



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

**FORTALECIMIENTO DE LAS CONDICIONES FISICO AMBIENTALES DEL
ÁREA DE TRABAJO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN DE BIENESTAR
ESTUDIANTIL (OBE) DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**

Autoras:

García Yetsy

Sánchez Yohana

Septiembre 2014
Caracas, Venezuela



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

**FORTALECIMIENTO DE LAS CONDICIONES FISICO AMBIENTALES DEL
ÁREA DE TRABAJO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN DE BIENESTAR
ESTUDIANTIL (OBE) DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**

Informe de Pasantías Profesionales

Tutor Académico:
Lic. Morayma Rondón

Tutor Institucional:
Lic. Norelkys Niño

Autoras:
García Yetsy
Sánchez Yohana

Septiembre 2014
Caracas, Venezuela



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

Caracas, Mayo 2013

CARTA DE ACEPTACIÓN DE TUTORÍA ACADÉMICA

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

Yo, Profesora Morayma Rondón, titular de la Cédula de Identidad N° 11.037.109 de Pasantías Profesionales de la Escuela de Trabajo Social, me dirijo a Ud. en la oportunidad de comunicarle que acepto ser Tutora Académico de los bachilleres García Yetsy C.I.: 11.918.486 y Sánchez Yohana C.I.: 19.060.172, estudiantes regulares de Pasantías Profesionales, de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela, quienes realizarán Pasantías Profesionales en la Organización de Bienestar Estudiantil (OBE), ubicada en la Ciudad Universitaria de la Universidad Central de Venezuela (UCV), Los Chaguaramos, Caracas, Venezuela, durante el semestre regular 2013-II.

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

Muy atentamente,

Lic. Morayma



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



VEREDICTO

Reunidos en la Sala del Consejo de Escuela, el día 09/10/2014, los Profesores: **Morayma Rondón, José G. Afonso y Sara Vera**, designados por el Consejo de Escuela en su sesión de fecha 22/09/2014, para examinar el Informe de Pasantías, titulado: Fortalecer las condiciones físico ambiental del área de trabajo social de la Organización de Bienestar Estudiantil de la UCV. Presentado por los Bachilleres: **Yetsy García y Yohana Sánchez**, titulares de la cédula de identidad números: 11.918.786 y 19.060.172, hemos decidido evaluarlo con la calificación de:

Aprobado

Jurado Evaluador:



Profa. Morayma Rondón
Tutora.

Profe. José G. Afonso
Jurado.

Profa. Sara Vera
Jurado.



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

HOJA DE CERTIFICACIÓN DE INFORME FINAL DE PASANTÍAS

Por medio de la presente se hace constar que los bachilleres, **García Yetsy C.I.: 11.918.486** y **Sánchez Yohana C.I.: 19.060.172**, cursantes de Pasantía Profesional en la Escuela de Trabajo Social, de la Universidad Central de Venezuela realizaron satisfactoriamente la actividad curricular de Pasantías Profesional, en el período académico 2013-II.

Tutor Académico:

Profa. Morayma Rondón

Tutor Institucional:

Lic. Norelkys Niño

(Sello de la Institución)

En Caracas, a los 29 días del mes de noviembre de 2013.

DEDICATORIA

A las funciones protectoras de la vida y del medio ambiente, por darme el coraje y el medio hábil para superarme a mí misma, y demostrar las capacidades genuinas que me acompañan.

A mi fallecido padre por ser la persona que me impulso a dar este paso tan necesario en mi vida. Gracias, cabeza de Toronto.

A toda y cada una de las mujeres de mi familia, mi abuela, mi madre, mis tías, y mi tesora Danyet. Gracias, las amo.

A nuestra UCV, por permitirme ser miembro de tan majestuosa casa de estudios, y en especial a todos los profesores de la Escuela de Trabajo Social.

A nuestra Tutora académica e Institucional por el apoyo brindado durante el proceso de pasantías y a mis tres compañeras, a quien les agradezco su paciencia y amistad para hacer más fácil el camino transcurrido.

Yetsy García

DEDICATORIA

A mi amada madre, por enseñarme buenos valores, por ser mi inspiración, por estar y apoyarme siempre, por darme fuerza, amor, y creer en mí. Por eso hoy te doy las Gracias por este éxito alcanzado, te amo mami.

A mi segunda madre, Rosa por escucharme y aconsejarme a lo largo de mi vida y de todo este proceso.

A mis queridas tías Inés, Yucely, Betty, Zulay, Magaly, por brindarme su apoyo incondicional.

A nuestra excelente tutora académica Morayma Rondón que me ha acompañado en este proceso durante tres (3) años, a quien les agradezco su apoyo incondicional y amistad.

A nuestra tutora Institucional Norelkys Niño, por brindarme su apoyo en el proceso de pasantía.

A nuestra máxima casa de estudios, la Universidad Central de Venezuela y la Escuela de Trabajo Social por permitirme formar parte de la Casa que Vence las Sombras.

A mis amigas incondicionales y compañeras durante estos 5 años de formación profesional, Yetsy, Jaccy y Yeiby.

Yohana Sánchez

AGRADECIMIENTOS

A nuestro Dios todo poderoso, por acompañarnos en todo momento y darnos vida y salud para el logro satisfactorio de esta meta.

A la universidad Central de Venezuela y la Escuela de Trabajo Social por permitirnos formar parte de La Casa que Vence las Sombras y formarnos como Trabajadores Sociales.

A nuestra Tutora Académico y amiga ejemplar, Morayma Rondón, por todo su apoyo, colaboración y enseñanzas en nuestra formación profesional.

A nuestro Tutor Institucional y Trabajadora Social, por sus valiosas orientaciones, apoyo, experiencias, conocimientos y habilidades desde la práctica para la acción profesional, Licenciada. Mil gracias.

Y en general a nuestros seres queridos y a todas aquellas personas que nos apoyaron de alguna u otra manera para lograr esta meta que hoy cumplimos, por su colaboración, cariño, buenos deseos mil gracias a todos y todas.

Yetsy García y Yohana Sánchez

ÍNDICE GENERAL

	pp.
DEDICATORIA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
LISTA DE CUADROS	ix
LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS	ix
LISTA DE FOTOS.....	x
RESUMEN	xi
INTRODUCCIÓN	1
 CAPÍTULO	
I MARCO INSTITUCIONAL.....	4
1.1 Caracterización de la Organización de Bienestar Estudiantil (OBE).....	4
1.1.1 Reseña Histórica.....	4
1.1.2 Ubicación Geográfica.....	6
1.1.3 Misión	6
1.1.4 Visión	7
1.1.5 Objetivos de OBE	7
1.1.6 Principios y Valores	8
1.1.7 Programas y Servicios	9
1.1.8 Estructura Administrativa	11
II MARCO TEÓRICO LEGAL	16
2.1. Definición de Trabajo Social	16
2.1.1 Principios del Trabajo Social.....	18
2.1.2 El Conocimiento dentro del ámbito de Trabajo Social	20
2.1.3 Práctica en Trabajo Social	20
2.2 Condiciones Físico-Ambientales en el Área Laboral	21
2.3 Bienestar Estudiantil	29
2.4 Disposiciones Legales de OBE.....	36
III MARCO METODOLÓGICO	42
3.1 Aspectos Teóricos- Metodológicos del Proceso de Sistematización.....	42
3.1.1 Sistematización de Experiencias	43
IV SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	48
4.1 Proyecto Sistematización	48
4.2 Identificación de la experiencia o práctica a ser sistematizada	48
4.3 Justificación	49

	pp.
4.4 Formulación de Objetivos	51
4.4.1 Objetivo General	51
4.4.2 Objetivos Específicos	51
4.5 Identificación de Personas.....	51
4.7 Técnicas de Recolección de los Datos	53
4.8 Instrumentos de Recolección de Información	54
4.9 Tiempo y Etapas.....	55
4.10 Determinación de Requerimientos.....	58
4.11 Descripción	58
4.12 Teorización	67
V PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
Conclusiones.....	84
Recomendaciones.....	86
REFERENCIAS.....	88
ANEXOS	91
Anexo A Lista de Cotejo o de Control.....	92
Anexo B Tríptico de la Organización de Bienestar Estudiantil (OBE)	93
Anexo C Información de OBE sobre el A (H1N1)	94
Anexo D Fotos de las Oficinas Visitadas por las Pasantes	95

LISTA DE CUADROS

Cuadro

	pp.
1 Cronograma de actividades (Primera etapa).....	56
2 Cronograma de actividades (Segunda etapa).....	57
3 Escaso de espacio	74
4 Escaso de mobiliario	75
5 Escaso de condiciones óptimas de infraestructura	76
6 Escaso de material de oficina	77
7 Escaso de equipos de computación.....	78
8 Escaso de personal calificado.....	79
9 Escaso de adecuadas condiciones de ventilación	80
10 Escaso de adecuadas condiciones de iluminación	81
11 Escaso de identificación en puertas y escritorios.....	82
12 Escaso de acondicionamiento y mantenimiento eléctrico	83

LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Gráfico

	pp.
1 Escaso de espacio	74
2 Escaso de mobiliario	75
3 Escaso de condiciones óptimas de infraestructura	76
4 Escaso de material de oficina	77
5 Escaso de equipos de computación.....	78
6 Escaso de personal calificado.....	79
7 Escaso de Adecuadas condiciones de ventilación.....	80
8 Escaso de adecuadas condiciones de iluminación	81
9 Escaso de identificación en puertas y escritorios.....	82
10 Escaso de acondicionamiento y mantenimiento eléctrico	83

Figura

	pp.
1 Estructura Administrativa de OBE.....	13

LISTA DE FOTOS

Foto

	pp.
1 Facultad de Ingeniería (Serie).....	95
2 Escuela de Enfermería, Salud Pública y Farmacia (Serie).....	96
3 Escuela de Trabajo Social (Serie).....	97
4 Escuela de Estadística (Serie)	98
5 Jefatura de Trabajo Social (Serie).....	99
6 Jornadas de Vacunación (Serie)	100



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

**FORTALECIMIENTO DE LAS CONDICIONES FISICO AMBIENTALES DEL
ÁREA DE TRABAJO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN DE BIENESTAR
ESTUDIANTIL (O.B.E) DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**

Autoras:

Yetsy García

Yohana Sánchez

Tutor Académico:

Morayma Rondón

Tutor Institucional:

Norelkys Niño

Año: 2013

RESUMEN

Las pasantías profesionales fueron realizadas partiendo de dos propósitos fundamentales: describir las condiciones físico ambiental de las oficinas del departamento de Trabajo Social de la Organización de Bienestar Estudiantil (OBE) de la Universidad Central de Venezuela (UCV) y promocionar y promover la Sección de Prevención y Ayudas Médicas de (OBE). Para la consecución de estos objetivos se asumió sistematizar la experiencia en tres momentos, contando con la técnica de la observación no estructurada e instrumentándola a través de la libreta de notas, la cámara fotográfica y la lista de cotejo o de control. Finalmente, luego del análisis de los resultados, se concluyó con respecto a la descripción de las condiciones físico ambiental de las unidades del departamento de Trabajo Social de la Organización de Bienestar Estudiantil de la UCV que existen problemas ambientales y físicos que afectan el desempeño de los empleados en estas áreas, debido a la falta de dotación de equipamiento de oficina, adecuada iluminación, ventilación y apariencia en general del lugar de trabajo. En cuanto a la prevención y ayuda médica, se puede concluir que la población estudiantil no se encuentra adecuadamente informada acerca de las jornadas de vacunación que lleva a cabo por OBE durante el año académico.

Descriptor: Trabajo Social, Condiciones Ambientales de Trabajo, Bienestar Estudiantil.

INTRODUCCIÓN

El ambiente laboral es una dimensión que abarca las normas, procedimientos y estrategias, destinados a preservar la integridad física de los trabajadores; de este modo, el ambiente laboral está en función de las operaciones de la organización, por lo que su acción se dirige, básicamente, a prevenir accidentes laborales y a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener un nivel óptimo de salud de los trabajadores. En este sentido, las organizaciones con una visión amplia y clara de significado de la seguridad laboral, entienden que un programa de seguridad efectivo se consigue con el apoyo y acoplamiento del factor humano; esto debe ser motivado y encaminado a sentir la verdadera necesidad de crear un ambiente de trabajo más seguro y estable.

De acuerdo con lo anterior, la creación de un ambiente seguro en el trabajo implica cumplir con las normas y procedimientos, sin pasar por alto ninguno de los factores que intervienen en la confirmación de la seguridad como son: en primera instancia el factor humano (entrenamiento y motivación), las condiciones de la institución (infraestructura y señalización), las condiciones ambientales (iluminación, ruido y ventilación), las acciones que conllevan riesgos, prevención de accidentes, entre otros.

En consecuencia, el seguimiento continuo mediante las inspecciones y el control de estos factores contribuyen a la formación de un ambiente laboral más seguro y confortable. De tal forma, la presente investigación tiene su origen, en la vital importancia que engloba el conocimiento, la identificación y descripción de riesgos, prevención de enfermedades profesionales en cada perspectiva de trabajo. En este orden de ideas, las autoras describieron las condiciones físico ambientales de las unidades del departamento de Trabajo Social de la Organización de Bienestar Estudiantil de la UCV; el propósito

fundamental se encuentra enmarcado en brindarle al factor humano, que labora en la organización objeto de estudio, un sistema de trabajo basado en el fortalecimiento de estas condiciones para mejorar el rendimiento y la prestación del servicio a la población estudiantil.

Dentro de esta óptica, surge el interés de sistematizar la experiencia del rol del Trabajador Social en la atención de la comunidad estudiantil, más específicamente, la comunidad estudiantil de la Universidad Central de Venezuela a través de la Organización de Bienestar Estudiantil (OBE), tema que ocupa el presente Informe de Pasantías Profesionales, en virtud de que las mismas fueron realizadas en sus instalaciones, la cual más allá de ofrecer una información acabada, aspira a servir de guía para la intervención social dentro de un equipo interdisciplinario, ya que la multiplicidad de factores intervinientes en esta comunidad amerita su abordaje integral.

En consecuencia y para dar respuestas a las inquietudes surgidas a lo largo del desarrollo de la Pasantías Profesionales que las autoras del presente Informe realizaron en la Organización de Bienestar Estudiantil (OBE) de la Universidad Central de Venezuela durante el período 2013-I, el mismo contempla seis capítulos, a saber:

El capítulo I, Marco Institucional. En él se desarrolló la información relativa a la Organización de Bienestar Estudiantil de la Universidad Central de Venezuela, esto es, la reseña histórica de la misma, ubicación geográfica, misión, visión, objetivos, valores, políticas, programas, servicios y organigrama de OBE.

El capítulo II, Marco Teórico Legal. Desarrolla aspectos conceptuales inherentes al Trabajo Social, condiciones ambientales en el área de trabajo y al bienestar estudiantil, posteriormente se describe el marco legal que lo rige.

El capítulo III, Marco Metodológico. Contempla lo relativo a los aspectos teóricos – metodológicos del proceso de sistematización.

En el capítulo IV, Sistematización de la Experiencia. En este capítulo se expone el proyecto de sistematización, identificación de la experiencia o

práctica a ser sistematizada, justificación, formulación de objetivos, identificación de personas, técnicas de recolección de datos, instrumentos de recolección de datos, tiempos y etapas, teorización.

Capítulo V, Presentación y Análisis de los Resultados. En este punto se muestran los análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

Capítulo VI, Orientaciones y Recomendaciones. El informe cierra con las conclusiones y un apartado donde se presentarán las recomendaciones con base en los resultados obtenidos en la investigación.

Finalmente se presenta la lista de las referencias y los anexos pertinentes.

CAPÍTULO I

MARCO INSTITUCIONAL

1.1 Caracterización de la Organización de Bienestar Estudiantil (OBE)

En este aspecto se expondrá lo referente a la Organización de Bienestar Estudiantil (OBE) de la Universidad Central de Venezuela, adscrita a la Secretaría de dicha institución, responsable de definir, organizar y administrar los Programas y Servicios estudiantiles para la atención de las condiciones socioeconómicas y de salud del estudiante de esta casa de estudio.

El capítulo muestra la reseña histórica de OBE, misión, visión, objetivos, disposiciones legales, principios, valores, programas, servicios y su estructura organizativa.

1.1.1 Reseña Histórica

De acuerdo con la página oficial de la Universidad Central de Venezuela (UCV, 2009a), OBE fue creada bajo la presidencia del General Isaías Medina Angarita, un 13 de Diciembre de 1943, mediante decreto N° 279 del Ejecutivo Federal, el cual señala que

La Organización de Bienestar Estudiantil de la Universidad Central de Venezuela, dependiente de la administración Federal y adscrita al Ministerio de Educación Nacional, es un Instituto Oficial que

gozará de personalidad jurídica autónoma y patrimonio propio, distinto e independiente del Fisco Nacional. (p. 1).

Es importante acotar que su estructura y funcionamiento estaba dirigida por una Junta Administradora, constituida por el Vicerrector quien ejercía funciones de Presidente, Administrador y representante legal ante el Consejo, el cual estaba conformado por la Junta Administradora y representantes de los ministerios y colegios profesionales de las distintas disciplinas humanísticas y científicas existentes en aquellos momentos, así como un representante de los estudiantes y egresados. El Rector era el encargado de presidir y guiar estas actividades.

Hoy en día, a sesenta y ocho años de su creación, ha sufrido un conjunto de transformaciones con la incorporación de nuevos programas y la eliminación de otros.

En este sentido, la concepción de bienestar estudiantil que antes era definida intrauniversitariamente, en la actualidad "...es emanada de la Comisión Permanente de Directores de Desarrollo Estudiantil del Consejo Nacional de Universidades, con el propósito de manejar todos los programas de las universidades del país, bajo una misma concepción y perspectiva". (UCV, 2009a, p. 1).

Por otro lado, es importante acotar y como se señaló con anterioridad, OBE se encuentra adscrita a la Secretaría de la UCV, cargo que ocupa actualmente el Profesor Amalio Belmonte, quien designó en la Dirección de la organización al Profesor Ricardo Ríos, en la Subdirección a la Profesora Sara Vera y en la Dirección Adjunta del Comedor Universitario a la Profesora Judi Chaudari. Según UCV (2009a), este equipo directivo comprometido con aumentar la efectividad de la gestión organizacional,

...ha diseñado y ejecutado políticas, con el fin de guiar la acción institucional, involucrando las distintas unidades y programas e incluso los usuarios de los mismos, a fin de consolidarla más allá de la gestión, basándose en la implantación de una cultura

organizacional orientada hacia la planificación como proceso administrativo racional que permite conocer el presente para prediseñar el futuro deseado desde una visión integral y participativa. (p. 1).

1.1.2 Ubicación Geográfica

La sede principal de la Organización de Bienestar Estudiantil (OBE), se encuentra ubicada en la Ciudad Universitaria, en la Avenida Instituto, diagonal al Hospital Universitario de Caracas. Sin embargo, existen servicios por todo el campo universitario. El Departamento de Trabajo Social, ubicado en el Edificio Residencia B-1 de la Escuela de Estadística, Servicio Médico, dentro de la instalaciones de OBE y el Ambulatorio entre la Facultad de Medicina y las Escuelas de Administración y Educación, Odontología, ubicado en el edificio de la Facultad de Odontología planta baja y de igual forma, dentro de las instituciones de OBE), Psicología, en el piso 2 del Edificio de Federación de Centros Universitarios y dentro de la Facultad de Humanidades y Educación y el Comedor Universitario, ubicado entre el edificio de FACES y la Escuela de Comunicación Social, la Sección de Prevención y Ayudas Medicas, se encuentran dentro de las instalaciones de OBE en el piso 1.

1.1.3 Misión

De acuerdo con la página web de la Universidad Central de Venezuela (UCV, 2009a) la misión de OBE es

Contribuir al desarrollo del estudiante ucevista, mediante acciones preventivas y asistenciales, destinadas a ofrecer condiciones de equidad social a fin de garantizar la culminación de sus estudios y desarrollar sus potencialidades emprendedoras e innovadoras que conlleven a facilitar los éxitos personales, profesionales y laborales de la población estudiantil. (p. 1).

1.1.4 Visión

Igualmente, UCV (2009a) señala como visión de OBE,

Ser reconocida por liderizar un modelo de gestión de Desarrollo Estudiantil Universitario, que contribuya con la formación integral del estudiante ucevista a través, de la optimización técnica y racionalidad administrativa de los Programas y Servicios, y de un equipo capacitado con la participación activa de la comunidad estudiantil. (p. 1).

1.1.5 Objetivos de OBE

OBE cuenta con seis (6) objetivos fundamentales que permiten la ejecución de sus servicios.

- Prestar servicio médico a los estudiantes de la Universidad Central de Venezuela con carácter preventivo y con propósito social, así como atender a los que están enfermos mediante un servicio de consultas.
- Prestar servicio odontológico a los estudiantes mediante el diagnóstico y el tratamiento de lo relacionado con la salud bucal de los usuarios de este tipo de servicio a través de consultas de emergencias y de rutina que presta la unidad orgánica de la organización.
- Prestar asistencia a los estudiantes en materia de orientación profesional, asistencia individual en aquellos aspectos de índole personal y de carácter conflictivo y dilemático para que tenga una mejor adaptación dentro de la universidad, también se presta atención mediante el trabajo de grupo destinado a funcionarizar al estudiante en el proceso de enseñanza - aprendizaje y en su posterior vida profesional.
- Suministrar todo tipo de información educativa y ocupacional a los estudiantes tales como ciclos básicos, servicios estudiantiles, oportunidades de estudio, recreación y otros servicios similares que ofrece la UCV.

- Contribuir a hacer menos palpable la desigualdad de distribución del ingreso en Venezuela, Prestándole ayuda socio - económica a los estudiantes mediante otorgamiento de becas, ayudas, subsidios, abaratamiento de la alimentación y de los textos y libros que requieren, en una buena parte, en el desarrollo de su carrera y también de su profesión.
- Propiciar la organización de actividades culturales y recreativas dentro y fuera de la universidad. Proporcionar una alimentación balanceada al estudiante mediante su servicio de comedor. (UCV, 2009a, p. 1).

1.1.6 Principios y Valores

Con respecto a este aspecto, la Organización de Bienestar Estudiantil de la Universidad Central de Venezuela busca acercarse al cumplimiento de principios y valores como base filosófica de la misma y concretada en los programas y servicios de la OBE. Con el propósito de avanzar hacia una Organización de Bienestar Estudiantil más eficiente y cónsona con las necesidades de la población que atiende, se incorpora a los cuatro principios tradicionales, estos son: Igualdad, Suficiencia, Transparencia Administrativa, Participación y Calidad que permiten complementar la filosofía de gestión con la que la OBE debe prestar sus servicios y desarrollar sus programas. Según UCV (2009a, p. 1) estos principios se enumeran a continuación:

Universalidad. En su dimensión subjetiva, en tanto que todos los servicios y programas de Desarrollo Estudiantil están dirigidos a toda la población estudiantil sin mayores distinguos que los que establecen sus requerimientos. En su dimensión objetiva, en tanto que los servicios y programas deben cubrir todas las necesidades de atención del estudiante.

Integralidad. Los estudiantes deben ser atendidos tanto en las diferentes facetas de su personalidad, bajo la perspectiva de un proceso global de existencia, como en los diversos niveles de necesidades que pudiesen expresar.

Continuidad. Que deberá garantizar, por un lado, la atención progresiva a través del desarrollo evolutivo del estudiante y, por el otro, la prestación de los programas y servicios de la organización de manera ininterrumpida durante las diferentes gestiones.

Coherencia. Los programas y servicios de Desarrollo Estudiantil deben estar diseñados de manera interrelacionada entre sí, para brindar una atención consistente a las necesidades del estudiante desde las diferentes áreas de acción.

Transparencia Administrativa. Todos los procesos deben ser susceptibles de evaluación y control para constatar la probidad administrativa de la gestión.

Participación. Los estudiantes deben involucrarse de manera organizada en el direccionamiento de las políticas orientadas a su bienestar integral.

Igualdad. Todos deben ser atendidos por igual, sin que medie ningún tipo de preferencia o discriminación.

Suficiencia. Los programas y servicios de Desarrollo Estudiantil, deben cubrir en forma plena las necesidades y requerimientos de los estudiantes

Calidad. Los programas y servicios de Desarrollo Estudiantil deben brindar la mejor atención en todos sus programas y servicios, para proporcionar al estudiante un ambiente y sistema seguro, confiable, el cual pueda atender sus necesidades y lograr el desarrollo de condiciones de vida que le colaboren sustancialmente con su bienestar.

1.1.7 Programas y Servicios

- Servicios Médicos

- Medicina General.
- Ginecología y Obstetricia.
- Oftalmología.
- Psiquiatría.

- Servicio de Odontología

- Odontología General.
- Endodoncia Estética.

- Cirugía Periodoncia.
- Estética.
- Ortodoncia.
- ***Departamento de Trabajo Social***
 - Beca Estudio.
 - Beca Ayudantía.
 - Ayudas Económicas.
 - Programas Mérito Estudiantil.
- ***Sección de Prevención y Ayudas Médicas***
 - Comisión Salud/FAMES.
 - Ayudas Económicas.
 - Agenda Preventiva.
- ***Servicio de Comedor***
- ***Servicio de Psicología***
 - Atención Psicoterapéutica Individual y Grupal.
 - Asesoramiento Psicológico Individual y Grupal.
 - Asesoramiento Vocacional, Ocupacional, Educativo y Personal.
 - Talleres, Charlas y Conversatorios en Sexualidad, Género, Hábitos y Técnicas de Estudio, Duelo, entre otros.
- ***Servicio de Asesoría Jurídica***
 - Brindar asesoría jurídica a los estudiantes de la UCV.
 - Orientar al estudiante a fin de que conozca las vías idóneas a las cuales acudir para la resolución de sus problemas con implicaciones jurídicas.
 - Educar al estudiante respecto al ejercicio de sus derechos y deberes.
 - Referir a los estudiantes ante las instancias e instituciones competentes en la materia específica según sea el caso.
 - Evaluar las pruebas necesarias para la tramitación de casos.
 - Procesar denuncias y tramitarlas ante las instancias pertinentes.

- Brindar apoyo legal en los procesos administrativos de la Organización.
- ***Programa de Emprendedores***
 - Servicios de soporte para tu inserción laboral y/o desarrollo de tus iniciativas de carácter productivo Intermediación laboral (canalización de oportunidades laborales directamente con las organizaciones empleadoras).
 - Asesoramiento ocupacional (orientación para enfocar los procesos de búsqueda de empleo).
 - Formación gerencial y empresarial: diversas actividades instruccionales en áreas claves como mercadeo, finanzas, formulación y evaluación de proyectos, diseño de plan de negocios, creación de empresas, etc.
 - Especialmente enfocados para la creación o desarrollo de iniciativas de negocios y/o participación en concurso de planes de negocios).
 - Desarrollo personal (cursos en materia de diseño de currículo, cómo abordar la entrevista de empleo).
- ***Librería y Proveeduría***
 - Medallas y cintas para grado y post-grado (Ingeniería).
 - Textos Universitarios.
 - Calculadoras y demás artículos escolares.

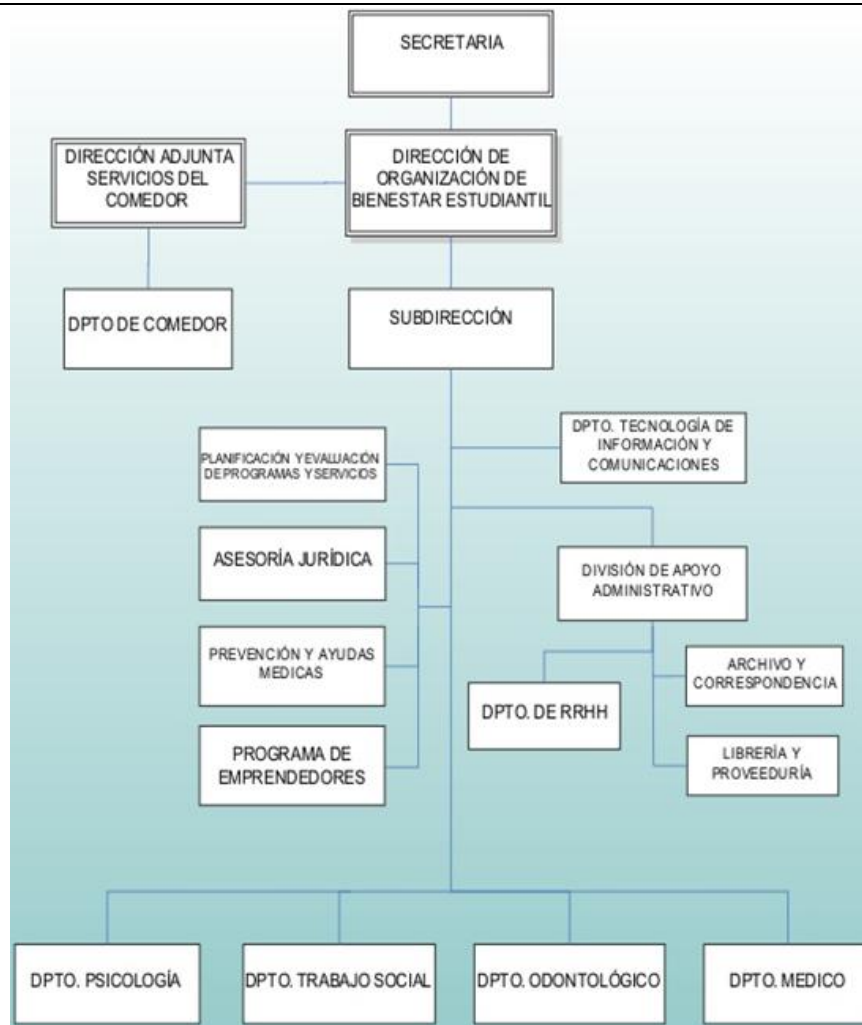
1.1.8 Estructura Administrativa

Departamento de Trabajo Social

El Departamento de Trabajo Social de OBE brinda asesoramiento y asistencia socioeconómica a los estudiantes ucevistas, en función de contribuir con su desarrollo personal, profesional y social, a través de los siguientes Programas:

- Beca Estudio: Dirigido a contribuir a la prosecución de los estudios y al mejoramiento del rendimiento académico.
- Beca Ayudantía: Su objetivo es mejorar la situación socioeconómica del estudiante, a través de su incorporación a actividades de apoyo a la investigación, docencia y extensión.
- Ayudas Económicas: Dirigido a solventar aquellas necesidades socioeconómicas de carácter inmediato que pudieran repercutir desfavorablemente en el rendimiento académico del estudiante.
- Programa Mérito Estudiantil: A través de este programa se reconoce la excelencia académica y el potencial de nuestros estudiantes, a través de las menciones: Rendimiento Académico, Investigación, Innovación, Actividades Artísticas-Culturales, Actividades Deportivas y Acción Social-Voluntaria.

Figura 1. Estructura Administrativa de OBE



Nota. Estructura Administrativa de la Organización de Bienestar Estudiantil (OBE). Tomado de «Acerca de la Dirección de Organización de Bienestar Estudiantil. Gerencia y Cargos». En: Coordinación de Secretaría General, 292 años de la fundación de la Universidad Central de Venezuela. Universidad Central de Venezuela (UCV, 2009b), p. 1.

Departamentos de Trabajo Social:

- Jefatura del Departamento de Trabajo Social.
- Facultad de Ciencias.
- Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Escuela de Administración y Contaduría.
- Escuela de Sociología, Trabajo Social y Economía.
- Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.

- Facultad de Farmacia.
- Facultad de Humanidades y Educación.
- Facultad de Ingeniería.
- Facultad de Medicina.
- Facultad de Odontología

Estructura Administrativa de la Sección de Prevención y Ayudas Médicas

Actualmente la Estructura Administrativa de la Sección de Prevención y Ayudas Médicas está conformada por dos (2) profesionales en Trabajo Social, un Asistente Administrativo, un auxiliar, los becarios ayudantes y voluntarios.

Su inicio se remonta a finales de la década de los ochenta, específicamente en el año 1989, promovido por el Estado Venezolano desde la Fundación Medico Hospitalaria para los estudiantes de Educación Superior (FAMES) y realizan convenio con las Organizaciones de Desarrollo Estudiantil de las diferentes Universidades nacionales para que se encarguen de la Casuística así como del enlace entre la Fundación, las clínicas convenio y los estudiantes. Para ello se crea la Comisión Salud conformada por el directivo de la unidad de desarrollo estudiantil, un médico y un representante estudiantil.

De acuerdo con UCV (2009) a partir del año 1992 se da inicio a la Agenda Preventiva de OBE a través de la conformación de una comisión de trabajo. En el año 1997 es estructurada como proyecto y en el año de 2001 pasa de la fase teórica a la fase operativa mediante la conformación de comisión de trabajo con representantes de los diferentes Departamento de OBE coordinados por la Comisión de Salud. Al respecto, la página web en referencia señala que

...la magnitud y el alcance de las actividades tanto asistenciales como preventivas y el carácter permanente de la atención que ofrece a la población estudiantil, sustenta la necesidad de crear

una estructura con recurso humano y material exclusivo para ejecutar estos programas. (p.1).

En este sentido, la misión de la Sección de Prevención y Ayudas Médicas está enfocada en el apoyo a la Dirección de OBE en la ejecución de políticas de Bienestar Estudiantil a través de programas asistenciales, preventivos, educativos y formativos en el área de la salud física y mental de la población estudiantil.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO LEGAL

El marco teórico reviste importancia superior al fundamentar el trabajo investigativo que se está realizando, ya que los datos, ideas y postulados teóricos de validez universal, entre otros, beneficia el enfoque de la investigación. Según Balestrini (2006), el marco teórico “es el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico para su estudio”. (p. 91).

2.1. Definición de Trabajo Social

El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar.

El comentario anterior es de utilidad para desglosar los conceptos básicos utilizados en la definición y detalla los deberes básicos, los principios, los conocimientos y las prácticas de la labor de la profesión del trabajo social.

En cuanto a los deberes básicos del Trabajo Social, y de acuerdo con la International Federation of Social Workers (2014) se puede afirmar que éstos incluyen facilitar el cambio social, el desarrollo social, la cohesión social, el fortalecimiento y la liberación de las personas. Al respecto, señala que el trabajo social es "...una profesión práctica y una disciplina académica que reconoce que los factores históricos, socioeconómicos, culturales, geográficos, políticos y personales interconectados sirven como oportunidades y/o barreras para el bienestar y el desarrollo humano". (p. 1).

Sin embargo, las barreras estructurales contribuyen a la perpetuación de las desigualdades, la discriminación, la explotación y la opresión. No obstante, el desarrollo de la conciencia crítica a través de la reflexión sobre las fuentes estructurales de opresión y/o privilegio, basados en criterios tales como la raza, la clase, el idioma, la religión, el género, la discapacidad, la cultura y la orientación sexual, y el desarrollo de estrategias de acción para abordar las barreras estructurales y personales son fundamentales para la práctica emancipadora donde los objetivos son el fortalecimiento y la liberación de las personas. En consecuencia y en solidaridad con los que están en situación desfavorecida, la profesión lucha por mitigar la pobreza, liberar a los vulnerables y oprimidos, y promover la inclusión y la cohesión social.

De acuerdo con la federación en referencia, el deber de cambio social se basa en la premisa de que la intervención del trabajo social se lleva a cabo cuando en la situación actual, sea a nivel individual, familiar, grupal, comunitario o social, se considera que hay una necesidad de cambio y desarrollo. (International Federation of Social Workers, 2014). Sobre este particular afirma que el trabajo social es

...impulsado por la necesidad de cuestionar y cambiar las condiciones estructurales que contribuyen a la marginación, la exclusión social y la opresión. Las iniciativas de cambio social reconocen el lugar de la acción humana en el avance de los

derechos humanos y la justicia económica, ambiental y social. La profesión está igualmente comprometida con el mantenimiento de la estabilidad social, siempre y cuando dicha estabilidad no sea utilizada para marginar, excluir u oprimir a un grupo particular de personas. (p. 1).

Cabe acotar que el desarrollo social es conceptualizado en el sentido de las estrategias de intervención, los estados finales deseados y en el marco de las políticas, este último, además en los marcos residuales e institucionales más populares. Se basa, pues, en las evaluaciones e intervenciones biopsicosociales y espirituales integrales que trascienden la división micro-macro, e incorporan múltiples niveles del sistema y la colaboración intersectorial e interprofesional, orientada al desarrollo sostenible. Se prioriza el desarrollo socioestructural y económico, y no suscribe a la creencia convencional de que el crecimiento económico es una condición indispensable para el desarrollo social.

2.1.1 Principios del Trabajo Social

Para la International Federation of Social Workers (2014), los principios generales del trabajo social son “el respeto por el valor intrínseco y la dignidad de los seres humanos, no hacer daño, el respeto a la diversidad y la defensa de los derechos humanos y la justicia social”. (p. 1).

En tal sentido, la defensa y el apoyo a los derechos humanos y a la justicia social son la motivación y la justificación para el trabajo social. Por otro lado, la profesión del trabajo social reconoce que los derechos humanos tienen que coexistir con la responsabilidad colectiva.

La idea de la responsabilidad colectiva destaca la realidad de que los derechos humanos individuales sólo se pueden alcanzar en el día a día si las personas asumen la responsabilidad de los demás y el medio ambiente, y la importancia de crear relaciones recíprocas dentro de las comunidades. Por lo tanto, un aspecto importante del trabajo social es abogar por los derechos de las personas en todos los niveles, y facilitar los resultados para que las personas asuman la responsabilidad por el bienestar del otro,

se den cuenta y respeten la interdependencia entre las personas y entre las personas y el medio ambiente. (International Federation of Social Workers, 2014, p. 1).

De acuerdo con la International Federation of Social Workers (2014), el trabajo social abarca los derechos de primera, segunda y tercera generación. Los derechos de primera generación se refieren a los derechos civiles y políticos, como la libertad de expresión y de conciencia y la libertad contra la tortura y la detención arbitraria; los de segunda generación son los derechos socio-económicos y culturales que incluyen los niveles razonables de educación, salud, vivienda y lingüísticos minoritarios; y los derechos de tercera generación se centran en el mundo natural y el derecho a la biodiversidad de las especies y la equidad intergeneracional. Estos derechos se refuerzan mutuamente y son interdependientes, dando cabida a los derechos individuales y colectivos.

En este sentido, cabe acotar que en algunos casos, el *no hacer daño* y el *respeto a la diversidad* pueden representar conflicto y valores de competencia, por ejemplo, cuando en nombre de la cultura los derechos de los grupos minoritarios como las mujeres y los homosexuales son violados, incluido el derecho a la vida. Los Estándares Globales para la Educación y Formación en Trabajo Social (Citados en International Federation of Social Workers, 2014) tratan este complejo tema por la defensa de que los trabajadores sociales son educados en un enfoque de derechos humanos básicos, con una nota explicativa que dice así:

Este enfoque podría facilitar la confrontación constructiva y cambiar el lugar donde ciertas creencias, valores y tradiciones culturales violan los derechos humanos básicos de los pueblos. La cultura es una construcción social y dinámica, que está sujeta a su vez a la deconstrucción y al cambio. Esta confrontación, deconstrucción o cambio constructivos pueden ser facilitados a través de ella, y la comprensión de determinados valores, creencias y tradiciones culturales y por medio de un diálogo crítico y reflexivo con los miembros de los grupos culturales y cuestiones más amplias de derechos humanos. (p. 1).

2.1.2 El Conocimiento dentro del ámbito de Trabajo Social

El trabajo social es a la vez interdisciplinario y transdisciplinario, y se basa en una amplia variedad de teorías científicas e investigaciones. Entendiéndose como ciencia en este contexto, en su sentido más básico como conocimiento. En tal sentido, el trabajo social se basa en un desarrollo constante de sus fundamentos teóricos y de la investigación, así como las teorías de otras ciencias humanas, incluyendo sin límite el desarrollo comunitario, la pedagogía social, la administración, la antropología, la ecología, la economía, la educación, la gestión, la enfermería, la psiquiatría, la psicología, la salud pública y la sociología. La singularidad de las investigaciones y teorías del trabajo social es que son aplicadas y emancipadoras. De lo que se infiere que gran parte de la investigación y teoría del trabajo social es *co-construida* con los usuarios en un proceso interactivo, dialogado y por lo tanto informado por los entornos de práctica específicos.

2.1.3 Práctica en Trabajo Social

La legitimidad y el deber del Trabajo social consisten en la intervención en aquellos puntos donde las personas interactúan con su entorno. De acuerdo con lo anterior, el medio ambiente incluye diversos sistemas sociales, donde las personas se encuentran en un entorno geográfico y natural, que tiene una profunda influencia en la vida de las personas. En este sentido, la metodología participativa del trabajo social se centra en “involucrar a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar”. (ob.cit., p. 1). Hasta donde sea posible el trabajo social apoya el trabajo con y no para las personas.

De acuerdo con el paradigma de desarrollo social, los trabajadores sociales utilizan una variedad de habilidades, técnicas, estrategias, principios y actividades en los distintos niveles del sistema, destinadas al

mantenimiento del sistema y / o los esfuerzos de cambio del sistema. La práctica del trabajo social abarca una gama de actividades que incluyen diversas formas de terapia y asesoramiento, trabajo en grupo y comunitario, la formulación y análisis de políticas, y las intervenciones políticas y de apoyo.

Desde una perspectiva emancipadora, esta definición apoya las estrategias del trabajo social que tienen por objeto incrementar la esperanza, la autoestima de la población y su potencial creativo de enfrentar y desafiar a las dinámicas de poder opresivas y las fuentes estructurales de injusticia, incorporando así en un todo coherente la dimensión de intervención micro-macro, o personal-política. En este sentido, y de acuerdo con (ob cit.), el enfoque holístico del trabajo social es "...universal, pero las prioridades de la práctica del trabajo social variarán de un país a otro, y de vez en cuando, dependiendo de las condiciones históricas, culturales, políticas y socio-económicas". (p. 1).

En resumen, se podría afirmar que es la responsabilidad de los trabajadores sociales en todo el mundo defender, enriquecer y hacer realidad los principios y valores reflejados en esta definición. La definición del trabajo social sólo tiene sentido cuando los trabajadores sociales se comprometen activamente a sus valores y visión.

2.2 Condiciones Físico-Ambientales en el Área Laboral

Las condiciones ambientales de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un cargo. De acuerdo con lo anterior se podrían mencionar cuáles son estas circunstancias que afectan directamente al empleado en un área determinada.

Espacio Físico. El ambiente físico comprende todos los aspectos posibles, desde el estacionamiento situado a la salida de la oficina hasta la ubicación y el diseño del edificio, sin mencionar otros como la luminosidad y el ruido que llegan hasta el lugar de trabajo. Adicionalmente, en el propio lugar en el que se labora, otros aspectos físicos pueden ocasionar malestar y frustración. En un estudio realizado por Rodríguez (2007), se consideraron en orden de importancia "...la ventilación, la calefacción y el sistema de aire acondicionado" (p. 23). Otra causa frecuente de malestar la constituyen el número, la ubicación y las condiciones de los servicios sanitarios.

De acuerdo con (ob. cit.), ninguno de estos factores se relaciona directamente con el trabajo, ni merman la productividad. Sin embargo, Rodríguez (2007) afirma que "...en un edificio mal planeado o situado, la actitud y dedicación de los empleados ya son negativas antes de iniciarse la jornada". (p. 23).

En este orden de ideas, es importante acotar que la planta de una oficina influye en las comunicaciones entre los departamentos y en su interior, el flujo de trabajo entre varios grupos, las relaciones del líder y los seguidores y la cohesión del grupo, así como sobre la atención al público a quien va dirigido el servicio, en este caso, a los estudiantes.

Es importante acotar que las condiciones ambientales incluyen las características de los antecedentes del ambiente, tales como temperatura, alumbrado, ruido, música, aroma y color. Como regla general, las condiciones ambientales afectan los cinco sentidos. De acuerdo con Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) "...algunas veces esas dimensiones pueden ser totalmente imperceptibles [gases, químicos, infrasonidos]; sin embargo, tienen efectos profundos, particularmente en los empleados que pasan largas horas en el ambiente". (p. 331).

Todos esos factores pueden afectar profundamente la forma en que las personas sienten, piensan y responden a la prestación de un servicio en

particular. En este orden de ideas, y siguiendo con lo planteado por Zeithaml y otros (2009) cabe acotar que los psicólogos industriales han efectuado amplias investigaciones sobre determinados factores: la iluminación, ruido, color, música, temperatura y humedad. A continuación se presentan brevemente cada uno de ellos:

Iluminación. El sentido común dice que la calidad del trabajo disminuye cuando no hay luz suficiente. Por otra parte, se sabe que si una iluminación defectuosa se prolonga largo tiempo, el sujeto puede sufrir trastornos visuales. Al tratar este tema se debe atender a varios factores muy importantes, tales como: intensidad, distribución, resplandor y la naturaleza de la fuente luminosa.

En este sentido, la intensidad, o grado de brillantez, es el factor que más a menudo se relaciona con la iluminación. No obstante, aún no se sabe hasta qué punto una buena iluminación contribuye al rendimiento. Sin duda el nivel óptimo depende de la índole de la tarea que va a ejecutarse.

Por otra parte, la magnitud del contraste entre el objeto y el ambiente general influye en la intensidad luminosa que se necesita. Mientras menor sea el contraste, mayor deberá ser la brillantez. El resplandor es otro factor que se combina con la intensidad, lo mismo que el tipo de iluminación.

Otro factor es la distribución de la luz en la sala o en el área de trabajo. Lo ideal es que la luz se distribuya de manera uniforme en todo el campo visual. La iluminación de un área de trabajo a una intensidad mucho mayor que la del área circundante, con el tiempo causará fatiga ocular.

Adicionalmente, se podría mencionar que otro factor que produce la agudeza visual y ocasiona fatiga es el resplandor, que se debe a una luz de mayor intensidad de aquella a la que está acostumbrado al ojo. La brillantez proviene de una fuente luminosa o de superficies muy reverberantes. Este

produce más equivocaciones en trabajos delicados en un lapso de apenas 20 minutos. No sólo ocasiona fatiga visual sino también disminución visual.

Una luz demasiado brillante puede atenuarse o excluirse del campo visual del trabajador. A éste se le puede dar viseras o sombreadores. Pueden suprimirse las zonas demasiado reverberantes. El mejor sistema de evitar el resplandor consiste en iluminar uniformemente el área de trabajo. De acuerdo con Rodríguez (2007)

...en la iluminación repercute igualmente la índole de la fuente de luz. Se distinguen tres tipos que suelen utilizarse en el hogar, la oficina y las fábricas; la lámpara incandescente normal, la luz fluorescente y la luz mercurial. Las tres ofrecen ventajas y también padecen de limitaciones respecto al costo la intensidad y color. (p. 26).

La distribución de la luz puede ser:

- *Iluminación directa*. La luz incide directamente sobre la superficie iluminada. Es la más económica y la más utilizada para grandes espacios.
- *Iluminación indirecta*. La luz incide sobre la superficie que va a ser iluminada mediante la reflexión en paredes y techos.
- *Iluminación semiindirecta*. Combina los dos tipos anteriores con el uso de bombillas translúcidas para reflejar la luz en el techo y en las partes superiores de las paredes, que la transmiten a la superficie que va a ser iluminada [iluminación indirecta]. De igual manera, las bombillas emiten cierta cantidad de luz directa [iluminación directa]; por tanto, existen dos efectos luminosos.
- *Iluminación semidirecta*. La mayor parte de la luz incide de manera directa en la superficie que va a ser iluminada [iluminación directa], y cierta cantidad de luz reflejan las paredes y el techo.

De acuerdo con (ob. cit) también existe la necesidad fisiológica de contar con cierta cantidad de luz natural. Según este autor, ciertas investigaciones

aseguran que el cuerpo humano necesita cierta dosis diaria de luz natural. De no recibirla, algunas funciones químicas no se realizan debidamente.

Otro problema potencial de salud se atribuye a la iluminación fluorescente. Estudios han demostrado que este tipo de luz puede ocasionar estrés físico y mental, así como la merma de la actividad motora y la fuerza.

Ruido. El ruido se considera un sonido o barullo indeseable. Todavía no se sabe con certeza si merma la eficiencia del empleado, pues los datos son contradictorios. La unidad básica para medir el ruido es el decibel [db]. Desde el punto de vista psicológico, es la medida de la intensidad subjetiva del sonido. De acuerdo con Rodríguez (2007) se sabe que ciertas intensidades pueden dañar el oído. Así, si un trabajador diariamente oye sonidos de cierto nivel de decibeles durante largo tiempo, sin duda terminará por sufrir pérdida de la audición.

El control de los ruidos busca la eliminación o, al menos, la reducción de los sonidos indeseables. Los ruidos industriales pueden ser:

- Continuos (máquinas, motores o ventiladores).
- Intermitentes (prensas, herramientas neumáticas, forjas).
- Variables (personas que hablan, manejo de herramientas o materiales).

Según señalan Zeithaml y otros (2009) el ruido demasiado intenso ocasiona otros daños fisiológicos. Al respecto afirman que:

Al ser sometido a un ruido de 95 a 110 decibeles se constriñen los vasos sanguíneos, se alteran la frecuencia cardíaca y el riego sanguíneo. Se ha mencionado la posibilidad de que el ruido constante aumente la presión arterial. Con ruidos fuertes también se eleva la tensión muscular. (p. 331).

Por otra parte, algunos psicólogos afirman que el ruido puede alterar el equilibrio psíquico. Los que trabajan en ambientes demasiado ruidosos son más agresivos, desconfiados e irritables que los que laboran en una

atmósfera normal. Sin embargo, no todos los tipos de ruidos son igualmente molestos ni distraen en la misma medida. Una de las características más importantes del ruido es su constancia o intermitencia. Los ruidos intermitentes son mucho más molestos que los constantes. El ser humano puede adaptarse a los del primer tipo. A los del segundo nos toma más tiempo.

Esta adaptación puede no ser tan molesta, pero eso no quiere decir que no ocasione consecuencias fisiológicas. El oído se deteriora, disminuye el calibre de los vasos sanguíneos y cada vez se requiere más energía para seguir trabajando.

Color. Se afirma que el color eleva la producción, aminora accidentes y errores, mejora la moral. El color puede crear un ambiente laboral más agradable y mejorar la seguridad industrial. Con el color también se evita la fatiga visual, puesto que cada matiz tiene diferentes propiedades de reflexión.

De acuerdo a lo anterior, se puede inferir que los colores pueden crear ilusiones ópticas de tamaño y temperatura. En consecuencia, las paredes pintadas de colores claros comunican la sensación de mayor amplitud y apertura. En este sentido, si una oficina tiene aspecto sucio y triste, el estado de ánimo de los empleados mejorará al pintarlo de nuevo. Sin embargo, es poco lo que se puede afirmar con seguridad sobre los efectos que el color tiene en la conducta laboral.

Temperatura y Humedad. Una de las condiciones ambientales importantes es la temperatura. Por otro lado, la humedad es consecuencia del alto grado de contenido higrométrico del aire. Todos en algún momento han sentido los efectos que la temperatura y humedad tienen en el estado de ánimo, la capacidad de trabajo e incluso en el bienestar físico y mental. El estado del tiempo y la temperatura afectan en forma diferente. Cuando se realiza trabajo bajo techo la temperatura y humedad se controlan bien, si es

que la institución está dispuesta a invertir bastante dinero y si las instalaciones se prestan a ello.

Según afirma Rodríguez (2007)

La investigación en cuanto a que si el rendimiento es igual en condiciones cómodas se complica con la presencia de dos circunstancias más, que producen lo que se llama temperatura real [la del termómetro recibe el nombre de temperatura absoluta]. (p. 25).

La misma temperatura resulta tolerable o insoportable según el grado de humedad. La velocidad de circulación del aire sobre la piel repercute en la tolerabilidad de determinada temperatura y humedad. La corriente de aire facilita la evaporación y sudación, con lo cual el personal que allí labora se siente más fresco.

Contaminación en lugares cerrados. Muchos edificios son lugares completamente cerrados, diseñados para impedir que penetre aire. No pueden abrirse las ventanas y los empleados sólo respiran aire filtrado, frío o caliente. De acuerdo con Rodríguez (2007) "...estos edificios constituyen un peligro para la salud". (p. 26). Según este autor, en algunas investigaciones se ha comprobado que esta situación trae consigo enfermedades como cefaleas, problemas de sinusitis, reacciones cutáneas alérgicas y malestar general. También mareos y estupor.

Como son ambientes cerrados herméticamente, las sustancias no se diluyen en el aire. Los disolventes, adhesivos, líquidos de limpieza, sustancias químicas amortiguadoras de incendios, los aditivos para pinturas, el asbesto y formaldehído en el aislamiento y otros agentes dañinos abundan en las alfombras, paredes, tapices, persianas y mobiliario.

Por otra parte, las copiadoras despiden ozono, sustancia que puede ocasionar cefaleas e infecciones de las vías respiratorias superiores. Los disolventes tóxicos existen en materiales tipográficos y en los que se utilizan en mecanografía como el papel sin carbono. El equipo electrónico produce

una forma especial de contaminación electrónica. Las microondas invisibles como las que se utilizan en los equipos de comunicación, y otras fuentes de radiación han alcanzado altos niveles en muchos edificios de oficinas.

Esa clase de radiación produce daño ocular, inestabilidad emocional, amnesia parcial, disminución de la capacidad intelectual, pérdida del apetito, problemas cardíacos y del tiroides, leucemia y defectos congénitos.

Higiene. La higiene en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolos de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. La higiene en trabajo está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: El hombre y su ambiente de trabajo.

Señales, símbolos y artefactos. Muchos artículos en el ambiente físico como señales explícitas o implícitas que comunican a los usuarios lo relacionado con el lugar. Las señales mostradas en el exterior y el interior de una oficina son ejemplos de comunicadores explícitos. Según señalan Zeithaml y otros (2009), "...pueden utilizarse como etiquetas (nombres de la compañía, del departamento y demás), para fines de dirección (entrada, salida) y para comunicar las reglas de comportamiento (no fumar, los niños deben ir acompañados por un adulto)". (p. 334). Se ha demostrado que las señales adecuadas pueden reducir la percepción de estrés y aglomeración.

Adicionalmente, otros símbolos y artefactos ambientales pueden comunicar menos que las señales directas, que envían a los usuarios señales implícitas acerca del significado del lugar y las normas y expectativas de comportamiento en el lugar. Para (ob. cit.) estas señales podrían ser:

...la calidad de los materiales de construcción, el arte, los certificados y fotografías, las cubiertas de los pisos y los objetos personales que se presentan en el ambiente pueden comunicar

significado simbólico y crear una impresión estética general. Los significados vinculados con los símbolos ambientales y los artefactos poseen arraigo cultural. (p. 334).

Las señales, los símbolo y los artefactos son particularmente importantes para formar una primera impresión y comunicar los conceptos del servicio. Cuando los usuarios no están familiarizados con el establecimiento de un servicio en particular, buscan señales ambientales que les ayude a clasificar el lugar y a formar sus expectativas.

2.3 Bienestar Estudiantil

El bienestar estudiantil es una especialidad del bienestar social que poco se le presta atención, ya que se le ha asociado a la prestación rutinaria de un conjunto de servicios. La escasa reflexión en esta materia le ha venido imprimiendo un carácter pragmático y mecánico, lo cual afecta tanto a la especialidad como a las instituciones y la población objetivo de los programas de bienestar estudiantil.

En este sentido, es necesario entender que el bienestar estudiantil es más que la correcta aplicación de los tradicionales programas de becas, residencias, orientación vocacional y servicio médico que eventualmente pueda prestar determinada institución educativa. Ya que de él depende la prosecución, rendimiento de los estudiantes y, en un largo plazo, contribuirá al desarrollo de un país.

Según plantea Fonseca (Citada en García, 2012) que “...el Bienestar Estudiantil suele ofrecerse a una población particular, cuantitativamente determinada y concentrada según cada institución de educación superior.” (p.15). Adicionalmente, la autora en referencia aporta una definición plasmada en una publicación realizada por el CNU y el Núcleo de Directores de Desarrollo Estudiantil (1988) el cual señala que “...el Desarrollo Estudiantil es la aplicación de los principios del desarrollo humano en el campo educacional.” (p.15). Así como afirma que el

...Bienestar Estudiantil sólo tiene sentido si se traduce en promover la formación de individuos creativos, responsables, con capacidad de tomar iniciativas y participar en la solución de sus problemas, solidarios, respetuosos de sí mismos y de los otros. Es contrario a su razón de ser programas que propicien la dependencia, el paternalismo y la desincentivación para el estudio” (Fonseca, citada en García, 2012, p.20).

En tal sentido, el Bienestar Estudiantil no debe significar necesariamente la prestación indiscriminada de Servicios ni que éstos sean gratuitos. La visión dominante en esta materia ha cultivado un énfasis asistencialista según el cual, aceptando la existencia de una necesidad la mejor respuesta es un servicio. Por otra parte, esta área de Política Social como cualquier otra requiere formular un conjunto de interrogantes que orienten su operatividad y le permita enfrentar retos, tales como: ¿Cómo definir y seleccionar beneficiarios prioritarios a atender? ¿Qué tipo de Programas ofrecer? ¿Cómo promover la participación activa y comprometida del estudiante asistido? ¿Cómo evaluar resultados? ¿Qué acciones mantener y cuáles no? ¿Cómo articular y consolidar líneas programáticas? La importancia de focalizar reside en darle contenido y forma a la premisa de que todos los estudiantes no son iguales ni requieren de las mismas cosas aunque provengan de los mismos sectores sociales.

No se trata entonces de limitar el derecho al estudio ni el acceso al Bienestar Estudiantil, lo que se busca es hacer de éste una línea programática más eficiente, menos costosa y al mismo tiempo justa y democratizante, partiendo de reconocer la urgencia de identificar los beneficiarios reales según sus necesidades específicas. (García 2012, pp. 15-16).

Un aspecto que se podría cuestionar sería el hecho de que en las instituciones se separan la investigación de la implementación de los programas sociales, lo cual trae como consecuencia un mecanicismo en la

aplicación. Esto es la repetición de procedimientos y pasos de manera rutinaria sin reflexión alguna que permita aplicar correctivos o mejoras.

Finalmente, Fonseca (Citada en ob. cit.) plantea tres premisas para una estrategia alternativa de bienestar estudiantil, a saber:

- Una discriminación positiva que permita percibir con mucha mayor precisión: necesidades reales, focalizar beneficiarios, establecer prioridades, determinar satisfactores, asignar recursos y maximizar logros.
- Fortalecer líneas programáticas innovadoras capaces de responder a la diversidad en el tipo y magnitud de los riesgos y problemas que genera el desarrollo capitalista, las limitaciones de acceso que enfrentan los estudiantes y la necesidad de elevar la eficiencia en el uso de los recursos disponibles...
- Promover las capacidades institucionales y gerenciales para el desarrollo programático que incidan en la situación actual del bienestar estudiantil... (pp. 18-19).

Asimismo propuso cinco líneas para el bienestar estudiantil del futuro: (1) Consolidación de un sistema integrado de servicios intra y extrauniversidad; (2) La búsqueda, diversificación y creación de fuentes de financiamiento; (3) El bienestar estudiantil sólo tiene sentido si se traduce en promover la formación de individuos creativos, responsables, con capacidad de tomar iniciativas y participar en la solución de sus problemas, solidarios, respetuosos de sí mismo y de los otros; (4) El logro de un consenso y compromiso político sobre la búsqueda de soluciones más idóneas para hacer frente a la situación actual, y por ende orientando a la determinación de prioridades y re-asignación financiera; y (5) Incorporar calidad, pertinencia y productividad. (pp. 19-20).

Por su parte, Senta Essensfeld (Citado en García, 2012) define bienestar de la siguiente forma:

Supone la síntesis de la planificación para el desarrollo social conjuntamente con los programas asistenciales que previenen, corrigen y ayudan en las dificultades y carencias ya existentes. Cuando se habla de Bienestar, generalmente se alude a: servicios (se refiere sólo a la parte de socorro o asistencia); b) programas (se refiere tanto a la planificación como a la asistencia), c) organización (se refiere a la estructura que ordena las actividades). (pp. 18-19).

También, Essensfeld (Citado en García, 2012), emite un concepto de desarrollo estudiantil similar al planteado por Fonseca, "...el desarrollo estudiantil es la aplicación de los principios de desarrollo humano en el campo educacional. Asuntos estudiantiles, por otra parte es el sector cuyos programas, actividades y personal contribuyen más al desarrollo estudiantil". (p. 20).

De acuerdo con Essensfeld (citado en ob. cit.) las llamadas ciencias aplicadas de la conducta tienen su principal expresión en el bienestar estudiantil en Venezuela. El enfoque que prevaleció en materia de bienestar estudiantil es los servicios de orientación, psico-pedagógicos.

Como ya fue señalado en el Capítulo I del presente Informe de Pasantías Profesionales, bajo la presidencia de General Isaías Medina Angarita y la gestión del entonces Ministro de Educación, Dr. Rafael Vegas, entre los años 1948 y 1950 se funda la primera Organización de Bienestar Estudiantil en la Universidad Central de Venezuela, a ésta le siguió el Pedagógico de Caracas, donde se crea la Unidad Administrativa de Servicio Social y Médico-Dental. Posteriormente las universidades de Los Andes, Zulia y Carabobo comenzaron a implementar sus respectivas dependencias con un enfoque asistencial y paliativo.

Llama la atención que algunos servicios de orientación que se crearon sirvieron de centro de prácticas para las escuelas de educación y psicología de la Universidad Central de Venezuela, Universidad del Zulia y Universidad

Católica Andrés Bello. Estas instancias hicieron énfasis en lo psicológico, psicométrico, clínico-psiquiátrico.

Es importante mencionar que por un importante lapso de tiempo los servicios estudiantiles se administraban desde las facultades, lo cual generó dispersión y dificultó la coordinación entre los mismos.

Essenfeld (Citado en ob. cit.) señala que la denominación de los servicios o programas de bienestar estudiantil da cuenta de la concepción que se tiene y el tipo de actividades que ejecuta. Al respecto, afirma que

...en los institutos de educación superior, las denominaciones más comunes son Dirección o Departamentos de Servicios Estudiantiles, aunque también encontramos Oficina Técnica de Asuntos Estudiantiles, Sección Formación Complementaria y Cultural, Departamento de Orientación, de Orientación y Bienestar y Sub-Sección de Moral y Bienestar. (p. 20).

Cabe aclarar que la adscripción de estas dependencias es variable, pero, por lo general, pertenecen a un nivel administrativo, otro dato importante que aporta la autora en referencia es que, para la época (1978) los representantes de las unidades encargadas del bienestar estudiantil participan en los consejos académicos.

En cuanto a la concepción filosófica, García (2012) señala que

...la mayoría de los programas tienen como aspiración promover el óptimo rendimiento de los estudiantes, proveyéndoles de asistencia, servicios y actividades. Muchos programas expresan su inquietud por concretar realizaciones, estimulando la autogestión, o sea, promoviendo la responsabilidad del joven por su propia superación. (p. 22).

Otro aspecto a destacar es que la mayoría de dependencias encargadas del bienestar estudiantil concentran sus esfuerzos en realizar tareas correctivas-asistenciales.

Es importante señalar que en Venezuela existe una importante tradición de bienestar estudiantil, no obstante, como lo señala Essenfeld (Citada en

ob. cit.) “esta variedad en alcance y contenido se debe a que estos servicios nacieron al azar y crecen en forma desordenada” (p. 29), aunado a ello se carece de políticas de evaluación o investigación que permitan observar y medir el funcionamiento de los programas que se ejecutan, demostrando la limitaciones o inconsistencias de los criterios con los cuales se administran los servicios estudiantiles, de manera que los profesionales ubicados en el área actúan de manera mecánica, o convirtiendo el servicio en una oficina de reclamos.

Otra de las críticas hechas por Essensfeld es la forma compartimentalizada en que se distribuyen los profesionales (psicólogos, trabajadores sociales, médicos, educadores) en los diferentes servicios estudiantiles. Aunado a ello no hay comunicación con otras unidades de las mismas instituciones de educación superior. Situación que hoy en día no se ha superado.

Asimismo se carece de un sistema orgánico, coherente que unifique a todo el sector. En ese sentido Essensfeld (Citada en García, 2012) señala lo siguiente:

En materia de actividades de Servicios Estudiantiles, no es posible ofrecer modelos de funcionamiento uniforme, porque cada institución o grupo de instituciones atrae población distinta, con necesidades diferentes. No obstante, lo que sí es necesario acordar, son pautas generales de definición a fin de que la concepción global de los Servicios Estudiantiles pueda transformarse, de una mera oficina de quejas y reclamos, y estación de servicios, a un programa integrado y moderno de optimización del aprendizaje y de formación para la vida. Todo ello en estrecha coordinación con los demás sectores de las instituciones de educación superior. (p. 30).

Del panorama general expuesto se deduce una ausencia casi total de comunicación entre los servicios de todo el país, lo que hace suponer que muy pocas instituciones de educación superior aprovechan la experiencia de las demás, ni siquiera entre las del mismo tipo. Pero la falla más notable es la

ausencia de unificación de criterios, de coordinación de funciones y de continuidad de esfuerzos, pues los programas de orientación y bienestar en la educación superior han estado siempre desvinculados de los demás niveles educativos. (Essenfeld, citada en García, 2012). Cabe destacar que esta situación no ha variado desde los años setenta a la actualidad. Las críticas formuladas por Essenfeld y Fonseca para la realidad de los setenta y ochenta son pertinentes cuatro décadas más tarde.

Muestra de ello es lo planteado por Raquel Morales (Citada en García, 2012) en el marco de la I Jornada de Desarrollo y Bienestar Estudiantil de Institutos y Colegios Universitarios, realizada del 12 al 16 de junio de 2006, donde en su ponencia titulada Gestión para la unificación de las políticas de desarrollo y bienestar estudiantil en Institutos y Colegios Universitarios, afirma:

En el caso de la Universidad Central de Venezuela, la dependencia encargada de tales fines es la Organización de Bienestar Estudiantil, mejor conocida como OBE, la cual contempla los siguientes principios calidad, suficiencia, igualdad. Participación, transparencia administrativa, coherencia, continuidad, integralidad y universalidad. (p. 32).

Como ya se mencionó, OBE administra los siguientes servicios: servicio médico, servicio de odontología, departamento de trabajo social, sección de prevención y ayudas médicas, servicio de comedor, servicio de psicología, servicio de asesoría jurídica, programa emprendedores y librería y proveeduría (Universidad Central de Venezuela, 2009b).

Esto evidencia la concepción amplia que posee dicha casa de estudios, ya que aborda la problemática estudiantil desde diversos aspectos, y con unos principios afines con los de la seguridad social, lo cual es coherente con lo plasmado en la Ley de Universidades en esta materia.

2.4 Disposiciones Legales de OBE

El ordenamiento jurídico venezolano posee una serie de leyes que validan y fundamentan la filosofía y desarrollo de programas socioeconómicos que brindan protección social a los estudiantes de educación superior. En este sentido, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela para el cumplimiento de tal fin prevé en sus artículos, 83, 84, 85, 86 Y 103 la pertinencia de los servicios y programas estudiantiles en el sector educativo:

Artículo 83. La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República.

Artículo 84. Para garantizar el derecho a la salud, el Estado creará, ejercerá la rectoría y gestionará un sistema público nacional de salud, de carácter intersectorial, descentralizado y participativo, integrado al sistema de seguridad social, regido por los principios de gratuidad, universalidad, integralidad, equidad, integración social y solidaridad. El sistema público nacional de salud dará prioridad a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades, garantizando tratamiento oportuno y rehabilitación de calidad. Los bienes y servicios públicos de salud son propiedad del Estado y no podrán ser privatizados. La comunidad organizada tiene el derecho y el deber de participar en la toma de decisiones sobre la planificación, ejecución y control de la política específica en las instituciones públicas de salud.

Artículo 85. El financiamiento del sistema público nacional de salud es obligación del Estado, que integrará los recursos fiscales, las cotizaciones obligatorias de la seguridad social y cualquier otra fuente de financiamiento que determine la ley. El Estado garantizará un presupuesto para la salud que permita cumplir con los objetivos de la política sanitaria. En coordinación con las universidades y los centros de investigación, se promoverá y

desarrollará una política nacional de formación de profesionales, técnicos y técnicas y una industria nacional de producción de insumos para la salud. El Estado regulará las instituciones públicas y privadas de salud.

Artículo 86. Toda persona tiene derecho a la seguridad social como servicio público de carácter no lucrativo, que garantice la salud y asegure protección en contingencias de maternidad, paternidad, enfermedad, invalidez, enfermedades catastróficas, discapacidad, necesidades especiales, riesgos laborales, pérdida de empleo, desempleo, vejez, viudedad, orfandad, vivienda, cargas derivadas de la vida familiar y cualquier otra circunstancia de previsión social. El Estado tiene la obligación de asegurar la efectividad de este derecho, creando un sistema de seguridad social universal, integral, de financiamiento solidario, unitario, eficiente y participativo, de contribuciones directas o indirectas...

Artículo 103. 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. La educación es obligatoria en todos sus niveles...El estado creará y sostendrá instituciones y servicios suficientemente dotados para asegurar el acceso, permanencia y culminación en el sistema educativo.

El Bienestar Estudiantil está sustentado también en la Ley de Universidades (1970) Artículo N°122 el cual señala que:

Artículo 122. Las Universidades deben protección a sus alumnos y procurarán por todos los medios, su bienestar y mejoramiento. A este fin, la Universidad organizará sistemas de previsión social para el alumnado, propenderá a la creación de centros vacacionales y recreativos para los estudiantes, y de acuerdo con sus recursos prestara ayuda a los alumnos que la requieran.

Así mismo, es importante recordar el Decreto de creación de la Organización de Bienestar Estudiantil, publicado en la Gaceta Oficial de los Estados Unidos de Venezuela, Año LXXII, mes III, Caracas 14 de diciembre de 1943. Decreto N° 279-13 de fecha diciembre de 1943.

Decreto N° 279. La Organización de Bienestar Estudiantil de la Universidad Central de Venezuela, dependiente de la administración Federal y adscrita al Ministerio de Educación

Nacional, es un Instituto Oficial que gozará de personalidad jurídica autónoma y patrimonio propio, distinto e independiente del Fisco Nacional.

Cabe destacar que los lineamientos y principios de Bienestar Estudiantil son desarrollados por la Comisión Permanente de Directores de Desarrollo Estudiantil del Consejo Nacional de Universidades adscrito a la OPSU, la cual tiene la misión de “contribuir con el desarrollo integral del estudiante en sus aspectos bio-psico-social y espiritual a fin de que sea capaz de actuar con libertad, responsabilidad y solidaridad con sus semejantes para ser ciudadano con sentido de pertenencia social en la conducción de su vida” (NUDIDE,1999, p.208, citado en UCV, 2009, p. 1).

En este punto, es importante aclarar que las Direcciones de Bienestar Estudiantil se han regido siempre por los principios doctrinarios definidos como: Integralidad, Unidad, Continuidad y Universalidad, los cuales corresponden a los de la Seguridad Social, entendida como un cuerpo complejo donde se conjugan técnicas de Asistencia Social, Previsión Social y Servicios Sociales, a través de las cuales el Estado y sus órganos de administración proveen la satisfacción del interés público mediante la distribución de prestaciones, bienes o servicios a los ciudadanos en situación de necesidad, como expresión solidaria de toda la colectividad organizada.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

CAPÍTULO II

De la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

Artículo 10. El Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo formulará y evaluará la política nacional destinada al control de las condiciones y medio ambiente de trabajo, la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, la restitución de la salud y la rehabilitación, la capacitación y reinserción laboral, así como la promoción de programas para la utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y del fomento de la construcción, dotación, mantenimiento y

protección de la infraestructura de las áreas destinadas a tales efectos.

Dicho Ministerio, a tales efectos, realizará consultas con las organizaciones representativas de los empleadores y empleadoras, de los trabajadores y trabajadoras, organismos técnicos y académicos, asociaciones de trabajadores y trabajadoras con discapacidad y otras organizaciones interesadas.

Para el establecimiento de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo deben tenerse en cuenta, entre otros factores, las estadísticas de morbilidad, accidentalidad, mortalidad en el trabajo, horas laborales, tiempo libre, ingresos, estructura familiar, ofertas recreativas y turísticas, así como los estudios epidemiológicos y de patrones culturales sobre el aprovechamiento del tiempo libre, que permitan establecer prioridades para la acción de los entes públicos y privados en defensa de la seguridad y salud en el trabajo.

TÍTULO V

De la Higiene, la Seguridad y la Ergonomía

Condiciones y ambiente en que debe desarrollarse el trabajo

Artículo 59. A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

1. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
2. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.
3. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.

4. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.
5. Impida cualquier tipo de discriminación.
6. Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionada o enfermo.
7. Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

Definición de enfermedad ocupacional

Artículo 70. Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes.

Se presumirá el carácter ocupacional de aquellos estados patológicos incluidos en la lista de enfermedades ocupacionales establecidas en las normas técnicas de la presente Ley, y las que en lo sucesivo se añadieren en revisiones periódicas realizadas por el Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo conjuntamente con el Ministerio con competencia en materia de salud.

De las secuelas o deformidades permanentes

Artículo 71. Las secuelas o deformidades permanentes provenientes de enfermedades ocupacionales o accidentes de trabajo, que vulneren las facultades humanas, más allá de la simple pérdida de la capacidad de ganancias, alterando la integridad emocional y psíquica del trabajador o de la trabajadora lesionado, se consideran equiparables, a los fines de la responsabilidad subjetiva del empleador o de la empleadora, a la

discapacidad permanente en el grado que señale el Reglamento de la presente Ley.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Aspectos Teóricos- Metodológicos del Proceso de Sistematización

Para el ejercicio profesional del Trabajador Social, especialmente el rol del pasante que según el Proyecto Curricular de la Escuela de Trabajo Social (citado en Universidad Central de Venezuela, 1994) “supone el dominio teórico, metodológico y técnico-operativo que le permitan comprender, explicar y abordar la realidad social” (p. 23). Es sumamente necesario el estudio de hechos relacionados a un problema de investigación que a través de un proceso reflexivo y ordenado, pueda dar cuenta desde el punto de vista teórico y epistemológico a la resolución del mismo. En este orden de ideas, Barrera (2010) afirma que la Sistematización de Experiencias es “una actividad de recolección, registro y análisis de información acerca de un evento, en un contexto determinado, con el fin de profundizar y divulgar conocimiento”. (p. 3).

En este sentido, la idea de todo proceso de sistematización de experiencias, es la producción de conocimientos, tal como lo afirma el autor, sin embargo, no se puede ver a este proceso como algo aislado, como un total de procesos desarticulados sino como un sistema ordenado y coherente de hechos y acontecimientos ubicados en el espacio y el tiempo, Barrera (2010) explica que el sistema puede considerarse como una expresión racional acerca del conjunto ordenado de elementos o de aspectos

constitutivos de algo que se expresa como evento, circunstancia, estructura, proceso, cosa o entidad.

Por otro lado, para el entendimiento y sistematización del conjunto de procesos, es necesario realizar un abordaje o un acercamiento desde el ámbito profesional con el fin de dilucidar aspectos implícitos e explícitos que subyacen en cada circunstancia o evento que se va a analizar, lo cual debe ser aprovechado en su máxima expresión por el (la) investigador (a) a los efectos del desarrollo de cualquier investigación. De acuerdo con (ob. cit.) la sistematización consiste

...en el procedimiento mediante el cual se efectúa un acercamiento a un evento complejo – realidad, experiencia, evento, proceso, secuencia, tendencia o situación cualquiera, a fin de apreciar su configuración, identificar sus características, aportes, rasgos teóricos y demás aspectos que lo configuran. (4).

Lo fundamental de la sistematización de experiencias radica en que se trata de un proceso de reflexión e interpretación crítica sobre la práctica y desde la práctica, que se desarrolla con base en la reconstrucción y ordenamiento de elementos objetivos y subjetivos que han intervenido en esa experiencia, para extraer aprendizajes y difundirlos. Por ello que una simple narración de hechos o acontecimientos no tiene nada que ver con la Sistematización de Experiencias, solo sería eso, una simple descripción de acontecimientos.

3.1.1 Sistematización de Experiencias

3.1.1.1 Perspectiva del Abordaje Epistemológico de la Sistematización

No basta solo hablar sobre el concepto o teoría de la Sistematización de Experiencias, también es necesario indagar sobre el abordaje desde la perspectiva epistemológica que se pretende realizar. Para el caso de la sistematización de experiencias del ejercicio profesional de los pasantes Yetsy García y Yohana Sánchez, en OBE de la Universidad Central de

Venezuela, es pertinente precisar que el abordaje epistemológico que más se adecua con las experiencias vividas se refiere al de *Emic*, por cuanto según Barrera (2010) “este abordaje ocurre cuando la perspectiva analítica que impera en la sistematización pertenece a los protagonistas de la misma”. (p. 4). En consecuencia corresponde una mayor apertura de análisis interpretativo y crítico a objeto de facilitar que los criterios y formas de ver se manifiesten en su máxima expresión. De acuerdo con (ob.cit.)

Desde el punto de vista de la epistemología, la sistematización bajo el abordaje *emic* debe permitir en todo momento que el conocimiento que sustenta la experiencia, episteme, corresponda directamente a la experiencia en sí, lo cual explicita a través de la teoría que determina la experiencia sistematizada. Este aspecto es sumamente difícil pero necesario, pues es la manera de propiciar que se descubra el aporte epistemológico y se precise, en consecuencia, la identidad de la experiencia. (p. 4).

3.1.1.2 Criterios Epistemológicos de la Sistematización

En aras de evitar interpretaciones superfluas, vacías y sin ningún tipo de sustento epistemológico, es dada la ocasión para profundizar sobre los criterios filosóficos que sustentan la sistematización como proceso generador de conocimiento, las evidencias epistémicas propias de la sistematización, son capaces de proveer sentido a la actividad y las formalizaciones teóricas, pues algo cierto de las acciones, desde la epistemología, es que por lo regular cada una de ellas conecta con una corriente epistémica. En este caso, y adecuado a los criterios y exigencias del presente informe, se determinó que la corriente epistemológica que más se adecua a las experiencias vivida por los pasantes en OBE corresponde a la de *Empirismo*, puesto que según Barrera (2010) “es el modelo epistémico por excelencia en la sistematización de experiencias. Este modelo, por supuesto, privilegia el reconocimiento de la experiencia como fuente real de conocimiento...” Asimismo, (ob.cit.) señala que “el empirismo acude a la observación, el cotejo de fuentes, el registro, la descripción”. (p. 5).

Este paradigma, concibe la realidad como fuente directa de aprendizajes y enseñanzas que por medio del análisis pertinente y profesional en la investigación, se puede obtener información o generar conocimiento basado en hechos concretos. Barrera (2010) "...el empirismo se inscribe dentro del realismo filosófico, el cual advierte sobre la importancia de la realidad como fuente directa de los saberes, y asidero de todas las explicaciones". (p. 5).

En este sentido, se puede decir que la sistematización, es una herramienta de gran utilidad que puede usar el trabajador social para comprender y entender la realidad en la cual está inserto junto a el sujeto de atención, y además de esto significa una utilidad mucho mayor, ya que al acumular los aprendizajes y los conocimientos extraídos (después de observar, analizar y reflexionar) se puede llegar a vislumbrar las probables soluciones y/o formas de intervenir en la realidad de la problemática social.

Es importante destacar que si se logra conocer la realidad de las personas de una forma objetiva, no dejándose llevar por prejuicios ya que la realidad de cada persona es diferente, debido a que todos piensan de una manera distinta, porque cada individuo le da a su propia realidad un significado diferente, se puede llegar como trabajadores sociales a sistematizar las propias prácticas y actividades que se dan en relación a esto, lo que contribuiría a lograr primeramente un primer acercamiento a la realidad y luego una rápida priorización de las necesidades del pueblo más urgente y por consiguiente permitiría adquirir una reflexión y una fuerza mucho mayor sobre la práctica del trabajo social.

3.1.2 Pasos de la Sistematización

En este punto, es importante señalar que la sistematización relaciona los procesos inmediatos con su contexto, confronta el que hacer práctico con los supuestos teóricos que lo inspiran. Se sustenta en una fundamentación teórica y filosófica sobre el conocimiento y sobre la realidad histórica social. De esta manera es como la sistematización se sitúa entre un equilibrio de

entre la teoría y las descripciones que se puedan realizar, con esto se comprueba el nivel complejo de realizar una sistematización.

Adicionalmente, hay que considerar que se producen diferentes debates epistemológicos, que están basados principalmente en que no existe una determinada manera de sistematizar y en el sustento que se le da, según diferentes paradigmas. De acuerdo a esto, existen diferentes pasos para lograr la sistematización, que de acuerdo con Barrera (2010) son ocho (8) pasos necesarios que configuran el proceso de sistematización, en los cuales se encuentran: selección, propuesta, descripción, teorización, análisis, conclusiones, informe y difusión.

De acuerdo al autor, si se siguen los mencionados pasos puede existir la seguridad de que los logros serán de significativa importancia. Cada uno de ellos tiene sus exigencias, sus características y sus bondades. A continuación la descripción de cada uno de ellos:

Primer paso. Selección del evento a sistematizar. Este paso tiene que ver, por supuesto, con la elección del evento, experiencia o práctica a ser sistematizada. Razón por la cual, se dispuso a los efectos del presente informe, seleccionar como proceso a estudiar y sistematizar el relativo al proceso de otorgamiento de Ayudas Económicas que desarrolla la Organización de Bienestar Estudiantil de la Universidad Central de Venezuela.

Segundo Paso. Elaboración de la propuesta. Todo proceso de sistematización debe ser planificado, ordenado y bien definido, por cuanto es vital realizar la propuesta de elaboración de forma estructurada. Tal y como se ha descrito anteriormente, el proceso de la sistematización debe ser estructurado por etapas y procedimientos metodológicos esenciales para el proceso de investigación. La generación de conocimientos debe realizarse en base al paradigma epistemológico del empirismo, el cual provee elementos cruciales para dilucidar aspectos objetivos y subjetivos de la experiencia. (ob.cit., p. 7).

De acuerdo a lo planteado por Barrera (2010) “el segundo paso de la sistematización tiene que ver con la formación de la propuesta de sistematización, y este se cumple a través de la elaboración del Proyecto de

Sistematización de Experiencias, PSE”. (p. 7). Es por ello que el autor agrega que el proyecto de sistematización tiene varios propósitos. Uno de ellos consiste en organizar el trabajo; otro, permitir que el sistematizador se prepare de mejor manera para el logro de sus objetivos; además de ayudar a organizar las ideas y cumplir con las exigencias formales académicas. En tal sentido, es pertinente mencionar la estructura del PSE:

- Identificación de la experiencia o práctica a ser sistematizada.
- Justificación.
- Formulación de objetivos.
- Identificación de personas.
- Técnicas.
- Instrumentos.
- Tiempo y etapas.
- Cronograma.
- Determinación de requerimientos.
- Descripción.
- Teorización.

3.1.3 Los Tres Momentos de la Sistematización



CAPÍTULO IV

SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

4.1 Proyecto Sistematización

En primer lugar, se procedió al seguimiento de las condiciones físico-ambientales ofrecidas por OBE de la Universidad Central de Venezuela, a favor de los estudiantes durante el periodo estudiado 2013-I. En segundo lugar, se procedió a intervención realizada a la población estudiantil, desde la sección de prevención con lo que respecta a brindar apoyo de logística y manejo de las sustancias en las jornadas de vacunación, la entrega de folletos informativos y mini charlas educativas.

4.2 Identificación de la experiencia o práctica a ser sistematizada

La experiencia a ser sistematizada y presentada en el presente informe de pasantías es la relativa al proceso de seguimiento que realizaron las pasantes Yetsy García y Yohana Sánchez, a los trabajadores sociales adscritos a OBE de la UCV en cuanto a las condiciones físico-ambientales y a los estudiantes de la Universidad Central de Venezuela referente a la información acerca de la prevención y asistencia médica que ofrece la Organización durante el lapso 2013-I.

4.3 Justificación

La sistematización del seguimiento de las condiciones físico-ambientales ofrecidas por OBE a los empleados que presentan algún tipo de necesidad relacionada con su condición de trabajo encuentra plena justificación en cuanto a que los resultados o conocimientos generados a partir de este hecho, podrán ser analizados por las autoridades de la institución con el fin de optimizar los procesos y procedimientos inherentes al programa arriba mencionado.

En este sentido, es pertinente considerar que las organizaciones como un entorno psicológicamente significativo ha llevado a la formulación del concepto de clima organizacional. Por lo tanto, la importancia de este concepto radica en las personas, tanto en su conducta como en sus sentimientos. Cuando los individuos aluden a su medio laboral, frecuentemente se refieren a la palabra clima; su uso asiduo en el lenguaje diario permite entrever que el concepto es considerado importante para ellos en su interacción laboral.

Por otra parte, las investigaciones que analizan las correlaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, según Chiang; Martín y Núñez (2010) en las instituciones de Educación Superior son escasas y, en general, presentan una relación positiva. Al respecto, Smart, Morstain, Solomon y Tiemey (Citados en Chiang y otros, 2010) señalan que “para los administradores de la Universidad la existencia de un clima organizacional atractivo, desafiante y consciente con sus responsabilidades conduce a una satisfacción más alta”. (p. 19)

En cuanto a la intervención realizada a la población estudiantil, desde la sección de prevención con lo que respecta a brindar apoyo de logística y manejo de las sustancias en las Jornadas de Vacunación, la posterior

entrega de folletos informativos y mini charlas educativas que ofreció la OBE durante el lapso 2013-I.

Como ya se señaló en el Capítulo I y de acuerdo con UCV (2009), a partir del año 1992 se da inicio a la Agenda Preventiva de OBE a través de la conformación de una comisión de trabajo. En el año 1997 es estructurada como proyecto y en el año de 2001 pasa de la fase teórica a la fase operativa mediante la conformación de comisión de trabajo con representantes de los diferentes Departamento de OBE coordinados por la Comisión de Salud. Al respecto, la página web en referencia señala que:

...la magnitud y el alcance de las actividades tanto asistenciales como preventivas y el carácter permanente de la atención que ofrece a la población estudiantil, sustenta la necesidad de crear una estructura con recurso humano y material exclusivo para ejecutar estos programas. (p.1).

En este sentido, la misión de la Sección de Prevención y Ayudas Médicas está enfocada en el apoyo a la Dirección de OBE en la ejecución de políticas de bienestar estudiantil a través de programas asistenciales, preventivos, educativos y formativos en el área de la salud física y mental de la población estudiantil.

Por todo lo acotado anteriormente, es que el presente informe se justifica y adquiere importancia para el Trabajador Social involucrado en las distintas actividades desarrolladas por la Organización de Bienestar Estudiantil (OBE) de la Universidad Central de Venezuela (UCV) por cuanto toda casa de estudio debe trabajar de forma coordinada y multidisciplinariamente en pro del bienestar de todos los estudiantes que allí realizan sus estudios y vida académica en general.

4.4 Formulación de Objetivos

4.4.1 Objetivo General

Las pasantías profesionales fueron realizadas partiendo de dos propósitos:

1. Caracterizar las condiciones físicas ambientales de las unidades del departamento de Trabajo Social de la Organización de Bienestar Estudiantil de la UCV en el periodo 2013-I.
2. Destacar la importancia de la Sección de Prevención y Ayudas Médicas de la Organización de Bienestar Estudiantil durante el periodo 2013-I.

4.4.2 Objetivos Específicos

- Describir las condiciones físico-ambientales de las unidades del departamento de Trabajo Social de la Organización de Bienestar Estudiantil (OBE) de la Universidad Central de Venezuela durante el periodo 2013-I.
- Promocionar la Sección de Prevención y Ayudas Médicas de la Organización de Bienestar Estudiantil.
- Promover la Sección de Prevención y Ayudas Médicas de la Organización de Bienestar Estudiantil.
- Generar recomendaciones dirigidas al fortalecimiento de las condiciones físico-ambientales donde se desenvuelven los funcionarios adscritos al Departamento de Trabajo Social de OBE.

4.5 Identificación de Personas

Las personas o actores que formaron parte esencial en el proceso de sistematización son:

- a) *Tutora institucional*: Lcda. Norelkys Niño (Jefa de la Sección de Prevención y Ayudas Médicas).
- b) *Tutora Académica*: Lcda. Morayma Rondón (Sub- Directora de la O.B.E. año 2013).
- c) *Directora de OBE*: Profa. Gumy Cecilia Ibarra año 2013.
- d) Jhonny Sojo (Asistente Administrativo I).
- e) Elsy Delgado (Enfermera graduada del Distrito Sanitario del Valle).
- f) Karen González (Planificador I).
- g) Lcda. Aurimer Meza (Jefa de los Departamentos de Trabajo Social).
- h) Lcda. Sarahy García, encargada de los Programas Beca Estudio, Ayudantía de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.
- i) Lcda. Mirdza Silva, encargada Programas de Beca Estudio de Antropología, Sociología y Trabajo Social. Programa Ayudas Económicas FACES.
- j) Lcda. María Alejandra Rivas, encargada Programas de Beca Estudio, Ayudantía y Ayudas Económicas de la Facultad de Ciencias.
- k) Lcda. Indy Pacheco encargada Programas de Beca Estudio, Ayudantía y Ayudas Económicas de la Facultad de Farmacia. Becas *FARMATODO*. Programa Ayudantía Dirección Cultura y Dirección de Información. Coordinación Premio Mérito Estudiantil.
- l) Lcdo. Daniel Morales, encargado Programa Beca Estudio de Artes, Comunicación Social, Filosofía, Historia, Filosofía y Psicología.
- m) Lcda. Anita Peña, encargada Programa de Beca Estudio de Bionálisis, Enfermería y Salud Pública.
- n) Lcda. Nirka Piñero, encargada de Programa de Beca Estudio, Ayudantía y Ayudas Económicas de la Facultad de Odontología.

- o) Pasantes de la Escuela de Trabajo Social: Ba. Yohana Sánchez y Ba. Yetsy Gracia.

4.7 Técnicas de Recolección de los Datos

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

En función de los objetivos definidos en el presente informe, donde se plantea la sistematización de experiencias del seguimiento realizado a las condiciones físico-ambientales ofrecidas por OBE de la Universidad Central de Venezuela (UCV) a los empleados durante el periodo 2013-I, es necesario mencionar a continuación, qué tipo de técnicas de recolección de información se emplearon.

En primer lugar, la técnica que se utilizó para la sistematización del proceso de descripción de las condiciones físico-ambientales ofrecidas por OBE de la UCV a los Trabajadores Sociales durante el periodo 2013-I fue el de *observación no estructurada*, con la finalidad de evaluar las condiciones materiales de los departamentos de trabajo social y a su vez cómo esos escenarios afectan o no a los empleados o trabajadores sociales.

Para cumplir con lo anterior, las pasantes realizaron un primer contacto con OBE con el acompañamiento de las Licenciadas Norelkys Niño y Morayma Rondón, tutora institucional y académica respectivamente, comprendido por un proceso de inducción, recorrido e integración en los procesos internos de la misma, así como el posterior desempeño del rol profesional de Trabajador Social dentro de OBE, que coadyuvó a la recopilación de datos e información necesaria para la posterior sistematización de todas las experiencias, tomando en cuenta lo siguiente y de acuerdo con Navarro (2009), en cuanto que en la

Observación No Estructurada no se utilizan instrumentos diseñados previamente que permitan anotar los aspectos que serían observados. En este caso se emplean como instrumentos: la libreta de notas, la cámara fotográfica y de video. Este tipo de observación se utiliza básicamente en el nivel de investigaciones exploratorias, porque la flexibilidad de los procedimientos que caracteriza a este tipo de investigaciones así lo permite. (p. 71).

En segundo lugar, se procedió a la intervención realizada a la población estudiantil, desde la sección de prevención con lo que respecta a brindar apoyo de logística y manejo de las sustancias en las Jornadas de Vacunación, la entrega de folletos informativos y mini charlas educativas; para lo cual se utilizó la técnica de recolección de información la Observación no estructurada.

En general se trabajó con empleados y estudiantes. Los primeros, identificados como Población A, estuvo conformada por doce (12) individuos; en cuanto a los estudiantes, estos constituyeron la Población B sobre la cual no se pudo cuantificar debido a que las pasantes no estaban manejando ningún tipo de registro estadístico ya que no era su finalidad, sino que como se expresó anteriormente, se trataba de promover y prevenir en esta población.

4.8 Instrumentos de Recolección de Información

Según Arias (2012), los instrumento de recolección de datos, “son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”. (p. 69)

Atendiendo a las características de la técnica antes esbozada y a la naturaleza del objeto de estudio, se empleó la *libreta de notas* y la cámara fotográfica, como instrumento de recolección de datos, no obstante, las pasantes consideraron pertinente utilizar de igual manera la lista de cotejo, por cuanto facilita la recogida y su posterior análisis (Ver anexo A). Sobre este particular, Navarro (2009) señala que en la listan de cotejo o de control

...se señala en una primera columna los aspectos que van a ser observados y la presencia o no de estos aspectos, se señalan en una segunda y tercera columna respectivamente. Es conveniente agregar una cuarta columna que permita registrar alguna aclaratoria en caso necesario. (p. 76).

4.9 Tiempo y Etapas

A continuación se presenta en forma gráfica, los tres (3) momentos cruciales para el proceso de sistematización de experiencias de las pasantes de la Escuela de Trabajo Social, en la Organización de Bienestar Estudiantil de la UCV. Los momentos, están discriminados en orden cronológico, actividad y fecha.

Cuadro 1

Cronograma de actividades (Primera etapa)

ACTIVIDAD	Mayo				Junio				Julio			
	Semana				Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Reunión con las Tutoras académica e institucional												
Revisión de las instalaciones de OBE en las diferentes escuelas de la UCV, con acompañamiento de la tutora institucional, y la tutora académica. Reunión con ambas tutoras para conocer el Plan de Trabajo de la organización, manejo y sistematización.												
Inicio de jornadas de vacunación pautadas por OBE. Inicio de recorridos por las diferentes oficinas de la Organización.												
Alimentación de la data de seguimiento de condiciones físico-ambientales y registradas en libreta de notas y cámara fotográfica.												
Continuación del recorrido por las instalaciones de OBE en diferentes escuelas de la UCV. Depuración de la data												
Continuación de jornada de vacunación. Entrevista con los empleados (seguimiento)												
Jornada de vacunación												
Jornada de vacunación												
Jornada de vacunación												

Nota. Elaborado por las autoras.

Cuadro 2
Cronograma de actividades (Segunda etapa)

ACTIVIDAD	Septiembre				Octubre				Noviembre			
	Semana				Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Jornada de vacunación. Alimentación de la data												
Jornada de vacunación. Primer corte del seguimiento (Presentación de resultados ante OBE)												
Jornada de vacunación. Alimentación de la data												
Organización de información recabada por las pasantes. Alimentación de la data												
Reuniones OBE, Tutora institucional												
Alimentación de la data												
Presentación resultados preliminares del seguimiento ante ambas tutoras												

Nota. Elaborado por las autoras.

4.10 Determinación de Requerimientos

Para el desarrollo del proceso de sistematización, se requirieron los equipos que se mencionan a continuación, los cuales fueron suministrados por la Organización de Bienestar Estudiantil (OBE) durante el período que duró las pasantías:

- Refrigerios en cada jornada de vacunación.
- Franelas identificadas con el logo de OBE.
- Hojas blancas, lápices.
- Documentos informativos de la sección.

4.11 Descripción

El proceso de pasantías profesionales de las bachilleres Yetsy García y Yohana Sánchez se llevó a cabo en la Organización de Bienestar Estudiantil (OBE), las cuales se iniciaron a finales del mes de mayo del año 2013. La misma comenzó con una reunión con la Tutora Académica, Lic. Morayma, Sub Directora de OBE y posteriormente, con la Tutora Institucional, Lic. Norelkys Niño, Jefa de la Sección de Prevención y Ayudas Médicas.

A continuación, la Tutora Académica realizó la presentación formal de las pasantes con la Profa Gumy Ibarra, Directora de OBE, con quien se estableció una reunión y se planteó el posible proyecto del proceso pasantías y otras situaciones que se estaban presentando en la Organización.

Luego la Tutora Académica estableció un recorrido por toda la Organización, para dar a conocer a las pasantes de los distintos departamentos administrativos y operativos, y a su vez familiarizarse con el personal que allí labora.

Posteriormente, se efectuó una reunión con las tutoras de las pasantías profesionales para determinar las actividades a realizar en la Sección de

Prevención y Ayudas Medicas. De dicha reunión surgió el objetivo de brindar apoyo en lo que respecta a promocionar y promover la Sección; motivado a la falta de conocimiento por parte de los estudiantes universitarios sobre los servicios que brinda la OBE.

Adicionalmente se continuó realizando mesas de trabajo, donde se programaron diferentes tareas, como lo son la participación en las Jornadas de Vacunación realizada en las distintas facultades de la UCV, mini charlas educativas, la realización y entrega de folletos informativos y trípticos. Las jornadas de vacunación en las que participarían las pasantes estarían programadas de la siguiente manera:

JORNADA DE VACUNACION 2013	
LUGAR	FECHA
Facultad de Ciencias	04 Junio
Deportes	11 Junio
Facultad de Ingeniería	12 Junio
Escuela de Farmacia	19 Junio
Rectorado	26 Junio
Escuela de Trabajo Social	10 Julio
Organización de Bienestar Estudiantil (OBE)	25 Septiembre
Rectorado	09 Octubre
Facultad de Arquitectura y Urbanismo	16 Octubre
Rectorado	19 Noviembre

Nota. Elaborado por las autoras.

Cabe acotar que las mini charlas se dictaron durante las jornadas de vacunación, ya que en estos espacios la asistencia estudiantil era una cantidad considerable, para alcanzar el objetivo principal propuesto que consistía en la promoción o divulgar información sobre la OBE (Ver anexo B). Adicionalmente se tomaron en consideración temáticas vinculadas con la prevención de enfermedades para minimizar riesgo de contagio.

A mediados del mes de mayo del año 2013 comenzó el brote de la gripe A (H1N1), tomando en consideración esta situación alarmante, se decidió investigar sobre el mismo, para lo cual se facilitó una reunión con ambas tutoras y se les planteó la posibilidad de realizar un especie de folleto informativo para distribuirlos en la población estudiantil y así brindarle medidas de prevención. Los folletos fueron impreso gracias al apoyo de la coordinación de Servicio Comunitario de la Escuela de Trabajo Social y secretaria de dicha coordinación, señora Ana. (Ver anexo C).

Para finalizar, se podría decir que la experiencia en la Sección de Prevención y Ayudas Medicas fue satisfactoria, ya que se cumplió con los requerimientos planteados, se recibió la colaboración de la Tutora Institucional y su equipo de trabajo, no solo en recurso humano sino además en recurso material tales como, refrigerios en cada jornada de vacunación, franelas identificadas con el logo de OBE, hojas blancas, lápices, y documentos informativos de la sección.

Adicionalmente, la Tutora Académica acordó con las pasantes convocar a una reunión, para realizar un cronograma y así dar inicio al recorrido a las diferentes facultades de la universidad y conocer cada unidad del Departamento de Trabajo Social de la OBE en compañía de la Lic. Aurimer Meza (Jefa de los Departamentos de Trabajo Social). Posteriormente se efectuaron seis (6) recorridos, a objeto de caracterizar las condiciones físico-ambientales de las unidades del departamento de Trabajo Social.

4.11.1 Primer Momento de la Sistematización. Reconocimiento de los procesos internos de la institución y aplicación de los roles del Trabajador Social

A continuación los siguientes recorridos se realizaron con las tutoras Morayma Rondón y Aurimer Meza:

Primer recorrido, 06 de junio de 2013. Se partió de OBE a las 9:12 am en compañía de la Tutora Académica, Lic. Morayma Rondón y la Lic. Aurimer

Meza, Jefa del Departamento de Trabajo Social, hacia la escuela de Bionálisis, Enfermería y Salud Pública, allí las pasantes fueron atendidas por la Lic. Anita Peña, que es la encargada de la unidad de Trabajo Social de OBE, a partir de la ocasión se dio inicio a la entrevista, partiendo de las condiciones en que se encontraban los equipos y materiales de oficina y mobiliarios de las mismas.

Basado en la entrevista realizada a la Licenciada y tomando como técnica para la recolección de datos la observación no estructurada, se pudo certificar que efectivamente las condiciones de la unidad de Trabajo Social no son las óptimas para brindar el adecuado servicio a la población estudiantil. Existe un escaso espacio, y esto repercute en el esquema de trabajo que tiene el Trabajador Social con el estudiante, puesto que al realizar la entrevista, no se lograba la apertura total del estudiante en relación a su vida personal, esto debido a que el asistente del Trabajador Social se encontraba en la misma oficina, y escuchaba toda la información requerida para realizar el estudio socio-económico, del mismo y brindar la ayuda que amerita el caso en particular.

Además se evidenció el deterioro del espacio físico, tales como: en paredes, que no son retocadas desde el año 2002, falta de iluminación adecuada, las ventanas que permiten la ventilación y la relación con la naturaleza, se encuentran clausuradas, las persianas se encuentran en mal estado, existe un aire acondicionado, que no es suficiente para abastecer el espacio, Adicional a esto el mobiliario no contaba con las medidas necesarias, dicho por la misma Trabajadora Social, que permitan la postura adecuada para realizar las labores vinculadas al uso de la computadora. ausencia de sillas ergonómicas (solicitadas desde el año 2008).

De igual manera, la Licenciada Anita Peña comentó que contaban con tres impresoras, de las cuales dos las donó la Facultad en el año 2012, y las mismas no prestaban servicio porque los cartuchos que utilizan estaban

descontinuados, y la tercera impresora pertenece a la Licenciada encargada de la unidad de Nutrición y Dietética, la cual era de uso personal y brindaba la colaboración a la unidad de Trabajo Social, facilitando su uso. Así mismo se pudo constatar la carencia de otros recursos, tales como:

- *Cartelera Informativa*, las Carteleras son indispensables en todos los Departamentos de Trabajo Social a objeto de informar a la población estudiantil sobre los Servicios que presta, y todo lo concerniente a Horarios, Atención al Estudiante, Requisitos, Lista de Becados, Honor al Mérito.
- *Ausencia de placa de Identificación*, los estudiantes no ubicaban el departamento de Trabajo Social y desconocían del mismo, por no contar con la identificación.
- *Ausencia de desunificador*, para la humedad.
- Tienen tres años sin recibir carpetas, y las mismas eran indispensable para armar el expediente del estudiante.

Segundo recorrido, 10 de junio de 2013. Se partió de OBE a las 8:50 am hacia la Facultad de Odontología, Allí las pasantes fueron atendidas por la Licenciada Nirka Piñero quien en la entrevista informó lo siguiente:

- Estaban escasos de cartuchos para la impresora.
- Escasos de sillas ergonómicas

Ese mismo día se acudió a la Facultad de Ciencias, donde las pasantes fueron atendidas por la Licenciada María Alejandra Rivas, quien en la entrevista informó lo siguiente:

- Ausencia de placa de identificación.
- Escasos de equipos de computación.
- Escasos de cartuchos para impresora modelo 15-17.
- Una impresora láser dañada.
- Escasos de engrapadoras.

Tercer recorrido, 13 de junio de 2013. Partiendo de OBE a las 9:35 am hacia la Facultad de Farmacia, en donde las pasantes fueron atendidas por la Licenciada Indy Pacheco quien en la entrevista informó lo siguiente:

- Escaso de una impresora.
- Escasos de sillas ergonómicas.

Además acoto que los mobiliarios que allí se encontraban pertenecían a la Facultad, no a la Organización de Bienestar Estudiantil.

Cuarto recorrido, 14 de junio de 2013. Partiendo de OBE a las 10:06 am hacia la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, las pasantes fueron atendidas por la Licenciada Sarahy García en los Galpones de Derecho, quien en la entrevista informó que allí pertenecía la Unidad de Desarrollo Estudiantil (UDE) y, también comentó que contaba con mobiliarios actos para su labor, equipos de computación y materiales de oficinas.

Posteriormente se acudió a la Facultad de Ingeniera, donde fueron atendidas por la Licenciada encargada de la unidad, informó que "...la Facultad es la que le ha brindado apoyo en cuanto a mobiliarios y equipos", sólo comentó que estaban escasos de cartuchos, modelo 27-28 de la impresora.

Quinto recorrido, 17 de junio de 2013. Partiendo de OBE a las 8:46 am hacia el Edificio de la Escuela de Estadísticas y Ciencias Actuariales, donde las pasantes fueron atendidas por el Licenciado Daniel Morales, encargado de las siguientes escuelas: Comunicación Social, Filosofía, Historia y Psicología. En la entrevista realizada al Licenciado relató que existen varias problemáticas tales como:

- Escasos de espacio.
- Escaso de personal capacitado.
- Ausencia de refrescamiento de la pintura.
- Escasos de sillas ergonómicas.

- Escasos de sillas de espera para el estudiante.
- Escasos de persianas.
- Escasos de mobiliarios.
- Escasos de archivos.
- Escasos de equipos de computación.
- Escasos de materiales de oficina.

Consecutivamente se acudió al primer piso del Edificio de la Escuela de Estadísticas y Ciencias Actuariales, donde se encuentra la Jefatura de Trabajo Social de la OBE, la Licenciada Aurimer Meza brindó a las pasantes la información requerida en cuanto a la deficiencia de dicha jefatura, tales como:

- Escasos de espacio.
- Escasos de personal capacitado en nómina.
- Ausencia de refrescamiento de la pintura.
- Escasos de sillas ergonómicas.
- Escasos de persianas.
- Escasos de mobiliarios.
- Escasos de scanner.
- Ausencia de revisión y organización del cableado.

Sexto recorrido, 18 de junio de 2013. Partiendo de OBE a las 9:02 am hacia el Edificio de la Escuela de Trabajo Social, donde las pasantes fueron atendidas por la Licenciada Mirdza Silva, encargada de las siguientes escuelas: Antropología, Sociología y Trabajo Social. En la entrevista efectuada a la Licenciada, mencionó que existen varias problemáticas, tales como:

- Ausencia de deshumificador.
- Escasos de equipos de computación.
- Escasos de archivo.

Al final del recorrido realizado, las pasantes lograron determinar las necesidades del departamento de Trabajo Social en relación a las condiciones físicas ambientales de sus unidades. También se pudo identificar enfermedades ocupacionales (dificultades en la cervical, túnel carpiano, alergias por la humedad, etc.) ocasionadas por el deterioro y la falta de mobiliarios, equipos óptimos para el buen desempeño laboral. De igual manera se observó que la actuación profesional del personal que elaboran en las unidades del departamento de trabajo social, se vinculaba con los diferentes roles del trabajador social.

El proceso de observación *ut supra* formó parte del proceso de inducción y logró registrar una duración de una (01) semana empleando la categoría de *no participante*, que implica mirar la realidad pero sin intervenir en ella, donde se permitió conocer los procesos y dinámica interna de las condiciones físico-ambientales, tal como se establece a continuación:

4.11.2 Segundo momento de la sistematización. Procesos internos. Descripción del proceso llevado a cabo por OBE para fortalecer las condiciones físico-ambientales de los empleados

Se hizo énfasis en el segundo momento de la sistematización, en el reconocimiento de todos los procesos relativos al fortalecimiento de las condiciones físico-ambiental por parte de OBE, Cohen y Franco (2007) señalan que “...un proceso integra una serie de actividades lógicamente relacionadas, que utilizan insumos, personas, procedimientos, máquinas y materiales para producir un resultado” (p. 35). Debido a que es necesario conocer sus resultados e impacto en las condiciones físico-ambiental, a los efectos del cumplimiento de los objetivos del presente informe.

El reconocimiento de los procesos administrativos de la Organización de Bienestar Estudiantil (OBE), permitió a las pasantes una mayor comprensión de la lógica profesional sobre el esquema de funcionamiento de un ente de la administración pública nacional como lo es OBE, donde se desarrollan

excelentes programas no solo para la previsión y seguridad social de los estudiantes, sino para la estimulación de su emprendimiento, desarrollo y profesionalización, como fue expuesto en las líneas estratégicas de la institución.

La descripción y análisis del funcionamiento del departamento encargado tanto del estudio y asignación de ayudas médicas y prevención a los estudiantes, relacionando de las condiciones físico-ambientales de los Trabajadores Sociales de OBE, permitió a las pasantes estudiar dicho proceso desde una lógica estructural y no estática, es decir, estudiar desde el esquema de la estructura organizativa, procesos, dinámica institucional, leyes y reglamentos, manuales de procedimientos, aplicación y resultados del mencionado aspecto, al respecto Cohen y Franco (2007) reseñan que “...el análisis organizacional permite diagnosticar el grado de adecuación de los modelos de cualquier organización para alcanzar sus fines, elaborar estrategias para su reconfiguración y generar procesos de aprendizaje e innovación que permitan su adaptación continua” (p. 37).

Lo plasmado por el autor es muy importante, ya que desde el punto de vista profesional y académico, el análisis operacional durante el segundo momento del proceso de sistematización, podrá coadyuvar a proponer a las autoridades de la organización, posibles modificaciones a cualquiera de los procedimientos llevados a cabo para el fortalecimiento de las condiciones físico-ambientales de los empleados de OBE de la UCV, en aras de mejorar la calidad o prestación del servicio.

4.11.3 Tercer momento de la sistematización. Culminación del proceso de seguimiento de las condiciones físico-ambiental y presentación de resultados a OBE

Una vez ya dado el reconocimiento de la dinámica interna de la Organización las pasantes procedieron en compañía de las Trabajadoras

Sociales del recinto, a revisar las condiciones físico-ambientales, donde se pudo apreciar que para el ejercicio académico 2013-I.

Posteriormente, las pasantes procedieron a registrar las condiciones físico-ambientales a través de libreta de notas y cámara fotográfica, y adicionalmente, realizaron una lista de cotejo para facilitar su análisis. Todo este material será incluido en los anexos, debidamente identificados.

4.12 Teorización

Clima Organizacional

Una organización concebida desde el punto de vista lógico, permite establecer un clima compatible de trabajo, a través del cual las personas pueden buscar su realización personal, profesional y humana. Cualquier persona busca desempeñarse en un ambiente sano y seguro que le permita satisfacer sus necesidades al mismo tiempo que cumpla con los objetivos organizacionales.

En este sentido, Gibson; Ivancevich; Donnelly y Konopaske (2006), señalan que el clima organizacional se refiere "...a las propiedades del ambiente de trabajo que perciben los empleados como características de la naturaleza del ambiente del trabajo". (p. 40). Para Chiavenato (2000) el clima organizacional se refiere "...al ambiente interno existente entre los miembros de la organización y está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados". (p. 86).

En los conceptos citados se evidencia plena correspondencia. Por un lado, el clima es una percepción personal de las características del ambiente de trabajo que facilitan y hacen más agradable la ejecución de la labor profesional que a su vez, los motiva a ser más productivos, cuando existe un clima favorable para el desempeño de las funciones en las unidades de trabajo social y el reconocimiento personal por las actividades cumplidas.

Por otro lado, Guillen; Gala y Velásquez (2000) señalan que:

... la consideración de un clima como beneficioso o perjudicial por parte de los integrantes de la organización, va a depender de las percepciones que realicen los miembros de la misma, quienes suelen valorar como, adecuado cuando permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral y, de esta forma aporta estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales... (p. 166).

En el contexto del área de Trabajo Social de la Organización de bienestar Estudiantil (OBE), los empleados de la misma pueden tener percepciones distintas sobre el clima organizacional según sea su actuación y compromiso por las actividades asignadas, por el sentimiento que tengan hacia la organización y sus líderes, por las condiciones laborales que median el desempeño laboral.

Por su parte, Brunet (1999) describe los siguientes tipos de clima organizacional, según la teoría de Rensis Lickert que sustenta los sistemas de organización en el marco de los climas, ellos son:

1. *Clima Autoritario Explorador*, donde la dirección no tiene confianza a sus empleados, las decisiones y objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen en forma descendente los empleados tienen que trabajar en una atmósfera de miedo, de castigo, de amenazas existe poca interacción entre los superiores y subordinados la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.
2. *Clima Autoritario Paternalista*, donde la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados para motivar a los empleados. Las interacciones entre los subordinados se establecen con descendencia, por parte de los superiores y con precaución por parte

de los subordinados, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados.

3. *Clima Participativo Consultivo*, la dirección tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente pero se permiten a los subordinados que tomen decisiones específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente, las recompensas y los castigos ocasionales se utiliza para motivar a los empleados. Hay cantidad moderada de interacción entre supervisor-subordinado.
4. *Clima Participativo en Grupo*, donde la dirección tiene plena confianza en sus empleados, los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, la comunicación es de forma ascendente, descendente y lateral, los empleados están motivados por la participación, implicación y establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de confianza y amistad entre los supervisores y subordinados. (p. 30).

Para Snow (2003), el clima organizacional es

...la percepción de cómo se siente trabajar en un ambiente en particular. Es la 'atmósfera' de un lugar de trabajo e incluye una mezcla compleja de normas, valores, expectativas, políticas y procedimientos que influyen en modelos de conducta individuales y de grupo". (p. 2).

En OBE, los administradores son principalmente responsables de crear el clima tanto en la organización como en las unidades de trabajo. Un clima positivo en la organización crea un lugar fácil y cómodo para trabajar, como resultado los Trabajadores Sociales de atención directa, coordinadores de unidades y supervisores estarán por un lado, más satisfechos con el trabajo, por el otro, más comprometidos con la organización y la profesión.

Sin embargo, al realizar un evalúo por todas las unidades de atención de Trabajo Social, se pudo observar que no cuentan con las condiciones óptimas para poder prestar un servicio adecuado. A partir de esto se puede inferir que la seguridad y salud en el trabajo es un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. Cabe acotar que desde 1950 la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud comparten definiciones comunes al respecto. Por lo tanto, la razón para establecer buenos estándares de salud y seguridad en el sitio de trabajo suelen ser los siguientes:

- *Morales*: Un empleado no debería correr riesgos de sufrir accidentes en el trabajo, ni tampoco otras personas relacionadas con la actividad laboral.
- *Económicas*: Muchos gobiernos aceptan que las malas condiciones de trabajo redundan en un mayor costo para el estado, por el costo del pago del seguro social para los discapacitados y del tratamiento médico, y la disminución de la fuerza laboral. Las organizaciones también pueden sufrir desventajas económicas, tales como los costos burocráticos, la disminución de la producción, y la pérdida de la imagen positiva ante los restantes empleados, los consumidores y el público en general.
- *Legales*: Los requerimientos mínimos de salud y seguridad en las condiciones de trabajo suelen estar tipificados en el Derecho penal o el Derecho civil; suele considerarse que sin la presión legal las organizaciones podrían no sentirse obligadas a afrontar los costos de mejorar las condiciones de trabajo sólo por las razones morales o de ganancia a largo plazo.

Es importante señalar que el estudio realizado en las diferentes unidades de atención de Trabajo Social, arroja fallas vinculadas a la carencia de mobiliarios óptimos, equipos de computadoras, equipos eléctricos y

materiales de oficinas, que permitan una mayor satisfacción laboral y a su vez la productividad del trabajo, brindando así un mejor servicio.

Debido a lo señalado anteriormente, varios de los profesionales que actualmente laboran en las diferentes unidades de atención de Trabajo Social, manifiestan enfermedades profesionales. A partir de esto se puede señalar los diferentes tipos de enfermedades profesionales, tales como:

- a) *Neumoconiosis*: enfermedades pulmonares producidas por la inhalación de polvo y la consecuente deposición de residuos sólidos inorgánicos o con menos frecuencia de partículas orgánicas en los bronquios, los ganglios linfáticos o el parénquima pulmonar.
- b) *Alveolitis Alérgica*: es un síndrome que comprende un grupo de enfermedades, caracterizado por la respuesta pulmonar a la inhalación repetida de una variedad de polvos orgánicos u hongos, causando una respuesta inmunitaria.
- c) *Lumbalgia o Lumbago*: es un término para el dolor de espalda baja, en la zona lumbar, causado por un síndrome músculo-esquelético, es decir, trastornos relacionados con las vértebras lumbares y las estructuras de los tejidos blandos como músculos, ligamentos, nervios y discos intervertebrales.
- d) *Síndrome del Túnel Carpiano*: es una neuropatía periférica que ocurre cuando el nervio mediano, que abarca desde el antebrazo hasta la mano, se presiona o se atrapa dentro del túnel carpiano, a nivel de la muñeca. El nervio mediano controla las sensaciones de la parte anterior de los dedos de la mano (excepto el dedo meñique), así como los impulsos de algunos músculos pequeños en la mano que permiten que se muevan los dedos y el pulgar. (FREMAP, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales).

En este orden de ideas, se realizó una entrevista en la jefatura del departamento de Trabajo Social, para investigar sobre las posibles causas que originaron dichas enfermedades ocupacionales; obteniendo como resultado que estas condiciones no óptimas para trabajar están

estrechamente vinculadas con el déficit presupuestario de la UCV. Actualmente OBE distribuye el presupuesto asignado por la Secretaría de la UCV.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este punto se muestran los análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento. Para Hurtado (2010) el análisis de los resultados es “la descripción en términos de los objetivos de los resultados obtenidos en el instrumento aplicado” (p. 106). Según la autora se refiere a que los datos que se obtuvieron a través de los instrumento de recolección de datos aplicados a la muestra objeto de estudio, se interpretaron y analizaron para su comprensión, en función a los objetivos planteados.

Dicha investigación está constituida por el método mixto, según Bericat (1998) en su libro publicado de la integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social, nos señala que

... Se debe establecer puentes entre dos orientaciones metodológicas, la cualitativa y la cuantitativa. El método cualitativo, orientado a la captura del significado, y el cuantitativo, orientado a la determinación de la medida, lejos de ser antagónicos, como han sido considerados tradicionalmente, pueden y deben integrarse en diseños multimétodos que mejoran tanto la validez como la fiabilidad de las investigaciones sociales. (p. 1).

Por tal motivo, los datos cuantitativos se organizaron y se presentan los resultados en una lista de cotejo o de control; esto, con el fin de poder realizar el análisis cualitativo inductivo de los mismos y relacionar los resultados con las interrogantes del estudio.

Cuadro 3

Escaso de espacio

Base: 12

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA %
SI	3	25
NO	9	75
TOTAL	12	100

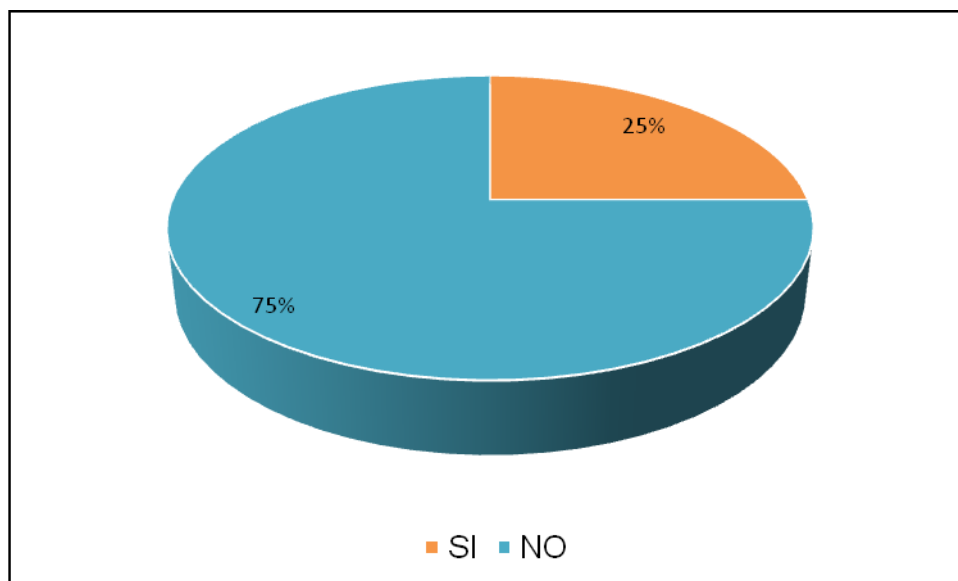


Gráfico 1. Escaso de espacio

Análisis

De acuerdo con lo observado, y luego de realizar las doce (12) visitas programadas por las tutoras, las pasantes pudieron inferir que tres (3) de las instalaciones presentaron problemas de espacio, lo cual dificulta la relación que debe existir entre el Trabajador Social y el estudiante que recurre a él para asesoramiento y prestación de ayuda, ya sea económica o médica que requiera.

Cuadro 4

Escaso de mobiliario

Base: 12

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA %
SI	8	67
NO	4	33
TOTAL	12	100

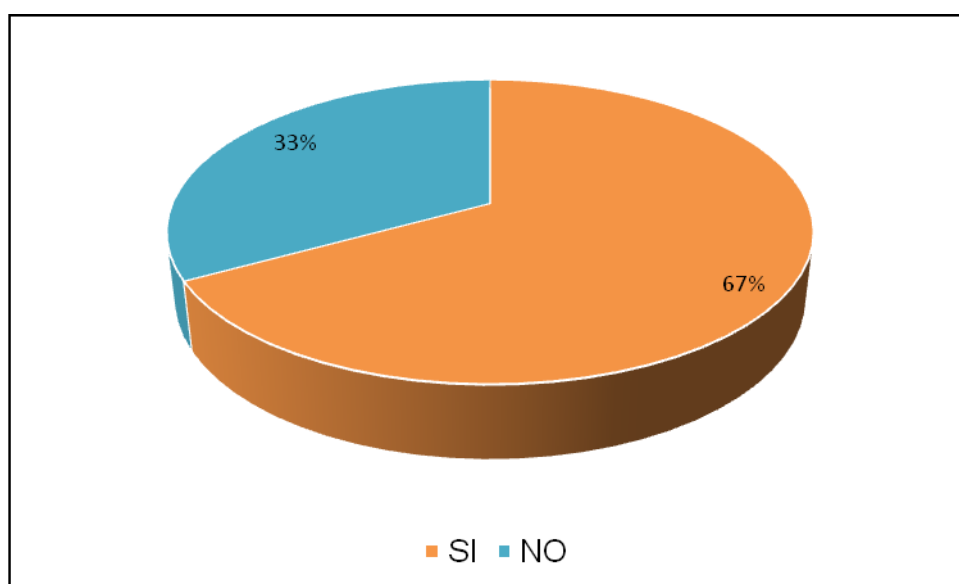


Gráfico 2. Escaso de mobiliario

Análisis

Las pasantes pudieron observar en los recorridos realizados por las diferentes unidades de OBE instaladas en las escuelas visitadas por ellas en la UCV, que éstas no poseen el mobiliario necesario y óptimo para su funcionamiento, ya que el 67% de los entrevistados respondió que sí existe ausencia de mobiliario. Esta situación se evidenció en la falta de sillas ergonómicas, escritorios, mesas para equipos de computación, archivos y mesas de trabajo necesarias para las reuniones del personal que allí labora.

Cuadro 5

Ausencia de condiciones óptimas de infraestructura

Base: 12

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA %
SI	3	25
NO	9	75
TOTAL	12	100

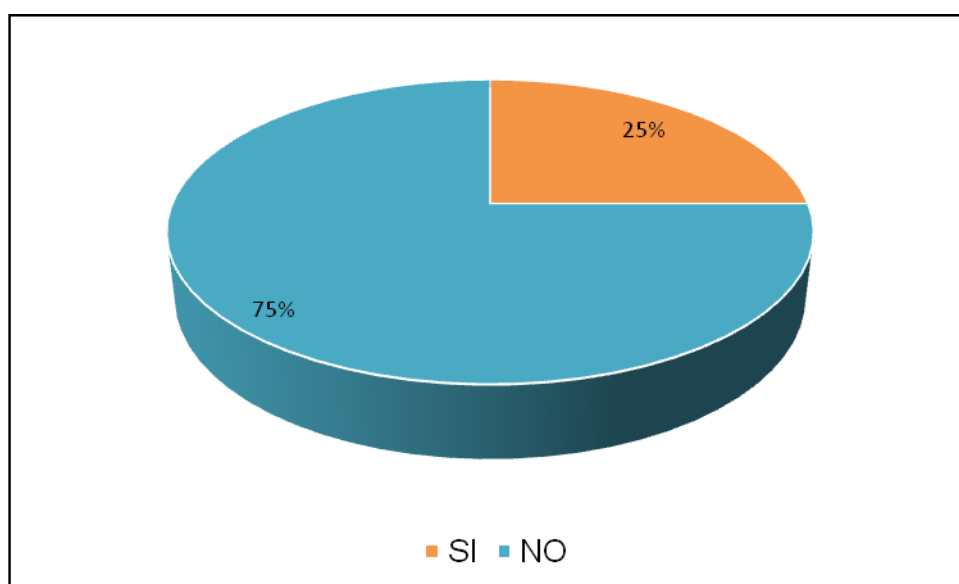


Gráfico 3. Ausencia de condiciones óptimas de infraestructura

Análisis

En cuanto a las condiciones físicas de las oficinas visitadas, las pasantes pudieron evidenciar la falta de refrescamiento en el aspecto que se refiere a la pintura de las paredes así como la ausencia de mantenimiento en persianas de las ventanas.

Cuadro 6

Escaso de material de oficina

Base: 12

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA %
SI	4	33
NO	8	67
TOTAL	12	100

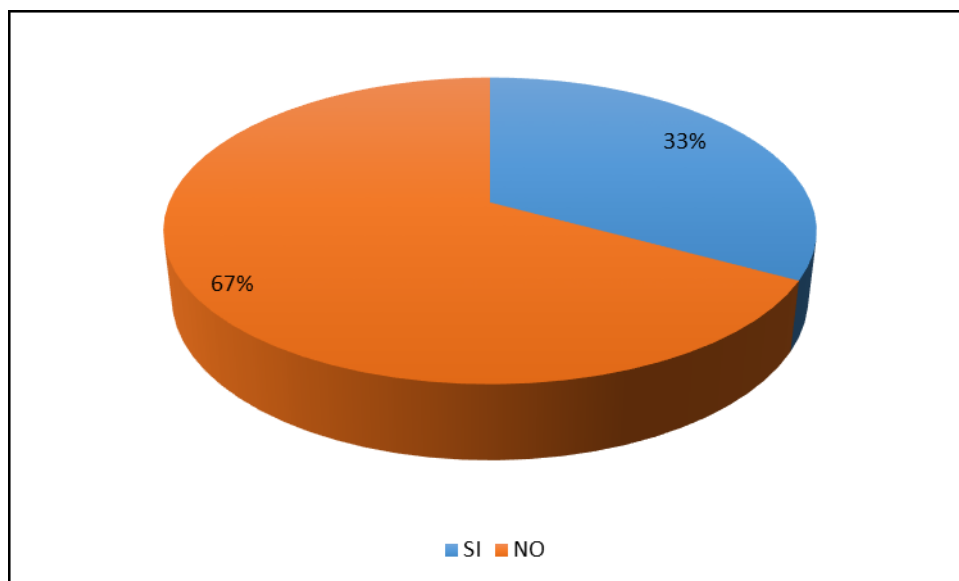


Gráfico 4. Escaso de material de oficina

Análisis

Sobre este particular, se pudo observar que no cuentan con el material de oficina suficiente, tales como carpetas, papelería, engrapadoras, cartuchos para las impresoras. Todos estos materiales son indispensables para el desempeño de la actividad desarrollada por el Trabajador Social debido a que debe armar expedientes con la información de los estudiantes que acuden al servicio.

Cuadro 7

Escasos de equipos de computación

Base: 12

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA %
SI	6	50
NO	6	50
TOTAL	12	100

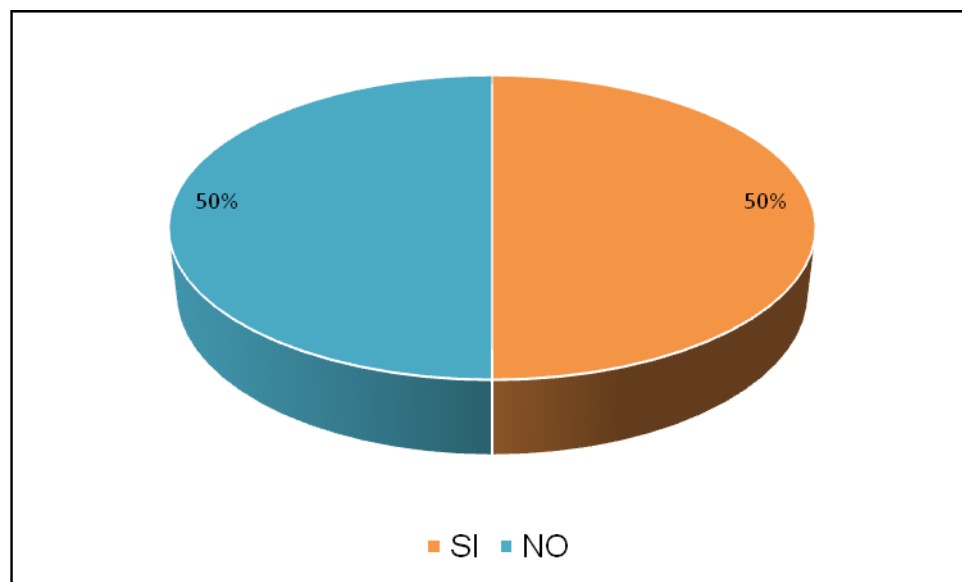


Gráfico 5. Escasos de equipos de computación

Análisis

De igual manera se pudo observar que el 50% de las unidades visitadas durante el recorrido, tienen fallas en cuanto a los equipos de computación, tales como impresoras y escáner.

Cuadro 8

Escaso de personal calificado

Base: 12

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA %
SI	1	8
NO	11	92
TOTAL	12	100

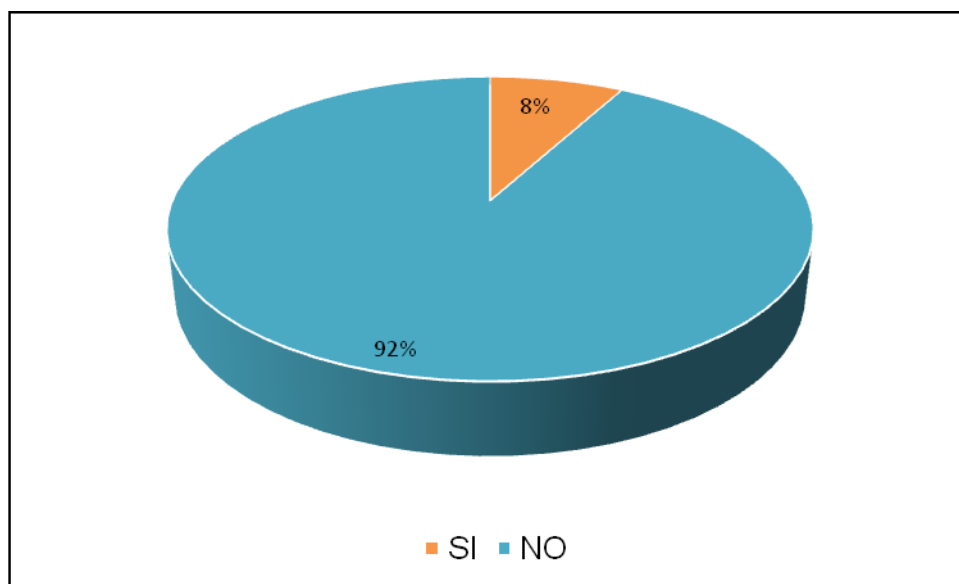


Gráfico 6. Escaso de personal calificado

Análisis

Se pudo evidenciar con la observación realizada por las pasantes que la falta de personal calificado no ocurre de manera ocurrente, es decir, se pudo observar que las dependencias de OBE en la UCV, cuenta con personal calificado en su mayoría, lo que dificulta aún más el desenvolvimiento del trabajo por la cantidad de personas que laboran en espacios reducidos.

Cuadro 9

Escasos de adecuadas condiciones de ventilación

Base: 12

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA %
SI	3	25
NO	9	75
TOTAL	12	100

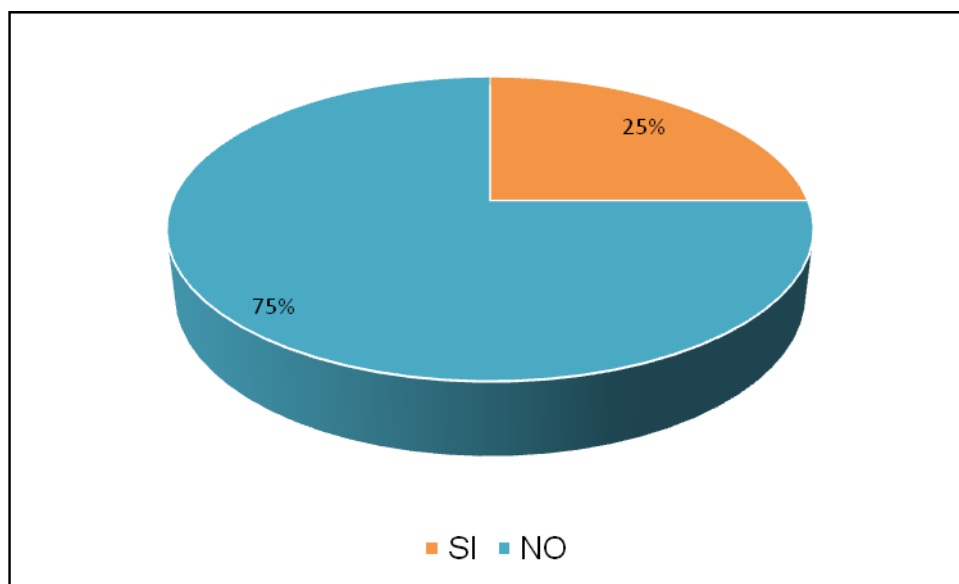


Gráfico 7. Escasos de Adecuadas condiciones de ventilación

Análisis

Las pasantes pudieron observar que el 25% de las unidades visitadas, no cuentan con buena ventilación, en algunos casos las ventanas se encuentran clausuradas lo que impide la buena circulación del aire natural. Así mismo, se evidencio la falta de aires acondicionados y de deshumificador necesario para el refrescamiento del aire del ambiente.

Cuadro 10

Escasos de adecuadas condiciones de iluminación

Base: 12

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA %
SI	3	25
NO	9	75
TOTAL	12	100

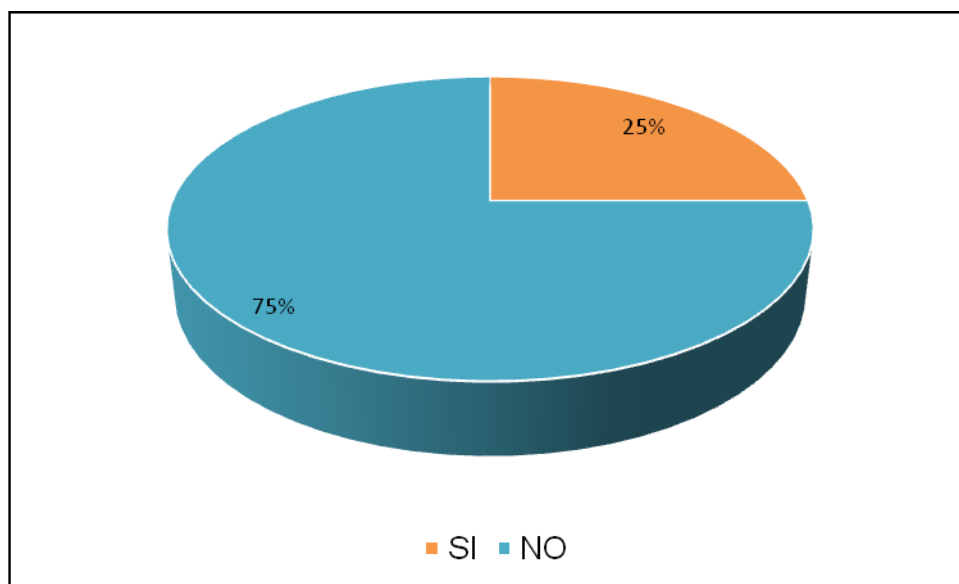


Gráfico 8. Escaso de adecuadas condiciones de iluminación

Análisis

De igual manera se pudo observar que las ventanas se encuentran, en algunos casos, clausuradas, lo que impide que el recinto cuente con iluminación natural.

Cuadro 11

Ausencia de identificación en puertas y escritorios

Base: 12

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA %
SI	1	8
NO	11	92
TOTAL	12	100

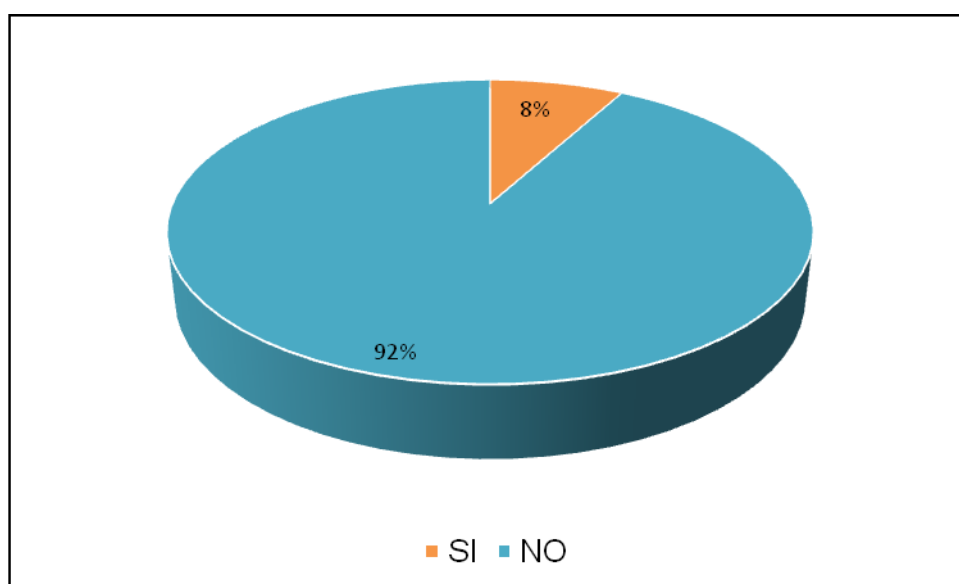


Gráfico 9. Ausencia de identificación en puertas y escritorios

Análisis

Las pasantes pudieron observar que las unidades de OBE que se encuentran en las diferentes escuelas visitadas dentro de la UCV, no poseen identificación en la puerta de acceso, lo que dificulta que los estudiantes ubiquen la oficina y desconozcan la prestación del servicio.

Cuadro 12

Ausencia de acondicionamiento y mantenimiento eléctrico

Base: 12

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA %
SI	1	8
NO	11	92
TOTAL	12	100

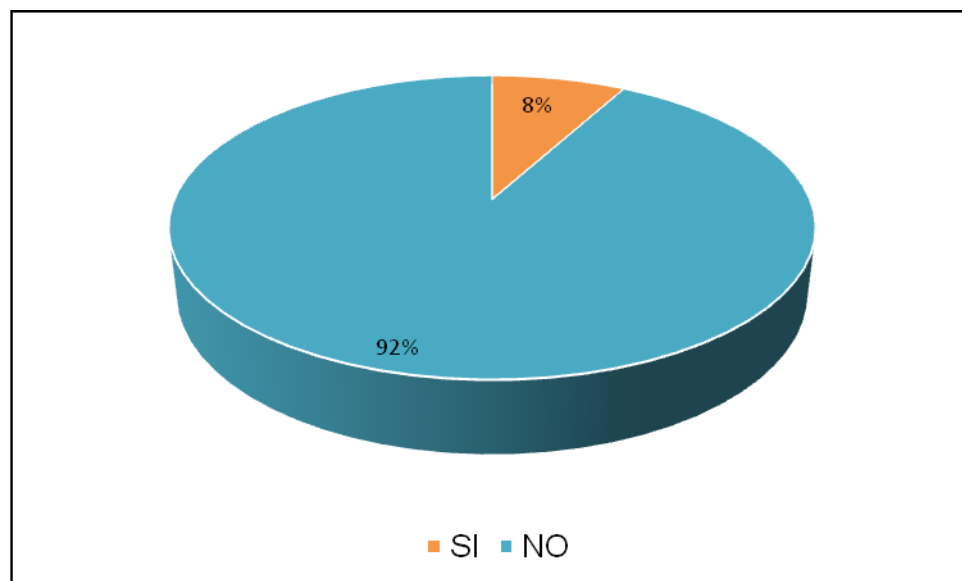


Gráfico 10. Ausencia de acondicionamiento y mantenimiento eléctrico

Análisis

Se observó en una de las unidades visitadas, que el cableado eléctrico no se encuentra en condiciones idóneas para el desarrollo de las actividades que allí se llevan a cabo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las condiciones ambientales de trabajo son caracterizados por un intercambio de energía entre persona y ambiente en una dimensión y/o velocidad tan alta que el organismo no es capaz de soportarlo, factores tales como algunas formas de energía, el ruido, luz intensa, radiaciones ionizantes, vibraciones, temperaturas, presión. En consecuencia, es importante acotar que la exposición a las condiciones ambientales de los lugares de trabajo no debe suponer un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores.

En la medida de lo posible, las condiciones ambientales de los lugares de trabajo no deben constituir una fuente de incomodidad o molestia para los trabajadores. A tal efecto, deberán evitarse las temperaturas y las humedades extremas, los cambios bruscos de temperatura, las corrientes de aire molestas, los olores desagradables, la irradiación excesiva y, en particular, la radiación solar a través de ventanas, luces o tabiques acristalados.

Conclusiones

En primer lugar, en cuanto a la descripción de las condiciones físico ambientales de las unidades del departamento de Trabajo Social de la Organización de Bienestar Estudiantil de la UCV las pasantes concluyeron que existen problemas ambientales y físicos que afectan el desempeño de los empleados en estas áreas.

En este sentido, se puede afirmar que uno de los factores de las condiciones imperantes que tiene mayor fuerza es la tecnología, la cual en muchas las dependencias visitadas, no se hallan bien dotadas sobre este aspecto. En este orden de ideas, se puede señalar que esta tiene muchos beneficios como la productividad, más altos niveles de vida, mayor disposición de tiempo libre y una mayor variedad de productos. No obstante, estos beneficios deben contrapesarse con los problemas asociados con los adelantos tecnológicos, contaminación del aire y agua, la insuficiencia de la energía eléctrica, problemas de salud a causa de las radiaciones que los aparatos tecnológicos emanan.

Por otro lado, otros factores ambientales que influyen en el desempeño de la actividad laboral, son la iluminación, que debe ser la adecuada para cada tipo de trabajo ya que la poca o exagerada iluminación puede arraigar problemas visuales y estrés físico o mental; el color, que dependiendo de la tonalidad de las paredes se sentirá un ambiente de armonía, ansiedad, tranquilidad y la humedad, que trata sobre el calor o frío adecuados para sentirse cómodos al trabajar.

Al final del estudio realizado se logró determinar las necesidades de algunos de los factores anteriormente señalados en las unidades del departamento de Trabajo Social. También se pudo identificar enfermedades ocupacionales, tales como dificultades en la cervical, túnel carpiano, alergias por la humedad, entre otras ocasionadas por el deterioro y la falta de mobiliarios, equipos óptimos para el buen desempeño laboral. Adicionalmente, se observó que la actuación profesional del personal que labora en las unidades del departamento de trabajo social, se vinculaba con los diferentes roles del trabajador social.

En cuanto a la promoción, prevención y ayudas médicas de la Organización de Bienestar Estudiantil, se pudo observar que la población estudiantil no está adecuadamente informada de las actividades que OBE

organiza sobre este aspecto. Sin embargo, OBE se mantiene activamente comprometida con toda esta población en aras de una mejor prestación del servicio sanitario.

Recomendaciones

A través de los resultados obtenidos en la realización de la presente investigación se sugiere a la Organización de Bienestar Estudiantil (OBE) de la Universidad Central de Venezuela (UCV); lo siguiente:

1. Mejorar el mantenimiento de todas las unidades, contra agente biológicos tales como virales, bacterianos, micóticos y parasitarios, dicho mantenimiento se logra a través de un proceso continuo de saneamiento básico y esto a su vez, evitará enfermedades laborales.
2. Instruir a su personal en cuanto a las normas de prevenciones de accidentes, mediante campañas educativas, comunicativas e informativas, por medio de charlas, foros, periódicos, carteleros, afiches, información de planes a realizar y concientizar a los trabajadores, para reducir o eliminar enfermedades de trabajo.
3. Evitar accidentes ocasionados por actividades o trabajos para los que no se está debidamente autorizado, en este sentido se sugiere supervisar periódicamente la labor del capital humano.
4. La aplicación del manual de normas y procedimientos donde se le permita al personal tener conocimiento y manejo de dicho manual, efectuar reuniones donde el personal activo de la organización participe y se discutan los lineamientos del manual, es así como se obtendrá un recurso humano altamente capacitado para prestar un mejor servicio.
5. Así mismo se sugiere gestionar a través de instituciones públicas o privadas la obtención de donativos para la Organización, ya sea

monetario o de insumos, para de esta manera dotar o mejorar las áreas de trabajo.

6. En cuanto a la prevención y ayudas de salud, se recomienda a OBE servirse de la base de datos de la UCV, a fin de informar a la población estudiantil de eventos o jornadas de salud que sean de su interés.
7. Es importante destacar el papel que desempeña el Trabajador Social, desde su experiencia en la Organización de Bienestar Estudiantil y las situaciones que influyen en su desempeño laboral, pero más allá de estas vicisitudes, es observar la capacidad que tiene cada profesional para abordar dicha problemática desde la propia resolución del conflicto.

Es hacerse el planteamiento, en la medida de lo posible, cómo puede cada profesional mejorar estas condiciones imperantes, partiendo de la premisa de la capacidad de planificar, coordinar, y formular proyectos, que faciliten la dotación de recursos monetarios o materiales que incidan de manera proporcional en la resolución de dicha problemática en la Organización de Bienestar Estudiantil.

Partiendo de un diagnóstico previo, y un plan estratégico que permita definir cuáles son los procesos adecuados para abordar de manera sistemática dicha circunstancia, dirigidos a la ejecución de proyectos viables, involucrándose en la solución del conflicto.

REFERENCIAS

Referencias bibliográficas

- Ander-egg, E. (1995). *Técnicas de investigación social* (24ª ed.). Argentina: Lumen.
- Balestrini, M. (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación* (7ma.ed.). Caracas: Consultores Asociados.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición. Diagnóstico y consecuencias* [Tercera reimpresión]. México: Ediciones Trillas.
- Chiang, M.; Martín, M^a J. y Núñez; A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* [Libro en línea]. ISBN: 978-84-8468-305-6. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* [5ª ed.]. Santa Fé de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Essenfeld, S. (1978) *El estudiante y su circunstancia*. Caracas, Venezuela: Equinoccio.
- Fonseca, L. (1994) *Gerencia de bienestar estudiantil: nuevos enfoques*. Caracas, Venezuela: Codex-Faces-UCV.
- Gibson, J.; Ivancevich, J.; Donnelly, J. y Konopaske, R. (2006). *Las organizaciones. Comportamientos, estructura, procesos* [12ª ed.]. México: Ed. McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Guillen, C.; Galán, F. y Velásquez, R. (2000). *Clima organizacional*. En: Psicología del trabajo para las relaciones laborales de Carlos Guillén Gestoso (coord.) y Rocío Gil Bozal [1ª ed. En español]. Madrid: McGraw Hill-Interamericana Editores, S.A.
- Hurtado, J. (2010). *El proyecto de investigación: comprensión holística de la metodología y la investigación* (6a ed.). Bogotá-Caracas: Quirón.
- Martínez, M. (1993). La seguridad social en Venezuela. En. Cuadernos de Postgrado N° 4. Universidad Central de Venezuela: Fondo Editorial Tropykos
- Navarro, L. (2009). Desarrollo, ejecución y presentación del proyecto dem investigación. Venezuela: Editorial Melvin, C.A.

- Rodríguez, M. (2007). *Trabajo Social y medio ambiente: un acercamiento a la producción escrita sobre el tema* [Ponencia]. Bogotá: Seminario de Monografía Universidad Nacional de Colombia.
- Sabino, C. (2007). *El proceso de investigación. Una introducción teórico-práctico*. Venezuela: Editorial PANAPO de Venezuela.
- Snow, J. (2003) *Estimular el clima de trabajo para mejorar la actuación y retener a empleados estimados*. En: Revista Jona, Vol. 32, Número 7/8.
- Zeithaml, V.; Bitner, M. y Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios* [5a ed.]. México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Eduardo Bericat. (1998). *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social*. Significado y medida. Barcelona: Editorial Ariel.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 1999.*
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, (Lopcymat), publicada en Gaceta Oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de 2005.*

Referencias electrónicas

- Barrera, F. (2010). *Sistematización de Experiencias y Generación de Teorías*. Editorial Fundación Servicios y Proyecciones para América Latina, Categoría: Filosofía y Psicología. ISBN: 978-980-6306-67-7. Disponible: <http://www.libreroonline.com/venezuela/libros/14836/barrera-morales-marcos-fidel/sistematizacion-de-experiencias-y-generacion-de-teorias.html>. [Consulta: 2014, julio 9].
- Cohen, E. y Franco, R. (2005). *Gestión Social. Cómo lograr eficiencia e impacto en las políticas sociales*. Disponible: <http://es.scribd.com/doc/5321809/Gestion-social-Como-lograr-eficiencia-e-impacto-en-las-politicas-sociales>. [Consulta: 2014, junio 12].
- Fernández, A. y Rozas, M. (1988). *Política social y trabajo social*. Argentina: Editorial Hvmanitas. ISBN: 950-582-097-6. Disponible: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000010.pdf>. [Consulta: 2013, septiembre 10].
- García, J. (2012). *Evaluación de resultados del programa de becas estudiantiles de la Misión Sucre desde la Aldea Universitaria Edoardo Crema, Caracas, El Paraíso, durante el período 2009 -2010* [Trabajo de Especial de Grado en línea]. Caracas: Universidad Central de Venezuela. Disponible: <http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/3777/1/TESIS%20Especializaci%C3%B3n%20Bienestar%20Estudiantil.pdf>. [Consulta: 2014, junio 28].

- Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL, 2014). *Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo* [Documento en línea]. Venezuela: Ministerio para el Poder Popular para el Proceso social del Trabajo. Disponible: http://www.inpsasel.gob.ve/moo_news/lopcymat.html. [Consulta: 2014, septiembre 15].
- International Federation of Social Workers (2014). *Propuesta de Definición Global del Trabajo Social* [Artículo en línea]. Disponible: <http://ifsw.org/propuesta-de-definicion-global-del-trabajo-social/>. [Consulta: 2014, junio 8].
- Naranjo, C.; Nahr, E.; Muñoz, N. y González, W. (2001). *Rol del trabajador social en la atención del niño desnutrido* [Artículo en línea]. En: Margen, Periódico de Trabajo Social y Ciencias Sociales, edición electrónica, N° 22, invierno 2001, Caracas - Venezuela. Disponible: <http://www.margen.org/suscri/margen22/rolts.html>. [Consulta: 2014, junio 23].
- Universidad Central de Venezuela (1994). *Reforma Curricular para la Escuela de Trabajo Social* (con resoluciones incorporadas al 13-11-2008) [Documento en línea]. Disponible: http://infoets.webcindario.com/wb/prg/Proyecto-curricular-1994_actualizado-al-2008.pdf. [Consulta: 2014, julio 9].
- Universidad Central de Venezuela (2009a). *Acerca de la Dirección de Organización de Bienestar Estudiantil*. En: Coordinación de Secretaría General, 292 años de la fundación de la Universidad Central de Venezuela. Disponible: <http://www.ucv.ve/estructura/secretaria-general/coordinacion-de-la-secretaria-general/direccion-de-organizacion-de-bienestar-estudiantil-obe/que-es-obe.html>. [Consulta, 2014, junio 23].
- Universidad Central de Venezuela (2009b). *Acerca de la Dirección de Organización de Bienestar Estudiantil. Gerencia y Cargos*. En: Coordinación de Secretaría General, 292 años de la fundación de la Universidad Central de Venezuela. Disponible: <http://www.ucv.ve/organizacion/secretaria/organizacion-de-bienestar-estudiantil-obe/organizacion/gerencia-y-cargos.html>. [Consulta, 2014, junio 23].

ANEXOS

Anexo A
Lista de Cotejo o de Control

Lista de cotejo para la observación de _____

Observador: _____

Fecha: _____

Objetivo Específico:

ASPECTO A OBSERVAR	CONDICIÓN O SUCESO PRESENTE O AUSENTE	
	SÍ	NO
CLIMA ORGANIZACIONAL OBE		
1. Falta de espacio		
2. Falta mobiliario		
3. Falta de condiciones óptimas de infraestructura		
4. Falta de material de oficina		
5. Falta de equipos de computación		
6. Falta de personal calificado		
7. Falta de buenas condiciones de ventilación		
8. Falta de buenas condiciones de iluminación		
9. Falta de identificación en puertas y escritorios		
10. Falta de acondicionamiento y mantenimiento eléctrico		
TOTAL DE CONDICIONES O SUCESOS PRESENTES O AUSENTES		

CONCLUSIONES Y COMENTARIOS GENERALES SOBRE LA OBSERVACION:

Anexo B

Tríptico de la Organización de Bienestar Estudiantil (OBE)

**70Años al Servicio del
Estudiante Ucevista**

DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
Brinda asesoramiento y asistencia socioeconómica a los estudiantes universitarios, con el fin de contribuir a su desarrollo personal, profesional y social.
PROGRAMAS

- Becas estudiantiles de Pre-grado
- Ayudas Económicas
- Ayudantías
- Residencias Estudiantiles (Información)
- Apoyo al Programa "Mérito Estudiantil".
- Apoyo al Proyecto "Samuel Robinson".

UBICACIÓN
Jefatura y Coordinación: Escuela de Estadística, 1er Piso.
Cada Facultad cuenta con una Unidad de Trabajo Social.
Teléfono: 605-46-99 y 605-46-89
www.ucv.ve/ - Link trabajo social

SERVICIO DE COMEDOR
Brinda una alimentación balanceada bajo un enfoque nutricional científico, que garantiza la adecuada relación de cantidad, variedad y calidad de los alimentos suministrados en cada menú al estudiante universitario.
UBICACIÓN
Ciudad Universitaria
Frente a la Biblioteca de la Escuela de Comunicación Social
Teléfono: 605-46-93
HORARIO DE SERVICIO:
DESAYUNO DE 6:30 a.m. a 8:00 a.m.
ALMUERZO DE 11:00 a.m. a 2:00 p.m.
CENA DE 5:00 p.m. a 7:00 p.m.

SERVICIO MEDICO
Preserva la salud física y mental del estudiante, a través de consultas, tratamientos médicos, cirugías menores y prevención.
ESPECIALIDADES

- Medicina General
- Ginecología y Obstetricia
- Oftalmología
- Psiquiatría

UBICACIÓN
EDIFICIO SEDE OBE.
Teléfono: 605.46.85

SERVICIO ODONTOLÓGICO
Brinda asistencia Odontológica gratuita a todos los estudiantes de la U.C.V., con la finalidad de fomentar y preservar la salud bucal de la población estudiantil.
ESPECIALIDADES

- Odontología General
- Convenio con la Fac. De Odontología para otras especialidades.

UBICACIÓN
EDIFICIO SEDE OBE
Teléfono: 605.46.95



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
SECRETARÍA
ORGANIZACIÓN DE BIENESTAR



Servicios y
Programas de la
Organización de
Bienestar Estudiantil

Lcda. Aurimer Meza
Directora

Odo. Helleyen Yerena
Sub-Directora

Prof. Joel Osorio
Dir. Adj. Comedor

Telef. : 0212-605.47.31

www.ucv.ve/

Síguenos en  

Anexo C
Información de OBE sobre el A (H1N1)

**O.B.E.
TE INFORMA SOBRE:**

A(H1N1)

SÍNTOMAS

Los síntomas más notables son fiebre alta, dolor de cabeza, dolores musculares, cansancio extremo, congestión y secreción nasal, estornudos, dolor de garganta y tos seca severa de larga duración.



¿Cómo se puede saber si se trata de un caso de gripe A(H1N1)

Los médicos son los únicos que son capaces de diagnosticar un caso de gripe A(H1N1) debido, fundamentalmente, a la similitud de sus síntomas con los de la gripe común. Para ello se obtiene una muestra de mucosidad, o incluso de tejido, del aparato respiratorio del paciente durante los 4 ó 5 primeros días de la infección. Esta muestra se envía a laboratorio, en donde se dictaminará el tipo concreto de virus del que se trata. En ocasiones también puede ser necesario realizar una prueba en sangre.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN

- Taparse boca y nariz al toser y estornudar.
- Mantener las manos limpias al tocarse la boca, la nariz y los ojos.
- Ingerir mucha agua y alimentos nutritivos.
- Utilizar tapa boca.
- La vacunación.



Nota. Elaborado por las autoras.

Anexo D
Fotos de las Oficinas Visitadas por las Pasantes

Foto 1
Facultad de Ingeniería (Serie)



Foto 2

Escuela de Enfermería, Salud Pública y Farmacia (Serie)

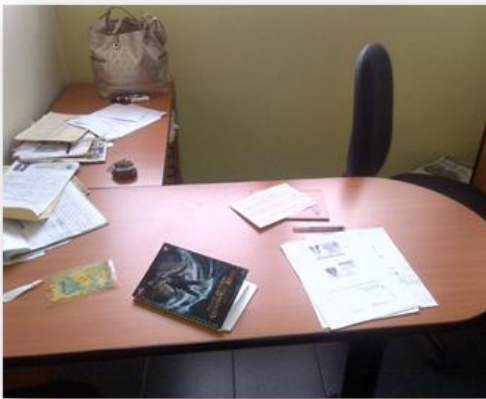


Foto 3
Escuela de Trabajo Social (Serie)

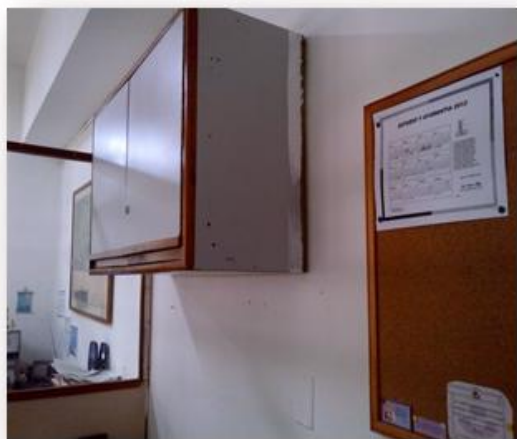
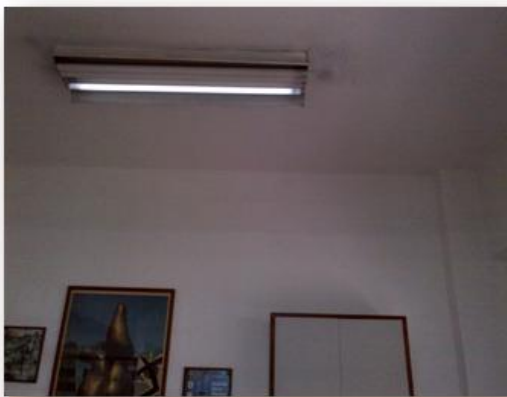


Foto 4
Escuela de Estadística (Serie)



Foto 5
Jefatura de Trabajo Social

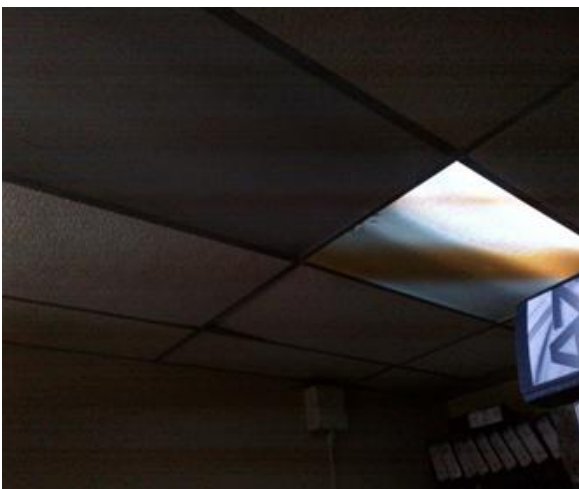


Foto 6
Jornadas de Vacunación

