.

- **Con un enfoque social en sus prácticas de emprendimiento:**

El emprendimiento social es una variable del tópico en boga y es una práctica propia de las “...empresas enfocadas en resolver los problemas sociales con un modelo de negocio que le permite ser escalable, sustentable y generar utilidades.

El principal objetivo de estas organizaciones es resolver una necesidad social, y para hacerlo utilizan las herramientas de los negocios (utilidades, inversión, ventas, producción, mercadotecnia, etc.)” de acuerdo al portal Disruptivo.tv (S/F).

De esta forma, la organización prioriza la resolución de una problemática social convirtiéndose así en una institución sin ánimo de lucro, pero, sin ánimo de pérdida.

En este punto, el criterio de búsqueda reside en la comprensión de cómo por medio de estrategias de gestión empresarial, las instituciones con enfoque social logran garantizar su sustentabilidad y sostenibilidad en situaciones apremiantes.

Así, a partir del 5 de marzo de 2018 se inició la búsqueda de las instituciones que cumplieran con el perfil anteriormente expuesto, los resultados de esta breve investigación arrojaron las siguientes organizaciones:

- ✓ **Opción Venezuela:** es una asociación civil sin fines de lucro ni intereses político-partidistas que busca incidir positivamente en las comunidades, utilizando enfoques innovadores de desarrollo social.

Con esta institución se consolidó una reunión el 7 de marzo de 2018, en la cual los pasantes sostuvieron una conversación con la secretaria de la institución, quien se mostró receptiva a la propuesta de ejecución de pasantías y les solicitó a los interesados un

¹² Véase: Crisis económica de Venezuela 2013-actualidad. Recuperado en: https://es.wikipedia.org/wiki/Crisis_econ%C3%B3mica_en_Venezuela_de_2013-actualidad

resumen curricular. Sin embargo, a pesar de haber enviado, al día siguiente, lo solicitado, no se obtuvo respuesta por parte de la organización.

- ✓ **InspiraRSE:** de acuerdo a su marco institucional, la institución es definida como “...una firma con espíritu joven especializada en el fomento de la cultura de la Responsabilidad Social Empresarial con acciones reales.”

Aunque se vislumbraba como una organización prometedora, fue dificultosa la tarea de lograr el contacto con la misma, y ello, debido a que los canales regulares de comunicación como teléfonos, correos y direcciones no se encontraban actualizados.

- ✓ **Centro de Creación y Desarrollo de la Iniciativa Empresarial Sustentable (CEDIE):** es una organización encargada del desarrollo de “...proyectos, programas y estrategias para la promoción de la iniciativa empresarial sustentable a través de la formación y la capacitación en el campo del emprendimiento.”

Con respecto al contacto con esta organización, en el mes de abril se realizó una **reunión** con el representante de la misma, no obstante, durante la misma surgieron inconvenientes que obligaron a los estudiantes a descartar la institución como lugar de pasantías, a saber: inexistencia de sede o planta física; el fundador de la organización es el único miembro de ésta; carecía de proyectos activos y financiamiento.

- ✓ **Fundación Polar:** con respecto a esta organización, existía un especial interés por el *Programa de Capacitación para el Trabajo y el Emprendimiento* el cual busca “...crear oportunidades de inserción laboral y motivar el emprendimiento económico de las personas y organizaciones locales. Lo hacemos a través de un portafolio de productos que ofrece capacitaciones en oficios técnicos y artesanales, potencia proyectos de generación de ingresos y fortalece organizaciones socio productivas.”

En cuanto al establecimiento de contacto, fue logrado primeramente por vía telefónica. Posteriormente, el contacto se realizaría a través de un correo en particular, sin embargo, los pasantes nunca obtuvieron respuesta alguna de la institución.

- ✓ **Superatec:** es definida en su portal web como una ODS encargada de capacitar tecnológica y laboralmente a personas de bajos recursos económicos para insertarlos en el mercado laboral formal.

Particularmente, Superatec fue la última institución con quien los pasantes establecieron contacto. Tras una llamada con la coordinadora de replicación Jeannela Gavidia, se planificó y consolidó una reunión el día 22 de mayo del 2018, en la misma se discutieron los aspectos más relevantes que tendría el proceso de pasantías, de acuerdo a las normativas emitidas por la Universidad Central de Venezuela y la Escuela de Trabajo Social, a saber:

- La cantidad de horas a cumplir (288 horas reales o 384 horas académicas).
- Requisitos que, tanto Superatec como la escuela de Trabajo Social de la UCV, debían tramitar para el inicio formal del proceso de pasantías, Solicitud de Pasantías y Carta de Postulación, respectivamente.¹³
- La elección de un tutor institucional inclinado o perteneciente al área social, razón por la que la Soc. Jeannela Gavidia propuso ser la tutora durante el proceso.
- La fecha tentativa de inicio, la cual fue fijada para el lunes 28 de mayo del 2018.
- Un cronograma preliminar de las actividades a realizar por los pasantes en la institución, el cual contemplaba:

Actividad	Fechas tentativas
Programa de formación de cuidadores y monitores geriátricos	Mayo - junio - julio
Análisis del impacto social de Superatec en el primer y segundo cuatrimestre del año 2018	Julio

Tabla 2. Cronograma preliminar de Actividades.

3.3.2 Primer Momento: Inserción del equipo de pasantes en la Organización de Desarrollo Social Superatec.

Este apartado, contempla el período comprendido entre el 28 mayo hasta el 25 de julio de 2018. La inserción corresponde al período inicial en el cual los pasantes pudieron conocer y adaptarse, primigeniamente, a las prácticas de la organización.

¹³ Cabe destacar que, ambos requisitos se cumplieron entre el 23 y 28 de mayo del 2018.

Al respecto, el lunes 28 de mayo de 2018 el equipo de pasantes y la tutora institucional Jeannela Gavidia se reunieron en las instalaciones de un nuevo aliado de Superatec, el Instituto Tobías, ubicado en la av. San Carlos en La Floresta, Distrito Capital.

El Instituto Tobías (llamado así por Tobías –padre e hijo- figura principal de uno de los libros del Antiguo Testamento y que, por su historia, representa la propuesta primordial del instituto: la transformación de situaciones desfavorables en posibilidades y oportunidades a través del acompañamiento familiar) es una organización integrada por un equipo de profesionales que buscan ayudar al núcleo familiar “...en cuyo seno, uno o varios de sus miembros padecen alguna condición o enfermedad cuyas consecuencias impliquen discapacidades que le hagan dependiente del resto de sus miembros.”¹⁴

Es menester resaltar que, el instituto Tobías atiende, en su mayoría, a una población que afronta las vivencias suscitadas por la enfermedad de Alzheimer, la cual posee una prevalencia alta de acuerdo a lo expresado por el instituto en su página web.

En este sentido, el instituto posee el objetivo de

(...) realizar actividades de asistencia social sin fines de lucro en el ámbito de la formación, divulgación, concientización y/u otras iniciativas, propias, inherentes o relativas a su objeto social, fines y demás propósitos de lícito proceder concernientes al bienestar bio-psico-social y espiritual de las personas afectadas y/o padeciendo discapacidades cognitivas y/o físicas que las hacen dependientes. Instituto Tobías (S/F).

Asimismo, su **misión** es la de:

Proporcionar a la familia el apoyo profesional que le permita comprender la naturaleza de los límites que la nueva situación de dependencia impone, tanto al adulto mayor afectado, como al resto de los miembros del grupo familiar; de tal manera que, juntos, podamos reconducir los factores de sufrimiento familiar a través de un proceso de reeducación que les permita identificar

¹⁴ Información obtenida en el portal web del Instituto Tobías.

oportunidades; para ofrecer calidad de cuidado y acompañamiento al adulto mayor en esta nueva etapa de su vida.

Y su **visión** persigue: “Ser una institución de referencia nacional e internacional de carácter tanto académico como de servicio especializado en el ámbito de las discapacidades involucradas en el proceso de envejecimiento”.

Análogamente, las prácticas del Instituto Tobías se encuentran definidas y cimentadas en los valores de:

- ✓ **Empatía y comprensión:** “Deseamos que las personas que se acercan a nosotros sepan y sientan que entendemos por lo que están pasando”.
- ✓ **Reflexión y estudio:** “La misión y visión del Instituto responde a una reflexión en torno al valor de la dignidad de la persona y a los principios éticos que deben orientar su cuidado, lo cual conlleva a una actividad de estudio permanente”.
- ✓ **Diligencia:** “Dar respuesta pronta, oportuna, cuidando en coherencia con la necesidad de ayuda”.
- ✓ **Optimismo:** “Nuestra mirada sobre la condición que implica la enfermedad de Alzheimer es positiva: se trata de convertir el problema en oportunidad y cambiar el tono dramático de la situación en esperanza y crecimiento”.
- ✓ **Innovación:** “Nuestro enfoque de trabajo está orientado a identificar nuevas prácticas que se ordenen a solucionar o al menos a aliviar los problemas y dificultades que enfrentan las familias”.
- ✓ **Competencia:** “Queremos ofrecer un servicio de excelencia y actualizado respecto a los conocimientos más recientes en los temas de deterioro cognitivo y dependencia”.
- ✓ **Solidaridad:** “Nuestra concepción económica responde a un criterio de sustentabilidad en la oferta de servicios y el desarrollo de proyectos sociales y no persigue el lucro de sus asociados”.

De esta forma, partiendo, específicamente, de los valores de innovación, competencia y solidaridad es que, a través del programa “*formación a la medida*”, Superatec y el Instituto Tobías, emprendieron su nueva alianza con el fin, primordial, de iniciar el curso de “Cuidadores y monitores geriátricos de familia”, en el cual Superatec prestaría sus servicios de formación en el área humana y tecnológica y financiera.

Por ello, la tutora institucional Jeannela Gavidia, quien fungió como encargada del proyecto de formación por parte de Superatec, involucró a los pasantes en el proyecto y, en consecuencia, los mismos asistieron a la reunión pautada para el día 28 de mayo de 2018, donde la directiva del Instituto Tobías conformada por la directora Gizela López y el coordinador David Lozada y el equipo de Superatec compuesto por Jeannela Gavidia, Luisana Padrón, Daniely Figuera y Victor López, finiquitarían los detalles con respecto a la formación que impartiría la Superatec, a saber:

- Interés de la participación de Superatec en el proyecto.
- Lugar de facilitación de los talleres de Superatec.
- Contenido de los talleres de formación tecnológica.
- Número de talleres de formación humana y tecnológica.
- Días de formación: El Instituto Tobías brindaría su formación los días martes y jueves y Superatec estaría los días miércoles.

La reunión se llevó a cabo de 8:00 am a 11:00 am en las instalaciones del instituto. Luego, los pasantes se reunieron desde las 11:30 am a 12:30 pm en la sede central de Superatec con la tutora institucional Jeannela Gavidia con el fin de esclarecer dudas y ahondar con mayor detalle en el proyecto. De allí, resultó que:

- Los pasantes estarían a cargo de la facilitación del último taller de formación humana “Resolución de conflictos”, el cual sería dictado el 20 de junio. Además, serían los facilitadores de los cinco talleres de formación tecnológica aplicada al área social (deterioro mental senil), a saber: Introducción a la ofimática: PowerPoint, Word, Excel y Correo electrónico.
- Los talleres de Superatec de formación humana se realizarían una vez por semana los días miércoles. En cuanto a los talleres de tecnología, aún faltaban por definirse.
- Los talleres de tecnología serían facilitados en centros de formación Superatec, aún no definidos para el momento.
- Los pasantes serían capacitados para brindar la facilitación de los talleres, y la capacitación estaría a cargo de la coordinadora del área de comunicaciones Luisana Padrón.

- Los pasantes, como capacitación y/o formación, también debían asistir a los otros talleres de formación humana y formación financiera.

La formación de Superatec en alianza con el proyecto del Instituto Tobías, tendría una duración de dos meses, iniciando el 30 de mayo y culminando el 26 de julio de 2018 y tendría lugar en las instalaciones del Instituto Tobías, salvo los talleres de formación tecnológica, los cuales necesitarían, por su naturaleza, ser dictados en un espacio propicio y con los equipos necesarios (computadoras con sistema operativo Windows); el Instituto Tobías no cuenta con estas condiciones.

Posteriormente, y de acuerdo a lo pautado, el 31 de mayo de 2018 se lleva a cabo el primer taller de cuatro horas de formación humana, comprendido de 8:00 am a 12:00 pm, el mismo fue facilitado por la tutora institucional Jeannela Gavidia y su contenido giraba en torno al “autorreconocimiento”.

En esa oportunidad, los pasantes pudieron establecer su primer contacto con el grupo del curso de *“Cuidadores y monitores geriátricos de familia”* del Instituto Tobías, el cual se encontraba compuesto por 30 adultos de mediana y tercera edad, en su mayoría.

Así pues, el equipo de pasantes pudo conocer y entender las distintas formas de interacción del grupo y su perfil más general. Así como también, los mismos pudieron observar la forma de trabajo en la que Superatec imparte su formación a través de la herramienta del taller, en el cual éste es concebido como un “...tiempo - espacio para la vivencia, la reflexión y la conceptualización; como síntesis del pensar, el sentir y el hacer. Como el lugar para la participación y el aprendizaje.” (González, M. S/F).

Análogamente, Ander Egg (1991) en su libro *“el taller: una alternativa de renovación pedagógica”* señala que

"En lo sustancial el taller es una modalidad pedagógica de aprender haciendo". ...en este sentido el taller se apoya en principio de aprendizaje formulado por Froebel en 1826: "Aprender una cosa viéndola y haciéndola es algo mucho más formador, cultivador, vigorizante que aprenderla simplemente por comunicación verbal de las ideas".

Por tanto, el taller no es más que una herramienta de aprendizaje que persigue la enseñanza a través de la practicidad, donde el conflicto existente entre la formación teórica y la

experiencia práctica es superado. Todo ello, en virtud de entender el aprendizaje como un hecho que trasciende la intelectualidad e involucra, además, la afectividad y las emociones.

Posteriormente, el equipo de pasantes asistió los dos miércoles siguientes para su debida formación humana y, además, brindar apoyo a la tutora institucional Jeannela Gavidia en la facilitación de los talleres en esa categoría. Así pues, los mismos presentaban los tópicos de “resiliencia” (6 de junio) y “la magia del servicio” (13 de junio).

Cabe resaltar que, este último representa uno de los pilares fundamentales de Superatec, pues, busca reflejar la importancia de brindar una atención de calidad al beneficiario de un servicio determinado.

El miércoles 20 de junio, los pasantes en conjunto con su tutora institucional, facilitaron el último taller de formación humana: “Negociación y resolución de conflictos”. En el mismo, los pasantes plantearon:

- Definición de conflicto.
- Tipos de conflicto: real e irreal.
- Respuestas no saludables al conflicto: pasivo, agresivo.
- El sincericidio.
- Respuestas saludables al conflicto a través de la asertividad.
- Consejos para el manejo y resolución de conflictos.

En este sentido, los participantes pudieron narrar sus experiencias, vivencias e internalizar de una manera más efectiva la importancia del tema al realizar la dinámica lúdica propuesta por la tutora institucional Jeannela Gavidia, la misma consistía en plantear un conflicto y encontrarle su respectiva resolución a través de las herramientas aprendidas en el taller. Los participantes fueron organizados en tres grupos, los cuales, particularmente, expondrían los tres posibles escenarios al momento de la negociación, a saber: ganar-ganar; ganar-perder; perder-perder.

Al término del mismo, la tutora institucional Jeannela Gavidia les informó a los pasantes, la organización final que tendrían los talleres de formación tecnológica, así:

- Los cursantes del programa del “*Cuidadores y monitores geriátricos de familia*” serían dividido en 3 grupos de 10 personas, con motivo de la

facilidad de acceso que éstos tenían para trasladarse hasta los lugares de formación.

- El pasante Victor López atendería al grupo destinado a recibir la formación tecnológica en el centro Superatec Petare ubicado en las instalaciones de la Fundación Bigott.
- La pasante Daniely Figuera atendería al grupo destinado a recibir la formación tecnológica en el centro Superatec Bellas Artes ubicado en las instalaciones de la Asociación Civil Salud y Familia.
- El grupo restante de 10 personas destinado a recibir la formación tecnológica, sería atendido por la coordinadora de comunicaciones Luisana Padrón en la sala digital del Centro Deportivo Eugenio Mendoza ubicado en La Castellana, Caracas.

Al respecto, el 25 de junio los pasantes recibieron capacitación en el área tecnológica, la cual estuvo a cargo de la coordinadora de comunicaciones Luisana Padrón.

En consecuencia, los talleres de formación tecnológica iniciaron el día 27 de junio y culminaron el 17 de julio de 2018, en los lugares de formación asignados, respectivamente. Los mismos tuvieron una duración de 4 horas en el período de tiempo comprendido entre las 8:00 am a 12:00 pm.

Es importante acotar que, debido a la falla de conexión a internet presentada en el centro Superatec Bellas Artes, la última clase del 17 de julio fue dictada en el centro Superatec Antímano ubicado en las instalaciones del Parque Social Manuel Aguirre, perteneciente a la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB).

Finalmente, el 19 y el 25 de julio los pasantes junto a los participantes del programa “*Cuidadores y monitores geriátricos de familia*” del Instituto Tobías, recibieron los talleres de educación financiera por parte del equipo de Superatec. Sin embargo, en el último taller de esa categoría dictado el 26 de julio de 2018 el equipo de pasantes no pudo estar presente.

Tiempo	May	Junio					Julio			
Actividades	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
Reunión con directiva del Instituto Tobías										
Capacitación en formación humana										
Taller de negociación y conflicto										
Capacitación en formación tecnológica										
Talleres de formación tecnológica aplicada a la demencia senil										
Capacitación en educación financiera										
						Primer momento				

Tabla 3. Diagrama de Gantt: Primer momento.

Por último, y con respecto a lo expuesto en esta primera experiencia, es posible encontrar sus elementos más relevantes, teniéndose entonces:

- ✓ La constante capacitación y formación que le brindó Superatec al equipo de pasantes a lo largo de esta experiencia y, en general, en todo el proceso de pasantías.
- ✓ La importancia de crear redes de alianzas para la ejecución de proyectos de gran importancia para la sociedad, y aún más, si ésta última se encuentra afrontando un contexto hostil.
- ✓ El emprendimiento social es tomado como una forma de crear empleo a través de problemáticas persistentes en el tiempo o actuales, como el aumento de adultos mayores con demencia senil y Alzheimer sin atención geriátrica capacitada.

3.3.3 Segundo Momento: Análisis de Superatec como Organización de Desarrollo Social.

Este momento se desarrolló entre el 10 de julio del 2018 y finalizó el 9 de agosto del 2018, en las instalaciones de la sede central de Superatec, lugar donde se realizan las funciones administrativas (planificación, organización, coordinación, dirección, control)

Durante este periodo los pasantes iniciaron una investigación sobre el funcionamiento de Superatec como una Organización de Desarrollo Social y como a través del ejercicio de la RSE puede sostener económica y socialmente sus prácticas. Parte de esta investigación se encuentra reflejada en el Capítulo II del presente informe.

Así pues, todas las actividades realizadas por los pasantes durante el segundo momento, se reflejan en el siguiente diagrama de Gantt:

Tiempo	Julio				Agosto			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Homologación de talleres								
Entrevista a Jeannela Gavidia								
Análisis de Superatec como ODS								
Asistencia a actos de certificación								
Captación de beneficiarios del proyecto de la Cruz Roja								
	Segundo momento		Tercer momento					

Tabla 4. Diagrama de Gantt: Segundo momento.

Programa de homologación de talleres (fase de evaluación).

El día 10 de julio del 2018 los pasantes se unieron a un programa de homologación talleres, a cargo de la Lic. Lyhin Fung, donde el objetivo era crear parámetros para mejorar la calidad en la facilitación de los cursos.

El programa requería la creación de manuales, que más tarde serían alojados en un servidor al que tendrían acceso todos los facilitadores de los diferentes centros de formación. Cabe destacar que, la importancia de homologar los parámetros de calidad de los talleres reside en que estos son la médula ósea de los servicios brindados por Superatec.

Por tanto, los pasantes, bajo la supervisión de la tutora institucional, contribuyeron con la revisión y rectificación de los contenidos de los cursos, las normativas a seguir, las estrategias lúdicas de activación a utilizar y los mecanismos de evaluación que formarían parte del seguimiento y control de los mismos.

Una vez finalizada la jornada del primer día, los pasantes sostuvieron una reunión informal con la gerente general María Castro y la presidente de la organización Sandra Pedraza, donde se tuvo la oportunidad de conocer un poco más sobre la organización, a saber:

1. Superatec, al ser una ONG que se orienta al desarrollo social de las comunidades, ciudades e inclusive a nivel nacional, entra en la subcategoría Organización de Desarrollo Social (ODS);
2. De acuerdo a la directora, Superatec funciona con la filosofía de: *“Sin ánimo de lucro, pero sin ánimo de perdida”*, esto se debe a la meta que tiene de sostenerse en el tiempo;
3. Adicionalmente, se destacó la importancia de crear alianzas, en cuanto estas ayudan a maximizar el impacto social y complementan las necesidades de Superatec en cuanto a: espacios, financiamiento o logística.

Análisis de Superatec como Organización de Desarrollo Social.

El día viernes 13 de julio del 2018 los pasantes le aplicaron una entrevista estructurada a la tutora institucional Jeannela Gavidia, con el objetivo de conocer a profundidad los indicadores de RSE con los que se identifica la organización, para ello los pasantes realizaron un instrumento basado en el manual del Instituto ETHOS sobre RSE.¹⁵

Posteriormente, los pasantes recibieron una capacitación sobre el uso de SIMEDIMOS, una herramienta de seguimiento y control usada por Superatec, en la cual se refleja el impacto generado por cada centro de formación, el mismo se alimenta con datos proveídos de cada uno de ellos y permite que la sede central pueda tomar decisiones más acertadas a tiempo real.

De esta forma, los pasantes se encargaron de apoyar a los centros de formación aliados en el registro y actualización de los datos del sistema.

Conjuntamente, los pasantes, con el consentimiento de la tutora institucional, usaron los datos suministrados por SIMEDIMOS para dar cumplimiento al tercer objetivo específico planteado en el presente informe, a saber: *Medir el impacto social generado por Superatec hasta el mes de julio del año 2018.*

Para ello, los pasantes contrastaron los resultados obtenidos con las *Metas bianuales*¹⁶ planteadas por Superatec en el año 2016. Dichas metas, se categorizan en cinco (5) aspectos: programación, financiamiento, replicación, divulgación y fortalecimiento:

1. Programación:

La programación es una categoría que alberga los objetivos más operativos de la organización, tales como el número de talleres creados y dictados, número de beneficiarios, uso de herramientas innovadoras por parte del personal, etc. Algunos de ellos son:

1.1 Consolidar la capacidad instalada en la red de Centros Comunitarios.

Meta: Beneficiar, por medio de los distintos programas (formación a terceros, cursos y bolsa de trabajo), al menos a 8.000 personas al año.

Para el momento en que se realizó el análisis habían transcurrido 7 meses, es decir, 58,3% del tiempo total. No obstante, el cumplimiento del objetivo era el equivalente al 51,9% de la meta o 4.152 personas beneficiadas.

¹⁵ En los anexos

¹⁶ Mencionadas en: **Capítulo I. Marco Institucional → 1.6 Objetivos institucionales**

Esto supone que, la organización favoreció a un aproximado de 593 personas cada mes y para cumplir con el objetivo planteado deberá incrementar a 770 el número de beneficiarios por mes durante el resto del año.

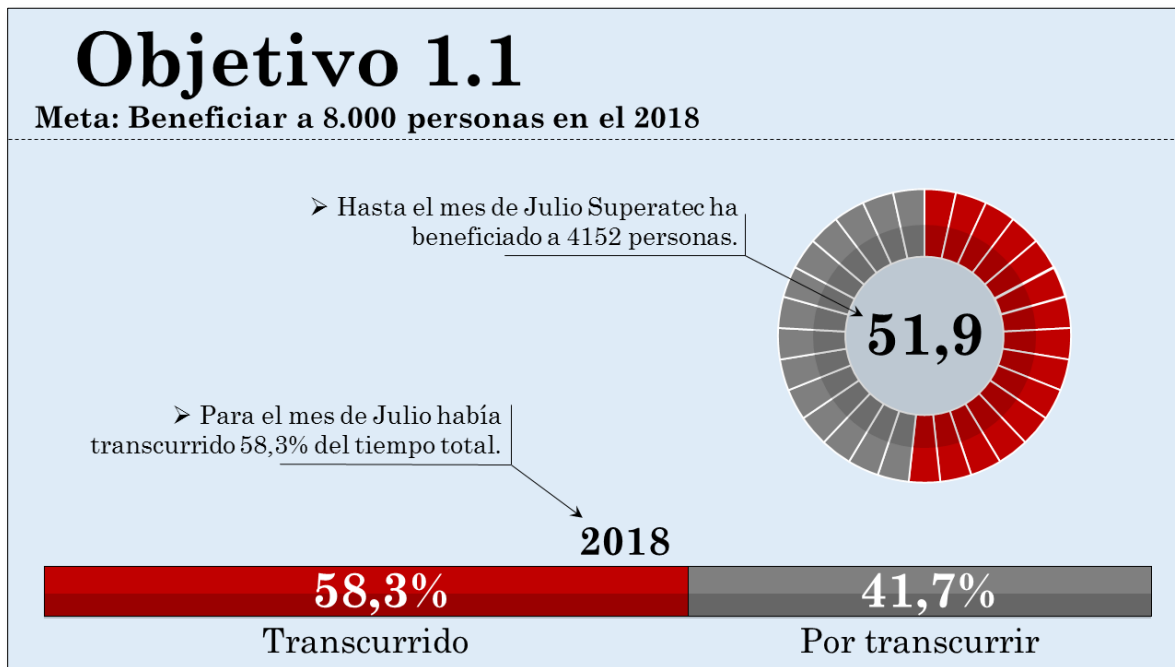


Imagen 8. Elaboración propia con datos de SIMEDIMOS (2018)

1.2 Incrementar el número de participantes en cursos de Emprendimiento.

Meta 1: Formar en emprendimiento al menos el 40% del total de beneficiarios.

De acuerdo a los datos suministrados, se tiene que Superatec ha cumplido solo con el 7% de la meta pautaada para el 2018, es decir, 560 personas formadas en áreas de emprendimiento.

No obstante, se prevé que para el final del año habrá capacitado en el área de emprendimiento al 12% de la población objetivo, es decir, 960 personas, cifra que, a pesar de no cumplir con la cuota pautaada, refleja un aumento pronunciado en relación al año anterior.

Objetivo 1.2

Meta: Formar en emprendimiento al menos el 40% del total de beneficiarios.

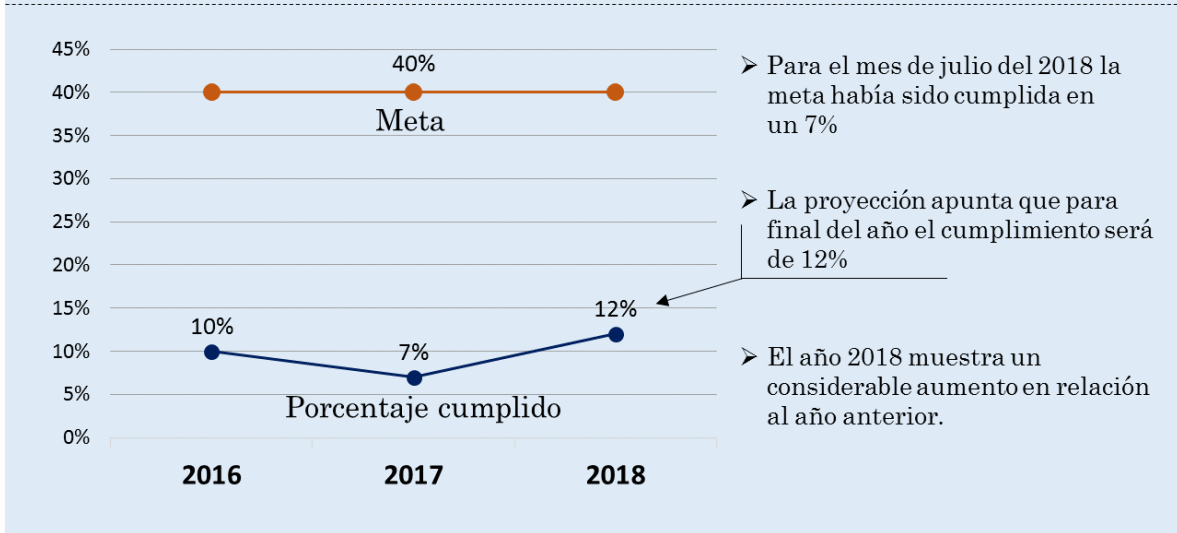


Imagen 9. Elaboración propia con datos de SIMEDIMOS (2018)

Meta 2: Creación de nuevas alianzas con ONG's que tengan experiencia en emprendimiento.

Al respecto, se tiene que Superatec logró consolidar en el primer semestre del 2018 una alianza con la ONG Opción Venezuela. Sin embargo, debido a la ausencia de indicadores en la meta, no es posible realizar el respectivo análisis.

1.3 Incorporar nuevos oficios, como el Community Manager, Web Master y programadores.

Meta 1: Formar a un grupo de beneficiarios en un nuevo oficio por cada centro.

Para Superatec la necesidad de renovarse es continua, por ello, crea constantemente nuevos cursos y cuida que los participantes sean beneficiarios de estos.

Así pues, se destaca que para el año 2018 los talleres de: *community manager*, *web master*, programadores ya habían sido creados. Sin embargo, organizaron 3 talleres nuevos, a saber: manejo de peces agua dulce, cuidadores de adultos mayores, peluquería y barbería básica, los mismos fueron dictados en 5 centros de formación.

Objetivo 1.3

Meta: Formar a un grupo de beneficiarios en un nuevo oficio por cada centro.

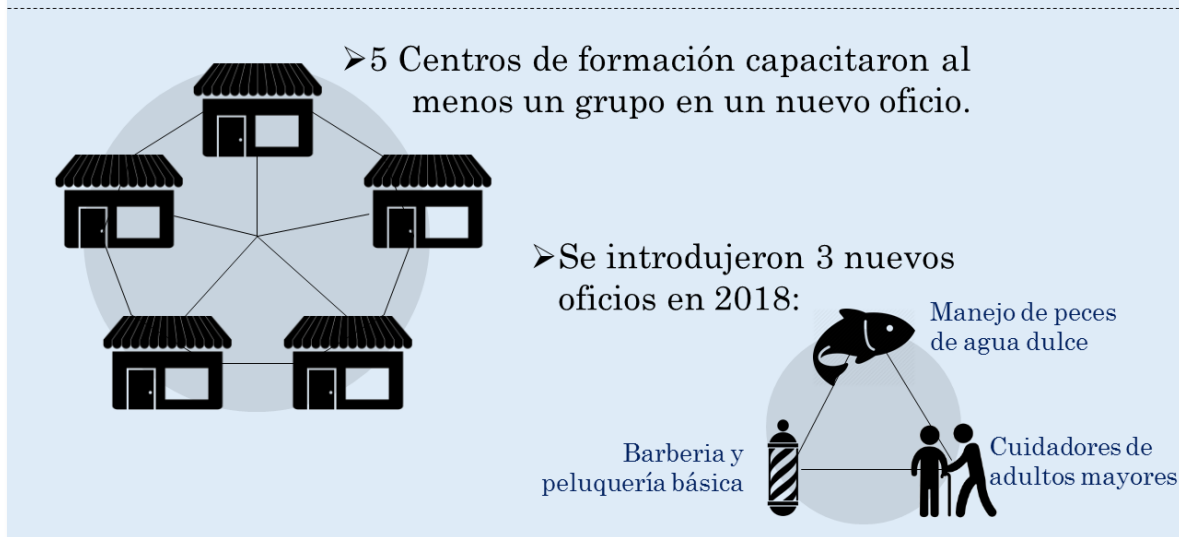


Imagen 10. Elaboración propia con datos de SIMEDIMOS (2018)

Cabe destacar que, para la creación de cada curso se realizó un diagnóstico sobre los oficios que podían enseñarse de acuerdo a las necesidades de cada comunidad, teniendo así que, en Boconó, Estado Trujillo se creara el curso de manejo de peces de agua dulce, por la cantidad de canales fluviales de la localidad; adicionalmente, se creó el curso de cuidadores de adulto mayores, en Altamira, en alianza del Instituto Tobías en virtud al aumento de la población senil en comparación a los grupos etarios más bajos; por último, se creó el programa de formación barbería y peluquería en centros de comunidades populares, como Catia y San Agustín.

1.4 Innovación tecnológica.

Meta: Acceder a nuevas tecnologías.

Si bien es cierto, que la herramienta SIMEDIMOS no suministra datos al respecto, la tutora institucional Jeannela Gavidia puso a disposición de los pasantes un informe preliminar sobre los avances de los objetivos hasta el mes de julio. En dicho informe, se refleja el uso de nuevas tecnologías para facilitar y optimizar los procesos internos, entre las nuevas tecnologías aplicadas se encuentran el paquete Office 365, cuyos principales usos son:

- OneDrive: nube con al menos un terabyte de capacidad para almacenar información.

- SharePoint: un espacio de trabajo compartido, en este punto es necesario acotar que la homologación de los talleres se realizó con el uso de esta herramienta.
- Yammer: una red social corporativa que permite la comunicación abierta entre los miembros de la organización, a fin de facilitar la transmisión de información.
- Gálac Contable: herramienta de contabilidad adaptada a las normativas vigentes de Venezuela.
- Y, por último, Drive, una plataforma de Google que permite el uso de *herramientas office online*, cabe destacar que las entrevistas realizadas por los Trabajadores sociales se hicieron por este medio, reduciendo enormemente el tiempo de transcripción.



Imagen 11. Elaboración propia con datos de SIMEDIMOS (2018)

2. **Financiamiento:**

Abarca una serie de objetivos orientados a mantener la sustentabilidad económica de la organización a través del tiempo.

Ahora bien, para el análisis de este tópico es necesario tener en cuenta que Venezuela durante el periodo 2016-2018, ha atravesado un proceso inflacionario cada vez más pronunciado¹⁷, agravado en ocasiones por la toma de decisiones económicas por parte del poder ejecutivo.

Ejemplo de ello, son los constantes aumentos salariales, que no contemplan impacto negativo que ocasiona a las organizaciones sin fines de lucro, cuya naturaleza no les permite desarrollar la capacidad financiera de costear nuevos egresos.

De allí que, Superatec por medio de la modalidad de RSE: *gestión compartida* se permitiera sostenerse durante el año 2018. Algunos de los objetivos que se plantearon en este tópico fueron:

2.1 Captar más empresas nacionales para la recaudación de fondos.

Meta: Captar un mayor número empresas nacionales para la recaudación de fondos.

Al respecto, el informe señala que, durante el periodo 2016- 2018 el promedio anual de empresas patrocinantes fue de 24, siendo las últimas en incorporarse: Banco Nacional de Crédito, Banco Venezolano de Crédito, Banplus, Constructora MDT, Alimentos Texas, Soluciones VLI y 704 Ingeniería.

¹⁷ De acuerdo con la Asamblea Nacional: el índice de inflación en el país para el mes de julio fue de 125%, para un total acumulado de 10.664% entre el mes de enero y julio del 2018. Recuperado en: http://www.el-nacional.com/noticias/economia/inflacion-julio-venezuela-ubico-125_246895

Objetivo 2.1

Meta: Captar un mayor número empresas nacionales para la recaudación de fondos

- El promedio de empresas patrocinantes entre 2016-2018 fue de 24.



Imagen 12. Elaboración propia con datos de SIMEDIMOS (2018)

2.2 Identificar nuevas fuentes o fondos internacionales

Meta: Identificar nuevas fuentes o fondos internacionales.

En relación a esta meta, se tiene que durante el primer semestre del año 2018 la organización logró consolidar 2 alianzas. La primera con el Instituto Tobías, a través de un proyecto piloto denominado: *Programa de Formación de Cuidadores y Monitores Geriátricos*¹⁸; y la segunda, con el Comité Internacional de la Cruz Roja con quienes se desarrolló un programa de formación en “*Peluquería y barbería*” y otro de “*soporte técnico*” en el Centro Comunal Catia.¹⁹

¹⁸ Descrito a detalle en el **3.1 Primer Momento: Inserción**.

¹⁹ Para el mes de julio el proyecto estaba en curso, sin embargo, los pasantes en el **3.3 Tercer Momento**, describen su desarrollo y finalización.

Objetivo 2.2

Meta: Identificar nuevas fuentes o fondos internacionales.



Imagen 13. Elaboración propia con datos de SIMEDIMOS (2018)

Se resalta que, los pasantes apoyaron activamente en la creación de estas dos (2) nuevas alianzas, brindando un servicio de calidad a través de los programas ejecutados, todo ello en cumplimiento al segundo objetivo específico planteado en el presente informe, el cual responde a: “Apoyar en la creación y el fortalecimiento de alianzas de Superatec.”

2.3 Mejorar la sostenibilidad de los centros de formación

Meta: Hacer sostenibles²⁰ al menos el 25% de los centros de formación.

Para el mes de julio Superatec logró que nueve (9) de los diecinueve (19) centros activos a nivel nacional pudiesen ser sustentables económicamente, reduciendo así la dependencia que estos puedan tener en relación a otras partes de la organización. Esto se traduce, a que el 47% del total de centros activos pasaron a ser sustentables.

De acuerdo a la Coordinadora de replicación esto se debe al alto costo operativo de los centros que no le permite sufragar sus gastos con financiamiento propio y por cobros realizados a los beneficiarios, adicionalmente a la inestabilidad económica que no colinda

²⁰ Nótese: Aquí la ODS Superatec usa indiferentemente los términos sostenibilidad y sustentabilidad.

Objetivo 2.3

Meta: Hacer sostenibles al menos el 25% de los centros de formación.

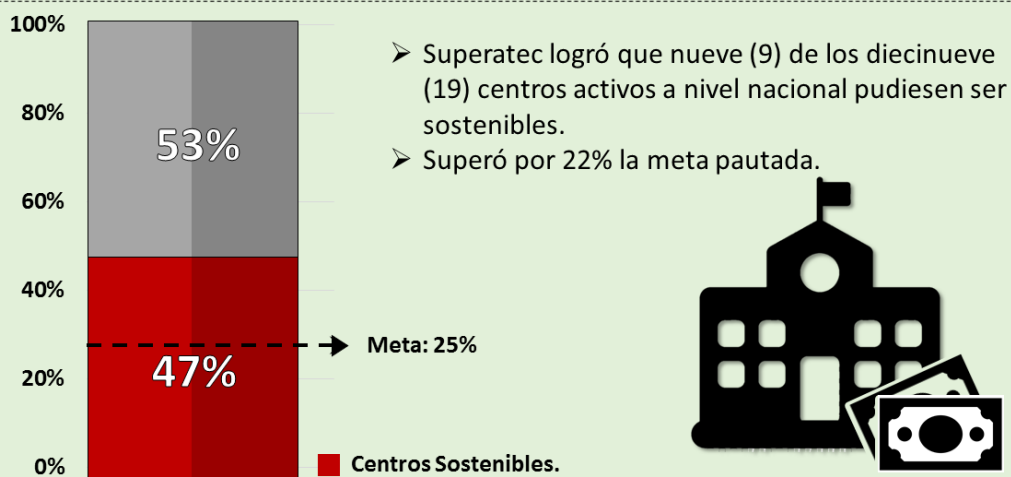


Imagen 14. Elaboración propia con datos de SIMEDIMOS (2018)

3. Replicación:

Comprende los objetivos orientados a consolidar la creación de nuevos centros de formación Superatec. En relación a ello, se tiene el siguiente objetivo:

3.1 Replicar el modelo Superatec-

Metas: Consolidar anualmente la creación de al menos 4 centros de formación “*Superatec en comunidades*”.

Así pues, de acuerdo a los datos suministrados por la coordinadora de replicación se tiene que para el primer semestre del año 2018 no se logró crear ningún centro de formación, debido a que éste ha sido uno de los años más adversos que ha atravesado la institución, en palabras de la coordinadora de replicación: los costos operativos en el contexto actual son mucho más elevados que años anteriores, y por ende, no pueden ser cubiertos por los aliados que desean inaugurarlos.

Objetivo 3.1

Metas: Consolidar anualmente la creación de 4 centros de formación Superatec en comunidades.



*De acuerdo a la coordinadora de replicación esto se debe a los *altos costos operativos* que conlleva inaugurar los centros en el *contexto actual*.

Imagen 15. Elaboración propia con datos de SIMEDIMOS (2018)

A pesar de ello, se reactivó el centro de Superatec en Guatire en alianza con Voluntarios en Acción y actualmente se encuentran realizando gestiones para inaugurar un nuevo centro de formación bajo la modalidad *Superatec en Comunidades*.

4. Divulgación:

Busca mejorar el posicionamiento de la organización a través de estrategias de publicidad (redes sociales y otros medios).

4.1 Dar a conocer la red de manera innovadora y efectiva

Meta: Posicionar a la organización a través 3 medios innovadores al año.

En este aspecto, Superatec ha ideado y puesto en práctica, durante el primer semestre del año 2018, al menos 5 formas innovadoras de publicitar a la institución y sus servicios prestados, esto representa un cumplimiento del 166% de la meta planteada, dichas actividades fueron:

- Visitas a universidades, institutos técnicos y los INCES para informar sobre Superatec.
- Participación en ferias de empleo y de servicios comunitarios.
- Asistencia en entrevistas de radio y TV, por parte de la presidenta, la gerente general y otros integrantes de la red.

- Visitas guiadas a centros de formación: Petare, Catia, Antímamo, Santa Lucía del Tuy y Baruta.
- Asistencia a eventos especiales en calidad de conferencista por parte de la presidente y la gerente: Venancham, Redsoc, Dividendo Voluntario para la Comunidad, Cavecol, etc.



Imagen 16. Elaboración propia con datos de SIMEDIMOS (2018)

5. Fortalecimiento:

Contempla una serie de objetivos para ayudar a mejorar la organización y sus miembros.

5.1 Fortalecer y actualizar la estructura organizacional con un equipo humano motivado.

Meta: Capacitar con al menos 3 talleres anuales al personal de Superatec.

Superatec orienta parte de su RSE a la capacitación continua del personal por medio de actividades de entrenamiento, esto de acuerdo al manual ETHOS se traduce como el compromiso que mantiene la empresa con el desarrollo profesional de su público interno. Entre las actividades de formación realizadas en el primer semestre del año 2018 se encuentran:

- Taller formación pedagógica.
- Taller de planificación estratégica.
- Taller de cocina alternativa.

- Taller actualizado de: la magia de servir.



Imagen 17. Elaboración propia con datos de SIMEDIMOS (2018)

Cabe resaltar que, las actividades de formación también benefician a los pasantes, voluntarios y servidores comunitarios que brinden servicio en la institución. De allí que, los pasantes Daniely Figuera y Victor López tuvieron la oportunidad de asistir al taller de cocina alternativo dictado por Lyhin Fung, cuyo propósito era aprovechar ingredientes de bajo costo para mitigar el impacto económico causado en concepto de alimentación. Este escenario permite ubicar a Superatec como una organización preocupada por formar en distintos ámbitos y, además, brindarle herramientas útiles para contextos complejos (como el vivido por Venezuela en los últimos años) a todos los eslabones de su cadena, desde el director (a) hasta al voluntariado que hace vida en la organización.

5.2 Mantenernos a pesar del entorno amenazante.

Meta: Mantener en funcionamiento la Sede central de Superatec y los centros de formación Catia, Petare y Antímano.

Tal y como se mencionó anteriormente, el panorama económico de Venezuela representa un entorno amenazante para un sinnúmero organizaciones, obligándolas muchas veces a

enfrentarse con un déficit de caja que les obliga a culminar sus operaciones y realizar cierres técnicos.

Al respecto, Superatec también forma parte del conglomerado de empresas amenazadas por el panorama económico. De allí que, se haya visto en la necesidad de innovar para adaptarse a los cambios emergentes y crear mecanismos que le permitan mantener sus operaciones a través del tiempo.

Así pues, de acuerdo a la coordinadora de replicación Jeannela Gavidia, Superatec aludió al uso de fondos recaudados en el año 2017, a la creación y licitación de proyectos y a la recaudación de fondos nacionales e internacionales a través de *crowdfunding*: Dar y recibir.



Imagen 18. Elaboración propia con datos de SIMEDIMOS (2018)

Asistencia a actos de certificación.

El lunes 23 de julio la tutora institucional Jeannela Gavidia, informó e invitó a los pasantes a una serie de actos de reconocimientos realizados por la institución a los egresados de programas de formación de tres centros, con el propósito de que pudieran observar una dinámica propia y distintiva de la organización, a saber:

- **Antímano:** cuyo acto se realizó el día 31 de Julio del 2018 en el liceo San Agustín de Caricuao.
- **Petare:** acto que se efectuó el día 1^{ro} de agosto en el Auditorio Polar de la Universidad Metropolitana (UNIMET).
- **Catia:** dicho evento se concretó en el salón de usos múltiples del Centro Comunal Catia el día 6 de agosto de 2018.

Es menester resaltar que, durante los actos de certificación el personal directivo de Superatec realizaba charlas motivacionales y estrategias dinamizadoras para orientar a los beneficiarios y familiares a crear y cumplir sus objetivos de vida.

Captación de beneficiarios del proyecto de la Cruz Roja

El día 20 de Julio los pasantes junto a la tutora institucional realizaron una serie de entrevistas a 40 jóvenes de la comunidad de San Agustín, Caracas. Algunos de ellos serían seleccionados para ser beneficiarios de un programa de capacitación financiado en su totalidad por el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR).

Los parámetros usados para la selección de beneficiarios fueron informados a los pasantes en una reunión previa a la llegada de los jóvenes, los mismos serían: estar desescolarizados, tener más de 15 años, demostrar compromiso con el programa de formación y, por último, vivir en la comunidad de San Agustín.

Luego del proceso de entrevistas el encargado del proyecto por parte del CICR, Ubaldo Visbal se reunió con la tutora institucional Jeannela Gavidia y los pasantes, Daniely Figuera y Victor López, para realizar un diagnóstico inicial del grupo y destacar quienes pudiesen ser los posibles candidatos del programa.

Posteriormente, los pasantes, durante los días 7 y 8 de agosto del 2018, realizaron llamadas de seguimiento a los jóvenes seleccionados para ratificar su disposición de pertenecer al programa de formación en los oficios “barbería y peluquería” y “soporte técnico” que iniciarían formalmente el 10 y 13 de agosto, respetivamente.

De esto resultado que, todos los seleccionados manifestaran su disposición de pertenecer al programa de formación, a excepción de un participante que, por motivos laborales no pudo corroborar.

3.3.3 Tercer Momento: Proyecto piloto de capacitación para jóvenes desescolarizados en alianza con el Comité Internacional de la Cruz Roja (C.I.C.R).

Este último momento contempla el período comprendido entre el 10 de agosto y el 11 de septiembre de 2018, y tuvo lugar en el centro de formación Superatec ubicado en el Centro Comunal Catia (CECCA) en la 3ra. av. de Propatria, entre 4ta. y 5ta. calle, frente a la plaza Lisandro Alvarado, Caracas. Siendo las actividades realizadas:

Tiempo	Agosto				Septiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Acompañamiento y reconocimiento del grupo beneficiario								
Homologación de talleres (ejecución)								
Capacitación oficiada por el CICR								
Talleres de Tecnología aplicada al emprendimiento y oficios								
Taller de Negociación y conflicto								
					Tercer Momento			

Tabla 5. Diagrama de Gantt: Tercer momento.

En este período del proceso de pasantías, arrancó el proyecto piloto de capacitación para jóvenes desescolarizados y de escasos recursos económicos, provenientes de la parroquia San Agustín ubicada en Caracas, específicamente de distintos sectores de San Agustín del Sur, con el propósito de fomentar el emprendimiento y lograr su respectiva inserción el mercado laboral.

Acompañamiento y reconocimiento del grupo beneficiario

El inicio del proyecto, oficialmente, fue el 10 de agosto de 2018 con el programa de oficio “barbería y peluquería” dictado por el Prof. Alexis Silva en el CECCA. Así pues, en principio, el equipo de pasantes coordinó el encuentro con el grupo participantes que había seleccionado como oficio “barbería y peluquería” en la estación Bellas Artes a las 7:30 am, con el fin de guiarlos al centro de formación Superatec ubicado en el CECCA.

En este punto, se resalta que el grupo de cursantes se componía por los 12 beneficiarios del proyecto de la CICR, así como de 25 beneficiarios del CECCA, estos últimos sin relación con el proyecto o Superatec.

Al llegar, el equipo de pasantes realizó su respectivo acompañamiento a los 6 participantes que asistieron a su primera clase de “barbería y peluquería”, la cual constaría de 5 días y estaría comprendida entre las 8:00 am y las 4:00 pm, dividiéndose en dos turnos:

- Viernes (matutino): peluquería.
- Viernes (vespertino): barbería.

Es menester resaltar que, los pasantes acompañaron a los participantes en el transcurso completo de la clase con el propósito de atender las necesidades que pudieran surgir durante el transcurso de la misma y, además, se encargaron de manejar la logística proveída por el Comité Internacional de la Cruz Roja (C.I.C.R) a saber:

- Servicio *delivery* de desayuno y almuerzo para los participantes.
- Kit de materiales necesarios para la formación.

Adicionalmente, durante ese periodo, los pasantes generaron un primer acercamiento con el facilitador Alexis Silva, quien se mostró receptivo con el proyecto y propició la inclusión de los integrantes con el resto de los beneficiarios de CECCA.

Al finalizar la jornada, los participantes reportaron a la encargada del proyecto por parte de Superatec, Jeannela Gavidía, los elementos más resaltantes de la primera jornada, a saber:

- La asistencia de sólo 6 de los 12 participantes beneficiarios.
- Falta de implementos para realizar el taller (secadores, planchas, tijeras, afeitadoras, etc.)

Homologación de talleres (Fase de ejecución)

Posteriormente, el día lunes 13 de agosto los pasantes sostuvieron una reunión con la Lic. Lyhin Fung donde se capacitaron en materia tecnológica para dictar los talleres relacionados con la ofimática y correspondencia (elementos básicos de hardware y software, Word, PowerPoint, Excel y Gmail).

Durante esta reunión se planteó dar continuidad al programa de homologación de talleres²¹, ahora en fase de ejecución, para ello la facilitadora Isamar Guaimacuto y los pasantes Daniely Figuera, Victor López se encargarían de dictar los talleres y recoger por medio de la experiencia los aspectos a mejorar de los mismos.

Es importante acotar que, este tipo de actividades se encuentra enmarcada dentro del objetivo *“Apoyar en la creación y el fortalecimiento de alianzas de Superatec”*. De igual manera, la ejecución de los talleres brindados por Superatec y el equipo de pasantes, permitieron comprender al grupo de participantes y sus dinámicas sociales, lo cual sería útil y nutritivo al momento de ejecutar uno de los roles del trabajador social como: *“dinamizador de procesos sociales-locales”*.

Estableciéndose así, reuniones de control los días 23 de agosto y 11 de septiembre, donde se reportaría a Lyhin Fung los aspectos más relevantes de la facilitación para aplicar los cambios necesarios, en tópicos como:

- El nivel de instrucción de los cursantes en materia de tecnología, esto permitiría adecuar los contenidos para una formación más personalizada.
- Recepción de las estrategias lúdicas por parte de los participantes, ello en función de consolidar un aprendizaje significativo²² en los beneficiarios.

Capacitación oficiada por el CICR

Durante los días 14 y 15 de agosto, el CICR capacitó en el centro de formación Antímamo, al personal Superatec en *“Comportamiento Seguro”* y *“Primeros auxilios”*, estos

²¹ Descrito en el Segundo momento.

²² Díaz Barriga (1998): establece que los *“Juegos relacionados con el tema”* y las *“dinámicas más amenas”* son herramientas que ayudan a fijar el conocimiento en los estudiantes, es decir, que propicia el aprendizaje significativo.

talleres tendrían por objeto fortalecer la alianza creada. Así pues, los pasantes con la previa invitación de la tutora institucional Jeannela Gavidia, pudieron formar parte del equipo capacitado. Así pues, nuevamente Superatec le permitió a los pasantes formarse, en esta oportunidad, en el área de salud y bienestar.

De estas jornadas se destacó qué, algunas de las prácticas realizadas por Superatec para la promoción de sus talleres, como lo son las visitas a comunidades de alta conflictividad social (violentas) pueden poner en riesgo la seguridad integral del personal Superatec.

De allí que, sea necesario identificar y aplicar un “comportamiento seguro” que permita mitigar los riesgos al momento de introducirse en la comunidad, tales como: generar previamente enlaces con líderes o vecinos e identificarse como institución beneficiaria.

Por otro lado, también se les capacitó sobre “primeros auxilios” donde se enseñaron las medidas a utilizar en caso de que las personas del entorno cercano sufran lesiones, accidentes o contraigan enfermedades que necesiten atención inmediata y no estén en la posibilidad de ser atendidos por la ayuda profesional de forma rápida, cabe destacar que esta capacitación es una de las más solicitadas a la Cruz Roja Venezolana.

Talleres de tecnología aplicada al emprendimiento y a los oficios “soporte técnico” y “peluquería y barbería”

Posterior a ello, los pasantes dictaron los talleres de tecnología a los grupos de “peluquería y barbería” y “soporte técnico”, siguiendo el cronograma establecido por Jeannela:

Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
			17/08/2018 Software y hardware
21/08/2018 PowerPoint	22/08/2018 Software y hardware	23/08/2018 PowerPoint	24/08/2018 Word I
28/08/2018 Word II	29/08/2018 Word I	30/08/2018 Word II	31/08/2018 Excel I
04/09/2018 Excel II	05/09/2018 Excel I	06/09/2018 Excel II	07/09/2018 Gmail
	11/09/2018 Gmail		
Grupo de Soporte Técnico		Grupo de Barbería y Peluquería	

Tabla 6. Horario de los beneficiarios del Proyecto Superatec-CICR

Así pues, durante el desarrollo de todos los talleres los pasantes enlazaron los contenidos tecnológicos al área de emprendimiento, y más específicamente, al oficio que aprendían, respectivamente. Teniendo así que los talleres de:

- Software y hardware: permitieron establecer un punto de inicio en tanto se pudo diagnosticar el nivel de conocimiento de los beneficiarios, elementos de conflictividad u oportunidad durante el desarrollo del taller, la disposición de los participantes de seguir instrucciones, manejo adecuado del fracaso, apertura para resolver dudas en conjunto con el facilitador, etc.

Cabe destacar, que el 22 de julio del 2018 los pasantes detectaron que una beneficiaria reiterativamente se quejaba de las actividades realizadas, evitaba cumplir con los ejercicios programados y retaba las directrices de los facilitadores de forma abierta, situación que pronto imitaron sus compañeros.

Al culminar el taller los pasantes se reunieron con dicha participante y le motivaron a usar su conocimiento para apoyar a los beneficiarios cuya curva de aprendizaje era menor, de esto resultó que la participante se convirtiera en un elemento de apoyo para los pasantes el resto de las clases.

- PowerPoint: en este taller se midieron las expectativas que tenían sobre el uso de los conocimientos adquiridos en los oficios (peluquería y barbería y soporte técnico) a través de la herramienta de diseño: PowerPoint.

Así pues, se les pidió a los participantes crear logos alusivos al emprendimiento que quieren sostener, además de crear un catálogo de servicios que pudiesen ofrecer en su emprendimiento, ello con finalidad de que los beneficiarios puedan estructurar su idea de negocio.

- Word I y II: durante el desarrollo de esta actividad los pasantes “activaron” a los beneficiarios por medio de una actividad lúdica donde debían escribir el nombre de objetos, situaciones o personas relacionadas al oficio que cursaban, siendo premiados los participantes más rápidos, luego de captar su atención, se les impulsó a crear un currículum vitae para conducirlos al mercado laboral formal.
- Excel I y II: por medio de esta herramienta se les enseñó a los pasantes los elementos administrativos básicos de los negocios, tales como: el proceso de facturación, suma de

costos, fórmulas para automatizar la reconversión cambiaria de Bolívares Fuertes a Bolívares Soberanos y viceversa.

Mientras se realizaba el ejercicio de reconversión monetarias se constató la dificultad y el desconocimiento que tenían los participantes para crear cifras seguidas de cero (multiplicar y dividir en múltiplos de 10), esto les dificultaba calcular el valor real de los productos.

En este contexto, resulta importante la acotación del grado de incidencia del nivel de desescolarización de los participantes, lo cual convertía una tarea sencilla, a primera vista, en una asignación compleja que era capaz de generar el sentimiento de frustración en más de un participante.

- Gmail: por medio del cual se les enseñó cómo clasificar correos, crear difusión de mensajes para promocionar sus servicios, como discriminar los correos necesarios y los correos de *spam*, etc.

Sobre el desarrollo de los talleres de formación tecnológica es necesario realizar tres acotaciones, la primera es que mientras los pasantes llevaban a cabo las actividades de facilitación, el personal de la sede central asistía rotativamente a la institución con el propósito de apoyar a los facilitadores en algunas áreas, tales como: realizar vigilancia de las instalaciones, trabajo de secretaria, facilitar información a visitantes y, con menor frecuencia, apoyar en el área logística.

En segundo lugar, se tiene una eventualidad ocurrida al finalizar la jornada del día 31 de agosto del 2018, momento en que los beneficiarios del programa se reunieron con los pasantes para exponer, de acuerdo a su *verbatim*, “irregularidades con la comida” por parte de Génesis Salazar (persona que asistió ese día para realizar el apoyo a los facilitadores), a partir de ello, los pasantes optaron por realizar un diagnóstico sobre la situación con la finalidad de resolver el conflicto, del diagnóstico resultó que:

- Durante la entrega del almuerzo, a los beneficiarios se les había notificado que el recurso se había agotado, sin embargo, más tarde Génesis Salazar se retiró de la institución con dos almuerzos, la situación fue atestiguada por 5 beneficiarios del proyecto.

De allí que, los pasantes reportaran la situación a su supervisora inmediata Jeannela Gavidia, para generar por parte de Superatec una respuesta adecuada a la situación.

Adicionalmente, se conversó con los beneficiarios para atenuar la tensión generada en la institución.

En este punto, es preciso resaltar la relevancia de los incidentes presentados anteriormente, lo cual evidencia cómo Superatec atiende las demandas suscitada por los beneficiarios, teniéndose que:

- En ambos hechos, fueron expuestos los mecanismos que utiliza Superatec para canalizar las demandas de sus beneficiarios. Así pues, los conflictos que alteran la dinámica habitual del entorno son resueltos de forma interna, es decir, solo se involucra el personal pertinente, a saber: supervisores a cargo y la gerente general de la organización.

Por último, la 2da semana de septiembre, específicamente el día miércoles 5, los beneficiarios, nuevamente, les manifestaron a los pasantes que desde el inicio de esa semana las bebidas no “rendían”²³ como en las semanas anteriores, sin embargo, los pasantes, al no tener evidencia de ello, se limitaron a escuchar la queja y prometer estar más atentos al desarrollo de la distribución de comida.

Así pues, el día viernes 7 de septiembre los pasantes se percataron que detrás de la papelería se encontraba 1lt de refresco, que compartía las características del servicio delivery contratado por el CICR para los beneficiarios del proyecto, a saber: presentación, sabor y temperatura.

En este lamentable escenario, se evidencia cómo las miserias humanas logran calar en el área laboral y logran afectar tanto la imagen personal de los involucrados como de la organización si ésta no actúa de acuerdo a los valores que profesa como la integridad. Así pues, más allá de un contexto tan convulsionado como el padecido por Venezuela en la actualidad, esta grave falta de ética profesional no logra justificarse en un entorno formación laboral y, sobre todo humana, como el ofrecido por organizaciones como Superatec.

²³ Las comillas aluden al verbatim de los beneficiarios del proyecto del CICR-Superatec.

Taller de negociación y resolución de conflicto

El día 10 de septiembre los pasantes estuvieron a cargo de facilitar el taller de negociación y resolución de conflicto, correspondiente al penúltimo taller de formación humana.

Aunque este tópico se había trabajado anteriormente con el grupo de participantes del curso “*Cuidadores y monitores geriátricos de familia*” del Instituto Tobías, este taller presentó particularidades que lo resaltan del impartido en el primer momento, a saber:

➤ Primordialmente, el taller fue adaptado al grupo de jóvenes pertenecientes al programa de formación. Por ello, las dinámicas lúdicas protagonizaron la herramienta de aprendizaje, permitiendo así, la internalización de la temática abordada y, además, de otros tópicos propuestos por los participantes como: las emociones, sentimientos y derivados.

➤ A pesar de encontrarse, en principio, reticentes e, inclusive, predispuestos al abordaje del tema por causa de los eventos ocurridos con anterioridad, los participantes participaron activamente en las estrategias lúdicas propuestas para ellos como la realización de sociodramas que le permitieran identificar las respuestas saludables y no saludables a los conflictos que se les pudiesen presentar en el área de trabajo y en la cotidianidad de los días.

➤ Aprendizaje significativo.

➤ A modo de cierre, el equipo de pasantes decidió echar mano de la herramienta del “*feedback*”²⁴ sobre el taller expuesto y el ciclo completo de formación. Todo ello, motivado a las características vitales de crecimiento personal y de aprendizaje que posee esta herramienta según Juwah et al, (2004), a saber:

➤ **Facilitar el desarrollo de la auto-evaluación (reflexión) en el aprendizaje:**

Los participantes verbalizaron cómo el curso de formación había trascendido sus vidas y calado en su visión de futuro.

➤ **Estimular el diálogo con profesores y pares sobre el aprendizaje:** Tanto el equipo de pasantes (facilitadores) como los participantes del curso pudieron hablar brindar su perspectiva referente a la enseñanza brindada a lo largo del curso. Así pues, los participantes expresaron la confianza y el *rapport* generado

²⁴ La retroalimentación expresa opiniones, juicios fundados sobre el proceso de aprendizaje, con los aciertos y errores, fortalezas y debilidades de los estudiantes.

de su parte hacia los facilitadores y, éstos últimos, verbalizaron el crecimiento que los participantes habían tenido durante el mes de formación.

- **Ayudar a clarificar lo que es un buen desempeño (las metas, criterios y estándares esperados):** Durante el transcurso del taller, y, esencialmente, en la técnica aplicada del sociodrama, los participantes pudieron evidenciar los objetivos a trazarse y visión de negocio con su emprendimiento, además, de los comportamientos y acciones a evitar en ésta y otras áreas de su vida.
- **Brindar oportunidades para cerrar la brecha entre el desempeño actual y el deseado:** La motivación e impulso por alcanzar su idea de negocio o emprendimiento con el oficio aprendido, no dejó de estar en la mesa durante la retroalimentación. Análogamente, los participantes pudieron darse cuenta de la posibilidad y oportunidad que se les brindó y que, además, ellos mismos terminaron de construir y forjar con lo aprendido en el curso.
- **Entregar a los alumnos información de alta calidad sobre su aprendizaje; estimular creencias motivacionales positivas y autoestima:** El equipo de pasantes también le hicieron saber a los beneficiarios del curso, las fortalezas que individualmente poseían y como podían aprovecharlas en su futuro laboral, también se les indicó las áreas de oportunidades que debían desarrollar para crecer profesional y personalmente.

Con este último taller se cerró el proceso de pasantías profesionales, no obstante, como los pasantes formaron parte de la plantilla de facilitadores en los proyectos de “Cuidadores y monitores geriátricos de familia” y “Proyecto piloto de capacitación para jóvenes desescolarizados en alianza con el Comité Internacional de la Cruz Roja” fueron invitados a los respectivos actos de certificación de los graduandos, el día 21 y 28 de septiembre, respectivamente.

Ahora bien, una vez culminada la sistematización de la experiencia Superatec, es esencial destacar la “novedad” que resulta ser la RSE para el campo habitual del trabajo social, el cual, aún con el pasar de los años, no se ha decidido del todo a sobrepasar las fronteras que la disciplina misma se ha establecido, a saber: la esfera pública.

La articulación entre la Responsabilidad Social Empresarial y el Trabajo Social:

Desde hace un tiempo, la esfera empresarial ha ido demostrando, con pasos pequeños pero firmes, cómo sus acciones son capaces de trascender sus propias fronteras, es decir, sus prácticas pueden ir más allá de sus funciones básicas y de lo determinado por las leyes.

De esta forma, las acciones trascendentales de la empresa les han abierto las puertas a nuevos profesionales, aun, cuando éstos no se encuentren, directamente, vinculados con la dinámica principal de la empresa. Y es aquí, donde el trabajo social puede brindarse la oportunidad de ampliar sus campos de actuación sin perder su objetivo principal: la búsqueda del bienestar social.

Por tanto, el trabajador social, primeramente, debe replantearse sus quehaceres acostumbrados y apostar por un escenario provechoso, pero poco explorado. De esta forma, el profesional de esta disciplina debe permitirse crecer y ampliar sus horizontes, es decir, adentrarse en novedosas alternativas de bienestar social ofrecido por diversos espacios del ámbito privado, como las clásicas empresas y, en este caso, las Organizaciones de Desarrollo Social como Superatec.

En este contexto, el encuentro trabajo social—área de RSE, representa un hecho factible, debido a la convergencia de objetivos que ambos persiguen, a saber: la búsqueda del desarrollo humano, primordialmente.

En este punto, son conocidos y comprendidos los motivos por los cuales el trabajo social persigue el bienestar y, por tanto, el desarrollo humano. Sin embargo, también, es menester recordar el por qué el sector privado, especialmente las empresas o las organizaciones buscan tales objetivos.

“...Con la RSE se recupera con una enorme frescura la idea de la empresa como una institución que, además de tener responsabilidades y obligaciones legítimas ante sus accionistas, sería también responsable de los impactos sociales y ambientales de sus actividades. Unas responsabilidades que van más allá del cumplimiento de las leyes y de las normas que regulan el desarrollo de los negocios, por entenderse que las empresas no pueden quedarse al margen de los problemas y retos a los que se enfrenta la sociedad, y que la razón económica no puede justificar unas desigualdades hirientes y la exclusión

social de grupos de personas cada vez más amplios en todos los países desarrollados.”
(Perdiguero, 2003: 17-18)

Ante esto, además de perseguir sus objetivos principales, la empresa **voluntariamente** decide trascender al brindarles respuestas necesarias a la sociedad y el medio ambiente, por el impacto de sus operaciones. Por esta razón, es necesario el perfil de un profesional que calce perfectamente en tales fines, pues, las empresas y las organizaciones ha decidido salir de sus fronteras corporativas, con el propósito de aportarle a su entorno algo más que un producto.

En este sentido, la invitación a estas prácticas concierne al trabajador social, pues, su perfil se encuentra orientado a buscar métodos, opciones y/o alternativas que confluyan en el bienestar social. Todo ello motivado a que, estas nuevas formas de gestión empresarial están introduciendo y haciendo suyos conceptos reconocibles para los trabajadores sociales tales como: acción social, voluntariado, relaciones con la comunidad, integración. Y, es precisamente aquí, donde la profesión de trabajo social tiene la posibilidad de incorporar su “experticia” de forma que pueda colaborar en la transformación.

De esta manera, el trabajador social debe saberse apto para responder a la realidad desde diferentes alternativas y opciones, más allá de la inclinación de sus pensamientos, pues, si algo ha aprendido el profesional durante su formación es que la realidad es dinámica, cambiante y, por ende, el Estado no posee todas las respuestas a las cuantiosas demandas que se van formulando sin medida y con urgencia.

Por ello, el trabajador social debe estar en la capacidad de buscar el bienestar más allá de sus acostumbradas fronteras, porque los tiempos cambian y, por lo tanto, la realidad también, se sigue persiguiendo la evolución y el desarrollo, pero... ¿qué tan distinto será el resultado si el procedimiento siempre es igual?

Conclusiones

El desarrollo social ha sido el objetivo primordial de numerosas prácticas humanas desde tiempo inmemorables. Por esta razón, el ser humano ha buscado innovar en sus acciones cotidianas, con el propósito de generar resultados que materialicen el anhelado bienestar humano en todas sus generaciones.

Bajo esta premisa, es esencial recordar el desarrollo sostenible, el cual ha buscado concretarse, a nivel mundial, a través de diversas prácticas, normativas e iniciativas creadas por parte de los Estados e instituciones privadas comprometidas voluntariamente con el alcance de este objetivo, entre los más notables se encuentran: el Pacto Global (1999), los Objetivos del Milenio (2000), el marco de los Principios Rectores para Empresas (2011) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS, 2015).

En tal sentido, el abordaje legal del presente informe, expuso la iniciativa del Pacto Global, el cual viene a significar una política de diálogo mundial que persigue el alcance del desarrollo sostenible, a través del logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales, a su vez, se han posicionado como el principal horizonte de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

En este contexto, el abordaje teórico permitió demostrar cómo los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, establecidos por la ONU en 2015 y puestos en vigencia a partir del año 2016, persiguen el desarrollo sostenible girando en torno al eje de las 5 P: Planeta, Personas, Prosperidad, Paz y Partnerships (Alianzas).

De esta forma, los Objetivos de Desarrollo Sostenible han logrado convertirse, tanto para organismos privados como públicos, en un horizonte que permitiría el alcance del desarrollo óptimo del ser humano. De allí que, la consolidación de estos objetivos se cristalice, primeramente, mediante prácticas de RSE, lo cual, a su vez, permite la apertura de nuevos espacios para el área social.

A partir de entonces, las iniciativas de RSE se han caracterizado, principalmente, por brindarle respuestas al entorno donde impactan sus operaciones, voluntariamente. De esta forma, y con miras hacia el alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, las instituciones privadas

han ejecutado acciones de índole social, ambiental o económico, haciendo de la RSE una práctica adicional de la empresa o, también, convirtiendo esta iniciativa voluntaria en el eje central o el motor de vida de la institución privada, como es el caso de la Organización de Desarrollo Social Superatec.

Bajo este espectro, fue posible observar cómo Superatec ha logrado, desde sus inicios en 2002 como iniciativa de Responsabilidad Social Individual, transformarse en una iniciativa de RSE encargada de “Transformar la vida de personas y comunidades populares, creando oportunidades de superación, mediante la formación tecnológica, humana y laboral”. Superatec (S/F).

Como resultado, la organización ha logrado cimentar y respaldar sus prácticas en el abordaje teórico expuesto a lo largo del presente informe, exponiendo así, resultados fructíferos y palpables, en cuanto a los proyectos ejecutados por Superatec y sus aliados (Instituto Tobías y el Comité Internacional de la Cruz Roja, respectivamente) entre los meses de mayo hasta septiembre de 2018.

Por tanto y durante la ejecución de los mismos, los pasantes, a través de su experiencia, pudieron evidenciar cómo ambos proyectos permitieron darle cumplimiento a los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible, los cuales fungen como horizonte para el accionar de Superatec:

✓ **Educación de calidad (Correspondiente al 4to. ODS):**

Durante el curso de “*Formación de Cuidadores y monitores geriátricos de familia*” en alianza con el Instituto Tobías y el “*Proyecto piloto de capacitación para jóvenes desescolarizados*” en alianza con el Comité Internacional de la Cruz Roja (C.I.C.R), fueron formados 41 jóvenes y adultos en total, en el área humana, laboral y tecnológica, con el propósito de brindarles la oportunidad de obtener trabajos decentes o lograr su propio emprendimiento, de acuerdo a los oficios aprendidos (Cuidador y monitor geriátrico familiar; barbería y peluquería; Soporte técnico).

✓ **Trabajo decente y crecimiento económico (Correspondiente al 8vo. ODS):**

Además de lo anteriormente planteado, la ejecución de ambos proyectos permitió la reducción de desempleo y tiempo mal aprovechado, principalmente, en jóvenes que no se encontraban empleados, ni estudiando ni recibiendo algún tipo de curso de formación.

✓ **Reducción de desigualdades (Correspondiente al 10mo. ODS):**

Ambos proyectos permitieron potenciar y promover la inclusión social y económica de cada uno de los beneficiarios, indistintamente de su edad, sexo, raza, situación económica o discapacidad.

Así, el curso de “*Formación de Cuidadores y monitores geriátricos de familia*” en alianza con el Instituto Tobías, tuvo un grupo de participante heterogéneo en cuanto a las edades de los mismos, pues, el rango de edad se encontraba entre los 20 años hasta los 65 años, aproximadamente.

En cuanto, al “*Proyecto piloto de capacitación para jóvenes desescolarizados*” en alianza con el Comité Internacional de la Cruz Roja (C.I.C.R), el grupo de jóvenes participantes provenían de comunidades de escasos recursos.

✓ **Alianzas para lograr los objetivos (Correspondiente al 17mo. ODS):**

Las alianzas creadas en cada proyecto permitieron el intercambio de conocimientos en diferentes áreas, especializaciones y recursos financieros, con el propósito de generar un impacto social en la vida de cada participante y su comunidad (beneficiarios indirectos).

Para cerrar, es esencial resaltar cómo las vivencias de este proceso de pasantías, les permitieron a los pasantes comprender la articulación y vinculación entre todo lo que sumergen las prácticas innovadoras de la RSE y todos los componentes prácticos del Trabajo Social, donde el profesional de esta disciplina es capaz de generar el bienestar social que representa su razón de ser, a través de programas y proyectos contenidos en las iniciativas de RSE. De ahí que, tal accionar institucional podría enriquecerse, aún más, con el valioso aporte de la puesta en acción de los roles del trabajador.

De esta forma, se vuelve perentoria la necesidad de apreciar, desde el trabajo social, la apertura de estos nuevos espacios como inestimables oportunidades que permitirán transformar pequeñas intenciones de bienestar en acciones de alto impacto.

Recomendaciones

La premisa del “Saber haciendo” define, idóneamente, el proceso de pasantías expuesto con anterioridad, y ello, motivado a la vasta experiencia y, sobre todo, comprensión de la misma que los pasantes pudieron acumular en los 4 meses de pasantías cumplidos satisfactoriamente en más de 384 horas académicas, con respecto a todo lo que se halla inmerso en el tópico de la Responsabilidad Social Empresarial y la vinculación de éste con la práctica del trabajo social.

De esta manera el camino recorrido antes, durante, e inclusive, después de las pasantías profesionales en la Organización de Desarrollo Social Superatec permitió que el equipo de pasantes pudiese enriquecerse humana, profesional y laboralmente, lo cual, análogamente, permitió detectar áreas de oportunidades que bien pudiesen ser aprovechadas, teniéndose entonces las siguientes recomendaciones:

1. Explorar nuevas perspectivas del área social:

- Por ser el trabajo social una disciplina que persigue el bienestar social, el compendio académico debe adecuarse a las tendencias emergente que converjan con el objetivo de alcanzar el desarrollo humano en todas sus generaciones, a través del conocimiento y aprendizaje sobre tópicos primordiales como el desarrollo sostenible y los 17 objetivos que permiten materializarlo; las prácticas de la RSE; Pacto global, entre otros.
 - Al ser la realidad dinámica y cambiante, la herramienta de la innovación es necesaria para la creación de nuevas alternativas ante las problemáticas sociales actuales. Por tanto, la creación de una línea de investigación que vele por descubrir y explorar prácticas de gestión y herramientas de innovación social.
 - Realizar cursos o foros en alianza con organizaciones de fines sociales, con el fin de ofrecerles a los estudiantes y demás asistentes nuevas perspectivas que contribuyan a crear prácticas novedosas en el quehacer profesional.
- Todo ello, para maximizar los impactos causados y disminuir los gastos operativos que se pudieran requerir para tales fines.

2. Mayor aprovechamiento del perfil del trabajador social durante el proceso de pasantías:

- Motivado al perfil del trabajador social como profesional capaz de diseñar, ejecutar y brindarle seguimiento a un proyecto, Superatec podría a los próximos pasantes en actividades inherentes a la ejecución de proyectos, permitiéndoles así realizar: diagnóstico de necesidades, planificación, ejecución, seguimiento, control y cierre.

Todo ello, con el propósito de obtener información expedita que permita mejorar la toma de decisiones para proyectos posteriores.

- El trabajador social puede apoyar en la creación de indicadores de cantidad y tiempo de las metas para facilitar su análisis y seguimiento. A saber:
 - Existente: Acceder a nuevas tecnologías.
 - Recomendada: Aumentar a (*X*) la cantidad de softwares y plataformas tecnológicas aplicadas para facilitar la gestión interna de la institución en un plazo de (*X* meses)
 - Existente: Captar un mayor número de empresas nacionales para la recaudación de fondos.
 - Recomendada: Captar a (*X*) patrocinadores nacionales e internacionales en un plazo de (*X tiempo*)

3. Delimitar oportunamente los objetivos y metas planteadas

- Motivado a la caótica dinamicidad de la realidad actual venezolana, que dificulta cada vez más mantener una estabilidad institucional. Superatec debe plantearse el plazo de sus objetivos, debido a que en el transcurso del periodo bianual las metas a veces quedan relegadas por objetivos a corto plazo que constantemente surgen en el contexto venezolano. Esto se traduce en el incumplimiento de objetivos planteados, para cumplir algunos inexistentes. Así pues, replantearse los objetivos en cortos periodos de tiempo permitiría a la organización adecuar su rumbo según lo demande el contexto venezolano.

Referencias consultadas

- Ander-Egg** (2013) *Diccionario de Trabajo Social*. Recuperado en: <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>
- Ander Egg** (1991) “*El taller: una alternativa de renovación pedagógica*”. Magisterio del Río de la Plata. Buenos Aires, Argentina.
- Asamblea General de las Naciones Unidas** (1948). *Declaración Universal De Derechos Humanos*. Resolución 217 A. Recuperado en: https://es.wikisource.org/wiki/Declaración_Universal_de_los_Derechos_Humanos
- Banco Mundial** (2000) *En el Umbral del Siglo XXI*. Editorial Mundi-Prensa. Madrid, España. Recuperado en: <http://documentos.bancomundial.org/curated/es/961441468149961994/pdf/192790SPANISH0WDR0199902000.pdf>
- Barriga, F. y Hernández, G.** (Ed. 2) (2002) *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: Una interpretación constructivista /por Frida Díaz Barriga Arceo y Gerardo Hernández Rojas*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado en: <http://mapas.eafit.edu.co/rid=1K28441NZ-1W3H2N9-19H/Estrategias%20docentes%20para-un-aprendizaje-significativo.pdf>
- CANTV** (2005) *Más de 300 jóvenes recibieron certificados de formación de Superatec*. Recuperado en: <http://www.cantv.com.ve/seccion.asp?pid=&sid=1062¬id=2443>
- Caracas Digital** (2010) *Superatec: más de 1.000 nuevos jóvenes certificados en este año académico*. Recuperado en: <http://www.caracasdigital.com/index.php?keyword=TI&x=2192>
- Carrasco, J.** (2009) *Empresa y Trabajo Social, ¿una relación de ida y vuelta?*. Recuperado en: https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1499/Hum8_art2.pdf
- Centra RSE** (2006). ¿Qué es RSE? Recuperado en: https://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf
- Centro de Creación y Desarrollo de la Iniciativa Empresarial Sustentable, CEDIE** (S/F) *Nosotros*. Recuperado en: <http://cedie.org.ve/informacion-institucional/>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860. Asamblea Nacional Constituyente. Caracas, Venezuela, 30 de diciembre de 1.999.

- Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (CMMAD, 1987) *Nuestro futuro coman: el informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo*. Recuperado en: <http://www.fao.org/docrep/s5780s/s5780s09.htm>
- De Castro, M. Entrevista no estructurada. Personal. Realizada el 10 de julio del 2018. Expuesta en la Sistematización de la experiencia: segundo momento.
- Decolores (2011). *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado en: <http://www.decolores.com.ve/responsabilidad.htm>
- Disruptivo (S/F). *¿Qué es el emprendimiento social?* Recuperado en: <http://disruptivo.tv/que-es-emprendimiento-social/>
- Dividendo Voluntario (2008). *Parodien y Superatec recibieron donación de Vepica*. Recuperado en: <http://www.dividendovoluntario.org/prodein-y-superatec-recibieron-donacion-de-vepica/>
- Duncan (S/F) *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado en: http://www.duncan.com.ve/emp_compromiso.php
- Durán, K. (2017) Fundación la Salle y Superatec inaugurarán centro de inclusión digital. *Diario de los Andes*. Recuperado en: <http://diariodelosandes.com/site/fundacion-la-salle-superatec-inauguraran-centro-inclusion-digital.html>
- East web side (2013). Superatec estrena junta directiva: <http://www.eastwebseite.com/superatec-estrena-nueva-junta-directiva.html>
- Emprendo Venezuela (2012). *Superarse es la clave para aprender a emprender*. Recuperado en: <http://www.emprendovenezuela.net/2012/01/superarse-es-la-clave-para-aprender.html>
- Escalona, T (S/F) *Marco Teórico de una Tesis – 6 Razones Para Usar el Marco Teórico*. Recuperado en: <http://aprenderlyx.com/marco-teorico-de-una-tesis-ejemplo/>
- Fondo del Desarrollo Sostenible (S/F) *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado en: <http://www.sdgfund.org/es>
- Foro Internacional de Líderes Empresariales (S/F), *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado en: <http://www.eumed.net/libros/2008c/436/Concepto%20de%20responsabilidad%20social%20empresarial.html>
- Franco, C (S/F) *Dinámica de construcción de una nueva sociedad desde los negocios*. United States- Interamerican Community Affairs. Colombia

- Froebel**, (1826). *El taller educativo. ¿Qué es? Fundamentos, cómo organizarlo y dirigirlo, Cómo evaluarlo. Aula Abierta: Magisterio.*
- Fundación Polar** (S/F) *Capacitación para el Trabajo y el Emprendimiento*. Recuperado en: <http://www.fundacionempresaspolar.org/home/desarrollo-comunitario--3/capacitaci%C3%B3n-para-el-trabajo-y-el-emprendimiento--2>
- Gavidia, Jeannela** (13 de julio del 2018). *Entrevista online*. Anexado en el presente Informe. Caracas, Venezuela.
- Giménez, C. y Mireya, V.** (2013) *En torno a Venezuela*. Fundación Mercantil. Caracas, Venezuela.
- González, M.** (S/F). *El Concepto del Taller*. Recuperado en: http://acreditacion.unillanos.edu.co/CapDocentes/contenidos/NESTOR%20BRAVO/Segunda%20Sesion/Concepto_taller.pdf
- Inspirarse** (S/F) *Sobre InspiraRSE*. Recuperado en: inspirarnos.wordpress.com
- Instituto Tobías** (S/F) *Nosotros*. Recuperado en: <http://institutotobias.org/quienes-somos/>
- ISUM** (2016). *Superatec se encuentra ofreciendo sus programas y talleres en el ISUM*. Recuperado en: <http://www.isumextension.com.ve/819-revision-v1>
- Jara, Oscar** (2003) *Para sistematizar experiencias*. Selección de lecturas sobre sistematización. La Habana: CIE Graciela Bustillos| Asociación de Pedagogos de Cuba, 2003
- Jeffry, A.** (2008) *Compendio de definiciones del concepto "innovación" realizadas por autores relevantes: diseño híbrido actualizado del concepto*. Recuperado en: 28232905_Compendio_de_definiciones_del_concepto_innovacion_realizadas_por_autores_relevantes_diseno_hibrido_actualizado_del_concepto
- Jiménez y Vargas** (2013) *Red Española del Pacto Mundial*. Recuperado en: <https://www.pactomundial.org/red-espanola-del-pacto-mundial/>
- Karley Durán** (2017). *Superatec inaugura un Centro de Formación en Boconó*. Diario Los Andes. Recuperado en: <http://diariodelosandes.com/site/tag/bocono/page/19/>
- Kelsen, H.** (1982) *Teoría pura del Derecho*. Recuperado en: <http://cvperu.typepad.com/files/libro-teoria-pura-del-derecho-hans-kelsen.pdf>
- Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación*. Gaceta Oficial N° 39.575. Asamblea Nacional de Venezuela. Caracas, Venezuela 16 de diciembre de 2010.

- Ley Orgánica de Educación*. Gaceta N°: 5.929. Asamblea Nacional de Venezuela. Caracas, Venezuela, 15 de agosto del 2009.
- Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT)*. Decreto N° 8.938. Presidencia de la Republica (Vía habilitante). Caracas, Venezuela, 30 de abril de 2012
- Méndez, Charo (2008) *Responsabilidad Social de Empresarios y Empresas en Venezuela durante el siglo XX*. Editorial: Strategos Consultores. Caracas, Venezuela
- Miró, J. (1944) *La Investigación Descriptiva*. Recuperado en: <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>
- Mujica, N y González, S (2010) *El concepto de desarrollo: posiciones teóricas más relevantes*. Revista Venezolana de Gerencia v.15 n.50. Maracaibo, Venezuela. Recuperado en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000200007
- Nelson, R.R. (1997) *Compendio de definiciones del concepto "innovación" realizadas por autores relevantes: diseño híbrido actualizado del concepto*. Recuperado en: [28232905_Compendio_de_definiciones_del_concepto_innovacion_realizadas_por_autores_relevantes_diseno_hibrido_actualizado_del_concepto](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000200007)
- Normativa de Pasantías de la Escuela de Trabajo Social* (2015). Consejo de Escuela de Trabajo Social. Caracas, Venezuela
- Organización de Naciones Unidas (2003) *Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción*. Recuperado en: https://www.unodc.org/pdf/corruption/publications_unodc_convention-s.pdf
- Organización de Naciones Unidas (1992) *Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo*. Recuperado en: <http://www.un.org/spanish/esa/sustdev/documents/declaracionrio.htm>
- Organización de Naciones Unidas (2012) *Desarrollo*. Recuperado en: <http://www.un.org/es/sections/what-we-do/promote-sustainable-development/>
- Organización Internacional del Trabajo (1998) *Principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento*. Recuperado en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_467655.pdf
- Perdiguero, T. (2003) *La Responsabilidad Social De Las Empresas en un Mundo Global*. Editorial: Anagrama. Barcelona, España.

- Pes, A.** (2015) *Los Objetivos de Desarrollo Social se consolidan como el horizonte de la Responsabilidad Social Empresarial.* Recuperado en: <https://www.pactomundial.org/2015/04/los-objetivos-de-desarrollo-sostenible-son-el-horizonte-de-la-responsabilidad-social-empresarial/>
- RSE Venezuela** (2009) *El valor de la educación en tiempos de pobreza.* Recuperado en: https://issuu.com/rseweb/docs/revista_rse_venezuela_ed2
- Santalla, Z.** (2003). *Guía para la elaboración formal de reportes de investigación.* Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Silva, M.** (2012). *Superatec: Creando Oportunidades de Superación a través del Empleo para Jóvenes en riesgo social.* Recuperado en: <https://www.changemakers.com/es/economicopportunity/entries/superatec-creando-oportunidades-de-superaci-n-trav-s-de>
- Souquett, M** (2016). *Para impulsar el emprendimiento Superatec inauguró su centro número 20 en Chapellín.* Diario: *Analítica.* Recuperado en: <http://www.analitica.com/emprendimiento/superatec-inauguro-su-centro-nro-20-en-chapellin/>
- Superatec** (2015) *Informe de Gestión.* Caracas, Venezuela. Recuperado en: <http://superatec.org.ve/wp-content/uploads/2018/08/Informe-de-Gestion-2015.pdf>
- Superatec** (2017) *Informe de Gestión.* Caracas, Venezuela. Recuperado en: <http://superatec.org.ve/wp-content/uploads/2018/08/Informe2017-1.pdf>
- Superatec** (2016) *Metas Bianuales 2016-2018.* Caracas, Venezuela.
- Superatec** (S/F) ¿Quiénes somos? Recuperado en: <https://superatec.org.ve/quienes-somos>
- Superatec** (2016) *Superatec 14 años transformando vida.* Recuperado en: <http://superatec.org.ve/superatec/superatec-14-anos-transformando-vidas/>
- Superatec** (2016) *Superatec inaugura el centro de formación N° 21 en Bellas Artes.* Recuperado en: <http://superatec.org.ve/superatec/superatec-inaugura-el-centro-de-formacion-n-21-en-bellas-artes/>

Tecnología Hecha palabra (2011). *Centro Integral Comunitario Camurí Grande lanza programa de tecnología para la Parroquia Naguayatá*. Recuperado en: <http://www.tecnologiahechapalabra.com/tecnologia/genesis/articulo.asp?i=6020>

UCV (1998) *Reglamento Académico para las Pasantías Estudiantiles Universitarias en Empresas e Instituciones*. Caracas, Venezuela.

ANEXOS

ANEXO N°1
Listado de asistencia Instituto Tobías

Listado de asistencia taller de resolución y conflicto.

Apellido	Nombre	Miércoles 20 de Junio de 2018
Escobar	María Eugenia	Asistió
Figueroa	María Eugenia	Asistió
Huice	Yurimar	Asistió
Misel Figueroa	Mirla	Asistió
Montoya	Jorge Luis	Asistió
Plaza	Rene	Asistió
Pomares	Ana Esther	Asistió
Rendón	Carmen	Asistió
Rodríguez	María Rosa	Asistió
Rondón	Yolimar	Asistió
Cisneros	María	Asistió
Contreras	Irma	Asistió
Cova	Francis	Asistió
Fontana	Dagnely	Asistió
Martinez	Karen	Asistió
Muñoz	Adosely	Asistió
Anselmi	Maria Edith	Asistió
Antakli	Nouha	Asistió
Garcia	Edita	Asistió
Monsalve	Nerio	Asistió
Parra	Darsy	Asistió
Pertuz	Carolina	Asistió
Rojas	Adriana	Asistió
Romero	Odalys	Asistió
Sánchez	Yarelis	Asistió
Saviñón	Perla	Asistió
Solorzano	Francys	Asistió

Facilitadores:

- Gavidia Jeannela
- Figuera, Daniely
- López, Victor

Lista de asistencia Formación tecnológica

Centro de formación Bellas Artes.

Beneficiarios: Instituto Tobías.

Apellido	Nombre	27-jun	04-jul	11-jul	12-jul	17-jul
Escobar	María Eugenia	Asistió	Asistió	No asistió	Asistió	Asistió
Figueroa	María Eugenia	Asistió	Asistió	Asistió	No asistió	Asistió
Huice	Yurimar	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió	No asistió
Misel Figueroa	Mirla	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió
Montoya	Jorge Luis	Asistió	Asistió	No asistió	Asistió	Asistió
Plaza	Rene	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió
Pomares	Ana Esther	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió
Rendón	Carmen	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió
Rodríguez	María Rosa	Asistió	No asistió	Asistió	No asistió	Asistió
Rondón	Yolimar	No asistió	Asistió	No asistió	Asistió	No asistió

Facilitadora: Daniely Figuera.

Lista de asistencia Formación tecnológica

Centro de formación Petare.

Beneficiarios: Instituto Tobías.

Apellido	Nombre	27-jun	04-jul	11-jul	12-jul	17-jul
Cisneros	María	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió
Contreras	Irma	Asistió	No asistió	No asistió	No asistió	No asistió
Cova	Francis	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió
Fontana	Dagnely	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió
Martinez	Karen	Asistió	No asistió	Asistió	No asistió	Asistió
Muñoz	Adosely	Asistió	Asistió	Asistió	No asistió	Asistió

Facilitador: Victor López

Lista de asistencia Formación tecnológica

Centro de formación Castellana.

Beneficiarios: Instituto Tobías.

Apellido	Nombre	27-jun	04-jul	11-jul	12-jul	17-jul
Anselmi	Maria Edith	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió
Antakli	Nouha	Asistió	Asistió		Asistió	Asistió
Garcia	Edita	Asistió	No Asistió	No Asistió	No Asistió	No Asistió
Monsalve	Nerio	Asistió	No Asistió	Asistió	Asistió	Asistió
Parra	Darsy	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió
Pertuz	Carolina	Asistió	No Asistió	Asistió	Asistió	Asistió
Rojas	Adriana	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió
Romero	Odalys	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió
Sánchez	Yarelis	Asistió	No Asistió	Asistió	Asistió	No Asistió
Saviñón	Perla	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió
Solorzano	Francys	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió	Asistió

Facilitadora: Luisana Padrón

ANEXO N°2
Informe final del Instituto Tobías

Módulo de tecnología para estudiantes del curso de cuidadores de pacientes con Alzheimer y demencia senil del Instituto Tobías

Curso básico de Microsoft Office y herramientas de Google

Centro de formación Superatec: Bellas Artes.

Fechas pautadas: 27 de junio; 4 de julio; 11 de julio; 12 de julio y 17 de julio de 2018.

Beneficiarios: Instituto Tobías

Durante el transcurso del módulo de tecnología impartido a los estudiantes del curso de cuidadores de pacientes con Alzheimer y demencia senil del Instituto Tobías, fue posible vislumbrar una serie de características que marcaron pautas en el desempeño de los distintos talleres, a saber:

Taller de Power Point:

En este primer taller de presentación y exploración de habilidades con respecto al manejo básico de la computadora y del programa de Office (Power Point), se pudo observar el nivel medio de destreza informática que posee, en promedio, el grupo. Sin embargo, y como era previsible, algunos cursantes poseían un nivel bajo o inexistente en las habilidades del manejo del computador. Tal caso se presentó con el sr. René Plaza, quien admitía no saber manejar, en absoluto, el computador.

No obstante, es menester resaltar que los cursantes con bajo nivel de destrezas, en todas las clases demostraron tener la mejor disposición para aprender y adquirir nuevas habilidades en esta área, como el caso particular de la Sra. Ana Pomares y sr. René Plaza.

Por otra parte, en el caso de los cursantes que poseían mayores destrezas, los mismos ayudaban al compañero que presentaba mayores dificultades. No obstante, se presentó el caso, en reiteradas clases, de una cursante que apabullaba lo explicado por el profesor al buscar exponer sus destrezas en el área

En general, la clase se pudo desarrollar aménamente y, además, se alcanzó el objetivo de aprender a realizar un álbum biográfico.

Taller de Word:

En el transcurso del taller se logró alcanzar el objetivo pautado de aprender a manejar la interfaz de Word para su aplicación en el curso de cuidadores del Instituto Tobías.

Taller de Word (continuación y manejo de tablas):

El taller se llevó a cabo de manera afable, permitiendo así, el cumplimiento del objetivo trazado de realizar adecuadamente un horario adecuado al curso de cuidadores del Instituto Tobías.

Taller de Excel:

La clase se pudo desarrollar amablemente y, nuevamente, se logró el objetivo primordial de aprender el uso de la interfaz de Excel con el fin de aplicar el conocimiento en el curso de cuidadores del Instituto Tobías.

Es menester resaltar el avance obtenido por el grupo en materia de informática y, en especial, el desarrollo de habilidades del sr. René Plaza y la Sra. Ana Pomares.

Taller de herramientas de Google:

El último taller se realizó en el centro de formación Superatec ubicado en el Parque Social Padre Manuel Aguirre perteneciente a las instalaciones de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), debido a los problemas de conexión de Internet presentados a lo largo del curso en el centro de formación Superatec de Bellas Artes.

Ahora, la última clase se desarrolló gratamente debido a la actitud de los cursantes por aprender las herramientas básicas que puede ofrecer Google en su plataforma.

Asimismo, se logró alcanzar el objetivo de manejar las herramientas de Google para su posterior aplicación en la ocupación de cuidadores.

Por último, se resalta el hecho de la motivación de los participantes por desarrollar nuevas habilidades y, además, el deseo expresado por los mismo de seguir teniendo clases de informática que le permitan acrecentar sus destrezas en el área.

Aspectos resaltantes de los cursos:

- Amabilidad y excelente trato recibo por parte de los trabajadores de ambos centros de formación Superatec (Bellas Artes y Antímáno).
- Motivación de aprendizaje por parte de los cursantes.
- Existencia casi total de refrigerio para los cursantes por parte del Instituto Tobías, en los talleres del módulo de formación tecnológica.
- Cumplimiento de los objetivos trazados en cada taller.
- Falla en la conexión de Internet en el centro de formación Superatec Bellas Artes, obstaculizó algunos procesos en el dictado de los cursos. Al respecto se debe de cuidar esta clase de contingencias para futuros talleres.
- El 80% de los talleres no empezaron a la hora pautada debido a los problemas existentes actualmente con el transporte, y otras causas.

Figuera, Daniely CI: 23640343

López, Victor CI: 25221110

ANEXO N° 3
Entrevista a Jeannela Gavidia

Entrevista a Jeannela Gavidia.

Fecha:	13 de Julio de 2018.
Lugar:	Sede Central de Superatec, Quinta Guts, transversal 5 y 6 de los Palos Grandes.
Objetivo:	Identificar los elementos relevantes de la RSE que ejerce Superatec.
Técnica principal:	Entrevista estructurada.
Instrumento de apoyo:	Word Online.

Desarrollo:

Se elaboró un instrumento para entrevistar a la Tutora institucional Jeannela Gavidia, el mismo estuvo basado en los 7 tópicos expuestos en el manual Ethos sobre RSE, así pues, mediante una herramienta de transcripción a tiempo real propuesta por la misma tutora, se realizó la entrevista mientras la laptop transcribía el siguiente texto:

1. Valores y transparencia.

¿Cuidan la difusión de sus valores, de su cumplimiento y de su actualización?

Si, efectivamente nosotros cuidamos muy bien y difundimos nuestros valores y realizamos una actualización de los mismos cada tres años. En el caso específico, tenemos: que hacemos la impresión de los valores y los colocamos en nuestras 3 sedes principales²⁵ y una vez inauguramos una sede tercerizada, en Alianza con otra organización, le damos el combo con nuestros valores y un pendón con la información de: ¿qué hacemos? y ¿cómo lo hacemos?

En cuanto a la actualización, la realizamos cada tres años, sin embargo, en las últimas dos planificaciones estratégicas se mantuvo los 5 objetivos, perdón los 5 valores y se mantuvo el texto completo de la misión.

²⁵ Centro comunal Catia, Petare y Antímano

¿Mantienen diálogos entre su público interno (empleados accionistas, etc.) y públicos externos (aliados, patrocinadores, comunidad) para mejorar sus procesos internos y construir estrategias?

Al finalizar cada período de formación, nosotros hacemos reuniones de equipo con todo el personal operativo más los integrantes de la oficina central de Superatec. En estos eventos realizamos todo lo que es la revisión de las labores que se hicieron a lo largo del período completo.

Adicional a ello, mensualmente desde la oficina central realizamos reuniones operativas mensuales, donde conversamos acerca de las actividades que está realizando cada coordinación y gerencia; de qué forma articulamos mutuamente para que las actividades se realicen de manera óptima y nos complementamos entre las distintas áreas.

Cuándo realizamos las reuniones, la primera reunión con las organizaciones aliadas, siempre consultamos los requerimientos de esta organización ¿Cuál es su interés? ¿por qué nos buscan? ¿que desean articular en sus comunidades de influencia (con sus colaboradores, con los trabajadores de su organización)? Y, en... este... cuando realizamos estas actividades tomamos nota de dicha reunión. Y la gerente de proyectos, cuando va a elaborar la propuesta, siempre incluye las necesidades específicas de lo que planteó la organización en cuestión.

Una vez culminada la fase de ejecución algunas organizaciones nos piden un informe final, donde colocamos todos y cada una de los resultados que se realizaron, al finalizar si esta organización nos pide una reunión, nosotros planteamos todos los elementos que surgieron tanto positivos, como los de no culminación del proyecto.

En cuanto al informe de gestión, ¿los datos se publican con regularidad?

Cada año y justo el 6 de enero del siguiente año comenzamos lo que es el montaje de todos los datos que se necesitan para el desarrollo de este informe anual. Para ello, nos apoyamos del sistema de medición y registro SIMEDIMOS, el cual contiene toda la Data de voluntarios, patrocinantes, aliados, beneficiarios y número de personas atendidas por cada curso y por cada sede formación y, con ello más algunos datos cualitativos que cada gerencia y coordinación posee, se monta dicho informe.

¿Cuáles dimensiones abarca el informe de gestión? (sociales, ambientales y económicas, exhiben soportes financieros);

El informe de gestión Superatec abarca todos los elementos cuantitativos y cualitativos que realizó nuestra organización a lo largo del año, desde la perspectiva cuantitativa: las del número de personas atendidas y porque cursos, la cantidad de horas de formación, la división por género, por edad, por nivel de instrucción y su condición de trabajo y adicionalmente colocamos datos cuantitativos como: personas que nos han apoyado financieramente y quienes nos han apoyado a nivel de voluntariado y de empresa, en cuanto datos cualitativos, colocamos todos los eventos y actividades de impacto social y todo las acciones motivacionales que hemos realizado para el equipo operativo y colaboradores.

No incluimos dentro de este documento los soportes financieros, ni elementos de dinero, para eso existe otro evento que es el de... donde nosotros, con toda la legalidad que se tiene, hacemos el... un evento abierto que se coloca un anuncio en periódico, donde colocamos todo todos nuestros datos financieros: cuánto nos ingresó y cuanto salió, y eso de igual forma lo hacemos anual.

2. Publico interno

¿La empresa permite que los empleados participen en las decisiones estratégicas de la organización?

Si, lo permite. Nosotros tenemos una reunión cada dos años y medio, que es el de planificación estratégica, y en dicha reunión participan todas las 26 personas que conforman a la organización, desde el equipo directivo hasta los cargos base, ahí todos participamos hacemos preguntas e intervenimos a través de diferentes técnicas de participación para tomar los resultados y proponer los objetivos de trabajo de los siguientes 3 años.

¿Tienen proyectos internos que contribuyen con el desarrollo integral de los hijos de los empleados?

En este caso específico, lo único es que si existe algún plan vacacional y nos interesa o nos queda cerca de alguna de nuestras sedes Superatec, hacemos la convocatoria interna y participan de dichos planes vacacionales eso se hizo el año pasado 2017 y el 2016.

¿La empresa prohíbe formalmente prácticas de discriminación, crea mecanismos de sanción para estos casos?

Sí, bueno, de por sí, el mismo proceso de selección del personal, estamos muy pendientes de que sean personas con vocación de servicio, que idealmente sean de carreras educativas y sociales, humanísticas un poco, para ya tener establecido que son personas con unas características sociales de aceptación de... de respeto de... y de tolerancia adicional.

A ello, hacemos los primeros tres meses monitoreo y supervisión del equipo que se está entrando y que se está formando para dejar claro que... cuál es nuestro perfil, qué queremos, que no es necesariamente un perfil profesional académico alto, si no que sea un perfil con habilidades sociales de empatía, de interrelación, de respeto mutuo y de tolerancia.

¿La empresa mantiene actividades de entrenamiento y capacitación continua del trabajador?

Cada año, a inicios en enero, antes de comenzar el período, hay un proceso de formación y de capacitación, talleres y cursos que puedan surgir de parte de aliados y de empresas. Posteriormente, a mediados del año, antes de que cerremos agosto, realizamos otra jornada de formación y capacitación del equipo, donde se pueden involucrar personal nuevo que entré, como del personal que lleva tiempo en la organización y, antes de cierre de año, en diciembre volvemos a realizar algún taller o programa de formación, luego de todo esto, bueno juntado con todo esto también, realizamos un... anualmente, realizamos un encuentro nacional de la red y en este encuentro se incluye 1 o 2 días de capacitación intensiva, también con organizaciones aliadas que nos prestan este apoyo docente.

3. Proveedores

¿Cuáles son los requisitos que buscan al elegir aliados y patrocinadores?

En el caso de los patrocinantes, tienen que ser organizaciones comprometidas con la responsabilidad social empresarial, tanto puertas adentro como hacia las organizaciones que realizan la labor. Además, deben tener el músculo económico y la capacidad para poder aportar a la labor que realizamos como organización.

En el caso de los aliados, si solicitamos una serie de elementos que deben ir en consonancia con la labor. Deben ser organizaciones que tengan los mismos valores o similares a los de Superatec, que tengan un equipo comprometido, en el caso en que vamos a montar un Superatec comunidad tenga un espacio físico limpio, con gente amable, respetuosa, que ame lo que haga a nivel de trabajo. Eso significa que va a ser un buen aliado. Entonces lo elegimos.

Por eso, en el caso del aliado que simplemente quiere un acuerdo mutuo, no implica la creación de un centro de formación, también tienen que tener valores similares y deben entender que la labor que hacemos en conjunto tiene que ser de alta calidad y de respeto y de valores a los usuarios que atendemos, eso es principalmente lo que pedimos.

¿Incluye entre sus proveedores a grupos de la comunidad local, tales como cooperativas, asociaciones de vecinos y organizaciones con proyectos de generación de renta para grupos usualmente excluidos?

Los únicos proveedores que nosotros usamos desde la perspectiva de la comunidad son los del transporte, tanto transporte público, como taxi, son personas de la comunidad, gente que... que conseguimos, que no poseen de repente o que vienen de sectores populares, entonces son los proveedores que buscamos, del resto nosotros no tenemos recursos o no usamos nuestros recursos para pago de alimentos, ni productos, ni servicios, solamente nómina.

4. Medio ambiente

¿Contemplan en su planificación estratégica la cuestión ambiental?

De forma muy indirecta, y algunos aliados manejan el tema ambiental, en nuestras sedes de Cojedes y Boconó por tener Alianza con fundación La Salle de ciencias naturales se han realizado algunas actividades de corte medioambiental, pero no es el foco de Superatec.

¿Desarrolla programas de re utilización de residuos por la propia empresa o por terceros?

aquí en el municipio Chacao en el año 2016-2017 Ellos tenían proyectos de recolección de residuos y lo hacíamos acá en la oficina, pero en toda nuestra red en los centros de formación eso no se ejecuta.

5. Consumidores/Clientes

¿La organización resuelve rápida e individualmente las demandas y emite informes para el conocimiento interno de decisiones y soluciones?

Bien, cuando existe alguna discrepancia, duda o situación con alguna sede aliada a nosotros, ellos ya tienen o saben a quién informar, suelen avisarle al equipo operativo, que nos encargamos tanto de replicación como de la red de centro, posteriormente, la pregunta es redireccionada a las personas que se encargan de tales procesos, si tiene que ver con algún servicio comunitario lo pasamos a la coordinación de Alianza, si tiene que ver con algo de tecnología de equipos o del SIMEDIMOS los redireccionamos al equipo de tecnología; si tiene que ver con comunicación, imagen o publicidad lo llevamos al área correspondiente y así sucesivamente con cada una de las coordinaciones que se relacionan con la oficina central de Superatec.

Comunidad

¿La empresa mantiene comités o grupos de trabajo, con la participación de los liderazgos locales, para analizar sus procesos productivos y monitorear sus impactos?

Tenemos varias sedes: Santa Lucía del Tuy, en este caso, El Consejo, Naiguatá, Catia la Mar, Turumo, Barinas y pudiera ser también en el caso de Baruta y Petare, ya de cara a la alcaldía. También se le rinde cuentas tanto alcaldía como a consejos comunales, hacemos reuniones periódicas con ellos, tanto para mostrar las nuevas medidas que se realizan, como para solicitarles preguntas, dudas o mejoras, adicionalmente, desde los proyectos que se realizan con Superatec oficina central.

Si la organización que nos está convocando va de la mano con un líder comunitario con organizaciones de base social nosotros nos reunimos, por supuesto, con ellos y los escuchamos para detectar necesidades y dar respuesta a las mismas, siempre que sean de corte educativo.

¿El programa social es estructurado y cuenta con mecanismos propios para generar sustento económico, asegurando su continuidad a largo plazo?

Ok, en el caso de la gerencia de formación a terceros, esto es una unidad donde se da se presta servicio colaboración empresas a precios solidarios y se da formación y capacitación a los colaboradores de dichas organizaciones, en la mayoría de los casos de formación a terceros o a otras ONG iguales a nosotros, razón por la cual la transferencia de conocimientos y la transferencia económica, se hace a precios muy módicos, adicional a ello la bolsa de trabajo Superatec da una colaboración a la empresa por la colocación del joven es un monto único muy modesto, que es solamente, para hacerle ver a esta empresa que en la medida que nos paguen, nosotros seguimos haciendo nuestra labor social.

En cada centro de formación solicitamos que se cubran precios solidarios a los usuarios, porque de esta forma los jóvenes se ven empoderados y se ven comprometidos a continuar su formación, porque están pagando ese precio, nunca va a ser igual al precio real, por qué no es el objetivo, lo que queremos es que el joven se comprometa a un pago lo cumpla y lo que entra a la organización ayuda para pagar servicios papelería y gastos varios de Caja Chica y, adicionalmente, bueno, Superatec, por supuesto, cobra a organizaciones y empresas para poder hacer la labor que el que hace posible y, de esta forma, ya tenemos 16 años trabajando de forma ininterrumpida por este mismo motivo.

¿Coordinan sus proyectos con otros realizados en la comunidad?

En algunos casos, si una organización o comunidad ya tiene una idea, una propuesta o un sueño a realizar, que sea de corte educativo o de formación en oficios, Superatec se incluye en la búsqueda de los patrocinantes o el patrocinante que pueda hacer realidad la propuesta de dicha comunidad y luego Superatec, que es el que ejecuta, recibe los recursos para la ejecución efectiva de este de este proyecto.

ANEXO N°4

Proceso de entrevistas a candidatos al programa con CICR

Entrevista a candidatos del programa de formación con el CICR.

Fecha:	13 de Julio de 2018.
Lugar:	Centro de Formación Bellas Artes, frente a UNEARTE.
Objetivo:	Identificar a posibles beneficiarios para el programa de formación en soporte técnico y barbería y peluquería financiado por el CICR
Técnica principal:	Entrevista no estructurada.

El día 13 de julio de 2018, los pasantes acudieron junto a la tutora institucional Jeannela Gavidia y un representante del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), Ubaldo Visbal, al Centro de Formación Bellas Artes para entrevistar a 26 jóvenes sobre su motivación ante el programa, edades, entorno familiar más cercano y nivel educativo, con el objetivo de elegir a los beneficiarios del programa. Así pues, de las entrevistas realizadas, se destacó que:

1. Joerlenys Marcano:

25 años.

Vive sola en la casa familiar, no tiene padre y su mamá murió recientemente. Se mantiene trabajando o con ayuda de vecinos y familiares indirectos. Tiene 2do año de bachillerato aprobado. Elige curso de Barbería y Peluquería.

2. Hendeiber Duarte:

15 años.

Vive con mamá y hermanos en casa popular. El hogar lo mantiene la mamá. Llegó hasta 1er año de bachillerato y por la edad puede optar por el título a través de parasistema. Elige curso de Soporte Técnico de PC

3. Jaiker José Mijares:

14 años.

Supo del proyecto por Wilker. No informó elementos personales en la entrevista, solo que está estudiando actualmente en el liceo 3er año de bachillerato y que vive con su familia. Elige Soporte Técnico de PC

4. Wilker Rivas:

16 años.

Quedó hasta 2do año de bachillerato. Vive con mamá y hermanos. Elige Barbería y Peluquería.

5. Yoanaliz López:

23 años.

Vive con familia numerosa en casa popular. No está haciendo nada actualmente, ni ayuda económicamente en el hogar, porque quedó en 2do año de bachillerato y no continuó. Elige Barbería y Peluquería.

6. Yhonkeiner Gavidés.

12 años.

Estudia actualmente 2do año de bachillerato.

Practica deportes.

Casa popular.

Vive en la subida de San Antonio.

Desea la mención de soporte técnico.

7. Jesuander Oronó

15 años.

Cursa actualmente 4to año de bachillerato.

Vive en la casa n°7 de calle El Marín.

Solo ayuda en el hogar con los oficios.

Desea la mención de soporte técnico.

8. Greiber González:

14 años.

Estudió hasta el primer año de bachillerato. Desea retomar sus estudios. Estudió en el Don Pedro.

Vive con su mamá, hermanos, primos, cuñados. Su papá tiene una vida independiente. Vive en casa.

Todos trabajan en casa y ayudan.

Apoya en los mandados.

Vive en la subida de San Antonio.

Desea la mención de Soporte técnico.

9. Delvinyer Páez:

15 años.

Estudió hasta el primer año de bachillerato. Desea retomar sus estudios. Estudió en el liceo Padre Machado.

Vive con su abuela, bisabuela, tíos, primos. Sus padres tienen vidas independientes. Vive en casa.

Su abuela y tía mantiene el hogar.

Ayuda en los mandados.

Vive en la 7ma calle de Marín.

Desea la mención de Barbería.

10. Brisbelys Izarra:

14 años.

Estudió hasta el segundo año de bachillerato. Desea retomar sus estudios. Estudió en el Padre Machado en la Av. Victoria.

Vive con su abuela, tío, dos primas. Sus padres a hace su vida independiente.

Vive en casa.

Su tía mantiene el hogar.

Ayuda en los oficios generales del hogar.

Vive en la subida de San Antonio.
Desea la mención de Soporte técnico.

11. Ronielys Castillo:

12 años.
Aprobó el 6to grado. Sigue estudiando en el Fe y Alegría de San Agustín.
Vive con su abuela, tíos y dos primas.
Ayuda en los oficios generales de la casa.
Su abuela mantiene el hogar.
Vive en la subida de San Agustín.
Desea la mención de Soporte técnico.

12. Edglaidys Betancourt:

14 años.
Aprobó el segundo año de bachillerato. Sigue estudiando.
Vive con su hermana, tía y dos sobrinos.
Ayuda con los oficios generales del hogar.
Su hermana mantiene el hogar.
Vive en la subida de San Antonio; 7ma calle de la Ceiba.
Desea la mención de peluquería.

13. Frainibetlt Ramos.

17 años.
Vive en el Manguito.
Vive con sus padres.
Aprobó tercer año de bachillerato.
Auda trabajando en el hogar.
Desea la mención de soporte técnico.

14. Yoheglys Paiva.

15 años.

Vive en el Manguito.

Viven 3 personas con ella (Padres, hermano).

Aprobó el tercer año de bachillerato.

No ayuda en el hogar.

Desea la mención de soporte técnico.

15. Beiker Albornoz:

20 años.

Vive en el Manguito.

Vive con 4 personas.

Aprobó el segundo año de bachillerato, sin embargo, no siguió estudiando.

No ayuda en el hogar.

Tiene conocimientos previos de peluquería.

Desea la mención de barbería.

16. Yaruska Espinoza:

18 años.

2do año aprobado y sigue cursando.

Vive con suegra, novio, cuñados. En la misma casa viven abuelos, hermanos.

Estudia en el Liceo "Ramón Pompilio"- Chaguaramos.

Casa popular. La suegra mantiene el hogar. Ayuda ligeramente en el hogar.

Vive en la 4ta calle del Mamón.

Está en el 7mo mes de embarazo.

Desea la mención de barbería.

17. Wunyer Piña:

22 años.

Estudió hasta el 5to año de bachillerato, en el liceo José Oviedo Ibañez.

Vive con su madre, padrastro, hermanos.

Ayuda con los oficios de la casa en general.

El padrastro mantiene el hogar. Él también ayuda ocasionalmente.

Vive en Terrazas del Alba en San Agustín.
Desea la mención de Barbería.

18. Yorgleidis Blanco:

13 años.
Aprobó el primer año de bachiller. Estudiante actual del Don Pedro.
Vive con mamá, hermanos, cuñadas.
No vive con papá.
Casa popular.
Mamá mantiene el hogar.
Vive en la 4ta calle del Mamón.
Desea la mención de barbería.

19. Yoigler Blanco:

21 años.
Estudió hasta el primer año de bachillerato en el Liceo Padre Machado.
Vive con su madre Y pareja.
Realiza los oficios generales del hogar.
Su madre Y él mantienen el hogar.
Vive en la 4ta calle del Mamón.
Desea la mención de soporte técnico.

20. Samuel Mijares:

16 años.
Estudia en el Dr. Elías Rodríguez. Aprobó el segundo año.
Vive con mamá, papá, hermanos.
Los padres mantienen el hogar.
Vive en casa.
3ra. Calle El Mamón.
Desea la mención de Soporte Técnico.

21. Normelis Flores:

17 años.

Estudió hasta el segundo año de bachillerato en el liceo Luis Manuel Urbaneja.

Vive con su esposo (Yeicen Beroes) su hija de dos años.

Realiza los oficios generales de la casa.

Su esposo ocasionalmente es el que mantiene el hogar.

Vive en la 7ma calle Marín.

Desea la mención de soporte técnico.

22. Yeicen Beroes:

24 años.

Estudió hasta el primer año de bachillerato en el liceo Padre Machado.

Vive con su esposa e hija (2 años).

Realiza oficios en el hogar.

Vive en la 7ma calle Marín.

Desea la mención de soporte técnico.

23. Deikari Torres:

25 años.

Desertó en el 5to año de bachillerato.

Estudió en Fe y Alegría de San Agustín.

Vive con una cantidad numerosa de personas en su casa.

No ayuda en el hogar.

Vive en la 7ma calle del Marín.

Desea la mención de Soporte técnico.

24. Yoiber Blanco:

Tiene 19 años.

Es bachiller técnico en Turismo.

Vive con mamá, hermanos, cuñadas.

No vive con papá.

Casa popular.

Mamá mantiene el hogar.

Vive en la 4ta calle del Mamón.

Desea la mención de barbería.

25. Miguel Machado:

15 años.

Aprobó el tercer año en el Liceo Elías Rodríguez- San Agustín.

Vive con su madre y padrastro.

Ayuda en las labores de la casa.

Vive en casa. 4ta calle La Ceiba.

No tiene computadora ni internet.

Desea la mención de barbería.

26. Alejandra Gil:

15 años.

Aprobó el tercer año en el Liceo Elías Rodríguez- San Agustín.

Vive con u abuelo.

Realiza todos los oficios del hogar.

Cada padre hizo su vida independiente.

Vive en casa. Vuelta al Casquillo.

No tiene computadora ni internet.

Desea la mención de soporte técnico.

ANEXO N°5
Fotos del proyecto Superatec y CICR





ANEXO N°6
Informe final de proyecto Superatec/Cruz Roja

Informe final de proyecto Superatec/Cruz Roja

✓ **Daniely Figuera**

✓ **Victor López**

Durante el transcurso de un mes que inició el 10 de agosto y culminó, al menos con nosotros, el 11 de septiembre del presente año, se llevó a cabo el proyecto de la Cruz Roja, el cual transformó la vida de un grupo de jóvenes en San Agustín de distintas maneras, de forma vital, a saber:

✓ **Impresiones en relación al proyecto**

Es posible considerar el recién culminado proyecto como exitoso por distintas razones:

- El número de deserción fue muy bajo y casi nulo (2 de 18, entendemos) comparado con la entrega y compromiso creados por los jóvenes con el proyecto.
- Tuvo un impacto positivo en el grupo de jóvenes, pues, les brindó la oportunidad de crecer profesional y humanamente a jóvenes que se encuentran inmersos en entornos conflictivos, los cuales merman las posibilidades de desarrollarse y autorrealizarse plenamente.

Todo ello, se materializa en el cambio que representa para los beneficiarios en las siguientes áreas:

Laboral: El 100% de los participantes del proyecto no posee un empleo en el mercado laboral formal. Sin embargo, con alguno de los oficios aprendidos (peluquería/Barbería o Soporte técnico), podrán iniciar su propio negocio a manera de emprendimiento o, también, desarrollarán las destrezas y habilidades adquiridas o perfeccionadas en el empleo que puedan obtener a través de ellas.

Económicos: Casi el 90% de los participantes son mayores de edad y, al menos, el 50% debe sostener a su núcleo familiar o, al menos, ayudar en la entrada de ingresos económicos al hogar. Tal situación se complejiza al no poseer ingresos económicos fijos. No obstante, ante la oportunidad de desarrollar

habilidades que le permitan iniciar un negocio o insertarse en uno, se incrementa exponencialmente las posibilidades de obtener recursos económicos fijos.

Sociales: Los participantes tuvieron la posibilidad de crear y saberse inmersos en distintas redes de apoyo compuestas por miembros de su familia, amigos, instituciones como Superatec y el C.I.C.R. Todo ello, es vital en el desarrollo posterior

Educación: La insuficiente o inadecuada educación constituye un importante factor de exclusión. Sin embargo, las formaciones tecnológicas y humanas brindadas durante el curso, les permitieron a los participantes saber cómo lidiar ante el estrés o la frustración que puede generar el evidenciar sus problemas de lecto-escritura y comprensión al momento de trabajar con algunos programas del área de ofimática (Word, Excel, Power Point), por ejemplo.

Asimismo, la formación humana les permitió a los participantes desarrollar o crear sus habilidades para lidiar con situaciones conflictivas, así como también, el propio manejo de su vida comprendiendo su pasado, presente y futuro.

✓ **Impresiones con respecto a los participantes**

○ **A modo general:**

Educación: En todo momento, se mostraron educados con el personal que facilitaba los talleres.

Compromiso y entrega: A pesar de no poseer la rutina, se mostraron comprometidos y perseverantes en cuanto a las asistencias a los talleres y el disfrute en el aprendizaje de sus nuevos oficios.

Apertura a la enseñanza: Los participantes se mostraron abiertos al recibir nuevas enseñanzas de distintas áreas y resaltaban constantemente el “...quiero aprender...” (de acuerdo a su verbatim).

○ **A modo particular:**

Todos los participantes tuvieron una buena curva de aprendizaje, sin embargo, es preciso destacar a quienes, en principio, se mostraron reticentes con el proceso de formación y, además, sobresalieron en el curso:

Yeicen Beroes: En cuanto al área tecnológica, tenía poca o nula relación con las computadoras, desconocía los elementos básicos del ordenador, sistema operativo y uso de programas. No obstante, en el transcurso del curso, se fue desarrollando hasta lograr una independización de los facilitadores y otros compañeros de clase, al momento de realizar diversas actividades.

De acuerdo al profesor de Barbería y Peluquería Alexis Silva, Yeicen se destacó en las clases debido a su detalle y destreza a la hora de realizar cortes.

Jeison Cardozo: Se desarrolló eficazmente en el área tecnológica. Y, de acuerdo al profesor de Barbería y Peluquería Alexis Silva, se destacó en las clases debido a su detalle y profesionalismo a la hora de realizar cortes, especialmente en barbería.

Keider Gallegos y Normelis Flores: A pesar de mostrarse un poco reticente en las clases de tecnología, obtuvieron una buena curva de aprendizaje y desenvolvimiento.

Eskeiny Mijares y Joerlennys Marcano: De acuerdo a lo expresado por el profesor de Barbería y Peluquería Alexis Silva, se destacaron en el área de peluquería. Sin embargo, hay que destacar que, especialmente, en el área de peluquería, todas las muchachas cursantes (Richerly, Normelis, Yaruska) desarrollaron agilidad y destreza.

Hendeiber Duarte: Demostró una gran habilidad y pasión por el área de informática. Sobresalía por su conocimiento en clases.

Wuinyer Piña: Logró desenvolverse en algunas actividades de informática y siempre mostró una pasión por el área.

Recomendaciones y puntos a mejorar

- ✓ **Los facilitadores deben ser más estrictos a la hora de recordar las normas establecidas por la institución donde se lleva a cabo el proyecto**, durante todas las sesiones del programa de formación (uso de improperios en las instalaciones, uso inadecuado de atuendos, entre otros).
- ✓ **En cuanto al diseño de los talleres**, la población beneficiaria ha mostrado en su mayoría dificultades de concentración por tiempos prolongados, de allí que sea imprescindible el **diseño de estrategias más dinámicas o lúdicas que propicien un ambiente más enérgico o animado, idóneo para el aprendizaje efectivo.**
- ✓ **En cuanto al manejo de los recursos**, es importante la creación de mecanismos que permitan una adecuada contraloría, para así, evitar el desvío de los mismos. Ante esto, se puede crear la figura de un vocero del salón que ayude en la repartición de alimentos y bebidas.
- ✓ **En relación al personal rotativo**, es importante resaltar que, **el buen trato es la columna vertebral de todas las organizaciones que busquen brindar un servicio de calidad**, por ello, es menester afianzar la filosofía Superatec denominada *“la Magia del Servicio”* en todos los eslabones de la cadena.