



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

**INFORME DE PASANTÍAS REALIZADAS EN EL BANCO
CENTRAL DE VENEZUELA - COORDINACIÓN DE TRABAJO
SOCIAL - DEPARTAMENTO DE BENEFICIOS
SOCIOECONÓMICOS. AÑO 2016**

Tutora Académica

Prof. Arelis Ramírez Ruiz

Tutora Institucional:

Lic. Dailys Millán

Autores:

Moreno Berbesi, Anddy G. C.I.: 20.492.327

Villegas Márquez, Heber G. C.I.:20.841.941

Caracas, octubre de 2016



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

**INFORME DE PASANTÍAS REALIZADAS EN EL BANCO
CENTRAL DE VENEZUELA - COORDINACIÓN DE TRABAJO
SOCIAL - DEPARTAMENTO DE BENEFICIOS
SOCIOECONÓMICOS. AÑO 2016**

*Informe de Pasantías, presentado ante la Universidad Central de Venezuela
para optar al título de Licenciados en Trabajo Social*

Caracas, octubre de 2016

APROBACIÓN DE LA TUTORA

Yo, Arelis Ramírez, titular de la cédula N° V- 6.181.877, declaro que he leído el Trabajo Especial de Grado, titulado: **Informe de Pasantías realizadas en el Banco Central de Venezuela - Coordinación de Trabajo Social - Departamento de Beneficios Socioeconómicos. Año 2016**; presentado por los bachilleres Anddy Moreno C.I.: 20.492.327 y Heber Villegas C.I.: 20.841.941, para optar a la licenciatura en Trabajo Social, y considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado evaluador que se designe.

Arelis del Carmen Ramírez Ruiz
C.I.: 6.181.877



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



VEREDICTO

Reunidos en: Escuela de Trabajo Social, el día 24/10/2016, los
Profesores: Arelis Ramírez, Keta Stephany, Xiomara García, designados
por el Consejo de Escuela en su Sesión de fecha _____, para examinar el

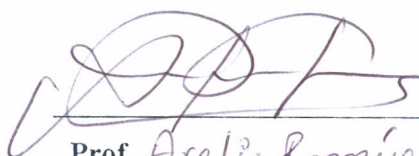
Informe de Pasantías, titulado:

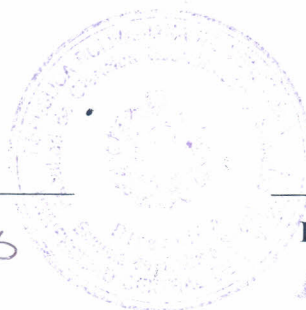
Informe de Pasantías realizadas en el Baneo
Central de Venezuela - Coordinación de Trabajo
Social - Departamento de Beneficios Socio-
económicos - 2016.

Presentado por los Bachilleres: Anddy Moreno y Villegas Heber
titulares de la cédula de identidad números: 20492327 - 20841941.
hemos decidido evaluarlo con la calificación de:

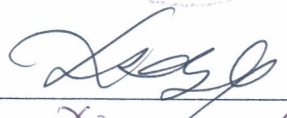
APROBADO.

Jurado Evaluador


Prof. Arelis Ramírez
Tutor




Prof. Keta Stephany
Jurado


Prof. Xiomara García
Jurado

DEDICATORIAS

A mi madre Alba Berbesi. Soy afortunada por tenerla como madre, gracias por darme un hogar cálido y lleno de valores, por ser un ejemplo de vida, un ejemplo de mujer inteligente y luchadora, por jamás dejar de creer en lo que soy y a donde voy, respetar las decisiones que he tomado, por su total apoyo incondicional, por todo el amor que me has brindado, por siempre darme fuerzas para seguir adelante, por ella estoy aquí.

A mi tía Ada Teresa, siempre cabeza de familia, a quien quiero como una segunda madre por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento, gracias por tanto.

A mis tías Alicia, Mary, Yendid, Keyla, Blanca, Luzmila y Dilcia por siempre estar pendiente de mi formación, regalarme sonrisas, brindarme su apoyo y motivación.

A mis niñas adoradas Paola, Andrea y Camila que son mi gran impulso para ser mejor cada día.

Por aquellos que no están y que siempre me acompañan e iluminan mi camino.

Gracias por tanto, los amo.

Anddy Moreno Berbesi

Dedico este trabajo principalmente a Dios, quien me ha dado las fuerzas y el ánimo para seguir adelante en todas las etapas de mi vida.

A mí amada esposa, quien me ha acompañado en este camino y ha sido una fuente de impulso para cumplir mis metas.

A mis padres, por todo el apoyo incondicional y sembrar buenas enseñanzas desde mi niñez.

¡Les Amo!

Heber Villegas

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Central de Venezuela, por abrirnos las puertas, expandir nuestros conocimientos y forjarnos como futuros profesionales.

Al cuerpo de profesores quienes con sus enseñanzas fueron cautivando en nosotros el deseo de seguir adelante, especialmente a la Profesora Arelis Ramírez, quién con su optimismo, dedicación y profesionalismo nos ha acompañado paso tras paso en este proceso.

Al Banco Central de Venezuela por abrirnos las puertas como institución y permitirnos conocer nuestra futura profesión en el ámbito del Bienestar Laboral.

¡Gracias!

ÍNDICE

<i>APROBACIÓN DE LA TUTORA</i>	<i>iii</i>
<i>DEDICATORIAS</i>	<i>iv</i>
<i>AGRADECIMIENTOS</i>	<i>vi</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>xvii</i>
<i>INTRODUCCIÓN</i>	<i>1</i>
<i>CAPÍTULO I</i>	<i>5</i>
<i>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</i>	<i>5</i>
Las Organizaciones y la Administración de Recursos Humanos como Sistema	7
Las Organizaciones	7
Administración de Recursos Humanos	8
Sistema y Subsistemas de Administración de Recursos Humanos	10
El Subsistema de Mantenimiento de Recursos Humanos	16
Seguridad Social	18
Bienestar Social	21
Bienestar Social Laboral	23
Calidad de Vida	24
Calidad de Vida Laboral	26
Calidad Integrada	29
Teoría de las Necesidades en el Contexto de Satisfacción de los Trabajadores	30
Beneficios Socioeconómicos para los Trabajadores	35
Tipos de Beneficios Socioeconómicos en el Ámbito Laboral.....	39
La Necesidad de la Valoración de Satisfacción de los Trabajadores	43
El Trabajo Social en el Proceso de Gestión Humana y en el Campo del Bienestar Laboral	48
Intervención Social en el Proceso de Gestión Humana.....	49
La Gestión Moderna del Bienestar Organizacional y el Trabajo Social .	53

Competencias Laborales del Trabajador Social	54
Glosario de Términos Básicos.....	59
<i>CAPÍTULO II.....</i>	<i>62</i>
<i>CARACTERIZACIÓN DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL</i>	<i>62</i>
<i>Nuestro Escenario Institucional.....</i>	<i>62</i>
<i>Banco Central de Venezuela</i>	<i>62</i>
Breve Reseña Histórica del Banco Central en Venezuela.....	65
Misión, Visión, Valores y Principios que rigen al BCV	71
Objetivos del Banco Central de Venezuela.....	74
Funciones del Banco Central de Venezuela.....	75
Estructura Organizativa del Banco Central de Venezuela	76
Gerencia de Recursos Humanos	80
Propósito.....	80
Funciones de la Gerencia de Recursos Humanos.....	80
Estructura Organizativa Funcional de la Gerencia de Recursos Humanos	82
Departamento de Beneficios Socioeconómicos	85
Propósito del Departamento de Beneficios Socioeconómicos.....	85
Funciones del Departamento de Beneficios Socioeconómicos	86
Estructura Organizativa Funcional del Departamento de Beneficios Socioeconómicos.....	87
Coordinación de Trabajo Social	88
Objetivo de la Coordinación de Trabajo Social.....	88
Responsabilidad Técnica de la Coordinación de Trabajo Social	88
Equipo Técnico y de Apoyo de la Coordinación de Trabajo Social.....	90
<i>CAPÍTULO II.....</i>	<i>94</i>
<i>SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA</i>	<i>94</i>
Desarrollo de la Experiencia y los Procesos Vividos	98
Reflexiones	114
Limitaciones y Bondades	116
<i>CAPÍTULO III.....</i>	<i>121</i>
<i>SISTEMATIZACION DE LA EXPERIENCIA DE INVESTIGACIÓN.....</i>	<i>121</i>
<i>Marco descriptivo programático del Beneficio de Educación Inicial</i>	<i>121</i>

Metodología, Presentación y Análisis de Resultados	139
Objetivo General	139
Objetivos Específicos	140
Enfoque y Tipo de Investigación	140
Diseño de Investigación	141
Población y Muestra	142
Técnicas e Instrumentos para la Recolección de los Datos	146
Técnicas de Interpretación y Análisis de los Datos	149
Presentación y Análisis de los Resultados	150
Dimensión I. Características de los Beneficiarios	151
Resumen y Análisis de las Características de los Beneficiarios	155
Dimensión II. Elementos Tangibles	156
Resumen y Análisis de la Dimensión Elementos Tangibles	159
Dimensión III. Capacidad de Respuesta	161
Resumen y Análisis de la Dimensión de Capacidad de Respuesta	168
Dimensión IV. Seguridad	171
Resumen y Análisis de la Dimensión Seguridad	178
Dimensión V. Empatía	180
Resumen y Análisis de la Dimensión Empatía	185
Dimensión VI. Apreciación General	186
Resumen y Análisis de la Dimensión Apreciación General	192
Análisis General de los Datos	194
<i>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	197
<i>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i>	213
<i>ANEXOS</i>	221
Anexo A. Formato de Informe Social utilizado por el BCV	222
Anexo B. Formato de Resumen de Solicitudes usado por el BCV.	224
Anexo C. Registro Semanal de Actividades	226
Anexo D. Registro de Asistencia	227
Anexo E. Planificación de Entrega y Recolección de Instrumentos	228
Anexo F. Evaluación de la pasante Anddy Moreno	229
Anexo F.1. Evaluación del pasante Heber Villegas	232

Anexo G. Carta de Culminación de la pasante Anddy Moreno	235
Anexo G.1. Carta de Culminación del Pasante Heber Villegas	236
Anexo H. Planilla de Solicitud del Beneficio de Educación Inicial	237
Anexo I. Guía de Observación	238
Anexo J. Cuestionario sobre el Beneficio de Educación Inicial	241
Anexo K. Guía de Entrevista Realizada a la Encargada de la Coordinación de Trabajo Social	243

ÍNDICE DE CUADROS

CUADROS	pág
1. Competencias Laborales del Trabajador Social Vistas desde el Mercado Laboral.....	56
2. Actividades realizadas en el Banco Central de Venezuela y duración de las mismas	109
3. Otorgamiento del Beneficio de Educación Inicial con Centros Educativos convenidos por el Trabajador.....	130
4. Tramitación del pago del Beneficio de Educación Inicial a los Centros Educativos convenidos por el Trabajador.....	133
5. Tipo de personal beneficiario.....	151
6. Sexo de los beneficiarios	152
7. Tiempo percibiendo el Beneficio de Educación Inicial.....	153
8. Número de hijos e hijas que recibe el beneficio por trabajador	154
9. Opinión de los beneficiarios sobre la apreciación de la comodidad de la oficina desde donde se atiende el Beneficio Socioeconómico de Educación Inicial	156
10. Apreciación de la comodidad de la sala de espera de la oficina donde se atiende el Beneficio Socioeconómico de Educación Inicial	157
11. Opinión sobre la disponibilidad de los recursos tecnológicos necesarios para prestar el Beneficio de Educación Inicial desde la Coordinación de Trabajo Social	158
12. Apreciación acerca la capacidad de respuesta oportuna al momento de solicitar por primera vez el beneficio y el pago inicial de las matrículas y mensualidades	161
13. Opinión de los beneficiarios con respecto a una atención rápida la atención brindada por la CTS en cuanto al BEI	162

14. Opinión de los beneficiarios en cuanto a la existencia de un procedimiento eficaz en materia de reembolsos de los CEI	163
15. Opinión de los beneficiarios con respecto a la pertinencia en el tiempo de respuesta en cuanto al aumento de las mensualidades de los CEI	164
16. Apreciación sobre la aclaratoria oportuna de las dudas planteadas a la Coordinación del Beneficio.....	165
17. Opinión sobre comunicación entre la Coordinación de Trabajo Social y los beneficiarios sobre los inconvenientes que se presentan durante el beneficio	166
18. Opinión de los beneficiarios en cuanto a una resolución a la brevedad de inconvenientes surgidos.....	167
19. Opinión de los trabajadores con respecto a si conocen todos los beneficios socioeconómicos otorgados por el Banco Central de Venezuela	171
20. Opinión de los trabajadores con respecto a si conocen todos los beneficios socioeconómicos otorgados por el Banco Central de Venezuela.	172
21. Opinión de los trabajadores con respecto a si conocen los lapsos de tiempo para la consignación de facturas correspondiente a los pagos de los Centros de Educación Inicial.....	173
22. Opinión sobre la puntualidad como aspecto característico de la atención brindada en el Beneficio de Educación Inicial	174
23. Opinión sobre la cortesía como aspecto característico de la atención brindada en el Beneficio de Educación Inicial	175
24. Opinión con respecto a la apreciación de la comodidad de los beneficiarios manifestando las dudas a los analistas de la Coordinación de Trabajo Social.....	176
25. Opinión acerca del nivel de conformidad con la atención brindada en el Beneficio de Educación Inicial.....	177
26. Opinión sobre la disposición del personal encargado del Beneficio de Educación Inicial	181
27. Opinión de los beneficiarios sobre si es adecuado el horario de atención que brinda la Coordinación de Trabajo Social.....	182
28. Opinión de los trabajadores sobre si las instrucciones dadas por el personal son claras	183

29. Opinión de los beneficiarios con respecto a la disposición del personal a escuchar y tomar en cuenta las sugerencias u opiniones de los beneficiarios.....	184
30. Opinión de los trabajadores sobre la satisfacción del Beneficio de Educación Inicial en relación al servicio prestado desde la Coordinación de Trabajo Social.....	187
31. Opinión de los trabajadores sobre satisfacción de expectativas del Beneficio de Educación Inicial en relación al servicio prestado desde la Coordinación de Trabajo Social.....	188
32. Recomendaciones, sugerencias o comentarios generales para mejorar la calidad del beneficio.....	189

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pág.
1. Equipo de Trabajo de la Coordinación de Trabajo Social.....	93
2. Tipo de Personal.....	123
3. Universo Población, Muestra y trabajadores que realmente participaron en la investigación	144
4. Encuestas aplicadas y no aplicadas en la investigación	145
5. Fechas de recolección de los datos	146
6. Tipo de personal beneficiario	152
7. Sexo de los beneficiarios	153
8. Tiempo percibiendo el Beneficio de Educación Inicial.....	154
9. Número de hijos e hijas que recibe el beneficio por trabajador	155
10. Opinión de los beneficiarios sobre la apreciación de la comodidad de la oficina desde donde se atiende el Beneficio Socioeconómico de Educación Inicial	157
11. Apreciación de la comodidad de la sala de espera de la oficina donde se atiende el Beneficio Socioeconómico de Educación Inicial.....	158
12. Opinión sobre la disponibilidad de los recursos tecnológicos necesarios para prestar el Beneficio de Educación Inicial desde la Coordinación de Trabajo Social	159
13. Apreciación acerca de la capacidad de respuesta oportuna al momento de solicitar por primera vez el beneficio y el pago inicial de las matrículas y mensualidades.....	162
14. Opinión de los beneficiarios con respecto a una atención rápida la atención brindada por la CTS en cuanto al BEI	163
15. Opinión de los beneficiarios en cuanto a la existencia de un procedimiento eficaz en materia de reembolsos de los CEI	164

16. Opinión de los beneficiarios con respecto a la pertinencia en el tiempo de respuesta en cuanto al aumento de las mensualidades de los CEI.....	165
17. Apreciación sobre la aclaratoria oportuna de las dudas planteadas a la Coordinación del Beneficio.....	166
18. Opinión sobre comunicación entre la Coordinación de Trabajo Social y los trabajadores para reportar y atender inconvenientes presentados con respecto al beneficio	167
19. Opinión de los beneficiarios en cuanto a una resolución a la brevedad de inconvenientes surgidos.....	168
20. Opinión de los trabajadores con respecto a si conocen todos los beneficios socioeconómicos otorgados por el Banco Central de Venezuela	172
21. Opinión de los trabajadores con respecto a si conocen todos los beneficios socioeconómicos otorgados por el Banco Central de Venezuela Conocimiento de los requisitos para optar por el Beneficio de Educación Inicial	173
22. Opinión de los trabajadores con respecto a si conocen los lapsos de tiempo para la consignación de facturas correspondiente a los pagos de los Centros de Educación Inicial	174
23. Opinión sobre la puntualidad como aspecto característico de la atención brindada en el Beneficio de Educación Inicial	175
24. Opinión sobre la cortesía como aspecto característico de la atención brindada en el Beneficio de Educación Inicial	176
25. Opinión con respecto a la apreciación de la comodidad de los beneficiarios manifestando las dudas a los analistas de la Coordinación de Trabajo Social	177
26. Opinión acerca del nivel de conformidad con la atención brindada en el Beneficio de Educación Inicial.....	178
27. Opinión sobre la disposición del personal encargado del Beneficio de Educación Inicial	181
28. Opinión de los beneficiarios sobre si es adecuado el horario de atención que brinda la Coordinación de Trabajo Social.....	182
29. Opinión de los trabajadores sobre si las instrucciones dadas por el personal son claras	183

30. Opinión de los beneficiarios con respecto a la disposición del personal a escuchar y tomar en cuenta las sugerencias u opiniones de los beneficiarios	184
31. Opinión de los trabajadores sobre la satisfacción del Beneficio de Educación Inicial en relación al servicio prestado desde la Coordinación de Trabajo Social	187
32. Opinión de los trabajadores sobre satisfacción de expectativas del Beneficio de Educación Inicial en relación al servicio prestado desde la Coordinación de Trabajo Social.	188
33. Recomendaciones, sugerencias o comentarios generales para mejorar la calidad del beneficio.....	190
34. Resumen de puntuación de las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía desde la percepción de los trabajadores.	195



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

Autores: Moreno Berbesi, Anddy G.
Villegas Márquez, Heber G.

Tutora Académica: Ramírez, Arelis

Tutora Institucional: Millán, Dailys

Fecha: octubre, 2016

RESUMEN

El presente informe es el resultado de la experiencia de pasantías que tuvo lugar en el Banco Central de Venezuela, Departamento de Beneficios Socioeconómicos, específicamente en la Coordinación de Trabajo Social - año 2016. Los objetivos institucionales que conjuntamente con los objetivos académicos y operativos orientaron el proceso, estuvieron referidos a: Apoyar al personal del Departamento de Beneficios Socioeconómicos del Banco Central de Venezuela en sus diferentes actividades relacionadas con la administración de los beneficios otorgados a los trabajadores del Instituto y; Analizar alguno de los beneficios administrados por la Coordinación de Trabajo Social, con la finalidad de conocer la perspectiva de los beneficiarios y ofrecer posibles recomendaciones para su mejoramiento. En lo que compete al primer objetivo, se realizaron una serie de actividades profesionales, centradas en elaboración de informes sociales, análisis de expedientes, tramitaciones de beneficios, entre otras. Con respecto al segundo objetivo, se realizó la valoración y análisis del Beneficio de Educación Inicial, aplicando un cuestionario a 102 de sus beneficiarios. En dicho proceso se determinó un alto nivel de satisfacción, valorado en 4,32 en una escala de 1 al 5 representando el número total insatisfacción y el 5 total satisfacción. De la práctica profesional del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral, se obtuvo una apreciación favorable por cuanto participa activamente en el diseño, organización, ejecución y control de planes, programas y proyectos de bienestar social.

Descriptor clave: bienestar laboral, beneficios laborales, acción profesional del TS en el campo de bienestar laboral, evaluación de programas.

INTRODUCCIÓN

El proceso de pasantías se realizó en el Banco Central de Venezuela, ente encargado de velar y salvaguardar el régimen económico de la nación, con la función de proteger las políticas monetarias del país. El área de ubicación como pasantes fue la Coordinación de Trabajo Social, cuyo objetivo está centrado en administrar los beneficios socioeconómicos establecidos en la institución, de conformidad con las políticas, lineamientos y normativas internas.

Le asiste también la finalidad de coadyuvar en la mejora de las condiciones de calidad de vida y seguridad social de los trabajadores activos, contratados y jubilados del Instituto, sus familiares ascendentes y descendientes directos y sus familiares calificados.

La orientación de las actividades que le corresponden, califica dentro del llamado proceso de gestión humana en las organizaciones como alternativa para el fortalecimiento de habilidades a través de procesos de conciencia que desarrollan sentido de contribución. Con esa visión, las personas se responsabilizan de su propia vida y asumen el trabajo como la opción de realización y como una posibilidad de participar en la construcción de un mundo mejor (Arbeláez, 2008, p. 84).

Dentro del contexto general, se consideran al conjunto de medidas previsivas ante riesgos derivados de la vida misma, y prestaciones que mejoran la calidad de vida del trabajador y su familia, establecidos como obligatorios en la legislación venezolana y conocidos como expresión de la seguridad social.

Esa búsqueda de satisfacción de necesidades junto con el grado de mayor confort orientado al desarrollo social y personal, es visto como bienestar social, mientras que la noción de Bienestar social laboral se refiere al conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a

las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social (Vigoya, 2005, citado por (Aguilar, Cruz, Jiménez. 2007,p. 23).

La Organización Mundial de la Salud en el año 1994, definió la Calidad de Vida como concepto asociado al bienestar, desde la óptica de la percepción que tiene un individuo de su situación de vida, dentro del contexto cultural y de valores en que vive y, en relación con sus objetivos, expectativas e intereses. Se trata de un concepto muy amplio influido por la salud física de la persona, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno (Di Pasquale, 2008,p. 11).

La Calidad de Vida Laboral, por su parte implica el mejoramiento de la efectividad organizacional a través de condiciones y ambientes de trabajo favorables, con la finalidad de alcanzar un mayor nivel de satisfacción en los trabajadores y de desarrollo personal, es decir, un mayor grado de Bienestar.

En cada una de las nociones desarrolladas hay un hilo conductor referido a las necesidades; entendidas estas como aquellas condiciones o requerimientos materiales, sociales o espirituales indispensables para que los individuos y las comunidades puedan desplegar sus energías, capacidades creativas y disfrute de vida (Álvarez citado por Fernández y Lurúa, 2003, p. 76).

Los satisfactores de esas necesidades pueden ser variados, destacando en esta ocasión los referidos a los beneficios socioeconómicos, los cuales están orientados a ofrecer una serie de bondades al personal, que garanticen una mayor permanencia en los cargos de trabajo, mayor productividad, menor ausentismo, mayor satisfacción con respecto a la institución, competencia en el mercado laboral, así como el bienestar del trabajador y de su familia.

En el marco de esos variados programas que se realizan y se consolidan como beneficios, se ha hecho necesario para las instituciones, evaluar la calidad de los servicios que presta y determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, a fin de valorar prácticas positivas, detectar fallas y tomar medidas que le permitan mejorar.

Para realizar este tipo de actividades en el área de bienestar laboral las organizaciones disponen de equipos humanos altamente calificados, como Trabajadores Sociales, cuya acción dentro del campo de trabajo no se limita a individuos, grupos o comunidades, sino que puede originar cambios positivos en ámbitos laborales, como promover políticas que favorezcan una mayor calidad de vida de las personas insertadas en organizaciones públicas o privadas.

En la Coordinación de Trabajo Social del BCV, las actividades realizadas estuvieron vinculadas a los siguientes objetivos: a) Apoyar al personal del Departamento de Beneficios Socioeconómicos del Banco Central de Venezuela en sus diferentes actividades relacionadas con la administración de los beneficios otorgados a los trabajadores del Instituto. b) Analizar alguno de los beneficios administrados por la Coordinación de Trabajo Social con la finalidad de conocer la perspectiva de los beneficiarios y ofrecer posibles recomendaciones para su mejoramiento.

Para dar cuenta de toda la experiencia y organizada la presentación de la información, el presente informe presenta la siguiente estructura: un primer capítulo en el que se destacan brevemente algunas nociones asociadas al campo del bienestar social laboral, incluyendo la práctica profesional del Trabajador Social; un segundo capítulo que muestra al lector la caracterización del contexto institucional, donde se da cuenta de los objetivos y funciones del Banco Central de Venezuela, del Departamento de Beneficios Socioeconómicos y de la Coordinación de Trabajo Social.

El tercer capítulo contiene el proceso de sistematización de la experiencia de pasantías. En el mismo, se describen las acciones realizadas,

procesos vividos y resultados significativos del acercamiento en el ámbito laboral. Finalmente, el último capítulo permitirá recorrer el proceso de sistematización de la experiencia de investigación, con el respectivo contexto programático del Beneficio socioeconómico de Educación Inicial, seleccionado para la investigación. Aunado a estos aspectos se presentan elementos asociados a la metodología diseñada y la presentación, análisis de resultados y reflexiones generales del proceso.

Como parte final del informe se presentan las conclusiones y recomendaciones, así como algunos anexos relacionados con el proceso como: documentos, formatos, registros, cuadros y gráficos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Dado que el espacio de pasantías se congregó en el área del Bienestar Laboral se efectuó un proceso de contextualización teórica de la experiencia desde una visión general, que permitiese mostrar primero a las organizaciones como esos espacios de intercambio y, en especial, a las organizaciones de trabajo que dan lugar a los procesos en estudio.

Dentro de esa misma lógica, la Administración de Recursos Humanos permitió al grupo asentar la vivencia dentro de un referencial teórico actualizado que apuntaba a las tendencias de denominación de los campos de actuación de recursos humanos a talento humano o a gestión humana; cambios que traducen una óptica más humanizada del proceso de la persona en los contextos de trabajo. Permitió también entender con mayor propiedad sus implicaciones operativas y todo el ámbito de los subsistemas dentro del área e importancia de la cual revisten para la prestación de servicios vitales en el campo del bienestar.

Así mismo, fueron planteadas las interrogantes de cuáles eran los conceptos asociados al bienestar que permitirían una visión más amplia, por lo que se decidió revisar las nociones vistas en el proceso de formación seleccionando las siguientes: seguridad social, bienestar social, bienestar social laboral, y sus expresiones más específicas como calidad de vida y calidad de vida laboral. Todas nociones afines pero con límites en ocasiones muy sutiles que tocan elementos importantes del tema en estudio.

En esta búsqueda se validó la apreciación inicial de que todas las nociones anteriores hacían señalamientos al campo de las necesidades humanas por lo que se incluyó su consideración como un aspecto teórico importante asociándolo a los beneficios socioeconómicos como satisfactores dentro del escenario laboral. Así mismo, se incluyó un elemento que por la propuesta de la investigación realizada fue de interés respaldar teóricamente haciendo uso de los aportes sobre la necesidad de la valoración de satisfacción de trabajadores y de los servicios que recibe. Finalmente, se

desarrolló lo relativo a las competencias laborales del Trabajador Social en el campo del Bienestar Laboral, por considerar que las lecturas sobre intervención profesional y escenarios profesionales permitirían una necesaria referencia de la experiencia que se vivió en el proceso y su confrontación con lo conocido hasta el momento.

Las Organizaciones y la Administración de Recursos Humanos como Sistema

Las Organizaciones

Es importante destacar que los seres humanos viven en constante interacción unos con otros y que esos procesos de intercambio e inquietudes han llevado a diversas expresiones organizativas. En el caso que nos ocupa, centraremos su referencia en las organizaciones de trabajo. Chiavenato (2000), destacado autor en el área de recursos humanos, plantea que la organización es “un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella...” (p. 7). Así mismo, refiere que estas solo existen cuando “...hay personas capaces de comunicarse, están dispuestas a actuar conjuntamente y desean obtener un objetivo en común” (p. 7).

March y Simon (1969) establece que “las organizaciones son un conjunto de personas que actúan unidas y son los conjuntos más grandes en nuestra sociedad que poseen lo que más se parece a un sistema coordinador central” (p.4). Distinción que se relaciona con la de Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001), quienes la describen como “una unidad coordinada que consiste en por lo menos dos personas quienes trabajan hacia una meta o metas en común (...) son entidades que le permiten a la sociedad perseguir logros que no se pueden obtener por los individuos actuando solos” (p .5).

En esencia, las organizaciones se dan por la unión de diversos individuos, los cuales se determinan a actuar en conjunto para el cumplimiento de algún objetivo en común. En cuanto a las tareas de dichas organizaciones, Chiavenato (2000), resalta la importancia de que cuenten con los mejores medios para alcanzar sus objetivos, a lo que llama “racionalidad de las organizaciones” (p.33), para cuya existencia es indispensable la administración.

La Administración constituye el modo de lograr que las cosas se hagan de la mejor manera posible, a través de los recursos disponibles con el fin de lograr los objetivos (...) comprende coordinación de recursos humanos y materiales para conseguir los objetivos. En esta concepción, se describen cuatro elementos básicos: logro de objetivos, por medio de personas, utilizando tecnología y en una organización (Chiavenato, 2000; p.126).

Dentro del campo de la administración es importante diferenciar los procesos que aluden específicamente a esta práctica en el área de Recursos Humanos.

Administración de Recursos Humanos

La administración de recursos humanos o gestión humana¹, como se le ha empezado a nombrar en los últimos años, puede observarse en la dinámica de cualquier organización, como parte vital de los medios para el cumplimiento de los objetivos como función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados.

La administración de recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal. Al mismo tiempo que la organización constituye el

¹ La gestión humana parte como una nueva visión de concebir a la organización. En ésta las personas cumplen un papel preponderante, por lo que busca el desarrollo no solo de la organización sino también de las personas que la conforman, de manera que estas asumen una responsabilidad intrínseca en cuanto al trabajo, como medio para una mayor calidad de vida.

medio que permite a las personas —que en ella colaboran— lograr sus objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. La administración de recursos humanos trata de conquistar y de retener a las personas en la organización, para que trabajen y den lo máximo de sí, con una actitud positiva y favorable (Chiavenato, 2007, p. 122).

Según el enfoque de este autor, la administración de recursos humanos promueve un desempeño eficiente de las personas y permite que puedan cumplir con sus objetivos individuales, con una actitud positiva y favorable. Basado en esto expone que los objetivos claves en esta área son:

1. Crear, mantener y desarrollar un contingente de personas con habilidades, motivación y satisfacción por alcanzar los objetivos de la organización.
2. Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales para el empleo, desarrollo y satisfacción plena de las personas, y para el logro de los objetivos individuales.
3. Lograr eficiencia y eficacia por medio de las personas. (Chiavenato, 2007, p. 122).

Bajo esta visión, las organizaciones no solo deben enfocarse en los objetivos generales, sino a través de la administración de su talento humano, deben considerar los objetivos personales, expectativas y necesidades de sus trabajadores.

Las personas constituyen el principal activo de la organización. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales (Chiavenato, 2002, p.4).

En este mismo orden de ideas, Arbeláez (2008), expresa que:

La gestión humana en las organizaciones surge como una alternativa para contribuir con las personas, los grupos humanos en el desarrollo de sus potencialidades y en el fortalecimiento de sus habilidades, a través de procesos de conciencia que crean autonomía y desarrollan sentido de contribución, las personas se responsabilizan de su propia vida

y asumen el trabajo como la opción de realización y la posibilidad de participar en la construcción de un mundo mejor (p. 84).

Para atender la importancia de este recurso o talento humano las organizaciones han evolucionado también en el enfoque y la forma de organizarse y, dentro de este, reconocen la noción de interdependencia e interconexión que existe entre las diversas áreas que pretenden asumir el reto de dar una respuesta efectiva en materia de bienestar a los trabajadores y a la organización. Es así como se habla de la noción del sistema de Recursos Humanos que describiremos brevemente.

Sistema y Subsistemas de Administración de Recursos Humanos

El Ministerio del Poder Popular para la Planificación, a fin de coadyuvar con los Órganos y Entes de la Administración Pública Nacional del país en el cumplimiento de lo establecido en la *Ley del Estatuto de la Función Pública*, como órgano rector en materia de Función Pública, en el cual se describen los aspectos donde están contenido la gestión de recursos humanos. Según la *Ley del Estatuto de la Función Pública* (2002), en el artículo 1, dichos aspectos son:

1. El sistema de dirección y de gestión de la función pública y la articulación de las carreras públicas.
2. El sistema de administración de personal, el cual incluye la planificación de recursos humanos y los procesos de reclutamiento, selección e ingreso; inducción, capacitación y desarrollo; planificación de las carreras, evaluación de méritos y ascensos; traslados y transferencias; valorización y clasificación de cargos; escalas de sueldos, permisos y licencias; régimen disciplinario y normas para el retiro (p. 14.)

Con la finalidad de conocer las tendencias de la Administración de Recursos Humanos en la Administración Pública Nacional, se revisó el

enfoque legal y el enfoque práctico-funcional de los Subsistemas. A continuación se muestra dicho enfoque.

1. Enfoque legal de los Sub-Sistemas.

La Ley del Estatuto de la Función Pública hace referencia a los siguientes aspectos:

a. Captación e Ingreso de Personal.

Artículo 40. El proceso de selección de personal tendrá como objeto garantizar el ingreso de los aspirantes a los cargos de carrera en la Administración Pública, con base en las aptitudes, actitudes y competencias, mediante la realización de concursos públicos que permitan la participación, en igualdad de condiciones, de quienes posean los requisitos exigidos para desempeñar los cargos, sin discriminaciones de ninguna índole.

Serán absolutamente nulos los actos de nombramiento de funcionarios o funcionarias públicos de carrera, cuando no se hubiesen realizado los respectivos concursos de ingreso, de conformidad con esta Ley.

b. Capacitación y Desarrollo.

Artículo 63. El desarrollo del personal se logrará mediante su formación y capacitación y comprende el mejoramiento técnico, profesional y moral de los funcionarios o funcionarias públicos; así como su preparación para el desempeño de funciones más complejas, incorporar nuevas tecnologías y corregir deficiencias detectadas en la evaluación; habilitarlo para que asuma nuevas responsabilidades, se adapte a los cambios culturales y de las organizaciones, y progresar en la carrera como funcionario o funcionaria público.

c. Clasificación y Remuneraciones.

Artículo 49. El **Sistema de Clasificación de Cargos** comprenderá el agrupamiento de estos en clases definidas. Cada clase deberá ser descrita mediante una especificación oficial que incluirá lo siguiente:

1. Denominación, código y grado en la escala general de sueldos.
2. Descripción a título enunciativo de las atribuciones y deberes generales inherentes a la clase de cargo, la cual no eximirá del cumplimiento de las tareas específicas que a cada cargo atribuya la ley o la autoridad competente.

3. Indicación de los requisitos mínimos generales para el desempeño de la clase de cargo, la cual no eximirá del cumplimiento de otros señalados por la ley o autoridad competente.
4. Cualesquier otro que determine los reglamentos respectivos.

Artículo 54. **Sistema de Remuneraciones** comprende los sueldos, compensaciones, viáticos, asignaciones y cualesquiera otras prestaciones pecuniarias o de otra índole que reciban los funcionarios y funcionarias públicos por sus servicios. En dicho sistema se establecerá la escala general de sueldos, divididas en grados, con montos mínimos, intermedios y máximos. Cada cargo deberá ser asignado al grado correspondiente, según el sistema de clasificación, y remunerado con una de las tarifas previstas en la escala.

d. Evaluación de Desempeño.

Artículo 57. La evaluación de los funcionarios y funcionarias públicos en los órganos y entes de la Administración Pública comprenderá el conjunto de normas y procedimientos tendentes a evaluar su desempeño.

Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional deberán presentar al Ministerio de Planificación y Desarrollo, para su aprobación, los resultados de sus evaluaciones, como soporte de los movimientos de personal que pretendan realizar en el próximo año fiscal y su incidencia en la nómina del personal activo, conjuntamente con el plan de personal, determinando los objetivos que se estiman cumplir durante el referido ejercicio fiscal.

e. Egresos

Artículo 78. El retiro de la Administración Pública procederá en los siguientes casos:

1. Por renuncia escrita del funcionario o funcionaria pública debidamente aceptada.
2. Por pérdida de la nacionalidad.
3. Por interdicción civil.
4. Por jubilación y por invalidez de conformidad con la ley.
5. Por reducción de personal debido a limitaciones financieras, cambios en la organización administrativa, razones técnicas o la supresión de una dirección, división o unidad administrativa del órgano o ente. La reducción de personal será autorizada por el Presidente o Presidenta de la República en Consejo de

Ministros, por los consejos legislativos en los estados, o por los Concejos Municipales en los municipios.

6. Por estar incurso en causal de destitución.

7. Por cual otra causa prevista en la presente Ley.

Los cargos que quedaren vacantes conforme al numeral 5 de este Artículo no podrán ser provistos durante el resto del ejercicio fiscal.

Los funcionarios y funcionarias públicas de carrera que sean objeto de alguna medida de reducción de personal, conforme al numeral 5 de este artículo, antes de ser retirados podrán ser reubicados. A tal fin, gozarán de un mes de disponibilidad a los efectos de su reubicación. En caso de no ser ésta posible, el funcionario o funcionaria pública será retirado e incorporado al registro de elegibles (*Guía para la elaboración de los planes de personal*. 2005. pp.14-17).

El segundo enfoque descrito en la guía de elaboración de los planes de personal (2005), es el **Enfoque Práctico-Funcional de los Sub-Sistemas**. En el mismo, se agrupan los diferentes procesos que conforman el Sistema de Administración de Personal en sub-sistemas.

a. Subsistema N° 01: Captación e Ingreso

Este Sub-Sistema corresponde a la búsqueda, selección e ingreso del personal idóneo para ocupar los cargos que contribuirán a la obtención de los objetivos y metas del Organismo.

Está integrado por los siguientes componentes:

- Reclutamiento.
- Selección.
- Ingresos por Concursos Públicos y Contratación de Personal.
- Inducción al funcionario.

b. Subsistema N° 02: Desarrollo de Personal

Este subsistema se refiere a lo relacionado con el fortalecimiento de la profesionalización de la carrera del funcionario, cuyo fin es mejorar su rendimiento presente y/o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades, actitudes y valores éticos.

Está integrado por los siguientes componentes:

- Capacitación.
- Formación.

- Ascensos.

c. Subsistema N° 03: Clasificación y Remuneración

Se refiere a las estructuras de cargos, políticas y prácticas de retribución en función de prioridades y objetivos vinculados a la situación financiera y presupuestaria del organismo; así como a la distribución justa y equitativa de los salarios con respecto a los cargos.

Está integrado por los siguientes componentes:

- Clasificación de Cargos.
- Creación de Clases de Cargos.
- Implantación de serie de Clases de Cargos.
- Implantación de Escalas de Sueldos.
- Fideicomiso de Prestación de Antigüedad.
- Aumentos de Sueldos.
- Administración de Sueldos
- Otras políticas de retribución.

d. Subsistema N° 04: Evaluación del Desempeño

Se refiere al subsistema asociado con el proceso sistemático y periódico, mediante el cual se evalúa el rendimiento del funcionario a través de la definición y el establecimiento de metas y actividades que deberán alcanzar con relación a los objetivos y metas de la unidad; los cuales están vinculados con los objetivos institucionales.

El sistema de Evaluación se sustenta en el principio de premiar los resultados alcanzados por los empleados. Con esto se persigue garantizar una mejor productividad, de manera tal que el sistema rechaza el principio de evaluar con base en esfuerzos realizados; hace hincapié en los resultados y logros". Este Sub-Sistema está integrado por los siguientes componentes:

- Evaluación del Período de Prueba.
- Evaluación del Desempeño y/o Eficiencia.

Sobre la base de los resultados de la evaluación se derivan:

- Políticas de incentivos
- Definición de responsabilidades laborales, referido a todo lo contenido en el régimen disciplinario

e. Subsistema N° 05: Beneficios Legales y Contractuales

Es el Sub-Sistema asociado a las relaciones del organismo con los sindicatos (negociaciones y acuerdos). Dichas relaciones están orientadas a resguardar y reivindicar los derechos de los trabajadores públicos. Estos derechos se expresan en las

condiciones y medio ambiente de trabajo, además de los múltiples beneficios socio-económicos.

Está integrado por los siguientes componentes:

- Proyectos de Contratos Colectivos.
- Costos de la Negociación Colectiva.
- Costos de Contratación Colectiva.
- Cumplimiento de las cláusulas contractuales referidas a beneficios sociales, económicos, entre otros; contenidas en los Contratos Colectivos aprobados.
- Planes vacacionales. (hijos de trabajadores)
- Planes de Cobertura de vida y HCM.
- Becas y ayudas escolares.
- Aportes de Ley (Caja de Ahorros, IVSS, Paro Forzoso, Fondo de Jubilaciones y Pensiones)
- Higiene y Seguridad Ocupacional.
- Bono Vacacional.
- Bonificación de fin de año.
- Otros.

f. Subsistema N° 06: Desvinculación

Se refiere al Sub-Sistema vinculado a los egresos de los funcionarios de la Administración Pública. Igualmente, se consideran en este subsistema, las distintas maneras de terminación de los contratos de trabajo.

Contempla los siguientes componentes:

- Jubilaciones (Reglamentarias).
- Planes de Desincorporación en procesos de reestructuración, reorganización que impliquen reducción de personal.
- Pasivos Laborales (p.17-21).

Dichos subsistemas están relacionados con las nuevas tendencias de la Administración de Recursos Humanos, por lo tanto se presentarán algunas precisiones de los subsistemas de recursos humanos, haciendo énfasis en el subsistema de mantenimiento, dado los fines de la investigación.

El Subsistema de Mantenimiento de Recursos Humanos

El subsistema de mantenimiento de recursos humanos integra el Sistema de Administración de Recursos Humanos.

Desde el punto de vista de los recursos humanos, una organización es viable no sólo si capta y emplea sus recursos humanos de manera adecuada, sino que los mantiene también en la organización. El mantenimiento de los recursos humanos exige una serie de cuidados especiales, entre los que sobresalen los planes de compensación monetaria, beneficios sociales e higiene y seguridad en el trabajo (Chiavenato, 2000, p. 398).

De este modo, el salario y los programas de beneficios sociales son parte de un sistema de recompensas que la organización ofrece a su personal para mantenerles motivados y satisfechos, favoreciendo esto, su permanencia en la institución.

Remuneraciones y compensaciones monetarias.- Son las retribuciones en dinero o su equivalente que el empleador paga al empleado en función del cargo que este ejerce en un período determinado de tiempo. Como una organización es un conjunto integrado de cargos y funciones, es necesario administrar los salarios y compensaciones de una forma equitativa y justa dentro de una verdadera política salarial.

Beneficios Sociales.- Los pagos que hacen las organizaciones a sus empleados no solo son monetarios, una considerable parte de la remuneración total se constituye de los beneficios sociales. Estos beneficios se conocen también como remuneración indirecta (Mejía, 1997, p.30).

Aparte del Subsistema de Mantenimiento, existen otros subsistemas en Recursos Humanos. A continuación, se presenta una breve reseña de los mismos:

Subsistema de Provisión. Funciona como un nexo de conexión entre el mercado de trabajo y la empresa, buscando la adaptación del trabajador al puesto que desempeña. Su objetivo central es proveer a la empresa mano de obra capaz de ejecutar las tareas del cargo para el cual fue contratada (Mejía, 1997, p. 26).

Comprende las actividades de planificación de recursos humanos, reclutamiento de personal y selección de personal.

Subsistema de Aplicación. “Una vez reclutadas y seleccionadas, las personas deberán ser integradas en la organización” (Mejía op. cit., p. 28). Dicho subsistema comprende la descripción y análisis de cargos y la evaluación del desempeño humano por lo que “comprende la verificación de requisitos intelectuales y físicos del ocupante con las responsabilidades que debe cumplir y la evaluación de dichos ocupantes con la finalidad de mejorar la eficacia de los recursos humanos a través de una sistemática apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial desenvolvimiento” (p. 29).

Subsistema de Desarrollo. Los recursos humanos al constituir el elemento dinámico de las organizaciones, presentan una gran capacidad para aprender nuevas habilidades, obtener nuevos conocimientos y modificar comportamientos. Este subsistema, busca combatir la obsolescencia del cuadro del personal y estimular en el trabajador el deseo de asumir mayores responsabilidades a través de reciclajes y capacitación permanentes (Aquino, 1980 citado por Mejía, 1997, p. 32).

Subsistema de Control. “Este subsistema permite conocer el desarrollo de los otros subsistemas, determinando su responsabilidad en el manejo de los recursos humanos” (Mejía, op. cit., p.33). Para el mejor funcionamiento de este subsistema es necesario que dentro de la

organización exista un banco de datos y sistemas de información de sus recursos humanos; y, un sistema de auditoría capaz de regular su funcionamiento.

Todo este esfuerzo interno de las organizaciones se contextualiza en derechos universales que le asisten al ser humano y a las materias de provisión de ciertas condiciones sociales que debe garantizarle su propia existencia. En este escenario se recrean las nociones de seguridad social y afines que explicaremos desde la visión de algunos autores.

Seguridad Social

La protección social practicada entre los seres humanos aluden a acciones que van desde tiempos remotos, enfocados a atender a seres humanos en estados de necesidad. La sociedad en busca de soluciones y con la pretensión de garantizar el bienestar de las personas se ha basado en prácticas religiosas, sociales, políticas o culturales como la caridad, la filantropía o la beneficencia por el más convaleciente o los grupos más vulnerables como: niños, ancianos, personas con discapacidad, desempleados, personas en estados marginales, huérfanos y viudas.

Con el pasar de los años estas formas de protección social se fueron estructurando con la formación del Estado Bienestar y con ello el nacimiento de políticas públicas de orden social que buscaban subsanar y prevenir estados de necesidad.

La Seguridad Social es un término relativamente contemporáneo, que nace de la Segunda Guerra Mundial cuando surge la “Carta del Atlántico”. Se relaciona con la protección social que existe en un Estado mediante una serie de medidas que van dirigidas a la previsión de riesgos económicos y sociales. En este sentido, el término y enfoque va encaminado a la búsqueda del desarrollo integral y del bienestar de los ciudadanos de un país.

La seguridad social es concebida según Zuñiga (1973 citado en Méndez, 2013), como:

... un conjunto de medidas previsorias que conducen a garantizar a los habitantes de un país medios económicos para lograr las condiciones mínimas de comodidad, salud, educación y recreación necesarias (...) contra una serie de riesgos inherentes a la vida moderna, tales como el desempleo, la enfermedad profesional o de otro origen, la invalidez parcial o total, la ancianidad, la educación de los niños, los derivados de la muerte del jefe de familia (p. 13).

Este autor, resalta que la seguridad social se compone de un conjunto de medidas ante ciertos siniestros y tiene por finalidad la garantía de las condiciones mínimas para vivir en un término amplio, incluyendo aspectos relacionados con la comodidad, salud, educación y recreación; su carácter es no excluyente al no hace restricciones, por lo que destaca el carácter solidario implícito.

Por su parte, la legislación venezolana establece en materia de seguridad social, artículo 4 de la *Ley del Sistema de Seguridad Social (2002)*, lo siguiente:

... derecho humano y social fundamental e irrenunciable, garantizado por el Estado a todos los venezolanos residentes en el territorio de la República, y a los extranjeros residenciados legalmente en él, independientemente de su capacidad contributiva, condición social, actividad laboral, medio de desenvolvimiento, salarios, ingresos y renta, conforme al principio de progresividad y a los términos establecidos en la Constitución de la República y en las diferentes leyes nacionales, tratados, pactos y convenciones suscritos y ratificados por Venezuela.

De ahí, radica la importancia del Estado y la responsabilidad social que le asiste en el diseño de un sistema que garantice el disfrute de los derechos fundamentales a la vida del ser humano.

En este mismo orden de ideas, el profesor Absalón Méndez, la define como:

Un sistema de protección social, fundamentado legalmente, orientado a garantizar a las personas amparo o cobertura ante una serie determinada de contingencias y riesgos a los que

están expuestas tanto en la vida laboral como en la cotidiana, susceptibles de ser previstos, atendidos dichos riesgos mediante prestaciones o beneficios que se manifiestan o expresan en especie, servicio o en dinero, evitando, así, que, por imprevisión, se profundicen los males sociales (Méndez, 2013, p. 26).

Esta concepción enmarca a la seguridad social dentro régimen de carácter jurídico visto como un derecho de todo ciudadano, garante de la protección a determinados estados de incertidumbre o situaciones sociales, previniendo dichas contingencias, mediante una serie de políticas o medidas que permitan el acceso a condiciones de vida digna.

La seguridad social específicamente en el área de trabajo, se refiere a aquellas medidas previsivas ante riesgos derivados de la vida misma, como las enfermedades del trabajador y su familia, calamidades, vejez, entre otros, como también aquellas prestaciones que mejoran la calidad de vida del trabajador y su familia, establecidos como obligatorios en la legislación venezolana. Dichas prestaciones según Méndez (2013), están orientadas en las siguientes áreas:

1. Protección al Trabajador
 - a. Antes del trabajo: formación, captación y preparación al trabajo.
 - b. Durante el trabajo: salario justo, mejoramiento profesional, condiciones laborales dignas, recreación y estabilidad laboral
 - c. Después del trabajo: readiestramiento, recapitación, seguro de paro forzoso y jubilación.
2. Protección a la Familia
 - a. Vivienda: asignación de vivienda (crédito para adquisición): préstamos para mejorar la vivienda, prima de mudanza y subsidio a los alquileres.
 - b. Sostenimiento y Educación de los hijos: asignación por hijos menores o niños a cargo, asignación a los padres sin actividad laboral. Ayuda al nacimiento, asignación para recreación, ayuda para la educación, asignación en caso de salario único, asignación en caso de orfandad, asignación para gastos de guardería, seguro de fallecimiento.

- c. Miembros de la familia con necesidades especiales: asignación a favor de personas con discapacidad, asignación para Educación especializada, pensión por viudedad.
- 3. Protección a la Salud
 - a. Salud General: atención médica integral: promocional, preventiva-curativa y rehabilitación, suministro de medicinas y prótesis seguro de maternidad, seguro de enfermedad, seguro de invalidez.
 - b. Salud Ocupacional: atención médica integral en caso de contingencias profesionales (accidentes profesionales, y enfermedades profesionales), seguro de invalidez.
 - 4. Protección a la vejez
 - a. Previa a la desincorporación del trabajo o entrada en la ancianidad: asistencia o asesoramiento técnico. Preparación para el inicio de nuevas actividades.
 - b. Posterior a la desincorporación del trabajo: jubilación, pensión de vejez, asignación a trabajadores ancianos asalariados, asignación a ancianos no asalariados (p.28).

Dar respuesta a estos beneficios desde el trabajo como actividad productiva, implica una importante inversión social por parte del Estado, de las organizaciones y de los propios trabajadores que se enmarca en una relación que permite elevar la calidad de vida, mejorar la calidad organizacional y contribuir a la superación de privación social.

Bienestar Social

El Bienestar Social es un concepto de naturaleza abstracta, compleja e indirectamente medible, por lo que admite múltiples orientaciones y definiciones variadas, como refiere Di Pasquale en el año 2008.

A partir de la presentación de *Amartya Sen* en las Conferencias Tanner de 1979 que el concepto de bienestar adquirió solidez teórica desplazando a la tradicional concepción económica. El logro de bienestar incluiría las realizaciones personales, y la libertad para lograrlas estaría dada por las capacidades propias de los individuos (p. 1).

Lima (1982) en *Bienestar Social y Necesidades Sociales* señala que: “en principio y de la manera más ecuménica significa, un deseo de encontrar una infraestructura biológica y material capaz de solucionar las necesidades más perentorias y obligadas del hombre” (p. 16). Plantea de igual forma, un conjunto de definiciones generadas entre profesionales, en donde destacaron las siguientes:

- La búsqueda de satisfacción de necesidades.
- Máximo grado de satisfacción de necesidades junto con el logro del mayor grado de confort.
- Presentación de las condiciones sociales que permiten y favorecen el desarrollo social y personal.
- Expectativas para un mejor vivir.
- Búsqueda de la felicidad.
- Conjunto de principios y normas respecto algunas necesidades del hombre como ser individual y colectivo y la implementación de técnicas y servicios básicos para lograrlos.

Las Naciones Unidas (O.N.U. CEPAL, 1969) por su parte, alude a la diversidad de definiciones y las agrupa de cuatro maneras:

Los Objetivos generales encaminados a lograr justicia social y niveles adecuados de vida para todos. En otras palabras bienestar humano”. En segundo lugar “Amplia variedad de medidas que a juicio de una administración nacional contribuyen directamente al logro de los objetivos generales mencionados.

Las otras dos definiciones poseen alcances más restringidos: Conjunto de principios y normas acerca de algunas necesidades de los seres humanos en su calidad de miembros de familia y comunidades y las técnicas profesionales que tienen por objeto ayudarlos a satisfacer esas necesidades” (p. 17). La última manera en la que se define es: “conglomerado de programas, instituciones y servicios especializados que tienen por objeto satisfacer ciertas necesidades residuales no incluidas en otro tipo de acción social sectorial y que reciben grado de ayuda financiera, supervisión o reconocimiento por parte del sector público (p. 17).

Asociado a esta visión del Bienestar Social que alude a contextos más amplios, surge otra de carácter más específico, que tiene lugar en ámbitos como los espacios laborales, es así como aparece la noción de Bienestar Social Laboral.

Bienestar Social Laboral

En su mayoría, los seres humanos están enmarcados dentro del ámbito laboral como un fin de realización personal y medio de obtención de recursos que le permitan satisfacer sus necesidades, por lo que el estado de bienestar que ofrecen las instituciones de trabajo puede influir directamente en el desarrollo de las personas y a su vez de las familias que están componen.

Aguilar, Cruz, Jiménez (2007), efectúa una interesante consideración sobre el Bienestar Social Laboral. Al respecto, plantea:

El Bienestar Social Laboral se define como el estado deseado por el grupo de funcionarios que laboran en la organización. Este se logra por medio de planes, programas y proyectos, que a partir de la gestión, involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social. Está orientado hacia la protección de los derechos y/o intereses sociales de los empleados, no obstante, al mismo tiempo, su función es complementar y apoyar las políticas generales de la organización hacia las cuales deben dirigirse los esfuerzos y directrices de la misma. (p. 24).

Arenas (1993), citado por Aguilar (2007), se refiere Bienestar Social Laboral como aquel proceso que:

Permite (...) designar los programas de servicios y/o beneficios al interior de las organizaciones, tendientes a satisfacer necesidades sociales, económicas y culturales de los trabajadores y empleadores, así como a fomentar las relaciones intra y extra institucionales (p. 23).

Vigoya (2005), otro autor citado por Aguilar, Cruz, Jiménez (2007) se refiere a la misma como:

el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social (p. 23).

De acuerdo a estas definiciones, el papel del trabajador es fundamental dentro de las organizaciones, ya que las políticas emprendidas, parten de las necesidades de estos e indiscutiblemente tiene un efecto e impacto en todo lo que se conoce como calidad de vida.

Calidad de Vida

Tonon (2003), señala que la noción de calidad de vida surge en la década de los 70 al considerar el bienestar del ser humano no solo desde las cuestiones materiales, sino que también los valores humanos. La referida autora hace referencia a los antecedentes del concepto, destacando:

Los antecedentes a este concepto remontan al año 1939 en manos de Thorndike, al calcular el índice de calidad de vida de 310 ciudades norteamericanas. Años después, en 1954 la ONU construyó un sistema de indicadores para medir el nivel de vida de la población. Estos indicadores median las siguientes dimensiones: salud, alimentación, condiciones de trabajo vivienda, tiempo libre, seguridad, medio ambiente y educación.

Se definía de esta manera el nivel de vida como el punto en el cual las necesidades globales de la población lograban su satisfacción. Posteriormente y como evolución del concepto nivel de vida se comenzó a hablar de bienestar social como un concepto objetivo que incorporaba las ideas de justicia distributiva y equidad entre los habitantes de un territorio. Este concepto hacía referencia a la promoción de la satisfacción de las necesidades individuales, que también son compartidas, así como a las necesidades denominadas pluridimensionales.

En los 80 se diferenció el bienestar de la calidad de vida donde el bienestar social representa las condiciones materiales objetivamente observables de la calidad de vida, y queda claro bajo esta visión que es un concepto que queda incluido en esta (pp.15-16).

- Forma de contribuir al estudio del bienestar de las personas, tanto desde la perspectiva del bienestar físico como desde la perspectiva del bienestar psicológico, relacionado de esta manera, las necesidades materiales con las socio-afectivas e integrando mediciones psicológicas y psicosociales de percepción y evaluación de las propias experiencias de los sujetos
- Hoy: conforma un ámbito de estudio interdisciplinar de la realidad social con netos componentes psicosociales.
- Concepto que implica dos ejes el objetivo y el subjetivo, siendo cada eje el agregado de siete dominios que han sido operacionalizados en la escala de compresión de la calidad de vida construida por Cummins.

Di Pasquale (2008), expresa que el concepto de Bienestar Social y Calidad de Vida podrían parecer sinónimos por lo que marca una diferenciación.

...la calidad de vida, se puede asociar directamente a los estudios de bienestar social. Pero, como afirma Tonón (2005), con el transcurso del tiempo ambos conceptos se fueron diferenciando operacionalmente. Mientras la calidad de vida se orientó hacia los determinados componentes psicosociales, el bienestar social lo hizo a través de los aspectos objetivos, por lo que al finalizar la década del 80 la ruptura entre ambos fue completa (p. 10).

Este autor también hace referencia al concepto definido por la Organización Mundial de la Salud en 1994, en el que se define a la Calidad de Vida como:

Percepción que tiene un individuo de su situación de vida, dentro del contexto cultural y de valores en que vive, y en relación con sus objetivos, expectativas, valores e intereses. Se trata de un concepto muy amplio que está influido por la salud física de la persona, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno. (p. 11)

Alemán y Fernández (2008) en *Introducción a los Servicios Sociales* plantean lo que significa Calidad de vida de acuerdo a la visión de diferentes autores:

Solomon (1980), define Calidad de Vida como:

Concepto inclusivo, que cubre todos los aspectos de la vida, tal y como son experimentados por los individuos. Comprende tanto la satisfacción material de las necesidades como los aspectos de la vida relacionados con el desarrollo personal, la autorrealización y un ecosistema equilibrado. (p.5).

También Levy y Anderson (1980), entienden la calidad de vida como:

Un concepto complejo y multidimensional: compuesto de bienestar físico, mental y social, tal y como la percibe cada individuo y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y recompensa (...) Incluye aspectos tales como salud, matrimonio, familia, trabajo, vivienda, situación financiera, oportunidades educativas, autoestima, creatividad, competencia, sentido de pertenencia a ciertas instituciones y confianza en otros. (p. 5).

La calidad de vida está significativamente relacionada con la percepción de su situación de vida y bienestar que tienen los individuos sobre sí mismos y tiene unos matices importantes en los contextos laborales.

Calidad de Vida Laboral

Mientras que el Bienestar Social Laboral se refiere al estado de satisfacción deseado por parte de los trabajadores, la Calidad de Vida Laboral (CVL) implica el mejoramiento de la efectividad organizacional a través de condiciones y ambientes de trabajo favorables, con la finalidad de alcanzar un mayor nivel de satisfacción en los trabajadores y de desarrollo personal, es decir, un mayor grado de Bienestar.

Torres y Agulló (2002), en Calidad de Vida Laboral, realizan una recopilación de definiciones sobre el Bienestar Laboral descrito como Calidad de Vida Laboral.

...Suttle (1977) “grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización”.

Nadler y Lawler (1983) "... forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones. Sus elementos distintivos tienen que ver con (1) el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional y (2) la participación en la solución de problemas y toma de decisiones organizacional".

Delamotte y Takezawa (1984) "conjunto de problemas laborales y sus contramedidas reconocidas como importantes determinantes de la satisfacción del trabajador y la productividad en muchas sociedades durante su período de crecimiento económico".

Turcotte (1986) "la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total".

Sun (1988) "...un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción".

Fernández y Giménez (1988) "el grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano".

Robbins (1989) "la CVL es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales".

Munduate (1993) "la CVL considerada como meta, implica la mejora de la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el proceso de gestión de los recursos humanos. Como proceso, la transición desde un sistema de control a un sistema de participación. Como filosofía, considera las personas como un recurso más que como un costo extensivo del proceso de producción".

Heskett et al. (1994) "la calidad del ambiente de trabajo contribuye a la satisfacción de los empleados, lo que también se conoce como CVL".

De la Poza (1998) "La CVL haría referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores".

Fernández Ríos (1999) “Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo”.

Lau (2000) “la CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal” (p. 828-836).

Torres y Agulló (2002), destacan la perspectiva de calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica.

En este sentido, señalan:

La perspectiva de la calidad del entorno de trabajo tiene como meta conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. La perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica muestra mayor interés por el trabajador, desarrollando un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo. Mientras esta segunda corriente teórica señala la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral y, por tanto, concede al trabajador un papel destacado, la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo subordina tales aspectos a las condiciones de trabajo y a los elementos estructurales de la organización.

La perspectiva denominada calidad de vida laboral psicológica persigue fundamentalmente la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador anteponiendo los intereses individuales a los de la organización. Sin embargo, la perspectiva de la calidad de vida del entorno de trabajo mantiene la postura contraria: alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacional como paso previo sin el cual no sería posible satisfacer las necesidades y demandas de cada trabajador (p.1).

Calidad Integrada

La Calidad Integrada es una concepción que engrana tres vertientes entre las cuales están presentes la Calidad de Vida y la Calidad de Vida Laboral, las cuales fueron definidas anteriormente. Barranco (2004), define calidad integrada de la siguiente manera:

Para lograr estos objetivos, de mejorar la calidad de vida de los usuarios y la calidad de servicio, las organizaciones que nos ocupan, conjuntamente con el personal, están llamadas a promover la mejora de la calidad de vida laboral de los trabajadores que ofrecen sus servicios en las mismas. Estas tres vertientes: calidad de vida, calidad de servicio y calidad de vida laboral, es lo que he denominado calidad integrada. (p. 86).

Se consideró que a través de estudios en distintas organizaciones, las que mostraron “resultados más altos en la calidad de vida, también los obtuvieron en la calidad de servicio y en la calidad de vida laboral” (p. 68). La autora describe cada una de las vertientes de la siguiente manera:

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

tengan apoyo laboral y evitar el burnout o síndrome de estar quemado. (p. 100).

Como ha sido expuesto, en el desarrollo de las nociones anteriores, el tema de las necesidades ha estado presente como nudo conductor, por lo que se desarrolla desde el enfoque de las teorías que las explican para una mayor comprensión del papel determinante que tienen en la vida de los seres humanos.

Teoría de las Necesidades en el Contexto de Satisfacción de los Trabajadores

Los hombres y mujeres tienen universalmente necesidades fundamentales que deben ser satisfechas, necesidades vistas desde una postura universalista entendidas como indispensables para la existencia humana. Las mismas, orientan el análisis de la realidad social y permiten posteriormente la creación de las políticas públicas que eviten estados de necesidad.

Las necesidades son entendidas como aquellas condiciones o requerimientos materiales, sociales o espirituales indispensables para que los individuos y las comunidades puedan desplegar sus energías, capacidades creativas y disfrute de vida (Álvarez citado en Fernández y Lurúa, 2003, p. 76)

Siguiendo este orden de ideas se describen algunas visiones que definen las necesidades humanas desde lo universal, con diferentes enfoques.

El primer postulado referencial lo constituye los aportes de Maslow (citado en Elizalde, Martí y Martínez, 2006), el cual propone la pirámide de las necesidades humanas. Este autor plantea como centro la motivación y la autorrealización de los seres humanos y por tanto, desarrolla conceptos como Motivación, Necesidad, y Autorealización.

La motivación para Maslow se caracteriza por el deseo, voluntad o estímulo para obtener algo. Otro concepto desarrollado por el autor es el de meta motivación que se refiere al estado de inagotable de satisfacer una necesidad como es el caso de los aspectos espirituales, morales, éticos, intelectuales o en la potencialización de habilidades y destrezas del hombre.

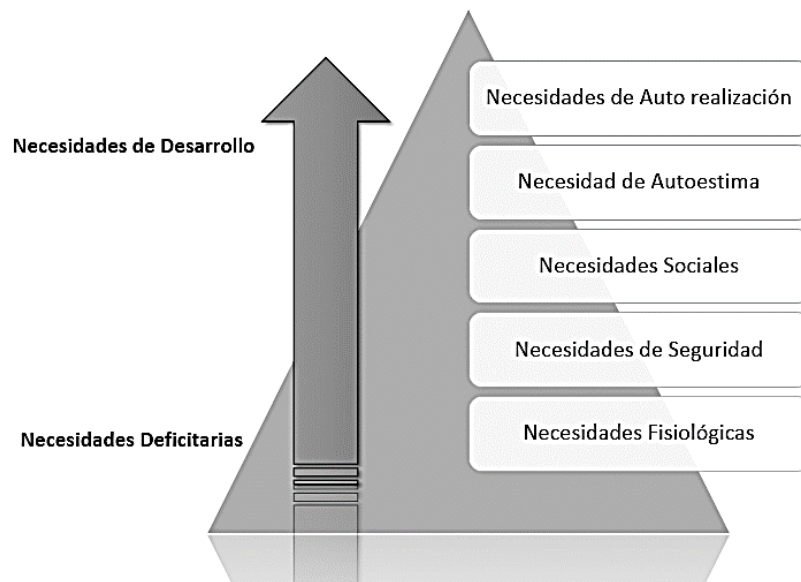
Bajo este enfoque Elizalde, Martí y Martínez (2006), resumen la jerarquía sobre las necesidades según Maslow, de la siguiente forma:

1. **Necesidades deficitarias o inferiores** estas son:

- Fisiológicas;
- De seguridad;
- Amor y de pertenencia; y,
- Estima;

2. **Necesidades de desarrollo o superiores** son aquellas referidas al logro de la autorrealización.

A continuación, se presentan las necesidades humanas en el orden jerárquico planteado por Maslow (1989).



Jerarquía de las Necesidades Humanas según Abraham Maslow (1989)

En la parte inferior o base de la pirámide se encuentran las **necesidades fisiológicas**, imprescindibles de satisfacer para todo ser humano, ya que tienen que ver la necesidad de respirar, saciar la sed y el hambre; calmar el dolor, el cansancio, la necesidad de dormir, de sexo, entre otras.

La segunda, en orden ascendente, son las **necesidades de seguridad**, constituidas por protección a riesgos y peligros a la integridad personal, empleo, recursos económicos, adquisición de bienes e inmuebles, etc.

Luego se encuentran las necesidades sociales y de pertenencia o de afiliación, referidas a conductas y comportamientos sociales que imprimen el reconocimiento ante el resto de los seres humanos y permiten la integración a grupos sociales. Esta necesidad se manifiesta en la necesidad de establecer vínculos afectivos con personas con intereses comunes, la necesidad de pertenecer a una familia, tener amigos, y de tener intimidad con una persona.

Posteriormente, están las **necesidades de reconocimiento** constituido por variables psicológicas que definen la imagen de la persona para consigo así como para el resto de los seres humanos. Están relacionadas con la autoestima, la auto confianza, admiración, el reconocimiento de logros, reputación, el respeto hacia los demás, entre otras.

Por último, refieren que Maslow coloca en la cúspide de la pirámide la **necesidad de auto realización** que varía de persona en persona y se encuentra referida a la satisfacción de la individualidad de forma global. Maslow define a la autorealización como “la realización de las potencialidades de la persona, llegar a ser plenamente humano, llegar a ser todo lo que la persona puede ser; contempla el logro de una identidad e individualidad plena.” (Maslow citado en Elizalde, Martí y Martínez, op. cit., p. 6).

El planteamiento de esta teoría se centra en la existencia de diferentes necesidades una más elevada que la otra, teniendo como base las más elementales para subsistir hasta las necesidades de autorrealización que representa el desarrollo pleno del ser humano.

Ante esta teoría es importante señalar que el entorno representa un elemento fundamental para el desarrollo de las necesidades puesto que este fomenta y contribuye o impide la satisfacción lo que promueve o dificulta la superación de necesidades y la transición de un estado de necesidad a otro. Este proceso dinámico fomenta el desarrollo individual de la personalidad.

Otra visión tomada en cuenta para este estudio, es la del autor chileno Max Neef desarrollada en su libro *Desarrollo a Escala Humana (2010)*. Este autor sostiene que el ser humano experimenta la necesidad de crecer o progresar socialmente, en coherencia con elementos naturales y sociales, privilegiando a la diversidad como la autonomía de los espacios, transformando al ser humano en persona, es decir, sujeto de desarrollo.

El hecho de no satisfacer alguna de estas necesidades pudiese provocar según esta línea de ideas, un estado estrés o conflicto que se desarrollaría tomando en cuenta a factores del sujeto y al contexto donde se relaciona.

Es importante destacar que la teoría se centra en el desarrollo humano y hace una distinción entre las necesidades fundamentales de los seres humanos, los satisfactores y los medios, puntualizando que las necesidades son las mismas en todas las culturas y en todos los momentos, lo que cambia con el tiempo y espacio son los medios para satisfacerlas (Talegón, op. cit)

Los satisfactores se encuentran clasificados según Max Neef (citado por Talegón, 2005, p. 93) de la siguiente manera:

1. **Singulares.** Aquellos que apuntan a la satisfacción de una sola necesidad, siendo neutros respecto a la satisfacción de otras

necesidades. Son característicos de los planes y programas de desarrollo, cooperación y asistencia. Su principal atributo es el de ser institucionalizados, ya que tanto en la organización del Estado como en la organización civil, su generación suele estar vinculada a instituciones, sean estas Ministerios, otras reparticiones públicas o empresas de diverso tipo.

2. **Pseudo-satisfactores.** Estimulan una falsa sensación de satisfacción de una necesidad determinada. No se corresponde con elementos agresivos de los satisfactores destructores, pero pueden en ocasiones aniquilar, en un plazo mediano, la posibilidad de satisfacer la necesidad planteada originalmente.

3. **Inhibidores.** Son aquellos que sobre satisfacen una necesidad, dificultan seriamente la posibilidad de satisfacer otras necesidades. Su atributo es que salvo excepciones, se hallan ritualizados, en el sentido de que suelen emanar de hábitos arraigados.

4. **Destructores.** Intentan satisfacer una determinada necesidad, pero perjudican su satisfacción en un plazo mediano y además la imposibilitan por sus efectos colaterales, la necesidad adecuada de otras necesidades. Por lo general, se relacionan con la necesidad distorsionada de protección.

5. **Sinérgicos.** Son aquellos que por la forma en que satisfacen una necesidad determinada, estimulan y contribuyen a la satisfacción simultánea de otras necesidades. Su principal atributo es el de ser contra hegemónicos en el sentido de que revierten racionalidades dominantes tales como las de competencia y coacción.

Las personas se han mantenido en constante crecimiento intelectual y social, al tomar en cuenta elementos naturales y sociales, privilegiar a la diversidad como la autonomía de los espacios y al transformar civilizaciones con características propias, es decir, con necesidades y formas de satisfacción.

La sociedad en la búsqueda de satisfacer sus propias necesidades ha ido canalizando una serie de satisfactores a través del trabajo, tras luchas sociales entre patronos y trabajadores; de ahí deriva una cantidad de beneficios otorgados por instituciones, organizaciones y empresas con la finalidad garantizar un proceso productivo digno, una calidad de vida óptima

y un nivel alto de confort con la labor o cargo que desempeña tanto para el trabajador como para sus familiares. Estos mecanismos están traducidos actualmente en salarios dignos, beneficios y servicios a disposición de los trabajadores y sus familias.

En ese interés por dar respuesta a las necesidades del ser humano se han conjugado iniciativas sociales lideradas por el Estado venezolano y por las propias instituciones en lo que se conoce como beneficios socioeconómicos.

Beneficios Socioeconómicos para los Trabajadores

Los beneficios socioeconómicos en el ámbito laboral venezolano están contemplados en la *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela* (1999), al reconocer el trabajo como un derecho.

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho.

Es fin del Estado fomentar el empleo. (...) Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

El Estado, como figura garante de los derechos de sus ciudadanos, tal como dice el artículo citado debe adoptar una serie de mecanismos que permitan la dignificación del trabajo y las condiciones de protección integral hacia los trabajadores, tomando en cuenta el trabajo como actividad productiva que permite la superación de la calidad de vida y promueve el desarrollo económico y social y con ello contribuye al bienestar social de una nación.

De igual forma, los beneficios laborales en ocasiones son expresados las Convenciones Colectivas de Trabajo las mismas se definen en términos

legales a partir de la *Constitución Bolivariana de Venezuela (1999)* en el artículo 96, estableciendo lo siguiente:

Todos los trabajadores y las trabajadoras del sector público y del privado tienen derecho a la negociación colectiva voluntaria y a celebrar convenciones colectivas de trabajo, sin más requisitos que los que establezca la ley. El Estado garantizará su desarrollo y establecerá lo conducente para favorecer las relaciones colectivas y la solución de los conflictos laborales (...).

Este artículo le imprime rango constitucional a la negociación colectiva² y a las convenciones colectivas de trabajo, convirtiéndolo en un derecho que tiene todo grupo de trabajadores, que le permite garantizar las condiciones de trabajo que favorezcan tanto al trabajador como a la organización.

Las convenciones colectivas de trabajos amparada por la Carta Magna, constituyen por tanto un derecho constitucional que tiene por finalidad regular las condiciones laborales y las relaciones labores permitiendo de este modo la realización económica y social del trabajador y su familia.

Tales convenios contienen acuerdos referidos a las áreas de laborales como jornadas de trabajo, salud laboral, salarios, entre otros. Por lo general, las convenciones colectivas tienen una vigencia entre dos a tres años, tomando en consideración que la sociedad es dinámica así como los cambios a nivel económico en un país.

Estas convenciones de trabajo, contemplan aspectos que referidos en las negociaciones colectivas en función dinámica laboral entre los trabajadores y la organización, Bohlander, Snell, Sherman (2001, p. 458), mencionan las siguientes:

² Para los autores Bryan y Rue, (1996) negociación colectiva es un “proceso integrado por las negociaciones, elaboración administración e interpretación de un convenio escrito entre una empresa y un sindicato para un periodo específico” (p. 464).

- a. **Económicos.** Referidos a los pagos realizados a los trabajadores incluyendo sus prestaciones, así como también, criterios que se aplicarán en la evaluación de puestos en la organización. Dicho contrato por lo general establece el salario base, fórmulas para la base de incentivos, diferenciales por turno, primas por tiempo extra, aumentos por tiempo de servicio, asignaciones por el costo de la vida para determinar el salario individual. También incluyen prestaciones tales como los planes de pensión, seguros de salud y vida, días feriados y vacaciones.
- b. **Seguridad del trabajo.** La seguridad en el trabajo significan tanto el derecho de trabajar como el derecho a la protección del ingreso. El derecho al trabajo abarca las reglas y procedimientos para el manejo de suspensiones, promociones transferencias, distribución del tiempo extra, asignación de obligaciones específicas a ciertas clasificaciones de puestos, etc. También se contemplan los derechos de pagos a falta de trabajo cubren los periodos de desempleo con beneficios suplementarios, etc.
- c. **Condiciones de Trabajo.** Se corresponde las reglas de trabajo, períodos de descanso, programación del trabajo, operaciones de turnos, seguridad, salud, etc.
- d. Derechos de la administración. Varios asuntos están asociados con la administración de la organización. Por lo general, la administración se reserva el derecho de controlar la cantidad y tipos de producción y de dar órdenes a los empleados dentro de los límites fijados en el contrato. También se reserva el derecho de disciplinar a los empleados por violación de los empleados y por incompetencia.
- e. **Derechos individuales.** Relacionado con los procesos para que los empleados busquen revisiones y alteraciones de las decisiones administrativas que los afectan. Si la disputa está dentro del contrato y el sindicato y la administración no pueden ponerse de acuerdo, se reúne una tercera parte, para que emita un fallo.

Dichos convenios colectivos, buscan un punto de encuentro entre los empleados y la organización en tanto a las relaciones que laborales que la rigen, a partir de estos aspectos que componen el contrato colectivo mencionado anteriormente, se establecen una serie de cláusulas que permiten establecen específicamente las condiciones de trabajo. Entre esas cláusulas se encuentran los beneficios que se les otorgan al trabajador y a su

familia como parte de una serie de condiciones que otorga la organización que permite dignificar el trabajo.

En este mismo orden de ideas es importante resaltar que la *Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras* (2012), en materia de beneficios laborales destaca:

Artículo 105. Se entienden como beneficios sociales de carácter no remunerativo:

1. Los servicios de los centros de educación inicial.
2. El cumplimiento del beneficio de alimentación para los trabajadores y las trabajadoras, a través de servicios de comedores, cupones, dinero, tarjetas electrónicas de alimentación y demás modalidades previstas por la ley que regula la materia.
3. Los reintegros de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos.
4. Las provisiones de ropa de trabajo.
5. Las provisiones de útiles escolares y de juguetes.
6. El otorgamiento de becas o pago de cursos de capacitación, formación o de especialización.
7. El pago de gastos funerarios.
8. Los beneficios sociales no serán considerados como salario, salvo que en las convenciones colectivas o contratos individuales de trabajo, se hubiere estipulado lo contrario.

Los beneficios se pueden definir como: “aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarle esfuerzos y preocupaciones. (...). Estos beneficios constituyen medios indispensables para el mantenimiento de la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad” (Chiavenato, 2001, p. 459).

Por tanto, se entiende por beneficios socioeconómicos, aquellos servicios en el ámbito laboral que no son remunerados, ni acumulables, de carácter jurídico que forman parte de la seguridad social, ofrecidos al trabajador por la institución, con la finalidad de mejorar la calidad de vida del trabajador y de su familia.

Estas prestaciones se traducen en beneficios en el ámbito laboral y están enfocados principalmente en la permanencia del personal en los cargos de trabajo, mayor productividad, menor ausentismo en los puestos de trabajo, satisfacción del trabajador con respecto a la institución, competencia en el mercado laboral y por último el bienestar del trabajador y de su familia cuidando de sus condiciones físicas y cognitivas y mejorando su calidad de vida; los beneficios laborales colaboran tanto con la institución como a los trabajadores que laboran en la misma.

Tipos de Beneficios Socioeconómicos en el Ámbito Laboral

Chiavenato (2001), menciona que los beneficios socioeconómicos están orientados a auxiliar tres tipos de áreas de la vida de un trabajador:

1. **En el ejercicio del cargo.** Bonificaciones, seguro de vida, premios por productividad, entre otros.
2. **Fuera del cargo, pero dentro de la institución.** Descansos, refrigerios, restaurante, transporte, entre otros.
3. **Fuera de la institución, en la comunidad.** Recreación, actividades comunitarias, entre otros.

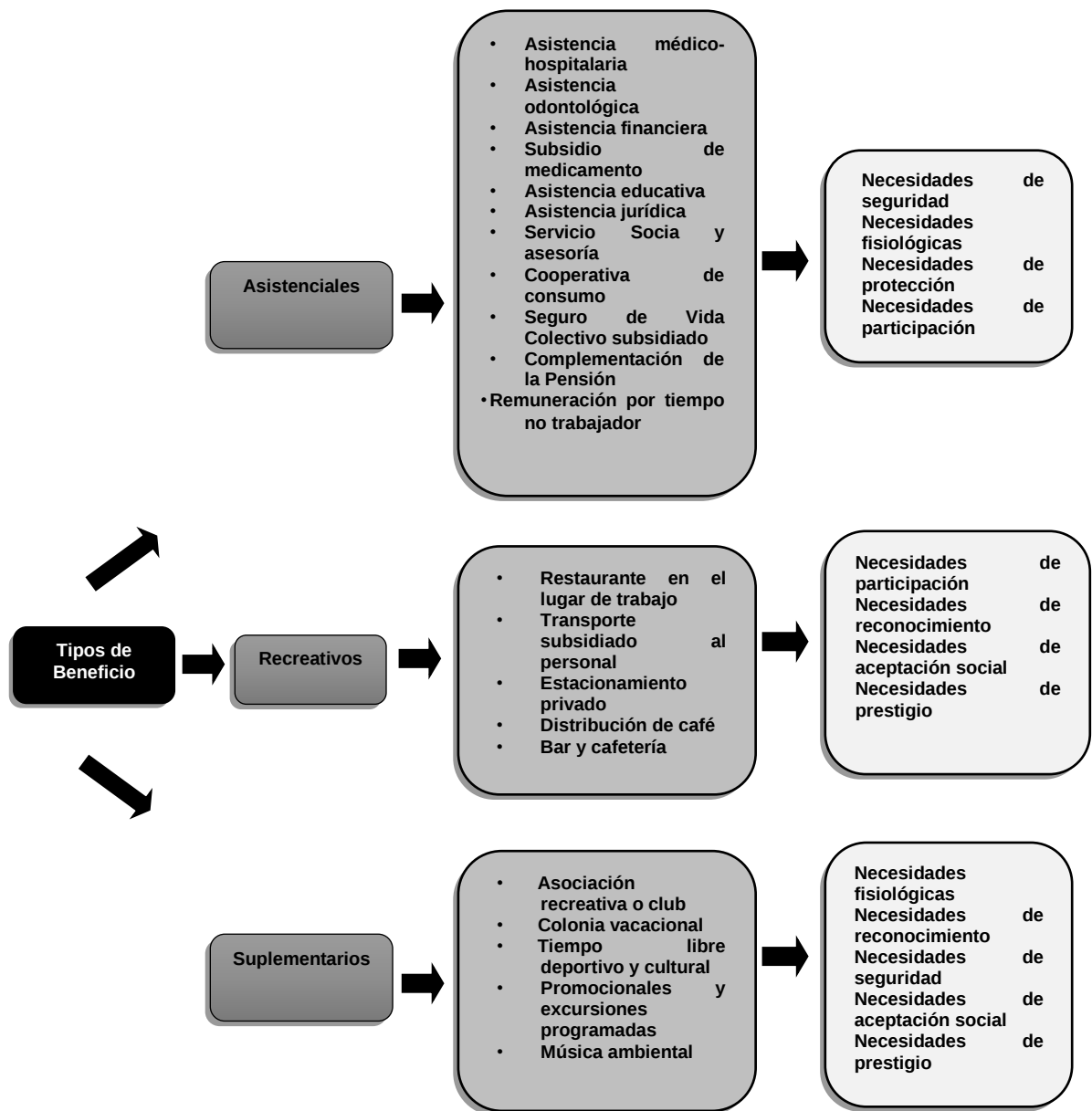
A su vez, este mismo autor clasifica los beneficios de acuerdo a exigencias, naturaleza y objetivos:

- a. **En cuanto a sus exigencias.** Los planes pueden clasificarse en legales y voluntarios, según su exigibilidad.
 - **Beneficios legales.** Exigidos por la legislación laboral, por la seguridad social o por convenciones colectivas con sindicatos, como: Prima anual, vacaciones, utilidades, pensión, seguro de accidentes de trabajo, auxilio por enfermedad, subsidio familiar, salario por maternidad, horas extras, recargo por trabajo nocturno, entre otros.

- **Beneficios voluntarios.** Concedidos por la liberalidad de la empresa, ya que no son exigidos por la ley ni por la negociación colectiva. También se denominan beneficios marginales. Incluyen: bonificaciones, seguro de vida colectivo, restaurante, transporte, préstamos, asistencia médico-hospitalaria diferenciada mediante convenio, complementación de la pensión, entre otros.
- b. **En cuanto a su naturaleza.** Los planes pueden clasificarse en monetarios y no monetarios.
 - **Beneficios monetarios.** Concedidos en dinero a través de la nómina: Prima anual, vacaciones, pensión, complementación de la pensión, bonificaciones, planes de préstamos, complementación de salarios en las ausencias prolongadas por causas de enfermedad, reembolso o subsidio de medicamentos, entre otros.
 - **Beneficios no monetarios.** Ofrecidos en forma de servicios, ventajas o comodidades para los usuarios: servicio de restaurante, asistencia médico-hospitalaria y odontológica, servicio social y consejería, club o asociación recreativa, seguro de vida colectivo, conducción o transporte de la casa a la empresa, y viceversa, horario móvil de entrada y salida del personal de oficina, entre otros.
- c. **En cuanto a los objetivos.** En cuanto a sus objetivos, los planes pueden clasificarse en asistenciales, recreativos y supletorios.
 - **Planes asistenciales.** Beneficios que buscan proporcionar al empleado y a su familia ciertas condiciones de seguridad y previsión en casos de situaciones imprevistas o emergencias, que muchas veces están fuera de su control o voluntad. Incluyen: asistencia médico-hospitalaria, asistencia odontológica, asistencia financiera mediante préstamos, servicio social, complementación de pensión, complementación de los salarios durante ausencias prolongadas por enfermedad, seguro de vida colectivo, seguro de accidentes personales, entre otros.

- **Planes recreativos.** Servicios y beneficios que buscan proporcionar al empleado condiciones de descanso, diversión, recreación, higiene mental u ocio constructivo. En algunos casos, estos beneficios también se extienden a la familia del empleado. Incluyen: Asociación recreativa o club, áreas de descanso en los intervalos de trabajo, música ambiental, actividades deportivas, paseos y excursiones programadas, entre otros.
- **Planes supletorios.** Servicios y beneficios que buscan proporcionar a los empleados ciertas facilidades, comodidades y utilidades para mejorar su calidad de vida. Incluyen: Transporte o conducción del personal, restaurante en el lugar de trabajo, estacionamiento privado para los empleados, horario móvil de trabajo, cooperativa de productos alimenticios, agencia bancaria en el lugar de trabajo, entre otros. (pp. 463-465)

Los planes supletorios constituyen aquellas comodidades que si la institución no las ofreciese, el empleado tendría que buscarlas por sí mismo. A continuación, se presenta un esquema que muestra de forma didáctica la clasificación de los beneficios, tipología y satisfactores que representan dentro de la Pirámide de las Necesidades Humanas de Maslow (1989) citado en Elizalde, 2006.



Tipos de beneficios laborales por sus objetivos, desde una óptica desde las necesidades es humanas. Los datos tomados de *Administración de Recursos Humanos* de Chiavenato (2001) y la Pirámide de las Necesidades Humanas planteado por Maslow (1989). Gráfico elaborado por los autores. 2016.

Es muy importante que estos beneficios otorgados por las instituciones sean periódicamente evaluados en aras de promover la

optimización de los procesos a través de los cuales se canalizan y de mantener altos estándares de calidad.

La Necesidad de la Valoración de Satisfacción de los Trabajadores

Desde el momento en que el trabajador piensa en postularse a un cargo laboral, estudia los beneficios que el mismo puede ofrecerle, tras diferentes formas de información que tiene del instituto. Una vez, que percibe el beneficio se forma una opinión de este y evalúa su calidad así como si el beneficio cumple con sus expectativas.

Esta valoración permite a las instituciones u organizaciones evaluar la calidad de los servicios que presta y por ende determinar de este modo el nivel de satisfacción de los mismos, detectando fallas y tomando medidas que permitan mejorar la calidad en función al bienestar de los trabajadores y a su vez fortalecer las relaciones institución-trabajadores.

La satisfacción de los trabajadores con respecto a un servicio prestado por la institución donde labora, está ligada principalmente con la calidad de los servicios desde la valoración de las personas que lo perciben, puesto que es uno de los principales indicadores de rendimiento del beneficio. Es por ello, que dichos conceptos van interrelacionados debido a que nacen de quienes disfrutan directamente de los servicios. En este caso, de los beneficios que presta determinada organización o institución, previamente conociendo a los usuarios y determinando si los servicios cumplen con sus requerimientos o expectativas. (Morales y Hernández; 2004)

En este orden de ideas, la satisfacción es la percepción que tienen usuarios acerca de los servicios o productos que ofrece una institución, medida bajo ciertos parámetros con el objetivo de valorar el desempeño del servicio y mejorar lo ofrecido (Zago, 2008).

No obstante, ISO 9000 (Organización Internacional de Normalización, 2005) define satisfacción de los usuarios como la percepción que tienen los mismos en contraste con los requisitos cumplidos, teniendo en cuenta

también las expectativas que se plantean los usuarios al momento de disfrutar del beneficio o servicio en cuestión.

Pese a las similitudes encontradas existe una brecha que separa las definiciones mencionadas, como es el caso de los enfoques. En primer lugar, está el enfoque economicista centrado en el resultado final de la prestación del servicio y el enfoque psicológico centrado en el proceso de evaluación.

La satisfacción vista como resultado se asocia a dos concepciones descritas por Oliver, Rust y Varki en sus diferentes escritos citado por Morales y Hernández, (2004), de la siguiente manera:

El concepto está relacionado con un sentimiento de *estar saciado*, asociado a una baja activación, a una *sensación de contento*, donde se asume que el producto o servicio posee un rendimiento continuo y satisfactorio.

En segundo lugar, interpretaciones más recientes de la satisfacción incluyen un rango de respuesta más amplio que la mera sensación de contento. En muchos casos, la satisfacción supone una alta activación, por lo que se podría hablar de una *satisfacción como sorpresa*. Esta sorpresa puede ser positiva o negativa (p.9)

Por otra parte, la satisfacción es un punto de vista psicológico, es decir, como proceso de evaluación Morales y Hernández (2004), mencionan que el autor Hunt considera “la satisfacción como una evaluación de las emociones experimentadas.” (p.15). Supone la comparación de los usuarios de sus expectativas y lo que sienten con respecto a lo recibido por el servicio prestado. Su mayor exponente fue Oliver (1980), quien determinó que para la satisfacción es indispensable un procesamiento cognitivo, aunque también funcione un proceso afectivo que define a la satisfacción, ambos sistemas funcionan de forma independiente.

Sin embargo, algunos autores proponen tomar en cuenta tanto el procesamiento cognitivo de la satisfacción como el proceso afectivo que conlleva este, cuando se finaliza la prestación del servicio. Por lo tanto, se considera una evaluación emocional posterior a la prestación de un servicio que es resultado de un procesamiento de información por parte del sujeto.

Este procesamiento de información está compuesto por las expectativas y el rendimiento que reciben, la comparación social de costes-beneficios, así como los procesos de atribución que realizan los usuarios, sin dejar de lado el afecto relacionado con las emociones que les genera el servicio.

Al avanzar en la noción de satisfacción se hace necesario compartir algunas precisiones relativas a la definición de calidad. En ese sentido, se presentan una serie de conceptos de acuerdo con los autores Reeves y Bednar (citado en Morales y Hernández, 2004, en Calidad de servicio: conceptualización, párrafo 2) donde mencionan las siguientes concepciones:

- **Calidad como excelencia.** Se refiere al compromiso de las instituciones en conseguir de forma total “el mejor de los resultados”, aunque es difícil identificar cuál es el mejor de los resultados o como medir la excelencia, por lo que se enmarca la gestión de los servicios en ciertos requerimientos para llegar a lo planteado.
- **Calidad como ajuste a las especificaciones.** Esta calidad es medida desde lo interno y no del usuario. Está referida al nivel para el cumplimiento de metas básicas, tales como, evaluación de la gestión en distintos tiempos lo que permite comparar e identificar causas de posibles fallas.
- **Calidad como valor.** Consiste en tomar en cuenta las características de los usuarios para conseguir dicha calidad. Las instituciones siguiendo este enfoque de calidad, consideran una eficiencia interna (costes para seguir tales criterios de calidad) y una efectividad externa (expectativas de usuarios).
- **Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios.** Este enfoque define la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los usuarios. Cada usuario tiene diferentes valoraciones con respecto a las características del servicio por lo que en ocasiones resulta complejo determinar su satisfacción. (Martínez-

Tur, Peiró y Ramos citado en Morales y Hernández, op. cit.).

Existen autores que consideran como sinónimos la calidad y la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, otros establecen diferencias.

... Los juicios relativos a la calidad de servicio los cuales se basan en dimensiones muy específicas, que tienen que ver con la evaluación de atributos del servicio. Sin embargo, los juicios de satisfacción en las transacciones concretas pueden venir determinados por dimensiones de calidad, pero también por otras que no están relacionadas con la calidad. Parece que los juicios de calidad de servicio no necesitan de la experiencia de la persona, en cambio, los juicios de satisfacción requieren necesariamente de la experiencia del individuo.

Otros de los aspectos a tener en cuenta a la hora de estudiar ambos constructos, son los objetivos del investigador, es decir, si la investigación está centrada en la calidad de servicio interesa sobre todo el estudio de sus dimensiones y medida. En cambio, cuando la investigación se centra en la satisfacción, los objetivos se encuentran centrados en los procesos evaluativos que llevan a las personas a realizar determinadas conducta de compra o consumo. En este segundo caso, la calidad de servicio es considerada como un factor más que interviene en el proceso, pero no se suele analizar su estructura (p. 21)

Sin embargo, existen autores que piensan que la calidad percibida por los usuarios depende directamente de las experiencias de satisfacción que estos tengan con el servicio.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado por Zago, 2008) muestra una particular herramienta de medición de la “calidad del servicio percibida”, llamada modelo *SERVQUAL*, que tiene por objetivo medir, evaluar y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por diversas organizaciones, definiendo la calidad de un servicio como el resultado entre las expectativas de los usuarios en comparación con la percepción del servicio que se presta, tal calidad se mide a partir de los resultados que arroje empíricamente ambos conceptos en un determinado espacio.

Desde su enfoque existen factores que condicionan previamente las expectativas de los usuarios: (a) comunicación boca a boca: se refiere a las recomendaciones de allegados al usuario acerca del servicio; (b) necesidades personales: o propias que desea el usuario cubrir tras la prestación del servicio, es decir, las características de cada usuarios influyen en las expectativas que tengan este con el servicio; (c) experiencias con el servicio: las experiencia que este haya tenido con anterioridad con el servicio o con servicios parecidos, y; (d) comunicaciones externas: la información que comunica la organización o institución acerca de la prestación del servicio con su entorno, lo que incide directamente sobre las expectativas de los posibles usuarios.

Este modelo valora cinco atributos generales que definen la calidad del servicio desde la percepción de los usuarios en diversos ámbitos a nivel organizacional. Tales atributos son evaluados a través de un cuestionario en donde los usuarios responden las expectativas que tienen del servicio.

1. **Elementos Tangibles.** Apariencia de las instalaciones físicas, espacio o división de los mismos, iluminación, ventilación, equipos tecnológicos, personal y materiales de comunicación y trabajo, afecta directamente en la calidad del servicio dando una idea de la prestación del mismo.
2. **Fiabilidad.** Se refiere a si la institución cumple con lo prometido de forma correcta y fiable para los beneficiarios.
3. **Empatía.** Se entiende como la disposición que tiene el beneficio en entender las necesidades de los beneficiarios a través de una comunicación asertiva y comprensible, desde los directivos hasta el personal que directamente atiende el beneficio, contando con un perfil que permita atender a las necesidades de los beneficiarios. En este aspecto, la institución debe contar con la flexibilidad para atender de forma personalizada casos difíciles de manejar acompañado de capacitación al personal.
4. **Capacidad de Respuesta.** Se relaciona con la celeridad, agilidad para resolver problemas, disposición para atender a

los beneficiarios y tiempos de respuesta de forma oportuna ante imprevistos presentados.

5. **Seguridad.** Capacidad de reflejar credibilidad, honestidad, educación y confianza ante los beneficiarios en toda la prestación del beneficio a través de la transparencia; también incluye la capacitación del personal competente con las habilidades y destrezas necesarias para prestar un servicio de calidad.

El Trabajo Social en el Proceso de Gestión Humana y en el Campo del Bienestar Laboral

Antes de puntualizar la intervención del trabajo social en el proceso de gestión humana y en el campo del bienestar laboral, es importante definir el Trabajo Social como disciplina y su alcance en la intervención social.

El Trabajo Social constituye una disciplina científica, con un contenido propio y autónomo, integrado por a) un objeto de estudio propio; b) unos conceptos respecto a su objeto que configuran un conjunto sistemático y coherente de conocimientos transmisibles; c) una serie de métodos para obtener resultados y avanzar en el conocimiento de su objeto de estudio; d) unas actitudes profesionales; e) una filosofía y una ética propias, y f) unas organizaciones profesionales dedicadas a promover el progreso mediante el estudio y la investigación (Celedón, 2006: 270)

Ander-Egg, E (2011), lo describe de la siguiente manera:

Modo de acción social superado de la asistencia social y del servicio social. El trabajo social tiene una función de concientización, movilización y organización del pueblo, para que en un proceso de promoción del autodesarrollo interdependiente, individuos, grupos y comunidades realizando proyectos de trabajo social, insertos críticamente y actuando en sus propias organizaciones, participen activamente en la realización de un proyecto político que signifique el tránsito de una situación de dominación y marginalidad a otra de plena participación del pueblo en la vida política, económica, y social de la nación que cree las condiciones necesarias para un nuevo modo de ser hombre. (p.78).

“La intervención de trabajo social es una acción racional, intencional, fundada en el conocimiento científico, que tiene por objetivo desencadenar procesos de cambio social” (Tello, N. 2008.p.3).

La intervención social no es una acción aislada de un propósito, la misma busca originar cambios en el seno de la sociedad. Cambios que sean motivados por el ejercicio profesional de los trabajadores sociales en las distintas áreas y escenarios profesionales.

Intervención Social en el Proceso de Gestión Humana

La intervención del trabajo social no se limita solo a individuos, grupos o comunidades, dicha acción puede originar cambios positivos en ámbitos laborales, como promover políticas que puedan favorecer a una mayor calidad de vida de las personas insertadas en organizaciones públicas o privadas. Por lo tanto, es importante precisar lo referente a la intervención social en el proceso de gestión humana.

Arbeláez (2008), investigador de los procesos de intervención del trabajador social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional expresa que:

La búsqueda de nuevos paradigmas en la administración está llevando al interior de los centros de trabajo, a considerar al factor humano como la base del avance empresarial y una de las principales tendencias administrativas del siglo XXI es la de la gestión humana, la cual está orientada a ser generadora de valor a través de sus diferentes procesos: selección, contratación legal, inducción, entrenamiento, relación laboral (bienestar social y salud ocupacional), gestión del desempeño, efectividad de la comunicaciones, formación y desarrollo, retiro laboral, clima organizacional, entre otros; este compromiso supone la necesaria redefinición de su papel en la organización, lo cual exige romper con el modelo tradicional denominado funcionalista consistente en el desempeño de funciones desarticuladas e independientes e implementar el

modelo estratégico, es decir procesos y acciones orientadas a contribuir al logro de los objetivos de la organización (p. 85).

Esa consideración del factor humano como la base empresarial de las organizaciones hace necesario el bienestar de los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos que estas se plantean. Arbeláez (2008) expresa, refiriéndose a dichos objetivos que:

...estos logros no pueden ser concebidos sino existe un buen clima organizacional en las empresas, en el cual el Trabajador Social realizará el papel de mediador entre el nivel directivo de la empresa y el nivel operativo; a partir de una sólida formación académica está en posibilidades de enfocar su labor en el área empresarial, a elevar la productividad partiendo del reconocimiento del recurso humano, ya que éste tiene la capacidad de proyectarse socialmente como un profesional íntegro, pensante y racional; desde el punto de vista humano, ético, académico y político; con sensibilidad social, mentalidad amplia, abiertos al cambio, fortalezas para el trabajo en equipo e interdisciplinario; con perfil investigativo; capacidad crítica, reflexiva, argumentativa y sistemática. Amplio desarrollo del pensamiento, el diálogo, la negación y la gestión. Solidario y respetuoso de la diversidad y la diferencia y un manejo de las metodologías y estrategias de intervención profesional. Es por ello que la intervención del Trabajador Social en el proceso de gestión humana cobra una vital importancia dentro de la organización, es necesario que las personas encuentren en su trabajo no sólo una fuente de ingresos para satisfacer sus necesidades económicas básicas, sino el espacio propicio para satisfacer las necesidades de autoestima y autorrealización, es decir, el lugar donde a través del trabajo, puedan crecer, madurar y desarrollar sus capacidades y su potencial (p. 84-85).

Arbeláez (2008), también menciona algunos de los objetivos del trabajador social dentro de las organizaciones:

Dentro de los objetivos básicos en el proceso de gestión humana el Trabajador Social deberá apoyar el desarrollo de la organización, ser un agente de cambio, mantener una visión

integral de la organización, participar en la transferencia de tecnología, contribuir al logro de los objetivos organizacionales, ser un agente integrador, mantener una información al día sobre el estado de su gestión, conocer y mejorar el clima organizacional y evaluarse permanentemente. (p. 85).

Chaparro y Canales (2014), en *Competencias específicas del trabajador social en la gestión del talento humano*, citan diversos autores sobre el trabajo social en el ámbito laboral y sobre las funciones de los mismos.

Angélica Herrera lo describe como: Identificar, diagnosticar y contextualizar problemas y necesidades de la empresa, de la organización y de los empleados desde una perspectiva integral que considera los aspectos psicológicos, económicos y sociales con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas tendiendo hacia el aumento de la productividad en un ambiente cordial y agradable (2004, p. 205).

Se puede observar cómo el término *productividad* aparece en la definición y en el objetivo, por lo que conviene aclarar que desde el Semillero de Investigación en Trabajo Social Laboral (Silats) se entiende como un medio para generar mayor bienestar y desarrollo social y no como un fin en sí misma. El trabajo social contribuye a los objetivos económicos de la empresa, pero también a los objetivos sociales de la misma (Valverde, 1990).

En relación con algunas funciones del trabajador social, este puede planificar, desarrollar y evaluar procesos relacionados con la acogida de nuevos trabajadores a la empresa, el manejo del estrés laboral, el clima laboral, la prevención y tratamiento de toxicomanías, el absentismo laboral, el traslado de personal, la integración laboral de personas con discapacidad y la preparación para la jubilación o los despidos (Domenech y Gómez, 1995). En los últimos años, dentro de programas de responsabilidad social empresarial, el trabajo social de empresa también se desarrolla en áreas de acción social, voluntariado o relaciones con la comunidad (Bedoya, 2009; Carrasco, 2009; Urra *et al.*, 2012). (p. 33).

Diez y Civera (1976), se refieren a los objetivos y funciones del trabajador social en las relaciones laborales expresando que su orientación es la de:

Favorecer el bienestar de los trabajadores mediante la mejora de los aspectos laborales, sociales, sanitarios, personales y familiares, a través de las gestiones internas y externas oportunas para conseguir el equilibrio de los intereses de la empresa, para un dar un mejor servicio a la empresa y a la sociedad (p. 343).

También describen que el trabajo social se articula en la empresa en torno a tres planos:

1. Dar apoyo psicosocial a los individuos y colectividades de trabajadores que se encuentran en dificultades;
2. Participar en la creación, funcionamiento y mejora de las realizaciones sociales de la empresa; y,
3. Favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales surgidos con motivo del trabajo (p. 342).

El Trabajo Social en el campo del Bienestar Laboral y las Relaciones Laborales demandará de nuevas formas y métodos de intervención según la dinámica en relación a las dificultades sociales en estos contextos. En este caso, el contexto laboral, buscando que los individuos y las organizaciones gestionen nuevos procesos que le permitan elevar su calidad de vida y alcanzar los objetivos que se planteen tanto corporativamente como individualmente.

Entre las ventajas que ofrece el Trabajo Social está la de ser una disciplina amplia, integral e interdisciplinaria, con conocimientos de diferentes disciplinas, permitiendo así la integración a diferentes ámbitos del mercado laboral y el trabajo con diferentes profesionales.

La Gestión Moderna del Bienestar Organizacional y el Trabajo Social

Chiavenato (2002), en Gestión del Talento Humano describe cuales son los aspectos fundamentales de la gestión moderna:

La gestión del talento humano se basa en tres aspectos fundamentales:

1. Son seres humanos: están dotados de personalidad y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales.
2. Activadores inteligentes de los recursos organizacionales: Las personas son fuente de impulso propio que dinamizan la organización, y no agentes pasivos, inertes y estáticos.
3. Socios de la organización: Invierten en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc. Con la esperanza de recibir retornos de estas inversiones: salarios, incentivos financieros, crecimiento profesional, carrera, etc. Cualquier inversión solo se justifica cuando trae un retorno razonable (p. 3).

También plantea las diferencias entre ver a las personas como un recurso y verlas como socias de la organización según la visión de la gestión moderna del bienestar organizacional.

Personas como recursos

- Empleados aislados en los cargos
- Horario establecido con rigidez
- Preocupación por las normas y reglas
- Subordinación al jefe
- Fidelidad a la organización
- Dependencia de la jefatura
- Alineación en relación con la organización
- Énfasis en la especialización
- Ejecutoras de tareas
- Énfasis en las destrezas manuales
- Mano de obra

Personas como socias

- Colaboradores agrupados en equipos
- Metas negociadas y compartidas
- Preocupación por los resultados
- Atención y satisfacción del cliente

- Vinculación a la misión y a la visión
- Interdependencia entre colegas y equipo
- Participación y compromiso
- Énfasis en la ética y la responsabilidad
- Proveedores de actividades
- Énfasis en el conocimiento
- Inteligencia y talento. (p. 4-5).

Dicha concepción de la Gestión Moderna del Bienestar Organizacional le abre distintas posibilidades al Trabajo Social de poder operar dentro de las organizaciones, con una visión donde se reconoce el factor humano como algo indispensable para la gestión adecuada de los recursos organizacionales, donde las personas impulsan y dinamizan la organización no siendo agentes pasivos.

Permite identificar una gestión que visibiliza a las personas como socias debido a su dedicación, esfuerzo y trabajo, se necesitarán de programas y planes que le den al trabajador la esperanza de recibir retornos de estas inversiones, retornos que se materializaran en beneficios salariales, bienestar social, oportunidades de crecimiento individual y familiar, mayor calidad de vida, entre otros. Siendo ese el momento primordial para la actuación profesional del trabajador social, ser un mediador entre esos programas y el personal operativo de las organizaciones.

Competencias Laborales del Trabajador Social

Por competencia laboral, se va a referir a aquella “capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada y el poder actuar o desempeñarse en una determinada situación, con pleno control de ésta, de manera autónoma y conforme a lo esperado” (Programa de Capacitación Laboral. 2004, p.14).

La definición de competencia laboral va más allá de realizar una labor y está relacionada con la correcta y efectiva manera de realizar alguna actividad.

Existen diversas competencias laborales de un trabajador social determinadas por el área en la cual se desenvuelva profesionalmente. López y Chaparro (2006), mencionan diversas áreas de intervención y las competencias del trabajador social en cada una de estas. Por centrarnos en el área de nuestro interés presentamos las relacionadas con el ámbito de la intervención en el campo del bienestar laboral.

...en este ámbito el profesional centra su intervención en los diversos hechos que se van construyendo en la estructura empresarial teniendo en cuenta aspectos económicos, sociales, de relaciones productivas y de relaciones humanas, apuntando hacia el aumento de la productividad dentro de un clima organizacional propicio y satisfactorio. La acción del trabajador social en las empresas parte de los niveles organizativos de las mismas, es importante que el profesional conozca el contexto para que su intervención sea de impacto y sus decisiones sean tomadas en cuenta por la alta dirección. A continuación se hace una descripción de las competencias específicas requeridas para el ejercicio profesional. (p. 276).

López y Chaparro (2006), también presentan las competencias laborales del trabajador social desde el mercado laboral.

Cuadro 1 Competencias Laborales del Trabajador Social Vistas desde el Mercado Laboral

<i>FUNCIÓN</i>	<i>ACCIONES</i>
<i>Administrativas</i>	- Diseñar, proponer, ejecutar y evaluar, en coordinación con el subdirector y los jefes de otras dependencias, los programas de bienestar social, capacitación y salud ocupacional, que promuevan el desarrollo integral de los funcionarios del Departamento. - Evaluar y proponer las actividades relacionadas con el reclutamiento, selección, capacitación, remuneración, control y desarrollo del personal de la entidad. - Gestionar la afiliación del personal a la seguridad social. - Realizar las visitas domiciliarias y su respectivo informe de las personas que se encuentren en proceso de selección con el fin de complementar los datos sociales y familiares de cada trabajador. - Realizar las inducciones generales a todas las personas que ingresen a la empresa. - Elaborar el presupuesto fijo de Trabajo Social de acuerdo con las normas y políticas establecidas. - Elaborar informes socio-económicos y registros sobre el bienestar del personal. - Verificar las referencias del candidato que se encuentra en proceso de selección. - Participar en el proceso de elaboración de la nómina (vacaciones, incapacidades y registros)
<i>Bienestar Laboral</i>	- Promover la unidad familiar a través de espacios formativos y recreativos con el fin de que el empleado logre un equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral. - Trabajar el área recreativa, lúdica y artística con los hijos de los empleados que faciliten su desarrollo y acercamiento con la empresa. - Participar en el diseño, organización, ejecución y control de planes, programas y proyectos de bienestar social para empleados y pensionados de acuerdo con las normas vigentes.

<i>FUNCIÓN</i>	<i>ACCIONES</i>
<i>Salud Ocupacional</i>	- Planear, dirigir y coordinar las actividades sociales, artísticas, deportivas, y culturales para los empleados y su familia. - Generar espacios de apoyo y asesoría a nivel social, económico y personal - Coordinar el levantamiento del panorama de riesgos y el diseño del programa de salud ocupacional. - Realizar actividades orientadas a la prevención y control de riesgos profesionales. - Participar en la coordinación de las actividades relacionadas con: seguridad e higiene industrial, medicina preventiva y del trabajo y el comité de emergencias. - Realizar los trámites en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional.
<i>Capacitación y Desarrollo</i>	- Organizar y coordinar talleres, seminarios, conferencias orientados a tratar temas familiares, personales y de superación, dirigidas a los colaboradores. - Coordinar las charlas de promoción y prevención en salud. - Coordinar jornadas de capacitación para dar a conocer los servicios de la caja de compensación familiar. - Realizar junto con el área de psicología talleres y círculos de prevención de salud mental. - Coordinar la programación de las capacitaciones dirigidas a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.
<i>Asesoría Individual</i>	- Brindar orientación profesional frente a situaciones de dificultad como: crisis personales, conflictos con la pareja, duelos, pautas para la orientación de los hijos, entre otros. - Hacer seguimiento a los empleados de la empresa en lo relacionado a situaciones laborales o personales. - Atender en forma personal y telefónica los requerimientos e inquietudes del pensionado y resolver en forma ágil y oportuna. - Intervenir a nivel de caso y familia según los problemas identificados. - Realizar la remisión de los casos que no

<i>FUNCIÓN</i>	<i>ACCIONES</i>
<i>Responsabilidad Social Empresarial</i>	son de la competencia profesional a las instancias pertinentes. - Participar en actividades que contribuyen al bienestar y desarrollo de la comunidad y a la creación de un entorno favorable para el crecimiento de la empresa. - Buscar alianzas estratégicas entre sectores económicos de la sociedad. - Participar en programas de acción social a través de los productos y servicios de la empresa. - Apoyar proyectos de infraestructura, proteger el medio ambiente, apoyar proyectos comunitarios, e inclusive poner a disposición de las organizaciones comunitarias su capacidad de gestión, su potencial administrativo y su disponibilidad de recursos humanos.

Tomado de *Competencias Laborales del Trabajador Social vistas desde el Mercado Laboral*. López y Chaparro (2006, pp. 276-277).

Es importante destacar que dichas competencias forman parte de un proceso reflexivo y de capacitación de los trabajadores sociales, que permiten la formación de un profesional integral, con amplias competencias para abordar distintas realidades de la sociedad y promover cambios significativos en dichas realidades. Es necesario que el trabajador social pueda conocer la amplitud de las competencias que puede desarrollar y el impacto que estas pueden tener.

Glosario de Términos Básicos

Administración de Recursos Humanos: La administración de recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal. Al mismo tiempo que la organización constituye el medio que permite a las personas —que en ella colaboran— lograr sus objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. La administración de recursos humanos trata de conquistar y de retener a las personas en la organización, para que trabajen y den lo máximo de sí, con una actitud positiva y favorable (Chiavenato, 2007, p. 122).

Beneficio Laboral: aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarle esfuerzos y preocupaciones. Estos beneficios constituyen medios indispensables para el mantenimiento de la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad. (Chiavenato, 2001, p. 459)

Bienestar Social: Máximo grado de satisfacción de necesidades junto con el logro del mayor grado de confort. (Lima, 1982: p.16).

Calidad: Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (ISO 9000:2000).

Calidad de Vida: Percepción que tiene un individuo de su situación de vida, dentro del contexto cultural y de valores en que vive, y en relación con sus objetivos, expectativas, valores e intereses (OMS, 1994:37).

Calidad de Vida Laboral: condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal (Lau 2000 citado en Torres y Agulló 2002: p.828).

Educación Inicial: comprende las etapas de maternal y preescolar destinadas a la educación de niños y niñas con edades comprendidas entre cero y seis años.

Gestión Humana: La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales (Chiavenato 2002: p.4).

Necesidades: aquellas condiciones o requerimientos materiales, sociales o espirituales indispensables para que los individuos y las comunidades puedan desplegar sus energías, capacidades creativas y disfrute de vida (Álvarez citado en Fernández y Luría, 2003, p. 76).

Organizaciones: sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella” (Chiavenato 2000: p. 7).

Seguridad Social: un sistema de protección social, fundado legalmente orientado a garantizar a los habitantes de un país un mínimo de condiciones favorecedores de una existencia humana y digna (Méndez, 2013: p. 26).

Trabajador dependiente: trabajador o trabajadora dependiente, toda persona natural que preste servicios personales de trabajo bajo dependencia de otra persona natural o jurídica. La prestación del servicio es de carácter remunerativo (Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras, Art. 35).

Trabajo Social: disciplina científica, con un contenido propio y autónomo, integrado por a) un objeto de estudio propio; b) unos conceptos respecto a su objeto que configuran un conjunto sistemático y coherente de conocimientos transmisibles; c) una serie de métodos para obtener resultados y avanzar en el conocimiento de su objeto de estudio; d) unas actitudes profesionales; e) una filosofía y una ética propias, y f) unas organizaciones profesionales

dedicadas a promover el progreso mediante el estudio y la investigación
(Celedón,2006, p. 270).

CAPÍTULO II
CARACTERIZACIÓN DEL CONTEXTO
INSTITUCIONAL
NUESTRO ESCENARIO INSTITUCIONAL
BANCO CENTRAL DE VENEZUELA

El Banco Central de Venezuela es una de las instituciones de gran envergadura a nivel nacional, ya que asume responsabilidades en materia de la política económica y financiera del país.

Estas instituciones por lo general se edifican desde el punto de vista humano, con una importante plantilla de trabajadores, de alto nivel profesional y de apoyo que le permitan y garanticen el alcance de los objetivos organizacionales. Bajo este enfoque, requieren de un área de gestión humana fortalecida y orientada a la creación de una estructura operativa y programática que permita el mejor sistema de bienestar laboral con la intención de mantener su plantilla, mantener los niveles de rotación al mínimo posible, garantizar motivación, compromiso e identidad organizacional.

Corresponde a este equipo humano consolidar prácticas profesionales de calidad que históricamente han sido muy relevantes por los aportes suministrados al país y la responsabilidad que le compete por ley.

Bajo esta visión es importante efectuar una breve precisión del escenario institucional en el cual se realizó el proceso de pasantías, desde el contexto macro institucional que le define hasta los niveles más específicos donde se concretó la experiencia. Para ello, se realizaron algunas consultas a las páginas oficiales del organismo, así como revisión de documentos, otros textos o materiales escritos y algunas informaciones obtenidas del personal que labora en el mismo.

El Banco Central de Venezuela en su sitio oficial [Consulta: 2016, Julio 20] define un banco central como “una institución en la cual la sociedad delega la capacidad de emitir dinero y de regular el nivel de crédito de la economía”. En ese mismo orden, el Instituto de Finanzas y Empresas (2014), en su artículo sobre ¿Qué hace un Banco Central? señala:

Un Banco Central es la autoridad monetaria de un país, o de todo país que tenga la moneda que este imprima, como

moneda de curso corriente, de uso común y de curso legal. Como autoridad monetaria tiene la responsabilidad fundamental de preservar el valor y estabilidad de la moneda. A su vez, a un Banco Central le corresponde propiciar, de manera coordinada con el Gobierno Central, las condiciones monetarias, crediticias y cambiarias para el desarrollo equilibrado y sano de toda economía.

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en la Sección Tercera: Del Sistema Monetario Nacional en su artículo 318, define al Banco Central de Venezuela de la siguiente manera:

El Banco Central de Venezuela es persona jurídica de derecho público con autonomía para la formulación y el ejercicio de las políticas de su competencia. El Banco Central de Venezuela ejercerá sus funciones en coordinación con la política económica general, para alcanzar los objetivos superiores del Estado y la Nación.

De este modo, Banco Central de Venezuela [Consulta: 2016, Julio 20] establece como principales las siguientes funciones:

El Banco Central de Venezuela, en la concepción del Estado democrático y social de Derecho y de Justicia, vela por el cumplimiento de los principios del régimen socioeconómico consagrado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, los cuales constituyen la base fundamental de la estabilidad macroeconómica: -equilibrio fiscal y un nivel prudente de deuda pública; -autonomía de la autoridad monetaria en el ejercicio de sus funciones, con un adecuado mecanismo de rendición de cuenta, y - coordinación transparente de las políticas macroeconómicas con el Ejecutivo Nacional.

Derivado de lo anterior, para el ejercicio de las competencias monetarias del Poder Público, el ordenamiento jurídico concentra en el Banco Central de Venezuela, las funciones de formular y ejecutar la política monetaria, participar en el diseño y ejecutar la política monetaria, participar en el diseño y ejecutar la política cambiaria, regular la moneda, emitir de forma exclusiva las especies monetarias y, administrar y centralizar las reservas internacionales.

El Banco Central de Venezuela está encargado de velar y salvaguardar el régimen económico de la nación, por lo tanto es el ente que tiene como función proteger las políticas monetarias del país.

Breve Reseña Histórica del Banco Central en Venezuela

Antes de compartir una breve reseña de la historia del Banco Central de Venezuela, es importante contextualizar a nivel mundial las iniciativas asociadas a la creación de una institución que regule de forma centralizada la economía de un país. Dicha información fue obtenida del texto: *El Banco Central de Venezuela: Notas sobre su historia y evolución en sus 70 años de actividades*, elaborado por el historiador Crazut (2010).

La Banca Central nace en la Inglaterra del siglo XVIII, de la necesidad de poseer una entidad que emitiera la moneda inglesa de forma oficial (centralizada) y concediera además préstamos a la Corona Británica. Posteriormente esta entidad siguió realizando operaciones similares convirtiéndose en un agente financiero del gobierno inglés. Durante este siglo, tal institución se le atribuyó funciones relacionadas con la actividad económica y monetaria. Al respecto Crazut (2010) menciona:

Asumió, posteriormente, la posición de prestamista de última instancia, con lo cual contribuyó a solucionar graves problemas que confrontaban los demás bancos y fue el primero en poner en práctica una política de redescuento. Convencidos de su liquidez y prestigio, los demás bancos comenzaron a mantener saldos en el Banco de Inglaterra, el cual adquirió de ese modo la condición de guardián de las reservas en efectivo del sistema bancario, así como de depositario del oro de la nación. La liquidación de deudas interbancarias, mediante el traspaso de saldos depositados en dicho banco, le asignó funciones de cámara de compensación, las cuales comenzó igualmente a realizar en forma progresiva. Todas estas actividades, llevadas a cabo exitosamente y, al parecer, sin tropiezos significativos, hicieron que la vieja institución de Threadneedle Street se convirtiera gradualmente en un organismo de alto interés

público y respondiera al concepto de lo que hoy llamamos banco central (p. XXIX).

Continúa exponiendo el autor que a finales del siglo XIX los países europeos como Francia, Noruega, Países Bajos, Austria, Bélgica, España y Prusia comenzaron a constituir instituciones bancarias que emitieran la moneda y que constituyesen un agente financiero del gobierno; pareciéndose a lo que se conoce hoy como bancos centrales.

Así mismo, refiere que a comienzos del siglo XX, Estados Unidos se animó a desarrollar aquella institución que controlaba la emisión monetaria y constituía un agente del gobierno, debido a desajustes económicos y a la descentralización bancaria que existía para aquel momento. De igual manera, este autor describe este contexto de la siguiente forma:

(...) frente a tal situación las autoridades del país decidieron estudiar y adaptar las experiencias del viejo continente, lo que condujo a la promulgación del *Federal Reserve Act*, el 23 de diciembre de 1913, de acuerdo con lo cual se estableció el Sistema de la Reserva Federal. Doce bancos relativamente independientes, con facultades de emisión y posibilidades de actuar como prestamistas de última instancia, dentro de sus respectivas zonas de influencia, integran el aludido sistema, cuya máxima autoridad reside en una junta de gobernadores (*Federal Reserve Board*), designada por el Gobierno y ratificada por el Congreso. Como otra característica especial cabe añadir que sólo los bancos afiliados pueden recibir los beneficios directos de este sistema y que las funciones de guardián de las reservas internacionales corresponden a la tesorería. El *Federal Reserve System* fue, posiblemente, la primera institución creada con la expresa finalidad de llevar a cabo las funciones de un moderno banco central, ya que las demás organizaciones habían llegado a esa posición por evolución gradual (Crazut, 2010, p. xxx).

En Latinoamérica se desarrollaron institutos con estas funciones a partir de lo que se llamó la gran depresión en 1930 y también después de la Segunda Guerra Mundial, debido a la promoción de las medidas de cooperación económica internacional que actualmente prevalecen.

Posteriormente, Venezuela se suma a la iniciativa de constituir un Banco Central, pese a ser considerado, en opinión de algunos investigadores como uno de los países latinoamericanos más atrasados a nivel económico para ese entonces. Al respecto, Crazut (op.cit.) describe que la nación se encontraba “arruinada por las guerras civiles, los regímenes despóticos, el peculado, la malaria y el latifundio y otros males no menos graves en el orden político, económico y social” (p. 2).

Dentro de esa apreciación general el Banco Central de Venezuela nace en el marco de grandes transformaciones políticas, sociales y económicas, debido al debate mundial motivado a las consecuencias que trajo consigo la Segunda Guerra Mundial, así como también las transformaciones políticas, económicas y sociales que se dispararon luego de la salida de Gobierno de Juan Vicente Gómez [Sitio oficial BCV. Consulta: 2016, julio 21].

Bajo el nuevo Gobierno de Eleazar López Contreras, se elaboró el plan nacional llamado “Programa de Febrero” que presentaba una serie de medidas de política económica, que fueron clave para la fundación del Banco Central. Finalmente, el 8 de septiembre de 1939, fue promulgada la ley publicada en la Gaceta Oficial N°. 19.974, que permitió su creación.

El Banco Central de Venezuela en su sitio oficial [Consulta: 2016, julio 21], describe que este hecho tuvo una enconada oposición por parte de sectores nacionales conservadores, que no entendían los cambios experimentados tanto a nivel internacional como a nivel nacional. Consideraban que era una amenaza para la estabilidad monetaria de la nación, dada su asociación con el peligro de un fácil e incontrolable financiamiento del gasto público por parte del Banco Central. De tal confrontación surgieron demandas fallidas de inconstitucionalidad del proyecto después de promulgada la Ley por el Congreso Nacional, en medio de una polémica recogida en los medios de comunicación, así como también la resistencia de un sólo banco comercial para cumplir con la nueva legislación, que establecía la centralización y exclusividad de emisión de

billetes por el BCV y la obligación de los bancos privados de entregar el oro que respaldaba sus billetes en circulación.

La emisión y circulación de billetes en todo el territorio nacional era derecho exclusivo del Banco Central; solo él podía poner en circulación billetes y monedas: mediante la compra de oro, de divisas y de la realización de las operaciones de crédito, especificadas en la ley, con los bancos y con el público. Los billetes del Banco Central eran convertibles en moneda legal venezolana, en barras de oro o en letras o giros a la vista sobre fondos depositados en el exterior y estaba obligado a respaldar el 50 por ciento de los billetes emitidos en oro amonedado, nacional o extranjero y en barras depositadas en sus propias bóvedas o en custodia en bancos en el exterior, así como en depósitos a la vista en bancos foráneos.

La Ley del Banco Central de Venezuela ha experimentado reformas a lo largo de la historia en 1943, la fallida de 1948, las de 1960, 1974, 1983, 1984, 1987, 1992 y por último la de 2001 que es la vigente. Según Banco Central de Venezuela en su sitio oficial [Consulta: 2016, Julio 21]. Todas las reformas respondieron a exigencias internas derivadas del acelerado cambio experimentado por la nación y a las nuevas orientaciones que la banca central adoptaba en las economías más desarrolladas, las cuales resultaban de la estructuración de un nuevo orden financiero internacional.

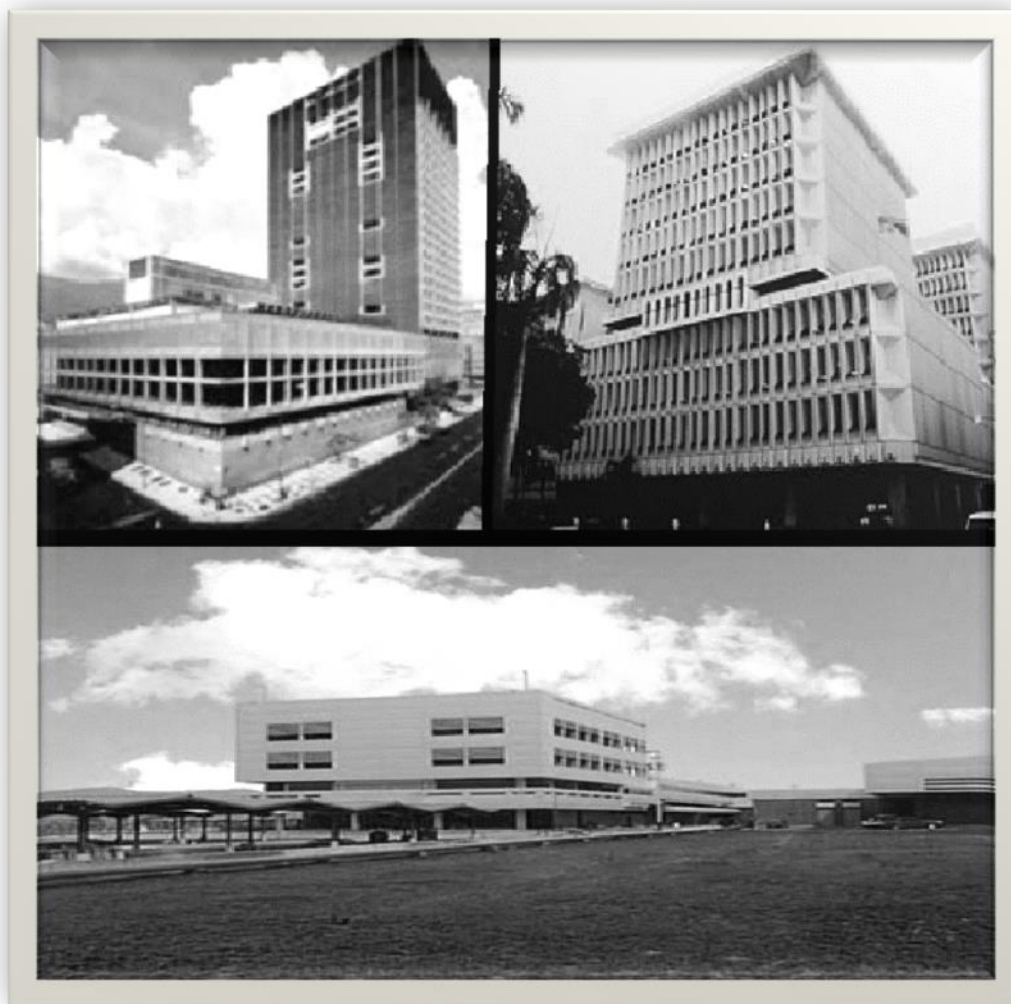
El primer cambio significativo de la Ley del BCV se produjo en medio de la severa crisis económica de los años sesenta, cuando también por iguales razones, se adecuó la Ley General de Bancos a la necesaria transformación que imponían las circunstancias internacionales y nacionales por las que atravesaba el país y el mundo occidental. Desde la óptica del Banco Central de Venezuela, se trataba no de modificar una ley aisladamente, sino de modernizar la legislación financiera del país, como parte del proceso de cambio y transformación política e institucional que daba inicio a la era de la democracia [Sitio oficial BCV. Consulta: 2016, julio 21].

La otra reforma sustantiva que se produjo en su ley fue el 4 de diciembre de 1992, la cual incorporó el principio de la autonomía en la administración del Banco Central de Venezuela y le dio carácter de persona jurídica pública de naturaleza única. Asimismo, se eliminó el carácter corporativo que hasta la fecha mantenía la composición del Directorio y en su lugar, se estableció un cuerpo colegiado de siete miembros, un Presidente y seis directores, designados por el Presidente de la República por un período de seis años, lo cual evitaba la coincidencia con los períodos constitucionales.

La designación del Presidente se decidió que fuese sometida a la aprobación de las dos terceras partes del entonces Senado, mientras que la representación del Ejecutivo en el Directorio se redujo a un Director, el cual en ningún caso podía ser el entonces Ministro de Hacienda. Otro aspecto novedoso que introdujo la reforma según lo mencionado por el Banco Central de Venezuela en su sitio oficial [Consulta: 2016, julio 21], fue la prohibición expresa de otorgar crédito directo al Gobierno Nacional, y el establecimiento de una disposición que obligaba a la República a reponer el patrimonio del Banco cuando este incurriera en pérdidas debido a la aplicación de sus políticas.

El Banco Central de Venezuela [sitio oficial, consulta: 2016, Julio 21], plantea que el marco normativo actual se ha adecuado a las nuevas concepciones y corrientes existentes en la banca de un mundo globalizado, donde las instituciones de este carácter valoran la autonomía como una manera de enfrentar los grandes cambios que han ocurrido y que siguen ocurriendo en la esfera financiera, bancaria y monetaria de un modo integrado. Es decir, sobre el Banco Central de Venezuela recae una tarea muy bien delimitada con relación a tres variables o medios: el dinero, el crédito y la tasa de cambio, con miras a contribuir al logro de tres supremos objetivos: la estabilidad de la moneda, el equilibrio económico y el desarrollo ordenado de la economía.

A la par de esta constitución filosófica, de atribuciones y funciones, se crearon espacios y edificaciones particulares que permitieron el denominado por ellos mismos, complejo funcionamiento del Banco Central en Venezuela; en Caracas tiene su asiento la sede central del instituto, la sede en Maracay y otra en Maracaibo y en la actualidad se está diseñando una nueva sede ubicada en Guayana.



Fotografías sedes actuales del BCV. Imagen situada del lado izquierdo sede del BCV, Caracas; fotografía del lado derecho, sede Maracaibo; parte inferior Casa de la Moneda en Maracay.

Debido a este crecimiento, el BCV ha venido incorporando profesionales de alto nivel y experiencia que permitan atender efectivamente los objetivos institucionales que le definen y dentro de ese escenario también ha sido necesario el diseño de políticas laborales que han influido en la calidad de vida de los trabajadores, para ello se han creado diferentes departamentos responsables de gestionar dichas políticas. Actualmente, el departamento encargado de administrar dichas políticas es el Departamento de Beneficios Socioeconómicos.

Misión, Visión, Valores y Principios que rigen al BCV

A continuación, se mencionan los elementos constituyentes de la filosofía de gestión del Banco Central de Venezuela, organizado en su presentación con base a la información suministrada desde su página web oficial [Consulta: 2016, julio 22].

Misión

El Banco Central de Venezuela es un ente del Estado, integrante del poder público nacional, órgano de relevancia constitucional, y ejerce funciones administrativas gestoras de intereses públicos, que se rigen por los principios que gobierna la Administración Pública.

Para ejercer sus competencias estatales, tiene entre sus objetivos más significativos, lograr la estabilidad de precios y preservar el valor interno y externo de la moneda como parte de las políticas que contribuyen con el desarrollo humano integral y el progreso armónico de la economía nacional, para alcanzar los objetivos superiores del Estado y la nación.

De allí, parte la función de armonizar la estabilidad monetaria y cambiaria, con el desarrollo socioeconómico.

En el marco de la integración latinoamericana y caribeña, el Banco Central de Venezuela establece mecanismos para facilitar la coordinación de políticas macroeconómicas con bancos centrales regionales.

Asimismo, destaca su decidido compromiso con la sociedad, a través del fomento a la solidaridad, la participación ciudadana y la corresponsabilidad social.

Para lograr estos propósitos, el Instituto tiene entre sus funciones las de formular y ejecutar la política monetaria; participar en el diseño y ejecutar la política cambiaria; regular la moneda, el crédito y las tasas de interés; administrar las reservas internacionales y estimar su nivel adecuado; velar por el funcionamiento del sistema de pago; emitir especies monetarias y asesorar a los poderes públicos nacionales en las materias de su competencia.

Visión

El Banco Central de Venezuela como ente del Estado venezolano: Dispondrá todo su esfuerzo, su actuación y gestión interna para responder a los vertiginosos cambios socio institucionales del país, a través de la participación coordinada con los poderes públicos en las decisiones clave de la economía nacional, para contribuir con el logro de un modelo de desarrollo sostenible en lo económico; equitativo y justo en lo social y con alta responsabilidad en lo ambiental.

Asimismo, ampliará su ámbito geográfico y de actuación para aumentar sus capacidades y poder contar con una agenda social de ayuda a la población de bajos recursos, y que contribuya a fortalecer las comunidades organizadas y los sectores socioproductivos.

Para estos fines, dispondrá:

- Un esquema de dirección institucional con enfoque estratégico de las decisiones, orientado hacia la consecución y calidad de los resultados, que estimule condiciones para la interacción y el diálogo con la sociedad y sus instituciones, y contribuya a mantener un clima organizacional apropiado para el buen funcionamiento interno.
- Un diseño de organización y funcionamiento ágil, integral, orientado a resultados, flexible, que asegure una alta capacidad de respuesta, control de la gestión y evolución favorable de los factores clave asociados con el cumplimiento de las políticas y evaluación de su desempeño.
- Una tecnología que induzca cambios estructurales y prácticas de trabajo colaborativas e interconectadas, que facilite la captura, análisis, procesamiento y distribución de la información, y que asegure la operatividad, servicios ininterrumpidos y bajo riesgo en las operaciones del negocio.
- Un equipo humano, con vocación de servicio público, convencido de la importancia de la ética y la solidaridad social, de alta calificación profesional y técnica, orientado a la excelencia y altamente estimulado.

Valores

El Banco Central de Venezuela, en el ejercicio de sus funciones, se rige por los principios de actuación que definen su naturaleza jurídica. Sus valores rectores son fiel reflejo de las conductas propias de la función pública y de la esencia misma de la comunidad bancentralista.

- Régimen colegiado de dirección para preservar los intereses supremos de la nación.
- Solidaridad humana, vocación de servicio público y sensibilidad hacia las necesidades de la colectividad.
- Manejo responsable de la información institucional.
- Lealtad y sentido de compromiso con los fines fundamentales del Instituto.
- Actuación institucional acorde con los objetivos institucionales.

- Rectitud, honestidad y virtudes cívicas en la administración de los recursos públicos.
- Cumplimiento de los fines del Estado a través de relaciones de cooperación con otros entes públicos.
- Racionalidad y adecuación de los medios para cumplir con los fines institucionales.
- Desempeño institucional apegado a un sistema de control para asegurar los principios que rigen al Estado.

Principios

- Imparcialidad
- Justicia social
- Transparencia
- Competencia constitucional
- Coordinación institucional
- Responsabilidad pública
- Colaboración con los poderes públicos
- Eficacia y eficiencia
- Rendición de cuenta

Objetivos del Banco Central de Venezuela

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en su artículo 318 señala que “el objetivo fundamental del Banco Central de Venezuela es lograr la estabilidad de precios y preservar el valor interno y externo de la unidad monetaria”.

En atención a lo expuesto, el Banco Central de Venezuela orienta sus decisiones y acciones en función de:

- Actuar en correspondencia con su principal objetivo y los principios del ejercicio de la función pública.
- Adecuar el modelo de organización y funcionamiento del Instituto y el proceso de adopción de decisiones a lo previsto en la Constitución y las leyes que lo rigen.
- Profundizar su responsabilidad pública y social como forma de contribuir al desarrollo y la democracia del país.

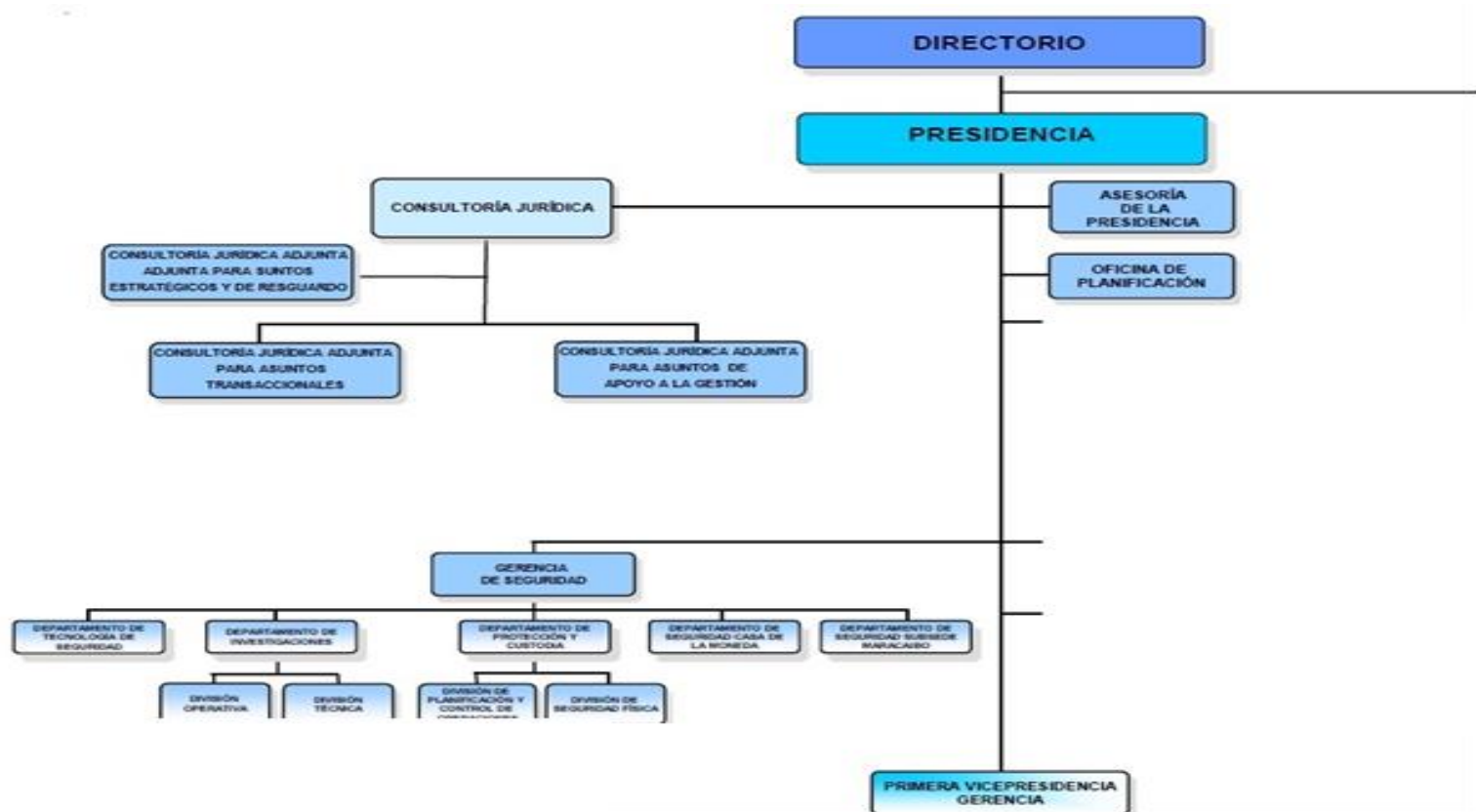
Funciones del Banco Central de Venezuela

Para el adecuado cumplimiento de su objetivo, según el artículo N° 7 de la *Ley del Banco Central de Venezuela* (2002), este tendrá a su cargo las siguientes funciones:

1. Formular y ejecutar la política monetaria.
2. Participar en el diseño y ejecutar la política cambiaria.
3. Regular el crédito y las tasas de interés del sistema financiero.
4. Regular la moneda y promover la adecuada liquidez del sistema financiero.
5. Centralizar y administrar las reservas monetarias internacionales de la República.
6. Participar en el mercado de divisas y ejercer la vigilancia y regulación del mismo, en los términos en que convenga con el Ejecutivo Nacional.
7. Velar por el correcto funcionamiento del sistema de pagos del país y establecer sus normas de operación.
8. Ejercer, con carácter exclusivo, la facultad de emitir especies monetarias.
9. Asesorar a los poderes públicos nacionales en materia de su competencia.
10. Ejercer los derechos y asumir las obligaciones de la República en el Fondo Monetario Internacional, según lo previsto en los acuerdos correspondientes y en la ley.
11. Participar, regular y efectuar operaciones en el mercado del oro.
12. Compilar y publicar las principales estadísticas económicas, monetarias, financieras, cambiarias, de precios y balanza de pagos.
13. Efectuar las demás operaciones y servicios propios de la banca central, de acuerdo con la ley.

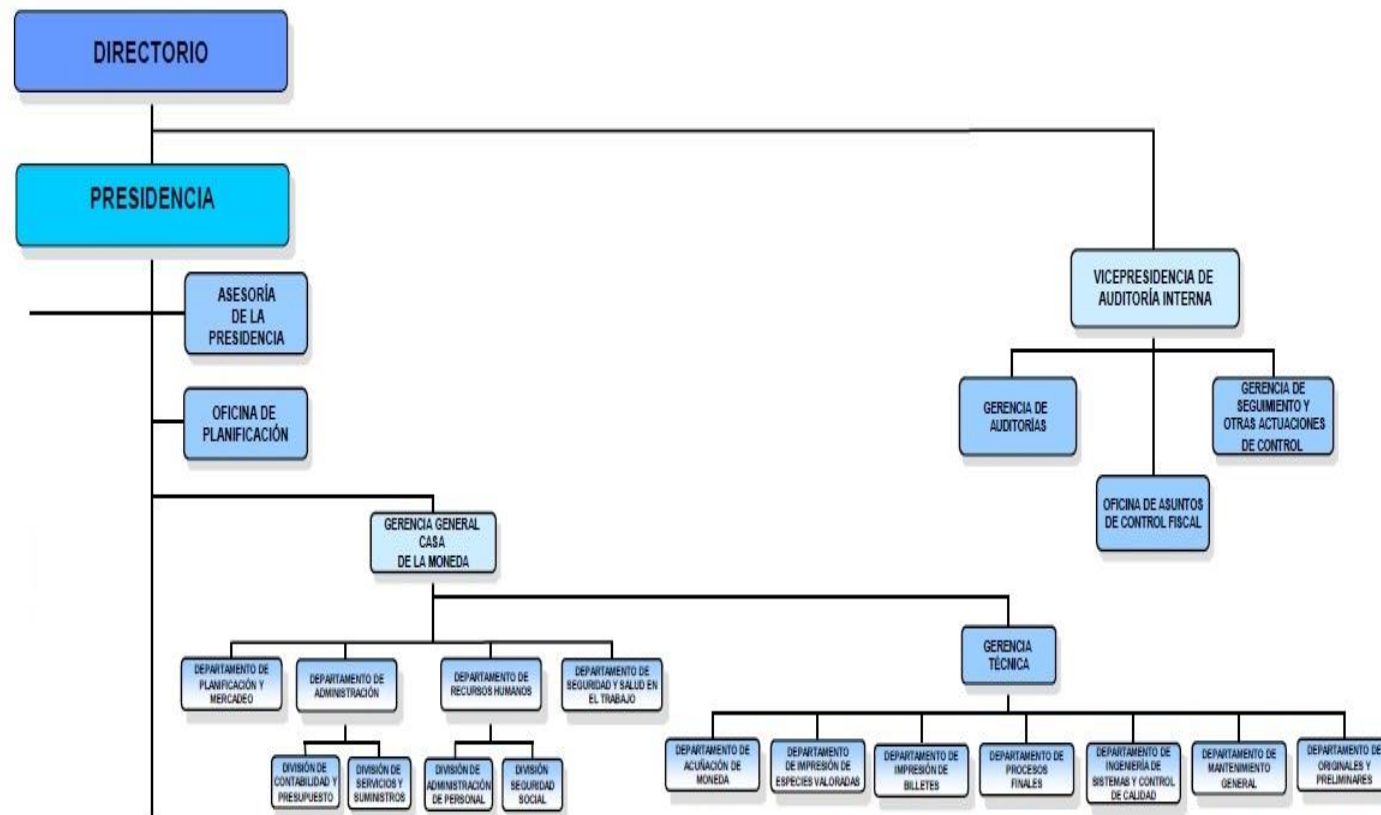
A continuación, se expone la estructura organizativa del BCV. En el mismo se puntualizan las diferentes instancias encargadas de la administración de los beneficios de los trabajadores del BCV, dada la naturaleza del presente trabajo.

Estructura Organizativa del Banco Central de Venezuela



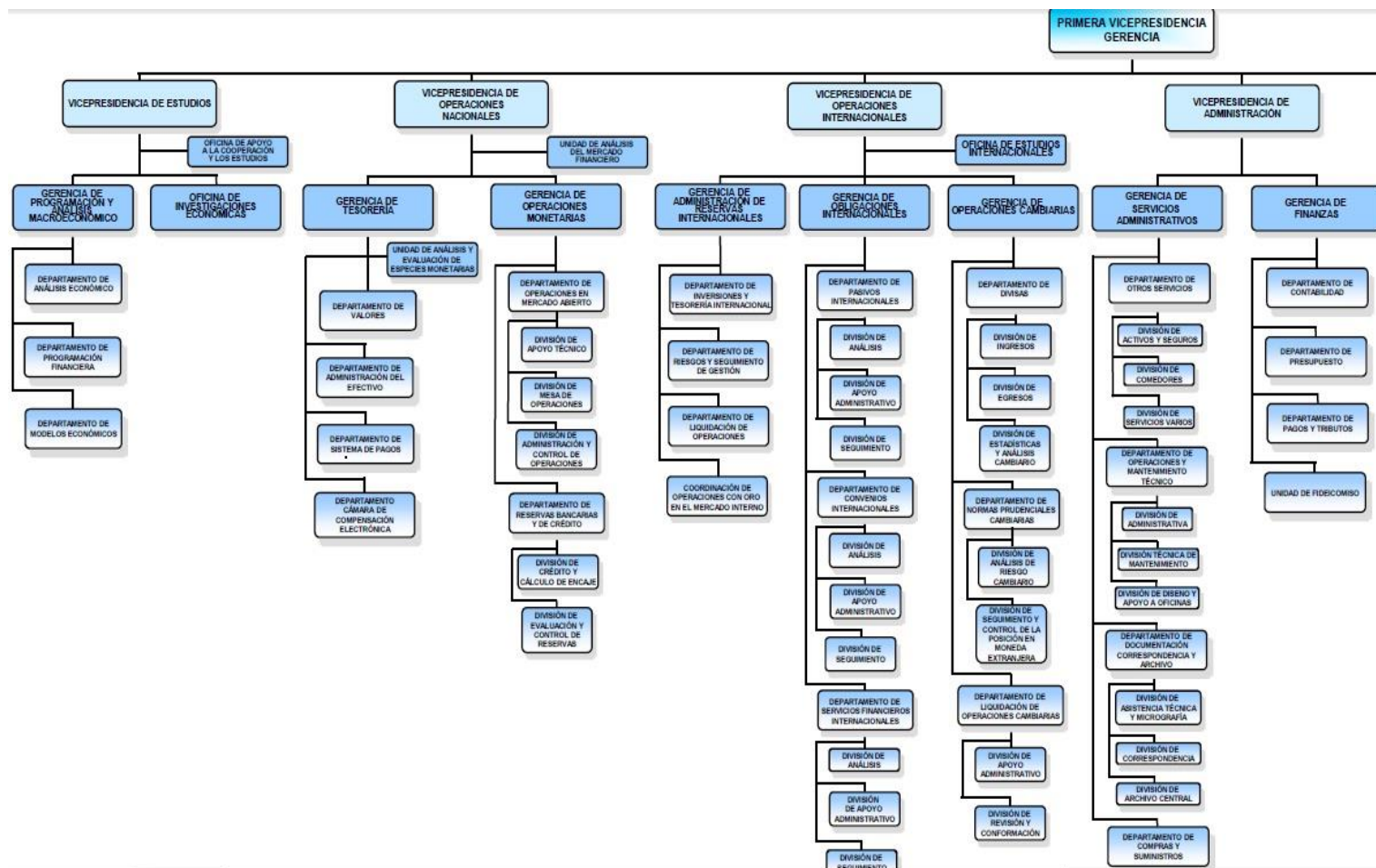
Nota. Estructura Organizativa Funcional del Banco Central de Venezuela. Tomado de portal oficial del Banco Central de Venezuela (2016)

Organigrama del Banco Central de Venezuela. Parte 2



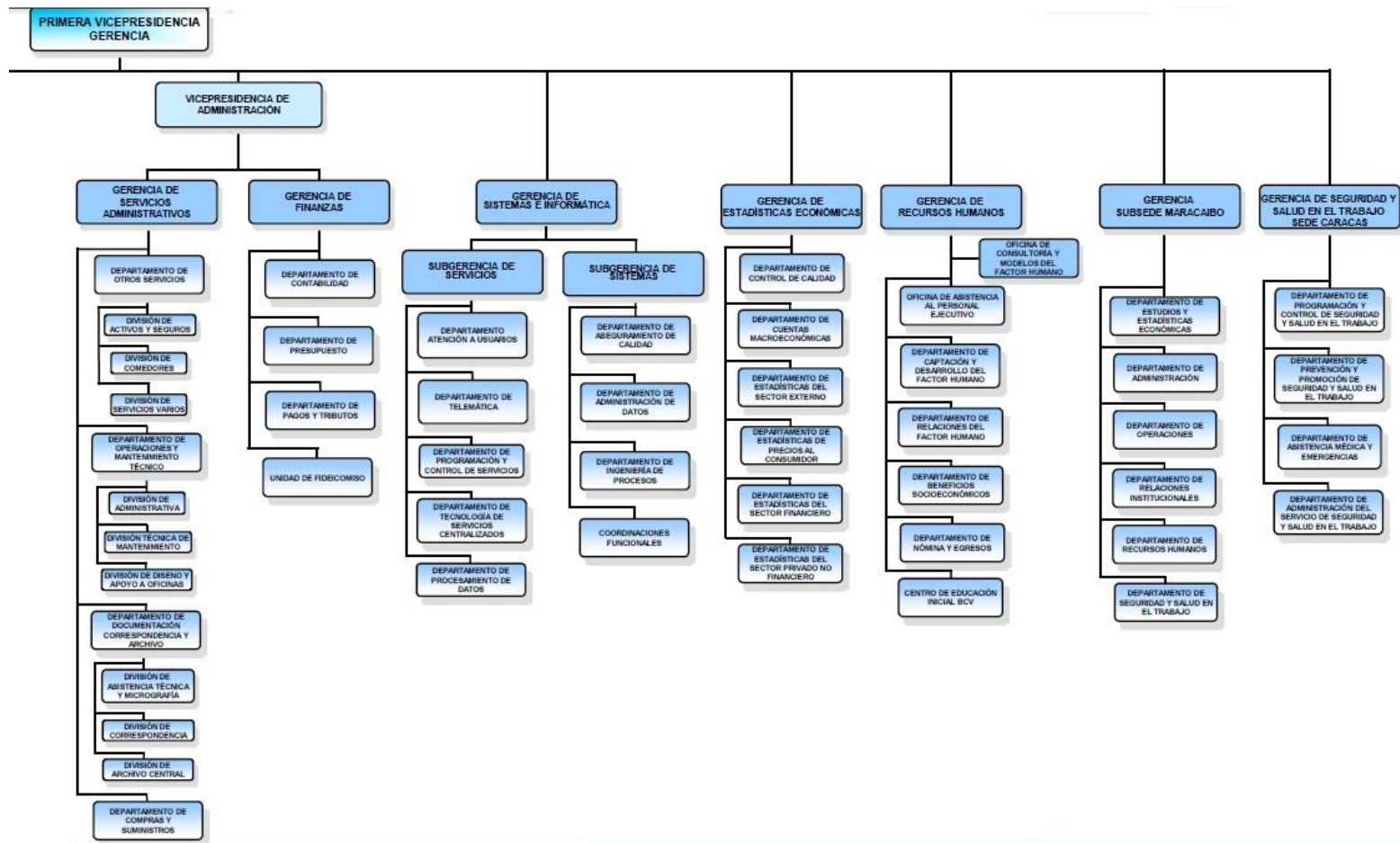
Nota. Estructura Organizativa Funcional del Banco Central de Venezuela. Tomado de portal oficial del Banco Central de Venezuela (2016)

Organigrama del Banco Central de Venezuela. Parte 3



Nota. Estructura Organizativa Funcional del Banco Central de Venezuela. Tomado de portal oficial del Banco Central de Venezuela (2016)

Organigrama del Banco Central de Venezuela. Parte 4



Nota. Estructura Organizativa Funcional del Banco Central de Venezuela. Tomado de portal oficial del Banco Central de Venezuela (2016)

Gerencia de Recursos Humanos

La siguiente información concerniente al propósito, las funciones y la estructura organizativa de la Gerencia de Recursos Humanos fue obtenida de la consulta del *Manual de Organización y Funciones - Gerencia de Recursos Humanos* (2005) del Banco Central de Venezuela, facilitado por la encargada de la Coordinación de Trabajo Social.

Propósito

Gestionar el factor humano del Banco Central de Venezuela, para lo cual provee, desarrolla y mantiene el talento humano, en un ambiente laboral adecuado, con altos niveles de desempeño, sentido de compromiso y pertenencia, a los fines de contribuir con el logro de los objetivos institucionales, en un marco de compromiso social y respondiendo a las necesidades de la comunidad banccentralista.

Funciones de la Gerencia de Recursos Humanos

1. Dirigir, coordinar, mantener y controlar la gestión integral del factor humano y el intercambio funcional entre la Sede Caracas, la Gerencia Subsede Maracaibo y la Gerencia General Casa de la Moneda, a los fines de velar por el cumplimiento integral y único de los lineamientos, estrategias, objetivos, políticas, normas y procedimientos que rigen esta materia.
2. Dirigir, supervisar y controlar el diseño del marco de actuación de la gestión estratégica y operativa del factor humano, la formulación y control de la planificación y expresión financiera derivados de la misma, el diseño y administración de la estructura ocupacional, la política salarial, el desempeño del factor humano y los programas de cambio y clima organizacional; con la finalidad de regular y guiar la gestión del factor humano del BCV, en el marco de las normativas institucionales y alineados con la misión, objetivos, principios y valores del Instituto.

3. Dirigir, coordinar y controlar las acciones para proveer, formar y desarrollar el factor humano del BCV; con la finalidad de contar con un personal altamente calificado sobre la base de sus competencias y en alineación con la misión, objetivos, principios y valores del Instituto.
4. Gestionar y supervisar las relaciones laborales individuales y colectivas dentro del BCV, administrar la convención colectiva, mantener el resguardo del historial de los trabajadores del Instituto y velar por la aplicación del régimen disciplinario; a fin de prevenir y solucionar conflictos y contribuir a la paz laboral en el Instituto en términos de equidad, justicia e igualdad.
5. Supervisar y controlar las actividades relacionadas con el procesamiento de las remuneraciones de los trabajadores del Instituto y la gestión de egresos del personal del Banco Central de Venezuela; con el fin de asegurar el cumplimiento de los compromisos de remuneraciones establecidos entre el BCV y sus trabajadores hasta la finalización de la relación laboral, y materializar el pago oportuno de los recursos ante los organismos rectores del Estado en materia laboral.
6. Supervisar y controlar la gestión de las solicitudes de beneficios socioeconómicos que realicen los trabajadores del BCV y hacer efectiva su entrega, de conformidad con las políticas, lineamientos y normativas institucionales; con la finalidad de coadyuvar en la mejora de las condiciones de calidad de vida y seguridad social de los trabajadores del Instituto y sus familiares calificados.
7. Dirigir, coordinar y controlar la prestación de servicios integrales de educación inicial a los hijos de los trabajadores y jubilados del BCV, basados en el aprendizaje constructivo, la integración y el bienestar estudiantil; con la finalidad de procurar y estimular su desarrollo pleno y adecuado, y de proporcionar las herramientas necesarias para incrementar sus potencialidades individuales y sociales, acorde a su etapa evolutiva.
8. Atender los requerimientos y demandas en materia de factor humano de las diferentes Unidades del Instituto, de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos respectivos.

Dicho propósito y funciones están relacionadas, desde la óptica del BCV con la conformación de un equipo con vocación de servicio público altamente calificado y motivado, tomando en cuenta sus requerimientos y

necesidades y permitiendo el cumplimiento de los objetivos y las metas planteadas por la institución.

Estructura Organizativa Funcional de la Gerencia de Recursos Humanos



Estructura Organizativa Funcional de la Gerencia de Recursos Humanos. Tomado de *Manual de Organización y Funciones - Gerencia de Recursos Humanos* (2005), del Banco Central de Venezuela

Como se puede observar en el organigrama, de la Primera Vicepresidencia Gerencia se desprende la Gerencia de Recursos Humanos,

que a su vez está compuesta por seis instancias. En primer lugar, está la Oficina de Asistencia al Personal Ejecutivo, luego la Oficina de Consultoría y Modelos de Factor Humano y por último y no menos importantes, se encuentran el Departamento de Captación y Desarrollo del Factor Humano; Departamento de Relaciones del Factor Humano; Departamento de Nómina y Egresos; y, el Departamento de Beneficios Socioeconómicos, en el cual los pasantes estuvieron realizando su proceso.

A continuación, se describen brevemente las competencias de cada uno de departamentos y oficinas que integran la gerencia a fin de contextualizar la ubicación del departamento en referencia. Dicha información fue obtenida de la revisión del *Manual de Organización y Funciones - Gerencia de Recursos Humanos* (2005) del Banco Central de Venezuela.

En primer lugar, la Oficina de Asistencia al Personal Ejecutivo es responsable del cumplimiento de las normas aplicables a dicho personal y administra los programas de captación, conservación, desarrollo y seguridad social atinentes a dicho personal, conjuntamente con las unidades responsables de cada área, garantizando la confidencialidad de la información.

En cuanto a la Oficina de Consultoría y Modelos de Factor Humano le compete diseñar el marco de actuación de la gestión del factor humano, de manera coordinada y conjunta con las unidades de la Gerencia, en el marco de las normativas del Instituto y alineados con su misión, objetivos, principios y valores; centralizar la planificación y efectuar seguimiento sobre los resultados de la gestión del factor humano llevada a cabo, así como diseñar y administrar la estructura ocupacional, la política salarial, el desempeño del factor humano y los programas de cambio y clima organizacional, con la finalidad de brindar apoyo en la regulación y guía de la gestión estratégica y operativa del factor humano del BCV, y de disponer de información oportuna

acerca del estatus de la gestión en referencia para la rendición de cuenta institucional.

Entre los departamentos que integran la gerencia está el Departamento de Captación y Desarrollo del Factor Humano. Dicho departamento se encarga de proveer, formar y desarrollar el factor humano del BCV, en concordancia con la misión, objetivos, principios y valores del Instituto y de acuerdo con los lineamientos, políticas y planificación estratégica de personal, con la finalidad de contar con un personal altamente calificado sobre la base de sus competencias.

El Departamento de Relaciones del Factor Humano es responsable de mantener las relaciones laborales individuales y colectivas dentro del BCV siguiendo las normativas legales e institucionales relacionadas con la materia, administrar la convención colectiva, mantener y preservar los expedientes de los trabajadores del Instituto y lo conducente a la aplicación del régimen disciplinario, a los fines de evitar y solucionar conflictos y contribuir a la paz laboral en el Instituto en términos de equidad, justicia e igualdad.

Con relación a las competencias que asume el Departamento de Nómina y Egresos están las de analizar, calcular y ejecutar de manera oportuna las remuneraciones del personal del Instituto, así como gestionar sus egresos, en el marco de las disposiciones legales y las normativas internas del Banco Central de Venezuela, con el fin de honrar los compromisos de remuneraciones establecidos entre el BCV y su personal hasta la finalización de la relación laboral y materializar el pago oportuno de los recursos ante los organismos rectores del Estado en materia laboral.

Por último, el Departamento de Beneficios Socioeconómicos se le dará un tratamiento detallado en los siguientes apartados del informe, por ser el departamento donde se desarrollaron las pasantías profesionales.

Departamento de Beneficios Socioeconómicos

El Departamento de Beneficios Socioeconómicos según información suministrada por Banco Central de Venezuela (2014), corresponde al nivel de “apoyo a la gestión”, encargado de administrar y proveer los recursos requeridos para el funcionamiento del Instituto, en especial de sus áreas sustantivas. Actúa bajo los lineamientos institucionales relacionados con “Factor Humano”, el cual se propone desarrollar esquemas de formación-entrenamiento desde la ética y la conciencia social del personal, y consolidar la mejora continua de las condiciones sociales, económicas, laborales y sanitarias del personal. Bajo estas premisas y orientación le corresponde:

- Garantizar los derechos laborales consagrados en la Constitución de la República y las leyes.
- Procurar las condiciones de seguridad y salud laboral de las trabajadoras y los trabajadores, y el cumplimiento de las medidas que sobre esta materia establezca la normativa.
- Fomentar la utilización del tiempo libre, descanso y turismo social dirigidos a las trabajadoras y los trabajadores del BCV.
- Dirigir acciones destinadas al desarrollo humano, ético y profesional del bancentralista en un ambiente de bienestar social.
- Impulsar la superación y mejoramiento de la capacitación, actualización y el aprovechamiento de la experticia en los diferentes niveles.
- Realizar el seguimiento de las tendencias y mejoras prácticas para la adaptación continua del modelo de gestión del factor humano y la consideración de nuevas modalidades de trabajo.

A continuación, se presentará información concerniente a la estructura organizativa, propósito y las funciones del Departamento de Beneficios Socioeconómicos, contemplada en el *Manual de Organización y Funciones - Gerencia de Recursos Humanos* (2005) del Banco Central de Venezuela.

Propósito del Departamento de Beneficios Socioeconómicos

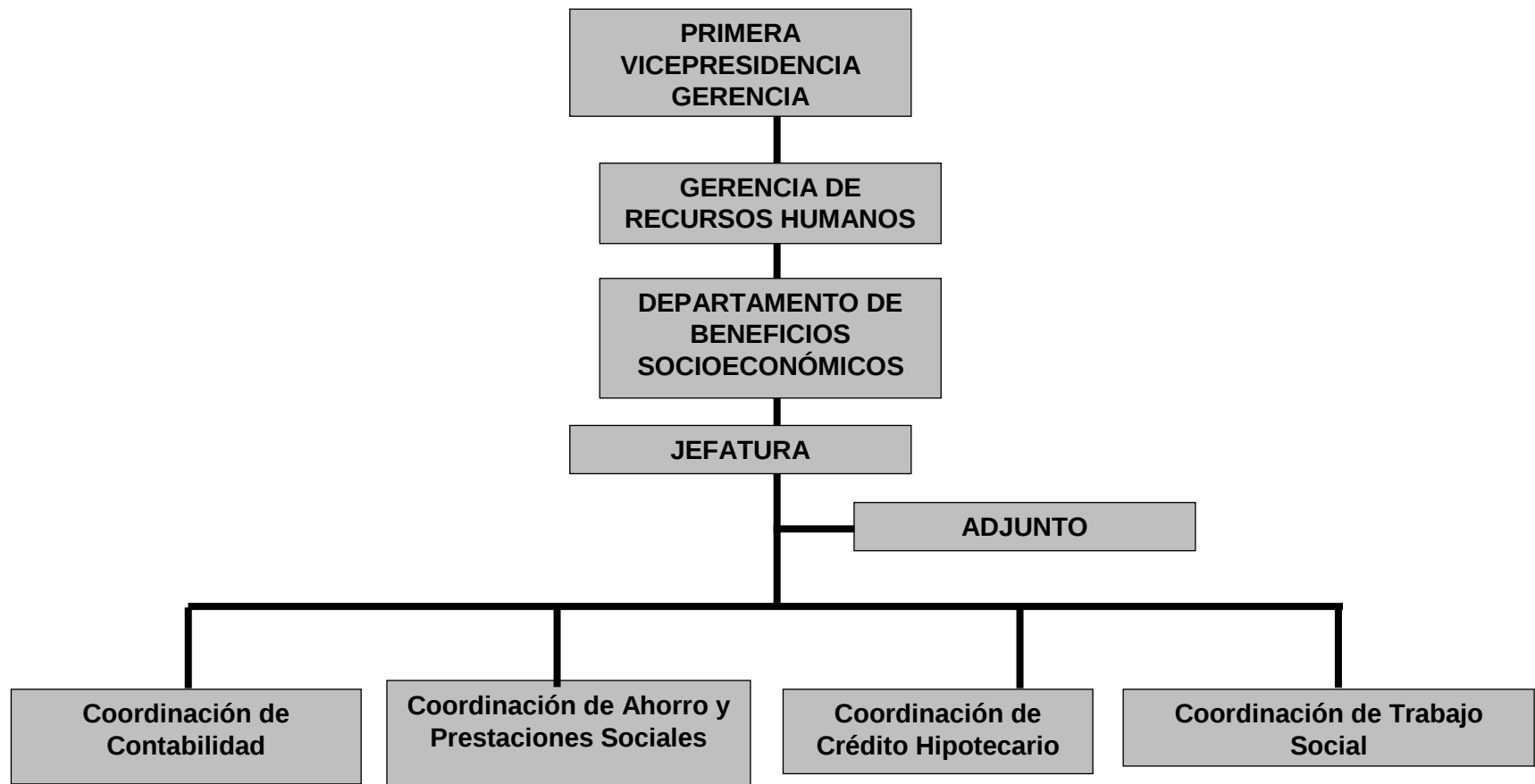
Gestionar los beneficios socioeconómicos del personal Banco Central de Venezuela, hacer efectiva su entrega, así como efectuar el seguimiento y

control correspondiente, de conformidad con las políticas, lineamientos y normativas institucionales, con la finalidad de coadyuvar en la mejora de las condiciones de calidad de vida y seguridad social de los trabajadores del Instituto y sus familiares calificados.

Funciones del Departamento de Beneficios Socioeconómicos

1. Efectuar la programación financiera requerida de las necesidades de erogación de gastos de los fondos socioeconómicos en un período determinado, con el objeto de asegurar la disponibilidad de los recursos que serán necesarios para suministrar los beneficios socioeconómicos a los trabajadores del Instituto.
2. Evaluar las solicitudes de beneficios socioeconómicos efectuadas por el personal del Banco Central de Venezuela, conforme a los requisitos y normas establecidas, y considerado el aspecto legal, social y financiero según sea el caso, con el fin de determinar la procedencia del requerimiento, obtener el aprovechamiento de las instancias correspondientes e indicar la tramitación administrativa respectiva.
3. Realizar los trámites administrativos establecidos para otorgar beneficios socioeconómicos según sea el caso y efectuar el registro contable correspondiente, con el fin de suministrar efectivamente el beneficio socioeconómico aprobado para el personal del instituto.
4. Efectuar seguimiento de aquellos beneficios socioeconómicos que presentan condiciones especiales, así como realizar préstamos otorgados, a fin de verificar el uso dado a los beneficios socioeconómicos suministrados y asegurar la recuperación de los recursos financiados.
5. Verificar y analizar los registros contables de las operaciones realizadas contra los fondos socioeconómicos del instituto, consolidar y registrar la información contable y efectuar el control correspondiente, con la finalidad de mantener y conocer en forma centralizada y detallada los movimientos contables asociados con la gestión de los fondos socioeconómicos del Banco Central de Venezuela.
6. Efectuar el seguimiento y control sobre el comportamiento del Banco Central de Venezuela y determinar su situación financiera, con el fin de estipular los excedentes de recursos de los fondos que serán invertidos y conocer detalladamente la información estadística financiera de la gestión de dichos fondos socioeconómicos.

Estructura Organizativa Funcional del Departamento de Beneficios Socioeconómicos



Estructura Organizativa Funcional del Departamento de Beneficios Socioeconómicos. Tomado de Tomado de *Manual de Organización y Funciones - Gerencia de Recursos Humanos* (2005) del Banco Central de Venezuela

Coordinación de Trabajo Social

La información que a continuación se presenta fue suministrada por la encargada de la Coordinación de Trabajo Social licenciada Daylis Millán.

Objetivo de la Coordinación de Trabajo Social

Administrar los beneficios socioeconómicos establecidos en el Banco Central de Venezuela de conformidad con las políticas, lineamientos y normativas institucionales, con la finalidad de coadyuvar en la mejora de las condiciones de calidad de vida y seguridad social de los trabajadores activos, contratados y jubilados del Instituto, sus familiares ascendentes y descendientes directos y sus familiares calificados.

Responsabilidad Técnica de la Coordinación de Trabajo Social

Entre las responsabilidades técnicas que tiene la Coordinación de Trabajo Social, se encuentran los beneficios y apoyos económicos dirigidos a los trabajadores direccionados a las áreas de salud, educación, vivienda y dotaciones de uniformes, siendo un total de diez beneficios y ayudas económicas que administra la Coordinación. A continuación, se muestra una breve referencia de los programas y su principal objetivo. Cabe destacar, que no fue posible una mayor descripción de este apartado, dadas las reservas de la información institucional confidencial o del tratamiento reservado, que fueron extensivas al equipo de pasantes:

Beneficio de Educación Especial. Beneficio que favorece a los empleados fijos y contratados, obreros y jubilados del Banco Central de Venezuela que tienen hijos e hijas cursando Educación Especial. Dicho beneficio es pagado directamente a los Centros de Educación Integral a los que asisten sus hijos e hijas.

No existen limitantes en cuanto a la edad, el único requisito es estar inscrito en algún tipo de centro educativo o de capacitación. Actualmente tiene 14 beneficiarios.

Asignación por Estudios. Beneficio que favorece a los empleados fijos, jubilados y sobrevivientes del Banco Central de Venezuela con hijos e hijas en edades comprendidas entre 6 y 26 años de edad que se encuentren cursando estudios formales.

Asignación por Estudios (Educación Especial). Beneficio que favorece a los empleados fijos, jubilados y sobrevivientes del Banco Central de Venezuela con hijos e hijas con alguna condición especial. En caso de percibir esta asignación económica el trabajador o jubilado no podrá optar por el Beneficio de Educación Especial descrito anteriormente.

Matrícula de Educación Formal. Beneficio que favorece a los empleados, jubilados y sobrevivientes del Banco Central de Venezuela con el pago de las matrículas de Educación Formal de sus hijos e hijas comprendidos entre las edades de 6 a 26 años.

Matrícula de Educación Especial. Beneficio que favorece a los empleados, jubilados y sobrevivientes del Banco Central de Venezuela con el pago de las matrículas de los Centros de Educación Integral a los que asisten sus hijos e hijas. Dicho beneficio no tiene límite de edad. No obstante, los hijos e hijas de los trabajadores deben estar cursando estudios.

Textos y Útiles (Educación Formal y Educación Especial). Beneficio que favorece a los empleados, jubilados y sobrevivientes del Banco Central de Venezuela con una asignación para el pago de textos y útiles escolares de sus hijos e hijas.

Pensión de Sobrevivientes. Beneficio que favorece a los sobrevivientes del Banco Central de Venezuela. El término sobrevivientes se refiere a las personas que son familiares calificados de algún trabajador o jubilado del Banco Central de Venezuela fallecido. A dichos familiares se les paga hasta un 80% de la pensión por jubilación. En el caso del que

trabajador no estuviese jubilado aun, debe tener al menos 15 años laborando en el Banco Central de Venezuela para que sus familiares puedan optar por la Pensión de Sobrevivientes.

Apoyos Económicos del Personal del BCV. Apoyo que favorece a empleados fijos, contratados, jubilados, sobrevivientes y familiares calificados según sea el caso. Corresponde a situaciones de carácter excepcional y de extrema necesidad, principalmente en casos de salud, en aquellos casos en que el monto de algún tipo de procedimiento médico, exceda el monto de cobertura del HCM del Banco Central de Venezuela.

Dotación de Uniformes del Personal. Dicho beneficio se rige de acuerdo a la *Descripción de Dotaciones y Periodicidad por Cargos para el Personal Empleado y los Miembros del Cuerpo de Protección y Custodia* y la *Convención Colectiva de Trabajo del Personal Obrero del BCV*. Este beneficio está dirigido a empleados y obreros del Banco Central de Venezuela.

Beneficio de Educación Inicial. Beneficio que favorece a los empleados fijos y contratados, obreros y jubilados del Banco Central de Venezuela que tienen hijos e hijas cursando Educación Inicial. Dicho beneficio es pagado directamente a los Centros de Educación Inicial a los que asisten sus hijos e hijas, no obstante también puede ser reembolsado a los trabajadores.

Equipo Técnico y de Apoyo de la Coordinación de Trabajo Social

La Coordinación de Trabajo Social cuenta con un personal calificado de diferentes disciplinas principalmente en el área social y administrativa. Actualmente, la Coordinación cuenta con seis (6) profesionales incluida la coordinadora del área y un (1) personal secretarial. A continuación, se describirá brevemente los cargos que ocupan dichos profesionales a partir de la entrevista personal realizada a D. Millán, Coordinadora de la Coordinación

de Trabajo Social, (junio 01, 2016). Cabe hacer la salvedad, que no tuvimos acceso al Manual Descriptivo de Cargos, por las reservas de información ya mencionadas, pese a que este tipo de documentos suelen ser de carácter público y de consulta abierta:

Analista de Personal III. Cargo de la actual Coordinadora Encargada de la Coordinación de Trabajo Social, socióloga Dailys Millán. Su labor consiste en supervisar el desenvolvimiento de los profesionales que están a su cargo y la administración de los beneficios socioeconómicos dirigidos a los trabajadores, trabajadoras y jubilados del Banco Central de Venezuela. Es la conexión entre la Coordinación de Trabajo Social y las diferentes gerencias que trabajan en conjunto en la administración de los beneficios de los trabajadores y jubilados.

Trabajador Social III. Cargo que ejerce el licenciado en Trabajo Social Luis Rodil.

Trabajador Social II. Cargo que ejerce la licenciada en Trabajo Social Eylin Fernández.

Analista de Crédito I. Este cargo lo ocupa la licenciada en Sociología Vanessa Álvarez.

Las funciones de los cargos antes mencionados están referidas a atender, programar y controlar los requerimientos, dudas y/o solicitudes planteadas por los usuarios que acuden a la Coordinación, por medio de la planificación de la atención personalizada en los casos que así lo requieran, así como del análisis, evaluación y gestión de dichos requerimientos, con el propósito de coadyuvar con la respuesta y eficiente a las necesidades de los usuarios y de fortalecer la promoción del ejercicio del derecho a la participación de los mismos.

Por lo que se entiende que la Analista de Crédito I cumple con funciones que ejercen los trabajadores sociales, incluyendo funciones exclusivas de la carrera como lo es la realización de informes sociales, aspecto del cual haremos mención más adelante.

Contador I. Este cargo lo ocupa el contador público Joel González. Su labor está orientada al manejo contable de los recursos del Departamento de Beneficios Socioeconómicos dirigidos a los beneficios administrados por la coordinación, lleva la base de datos de los beneficiarios de la pensión de sobrevivientes; familiares directos de trabajadores del BCV que fallecieron, recibe los documentos de las personas que solicitan el Beneficio de Asignación por Estudios y se encarga de realizar las fe de vida para las personas de edad avanzada que perciben pensión de sobreviviente.

Coordinadora de Administración I. Este cargo de trabajo lo ocupa la licenciada en Administración de Empresas Biagnelis Mora. La misma está encargada de la dotación de uniformes al personal de *staff* del Banco Central de Venezuela e igualmente presta apoyo en la administración del Beneficio de Educación Inicial el cual apoya económicamente con los pagos de matrículas y mensualidades de los Centros de Educación Inicial, consistiendo este apoyo en la atención a los beneficiarios, actualización de base de datos de los trabajadores, compilación de documentos, redacción de documentos dirigidos a otros departamentos, entre otros

Coordinadora de Administración. Este cargo lo ocupa Cira Guevara, la cual según lo informado por la coordinadora del área es personal de apoyo. Bajo su responsabilidad está el Beneficio de Educación Inicial dirigido a los trabajadores fijos, contratados, obreros y jubilados. Aparte de sus funciones como coordinadora del beneficio le corresponde: atención a los beneficiarios, redacción de documentos dirigidos a otros departamentos y la actualización de base de datos de los trabajadores.

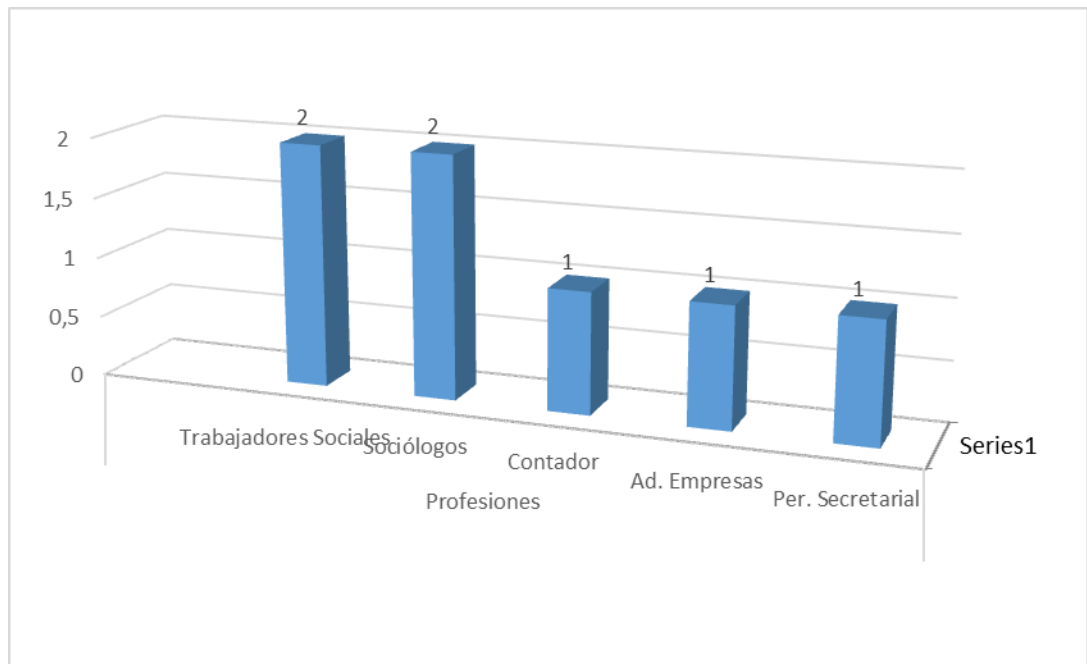


Gráfico 1 Equipo de Trabajo de la Coordinación de Trabajo Social

Nota. Datos obtenidos de la experiencia de los pasantes en el proceso de pasantías.

Gráfico elaborado por los pasantes.

CAPÍTULO II

SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Dada la importancia de la sistematización de experiencias y valorando al máximo las pasantías realizadas en el Banco Central de Venezuela, se incluye en el presente informe este desarrollo que permite mostrar y describir las vivencias y características contenidas en el proceso, desde nuestra óptica como pasantes y actores sustantivos del mismo. Así mismo, permite destacar los espacios de interrelación diversa con el equipo profesional y de apoyo asignado a la Coordinación, usuarios, la dinámica de trabajo y, finalmente, la reflexión sobre los procesos técnicos y valoración de los resultados obtenidos en nuestra experiencia.

La sistematización de la experiencia es definida como:

...aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas: los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo (Jara, 1998 p.4).

Barnechea, M; González, E y Morgan, M en *La sistematización como producción de conocimientos* (1992) la describe como un "proceso permanente y acumulativo de creación de conocimientos a partir de nuestra experiencia de intervención en una realidad social" (p.11).

Por su parte, la Asociación de Publicaciones Educativas (1991) le define como:

Proceso permanente, acumulativo, de creación de conocimientos a partir de nuestra experiencia de intervención en una realidad social; como un primer nivel de teorización sobre la práctica. En este sentido, la Sistematización representa un intento de articular teoría y práctica, lo cual nos pone ante el reto de desarrollar un lenguaje que exprese a un nivel conceptual toda la riqueza y la dinamicidad presentes en las prácticas de promoción (p.43).

La sistematización permite al trabajador social el tener y desarrollar una mirada crítica de la realidad, un espacio donde se encuentran la teoría y la

práctica, que permite no solo describir una experiencia sino que permite la producción de nuevos conocimientos.

Como parte del cierre del proceso académico los estudiantes del último año de la carrera de pregrado de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela, tienen la opción de realizar Pasantías Profesionales a fin de que permita a los estudiantes el analizar críticamente a la profesión en las diferentes áreas laborales, tomando en cuenta los retos de la realidad social.

Este proceso de pasantías profesionales es definido como un requisito académico electivo y selectivo, que puede realizarse en espacios tanto públicos como privados con la finalidad de permitir a los estudiantes el aprendizaje y desarrollo de los roles profesionales contemplados en el Proyecto Curricular (2014) de la Escuela de Trabajo Social, preparando al pasante en su profesión.

El proyecto curricular define las pasantías profesionales como:

(...) espacio académico del plan de estudios, dirigida a proponer al estudiante una experiencia práctica concreta en un sector del mercado ocupacional que le permita confrontar críticamente el espacio académico y el entorno institucional. Ello supone insertarse en procesos reales que exigen además de conocimientos, el desarrollo de habilidades y destrezas profesionales que posibiliten sintetizar su experiencia profesional en el área en la cual le correspondió actuar. (Proyecto de Reforma Curricular, 2004: 61).

Objetivos de las Pasantías Profesionales propuestos por la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela

Tal como lo menciona la *Normativa Interna de Pasantías* (2015), los objetivos que rigen este proceso son:

Objetivo General

Identificar y reconstruir en sus distintos campos o escenarios, las oportunidades de acción profesional del Trabajo Social mediante el alcance

de experiencias de trabajo – aprendizaje en espacios laborales públicos y privados.

Objetivos Específicos

- a. Aportar en la aprehensión y construcción de conocimientos específicos a partir de la experiencia.
- b. Contribuir mediante la reflexión y sistematización en el desarrollo teórico, metodológico, técnico y operativo del Trabajo Social a partir de la experiencia adquirida.
- c. Arribar a ciertas especificidades y generalizaciones vinculadas al espacio y niveles de actuación del Trabajador Social.
- d. Crear mecanismos y procedimientos idóneos y oportunos para comunicar y difundir conocimientos.

Objetivos Operativos

- a. Describir la forma cómo una experiencia particular es confrontada por los actores involucrados.
- b. Establecer lo general y particular de los fenómenos que se presentan en las diversas experiencias.
- c. Emplear los conocimientos obtenidos durante la formación académica para facilitar la comprensión de la experiencia vivencial.
- d. Operacionalizar la experiencia, unidad de análisis, con propuestas alternativas para el marco institucional.
- e. Definir espacios de interrelación Escuela – Institución – población objetivo.
- f. Reflexionar sobre los procesos técnicos y resultados obtenidos en la experiencia.

El tiempo mínimo de duración del proceso de pasantías requerido por la Escuela de Trabajo Social es de dieciséis semanas trescientos ochenta y cuatro horas académicas, por lo que la fecha de término formal fue el 23 de junio de 2016. No obstante, es importante destacar que se dedicaron aproximadamente diez horas más en la recolección del instrumento dentro del BCV, así como un proceso de dos semanas en la tabulación y análisis de la información recolectada.

Desarrollo de la Experiencia y los Procesos Vividos

Una de las primeras gestiones para valorar la posibilidad de ingresar bajo la figura de pasantes al Banco Central de Venezuela, se realizó a través de la solicitud formulada por nosotros mediante comunicación escrita dirigida y entregada al Departamento de Captación y Desarrollo del Factor Humano de la referida institución, en el mes de octubre 2015. Dicha solicitud fue gestionada después de cumplir con los requerimientos y el aval necesario por parte de la Escuela de Trabajo Social. Cabe destacar, que aunque la solicitud se consignó en el referido mes de octubre, el inicio se concretó el 29 de febrero de 2016, debido en parte a los procesos de suspensión de actividades universitarias que se suscitaron en forma reiterada hacia finales del año 2015.

La inquietud de realizar las pasantías en dicha institución surgió de uno los estudiantes del equipo actual, dada la importancia significativa de la institución dentro del desarrollo económico y social del país, así como a la imagen favorable de este escenario de desarrollo para el Trabajador Social. Esta iniciativa la hizo extensiva a otros dos compañeros de la Escuela, por lo que inicialmente el equipo quedó conformado por tres miembros. Ya casi al inicio del proceso una de ellas por razones personales no pudo concretar su participación, quedando integrado en forma definitiva por dos estudiantes.

Transcurrido cierto tiempo, el Departamento de Captación y Desarrollo del Factor Humano realizó el estudio correspondiente de las áreas de trabajo en las cuales podrían realizarse las pasantías profesionales. Culminado dicho estudio, ofrecieron a los pasantes las opciones de poder realizar sus pasantías en el Centro de Educación Inicial del BCV ubicado en la Alta Florida o en el Departamento de Beneficios Socioeconómicos, específicamente en la Coordinación de Trabajo Social, dependiente de la Gerencia de Recursos Humanos del Banco Central de Venezuela.

En el referido Departamento fueron acordados los días que asistiríamos al BCV, así como el horario a cumplir. El mismo quedó comprendido de lunes a jueves entre 8:00am y 2:00pm, con una hora adicional destinada al almuerzo contemplada de 11:00am a 12:00m. No obstante, dependiendo de la dinámica laboral, en algunas ocasiones fue necesario extender el horario de salida, por lo que se reportaba un número mayor de horas diarias a las inicialmente pautadas.

En esa misma instancia, se nos informó con respecto al código de vestimenta, el cual debía ser únicamente formal, a no ser por algún tipo de actividad extraordinaria que requiriera de otro tipo de vestimenta, también nos dieron un material informativo sobre el BCV, que contenía sus funciones y las normas de privacidad en cuanto a la información que se maneja dentro de la institución, es importante agregar que dicho material informativo fue firmado y entregado en dicho departamento, quedando como entendidos de las políticas del Banco Central de Venezuela.

Después de conocer varias características de lo que podría ser la inserción como pasantes en alguno de estos espacios, decidimos seleccionar al Departamento de Beneficios Socioeconómicos. Nos pareció de gran relevancia el área de Bienestar laboral en la cual estaríamos realizando las pasantías, debido a que en ninguno de los procesos prácticos vivenciados por nosotros dentro de la Escuela de Trabajo Social, habíamos tenido algún tipo de experiencia similar. Otro de los aspectos importantes fue la ubicación y el fácil acceso al BCV, en comparación con el Centro de Educación Inicial.

Dentro de las expectativas existentes se encontraban el conocer la acción profesional del Trabajador Social en el escenario del Bienestar Laboral, máxime en una institución con características como las que definen la actuación del BCV y por la conocida imagen de prestigio que acompaña a sus profesionales.

El primer acercamiento fue un recorrido realizado por las instalaciones del Banco Central de Venezuela, bajo el acompañamiento del licenciado

Kevin Salazar, jefe del Departamento de Captación. La primera impresión obtenida sobre el BCV fue muy positiva, principalmente sobre su organización institucional, la amplitud y limpieza de los espacios; los cuales estaban en pulcritud total, el riguroso cuidado de la seguridad, la ventilación e iluminación adecuada, la dotación y el código de vestimenta de los trabajadores y trabajadoras; algunos con uniformes y otros vestidos de manera formal.

En dicho recorrido pudimos conocer parte de los espacios más significativos del Banco, como el área de la exposición numismática del BCV. En esta pudimos observar el desarrollo histórico de la moneda venezolana y algunas prendas personales del Libertador Simón Bolívar. También conocimos los espacios comunes del BCV, incluyendo el comedor. Al acceder al mismo, nos fueron dadas las instrucciones del uso de dicho servicio y sus horarios. El recorrido concluyó en el Departamento de Beneficios Socioeconómicos y posteriormente en la Coordinación de Trabajo Social.

En el Departamento de Beneficios Socioeconómicos se hizo contacto con el Jefe del mismo, licenciado Manuel Perdomo, quien nos acompañó en el recorrido por esa instancia hasta presentarnos a la tutora institucional y encargada de la Coordinación de Trabajo Social, licenciada Daylis Millán³.

En nuestro primer acercamiento se mostró amable y receptiva al proceso de pasantías, valorando los aportes que podíamos dejar en la institución. En ese momento nos presentamos y tuvimos la oportunidad de transmitir nuestro interés y disposición por realizar un buen trabajo. Bajo su conducción pudimos conocer al equipo de trabajo, el cual nos pareció un equipo organizado y con una buena relación afectiva entre ellos. Impresión que pusimos validar como correcta en el transcurso de nuestra permanencia durante todo el proceso. También se pudo obtener información de interés

³ Licenciada en Sociología egresada de la Universidad Central de Venezuela.

sobre los beneficios que corresponden al área, como información vital a lo largo de nuestra estadía como pasantes.

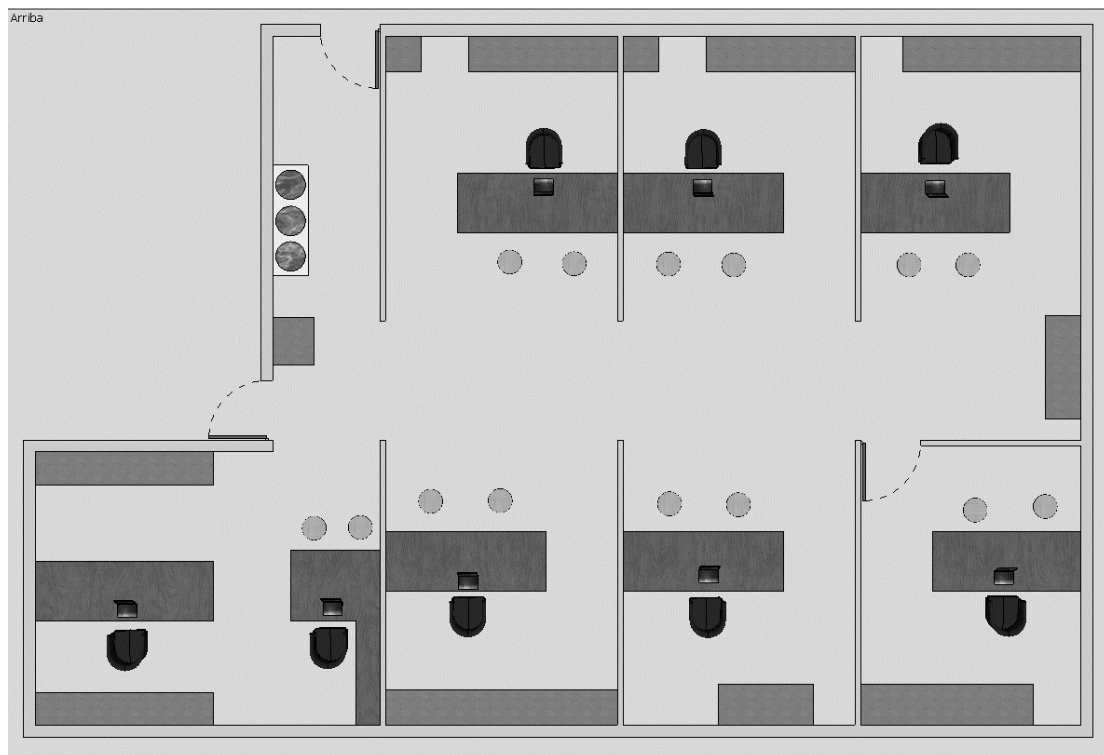
En forma simultánea se realizó el estudio de factibilidad por parte de la tutora académica Arelis Ramírez, mediante el cual se pudo comprobar que el espacio era adecuado para el cumplimiento de los objetivos académicos y profesionales del proceso de pasantías.

Se realizó una primera reunión entre la tutora académica y la Lic. Dailys Millán, coordinadora del área antes descrita, la cual se llevó a cabo en el piso 10 de la Torre Financiera del Banco Central de Venezuela. Posteriormente, durante el proceso de pasantías se establecieron dos reuniones más entre las tutoras a fin de tratar aspectos relacionados con la inserción de los pasantes, correspondiéndonos en uno de esos intercambios realizar la presentación de los avances del proceso, así como exponer ante la coordinación las actividades realizadas y en proceso de ejecución. Esto supuso la organización de la información y el diseño del material de apoyo a utilizar, ya que se entregó un resumen del mismo a las dos tutoras y se hizo una presentación bajo un ambiente de intercambio opinático sobre dichos avances.



Espacios de la Coordinación de Trabajo Social del BCV. Julio 2016.

En la imagen superior se observa el cubículo donde estuvieron los pasantes realizando las diferentes actividades de apoyo en la Coordinación de Trabajo Social. Dicho espacio estaba ordenado y limpio, dotado de una computadora y de los materiales de oficina necesarios para las actividades a realizar. En las imágenes observadas en la parte inferior se pueden visualizar los espacios que conforman la coordinación, desde la entrada (imagen inferior derecha) y el pasillo (imagen inferior izquierda).



Croquis de la Coordinación de Trabajo Social. Julio 2016.

En el croquis se pueden apreciar, los 7 cubículos con los que cuenta la Coordinación de Trabajo Social. Nosotros fuimos ubicados en cubículo superior derecho. Es importante destacar que la estructura abierta de la coordinación no favorece y limita la privacidad para la atención de algunos trabajadores, como se aprecia en el croquis solo 1 cubículo de los 7 cuenta con puerta.

Es importante resaltar los objetivos institucionales de la pasantía referente a nuestra presencia en el Departamento de Beneficios Socioeconómicos.

Objetivos Institucionales:

- Apoyar al personal del Departamento de Beneficios Socioeconómicos del Banco Central de Venezuela en sus diferentes actividades relacionadas con la administración de los beneficios otorgados a los trabajadores del Instituto.
- Analizar alguno de los beneficios administrados por la Coordinación de Trabajo Social con la finalidad de conocer la

perspectiva de los beneficiarios y ofrecer posibles recomendaciones para su mejoramiento.

En las primeras dos semanas las actividades realizadas por nosotros fueron destinadas al reconocimiento de las áreas y de las actividades que allí se ejecutaban. Esto con el objetivo de familiarizarnos con la dinámica de la coordinación y precisar el área en la cual estaríamos específicamente prestando nuestros servicios. Así mismo, mientras se definía este aspecto, realizamos las tareas asignadas por la tutora institucional en las áreas de la Unidad de Contabilidad y la Coordinación de Trabajo Social propiamente.

Dichas tareas empezaron por un primer acercamiento. En el caso de la Unidad de Contabilidad pudieron conocerse los requisitos y procedimientos necesarios para los pagos de los beneficios otorgados a los trabajadores, mientras en que en la Coordinación de Trabajo Social se conoció todo lo referente al proceso de solicitudes, análisis de los beneficios y ayudas solicitadas por los trabajadores del BCV. Es importante mencionar que culminada la segunda semana de pasantías, nos concentramos en la Coordinación de Trabajo Social.

Así mismo, la inducción recibida en estas primeras semanas por parte de la licenciadas Yenny Romero (Unidad de Contabilidad) y Dailys Millán, se caracterizó por ser un proceso pertinente e interesante que permitió a los pasantes el dominio de la información relativa a: beneficios socioeconómicos administrados por la coordinación, interrelación con otros departamentos, requisitos para solicitar algún apoyo o beneficio socioeconómico, procedimientos administrativos para dichas solicitudes, documentos profesionales utilizados por la coordinación, ubicación de los expedientes del personal que ha solicitado algún apoyo, así como una breve inducción sobre los sistemas informáticos de apoyo al Departamento de Beneficios Socioeconómicos en la ejecución de las funciones relacionadas con pagos de los apoyos y programas que administran.

Durante dicho proceso nos sentimos algo nerviosos y ansiosos, principalmente por lo rigurosa que es la dinámica o normativa de trabajo en la institución. No obstante, con el transcurrir de los días pudimos sentir mayor confianza en cuanto a la dinámica hasta desenvolvernos con mayor tranquilidad en la coordinación. Consideramos que los temores iniciales calificaron dentro de la normalidad de exponerse a espacios novedosos con exigencias laborales, que ya planteaban un compromiso y efectos ante otros (los usuarios).

De manera detallada cabe destacar que las actividades realizadas por los pasantes en el proceso de inserción e inducción consistieron en:

- Análisis de 17 expedientes del personal donde se constataron las solicitudes de apoyo económico por parte de algunos trabajadores. En dichos expedientes se apreciaba el motivo de las solicitudes formuladas, así como la verificación de los soportes o requisitos protocolares y planillas de pagos correspondientes para ser procesados en el sistema. En caso contrario, procedía la verificación del motivo por el cual no se había otorgado el beneficio.
- Tramitación de 7 de pagos en el sistema correspondientes al apoyo económico y pólizas de vehículos en beneficio de los trabajadores del BCV. Al constatar el cumplimiento de los requisitos protocolares tramitábamos los pagos correspondientes para las diversas ayudas económicas. Dicha actividad se le reportaba a la licenciada Yenny Romero encargada de la Unidad de Contabilidad.
- Redacción de 9 cartas compromiso para los trabajadores que solicitaron apoyo económico como parte de los beneficios otorgados por el BCV. Dichas cartas compromiso estaban dirigidas a diferentes Centros de Salud y garantizaban el pago de excedentes o diferencias, por algún procedimiento médico.
- Redacción de 3 de las cartas de los trabajadores que recientemente solicitaron el apoyo económico de las pólizas de vehículos como parte de los beneficios otorgados. Por políticas de privacidad de la institución no se pudieron mostrar dichas cartas.

En este proceso inicial pudimos conocer no solo las actividades realizadas por la Coordinación de Trabajo Social, información utilizada para

el desarrollo del proceso de pasantías y posteriormente para redacción del capítulo alusivo al escenario institucional, sino también establecer adecuadas relaciones de trabajo con el equipo técnico de la coordinación, a través de un acercamiento favorable con los mismos y una comunicación fluida y respetuosa.

Luego del proceso de inserción se nos asignaron una serie de actividades desde la Coordinación de Trabajo Social. Las mismas estuvieron orientadas a brindar apoyo técnico y administrativo al Departamento de Beneficios Socioeconómicos del Banco Central de Venezuela. Las actividades más significativas realizadas en la Coordinación de Trabajo Social presentadas en orden cronológico fueron:

- Apoyo en la jornada de recolección de documentos para operativo especial de neumáticos realizado a los trabajadores del BCV. Dicha jornada fue organizada para apoyar la compra de neumáticos a precios accesibles y tuvo una duración de tres días. Durante este lapso fueron recolectaron por nosotros, 375 documentos. En dicha jornada se pudo tener un acercamiento significativo con los trabajadores del BCV donde pudimos observar más de cerca la dinámica institucional del banco. La jornada de recolección fue muy ordenada a pesar de la cantidad de trabajadores y jubilados que asistieron.
- Verificación y compilación de los documentos y pagos de los trabajadores que adquirieron los neumáticos durante el operativo. Se agruparon los documentos del personal y se constató a través de una lista los pagos realizados por los trabajadores. En esta actividad se verificaron y compilaron 975 procesos. Es importante destacar que fue una labor ardua por la cantidad de documentos existentes y la importancia de la misma.
- Compilación de 253 solicitudes y constancias estudiantiles de los hijos de los trabajadores del BCV para la asignación otorgada mensualmente. Los usuarios del beneficio asistían martes, miércoles y viernes de 1:30pm a 3:00pm a la Coordinación de Trabajo Social y sus solicitudes eran procesadas por alguno de los analistas y compiladas por nosotros según fuese necesario.
- Elaboración de 26 Informes Sociales, Puntos de Cuenta⁴ y Resumen de las Ayudas Económicas, otorgadas por el BCV. Dichos informes

⁴ Los modelos de puntos de cuenta no se pudieron obtener como anexos del presente informe, dadas las políticas de privacidad de la institución y reserva de información de ese tipo.

fueron requeridos en la solicitud de ayudas económicas dirigidas al pago de clínicas. Durante estas actividades la licenciada Eilyn Fernández estuvo acompañándonos e instruyéndonos. También se realizaron informes sociales para el otorgamiento de créditos hipotecarios para jubilados en situación calamitosa. Entendiendo por esta a los jubilados que por alguna eventualidad perdieron sus viviendas y se encuentran actualmente en situaciones económicamente delicadas. (Ver anexo: A y B)

- Compilación de 543 pagos mensuales a los Centros de Educación Inicial de los trabajadores del Banco Central de Venezuela. Dichas facturas eran recibidas y procesadas por los analistas y entregadas a nosotros para su compilación.
- Contabilidad de los uniformes solicitados por el personal de los trabajadores del BCV.
- Realización de cuadro descriptivo de las ayudas administradas por la coordinación. La coordinación no contaba con una descripción actualizada de los beneficios que administra actualmente, así que se realizó esta actividad y el producto fue entregado a los analistas de la Coordinación. Es importante destacar que dicha actividad estuvo bajo la dirección de la tutora institucional y nos ayudó a comprender con mayor profundidad los beneficios administrados por la coordinación.
- Registro de 246 documentos contenidos en los expedientes de cada beneficiario del pago a los Centros de Educación Inicial del período escolar 2014-2015, enviado posteriormente a Archivo Central. Dicha actividad también ocupó gran parte del tiempo de las pasantías profesionales.
- Registro de 145 documentos contenidos en los expedientes de cada beneficiario del pago a los Centros de Educación Inicial del período escolar 2015-2016, enviado posteriormente a Archivo Central.
- Registro en 273 expedientes de trabajadores del control de documentos recibidos (facturas y constancias de estudios) hasta el mes de junio del beneficio de educación inicial correspondiente al período escolar 2015-2016
- Registro de 30 trabajadores que se benefician del pago a los Centros de Educación Inicial y la asignación económica con hijos que tienen alguna condición especial.
- Compilación de 253 documentos de jubilados que reciben beneficios de asignación por estudios.
- Registro de 2 trabajadores en el censo de Plan Vacacional o Campamento 2016.

En dichas actividades contamos con el acompañamiento técnico de la licenciada en Trabajo Social Eilyn Fernández, la administradora Biagnelis Mora así como la Coordinadora Dailys Millán. No obstante, cada uno de los profesionales que allí laboran, ofrecieron un apoyo significativo en las actividades antes descritas. Dicho apoyo consistió en aclarar las dudas pertinentes en el proceso, acompañamiento y supervisión de actividades. Este marco de acompañamiento nos permitió aumentar nuestro nivel de seguridad y dominio de las actividades que correspondía ejecutar.

Cuadro 2. Actividades realizadas en el Banco Central de Venezuela y duración de las mismas

Actividades	Semanas															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Análisis de Expedientes	■															
Tramitación de Pagos de Pólizas		■														
Redacción de Cartas de Compromiso		■														
Apoyo en Jornada de Recolección y de Documentos de Operativo		■	■	■				■								
Verificación de Documentos y Pagos	■	■	■	■				■								
Compilación de Solicitudes y Constancias Estudiantiles			■	■				■	■	■	■	■	■	■		
Elaboración de Informes Sociales, Puntos de Cuentas y Resúmenes			■	■	■	■	■	■	■	■		■	■	■		
Compilación de Pagos Mensuales a Centros de Educación Inicial			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Contabilidad de Uniformes Solicitados			■	■				■								
Realización de Cuadro Descriptivo de Ayudas			■	■				■	■							
Registro de documentos relacionados al BEI			■	■					■	■	■	■	■	■		
Registro de trabajadores en plan vacacional			■	■								■	■	■		
Entrega y Recolección de Instrumentos			■	■								■	■	■	■	■

Nota. Datos tomados del Registro Diario de Actividades. Cuadro elaborado por los pasantes (septiembre 2016).

Como puede observarse la actividad a la que se dedicó mayor número de horas, fue a la realización de informes sociales, puntos de cuentas y resúmenes, con un total de nueve (9) semanas, seguida de la compilación de solicitudes y constancias estudiantiles; esto debido a que son las actividades dentro de la Coordinación de Trabajo Social que mayor demanda tienen.

Entre las actividades realizadas también fuimos invitados a un desayuno por parte del Departamento de Beneficios Socioeconómicos con todos los trabajadores que allí laboran, como parte de una práctica de compartir entre compañeros de trabajo y promover el intercambio relacional más allá de las funciones de cada uno. En ese momento nos sentimos honrados y agradados por haber sido invitados e incorporados a dicha actividad que se realizó en una de las salas de reunión del BCV.

En cuanto a la dinámica de trabajo, pudimos apreciar que el personal adscrito a la Coordinación, atendió la normativa que rige su trabajo diario, en cuanto a horario, uniforme, permanencia en su sitio de trabajo, trato dispensado a los compañeros de oficina y usuarios, uso adecuado de los recursos, organización y planificación de actividades, reportes y acatamiento de los niveles de autoridad, entre otros.

Como profesionales nos sentimos a gusto con las actividades realizadas antes descritas, tanto con las actividades técnicas (realización de informes sociales, análisis de las solicitudes) como con las actividades operativas y administrativas (recolección de documentos, verificación de solicitudes y facturas, realización de registros).

Dichas actividades fortalecieron el perfil formativo en cada uno de nosotros como trabajadores sociales, en la medida que fue posible comprender no solo las funciones técnicas enseñadas en el transcurrir de la carrera, sino las competencias operativas que ayudan a un mejor desenvolvimiento y orden en el área laboral.

Para el control de las actividades y de las horas cumplidas de acuerdo a lo requerido por la Escuela de Trabajo Social se contó con un registro firmado por la tutora institucional y, enviado y reportado a la tutora académica al final de cada semana (ver anexo C y D). Los días viernes eran tomados para realización y envío de dicho control de actividades.

Una vez conocida la dinámica de la coordinación, así como sus expectativas de apoyo profesional, aunado a los intereses académicos, propusimos a las tutoras académica e institucional, llevar a cabo una investigación que fuese de gran ayuda y pertinencia para ambas partes.

Inicialmente, dicha propuesta estaba dirigida al análisis de los diversos beneficios que administra la coordinación. No obstante, por limitaciones de tiempo y de recursos humanos la tutora institucional sugirió analizar uno solo de los beneficios, por lo que la propuesta se centró en la valoración del beneficio socioeconómico de Educación Inicial, desde la óptica de los trabajadores beneficiarios en el período escolar 2015-2016. La razón por lo que decidimos centrarnos en este beneficio parte del hecho de que es uno de los beneficios más solicitados por los trabajadores y estuvimos gran tiempo del proceso de pasantías prestando apoyo en las actividades relacionadas con el mismo.

Durante el tiempo de pasantías pudimos prestar apoyo en la administración de dicho beneficio, percibiendo que tiene una gran cantidad de trabajadores atendidos. También se pudo observar, el trato por parte de las analistas a los usuarios caracterizado por la cortesía y el respeto, atendiendo las dudas presentadas y dando las instrucciones necesarias. Así mismo, conocimos que el procesamiento de información era manual, por lo que normalmente las analistas estaban constantemente ocupadas en dichas tareas.

La capacidad operativa permitía atender máximo dos personas en la oficina destinada para tal beneficio. Cuando se excedía el número de personas en la oficina, las mismas se mantenían en sala de espera ubicada

al entrar al Departamento. No se pudieron obtener registros fotográficos del área, debido a las políticas de seguridad en el BCV, por estar aledaña a una puerta de acceso.

Aprobada la sugerencia de analizar la valoración del beneficio socioeconómico de Educación Inicial, decidimos empezar a desarrollar los parámetros de la investigación bajo la guía de la tutora institucional y académica, sin dejar de realizar las otras actividades asignadas en la Coordinación de Trabajo Social. Ya establecidos los parámetros de la investigación como objetivos y metodología se procedió a la realización del instrumento dirigido a los beneficiarios.

Se entregó un diseño preliminar del cuestionario a las tutoras, para las respectivas correcciones y sugerencias y con base sus propuestas, se ajustó la extensión, se mejoró la formulación de algunas preguntas y se reorganizó el orden previsto.

Como proceso previo a la entrega del cuestionario dirigido a los trabajadores, se realizaron contactos telefónicos con estos a fin de informar acerca de la investigación y del instrumento que les sería entregado. Dicho instrumento fue remitido vía por correo electrónico y posteriormente recogido en cada uno de los puestos de trabajo, a excepción de un grupo de 32 trabajadores que prefirieron regresarlo vía correo, para facilitar el acceso a su instrumento sin necesidad del traslado de sus puestos de trabajo. En su mayoría, actuaron de manera cortés, cordial e interesados en que se estuviese adelantando esta iniciativa.

Para el proceso de recolección de los instrumentos, se efectuó un recorrido por cada uno de los espacios del BCV en los que se encontraban los trabajadores que integraron el estudio, fue de gran ayuda contar con el carnet de pasantes para poder ingresar a todos estos espacios en el BCV.

Las limitaciones presentadas durante este proceso de investigación que no permitieron encuestar a la totalidad de la muestra fueron: (a) trabajadores que se encontraban de vacaciones; (b) trabajadores que

realizaban trabajos de campo fuera de la institución; (c) difícil ubicación a los trabajadores que habían sido rotados de sus puestos de trabajos; y en menor grado (d) resistencia personal por no tener claro hasta dónde podían llegar debido al carácter de privacidad del BCV.

Al inicio tres trabajadores no se sintieron a gusto con el cuestionario ya que no están acostumbrados a recibir encuestas por parte de pasantes universitarios, aunado a que por nuestra inexperiencia en cuanto a la dinámica de estas instituciones gubernamentales y a que no nos fue suministrada una cuenta de correo institucional, algunos de los cuestionarios fueron remitidos desde nuestros correos personales. Conocida esta situación se les explicó personalmente en qué consistía la investigación y nuestro papel como pasantes en la Coordinación de Trabajo Social, de igual manera la coordinación también aclaró esto con dichos trabajadores, logrando solventarse el malentendido o resistencia inicial sin mayores dificultades.

De alguna manera, esto incidió en la necesidad de utilizar dos semanas adicionales a las pautadas para la entrega y recolección de los instrumentos, no contempladas en el cronograma inicial (ver anexo E). Una vez alcanzada la fecha formal de culminación de pasantías (23 de junio de 2016), fue necesario asistir una semana más a las instalaciones del BCV.

Nuestro proceso de pasantías culminó con la recolección de los datos necesarios para la investigación planteada. Durante estas semanas de recolección de los instrumentos cesamos las actividades de apoyo a la coordinación y nos dedicamos única y exclusivamente a este proceso.

Posteriormente, pudimos despedirnos de todos los trabajadores de la Coordinación de Trabajo Social, los cuales mostraron su agradecimiento por nuestra labor en la Coordinación, quedando establecidos lazos de comunicación y afecto en sentido recíproco, en especial con las licenciadas Eilyn Fernández y Biagnelis Mora.

Culminado el proceso de pasantías, es importante precisar las reflexiones, limitaciones y bondades percibidas en dicho proceso.

Reflexiones

Entre los aspectos más relevantes en este proceso de pasantías, resaltan la importancia del trabajo en equipo, el poder compartir con otros profesionales del área social, los conocimientos sobre el ejercicio profesional dentro del ámbito laboral, principalmente referidos a la importancia del cumplimiento de los objetivos planteados por la coordinación y la mirada de valoración por parte del trabajador social a los trabajadores de la institución y sus necesidades, el apoyo del BCV en el proceso de aprendizaje, aunado al acompañamiento de las tutoras en la realización de las actividades realizadas e informe final, permitiendo esto una importante visión laboral en la que se considera al Bienestar como un aspecto fundamental para elevar la calidad de vida de las personas, lo que nos ha permitido valorar estos aspectos.

En atención a lo expuesto, podemos precisar que el proceso de pasantías profesionales cumplió con las expectativas con las que ingresamos al BCV, las cuales se centraban en conocer la acción profesional del Trabajador Social en el escenario del Bienestar Laboral, efectuar aportes al área, integrarnos a una dinámica laboral de trabajo interesante y realizar un proceso de pasantías agradable que reportara grandes satisfacciones y aprendizajes.

Sobre el ejercicio profesional del trabajador social en el ámbito del Bienestar Laboral en el BCV se pudo observar que entre otras funciones, este participa en el diseño, organización, ejecución y control de planes, programas y proyectos de bienestar social para empleados y pensionados de acuerdo con las normas vigentes. También genera espacios de apoyo y asesoría hacia los trabajadores, hace seguimiento a situaciones laborales o personales de algunos trabajadores, atiende de forma personal y telefónica los requerimientos e inquietudes de los trabajadores y pensionados, participa en actividades y operativos que contribuyen al bienestar y desarrollo de los

empleados y a la creación de un entorno favorable para el crecimiento de la institución.

El trabajador social en el BCV requiere del manejo de una serie de conocimientos, y desarrollo de habilidades y destrezas que le permitan: manejo de herramientas informáticas, redacción y análisis de documentos profesionales, técnicas de realización de entrevistas, diseño de proyectos de investigación, capacidad para entablar procesos de comunicación efectiva, técnicas de valoración de calidad de un servicio, técnicas de conducción de reuniones y uso óptimo del tiempo, registro en formatos administrativos de las estadísticas de atención, organización y planificación, técnicas y metodología de abordaje, competencias genéricas como comunicación, orientación a resultados y logros, creatividad, iniciativa, orientación al servicio, entre otras. Agregando que el mismo debe conocer los procedimientos técnicos e instrumental profesional: formatos, lineamientos y normativa interna, la realización del informe social y formatos de solicitud de beneficios.

En cuanto a los procesos técnicos que se llevan a cabo, pudimos observar que la elaboración de los informes sociales –tal vez debido a la dinámica institucional, cantidad de casos o exigencias mínimas del proceso– no contemplaba la realización de un análisis profundo de las situaciones expuestas, por lo que la atención profesional en ocasiones, podría dar la impresión del acatamiento a un trámite formal sin mayor profundidad en su elaboración. También se pudo observar que el diseño del informe social no ha tenido grandes cambios desde hace 15 años atrás, guarda el mismo formato en cuanto a la información solicitada y al análisis realizado, suponemos se debe también a la dinámica institucional.

La visita al medio íntimo familiar o entrevista a nivel del hogar solo se efectuaba en aquellos casos de solicitudes de los jubilados, del resto todas las entrevistas se realizaban en la oficina. Este aspecto nos llamó la atención ya que a excepción de los casos de solicitud de créditos hipotecarios a

jubilados, donde el proceso técnico de elaboración era de alta exigencia o requerimientos técnicos, los otros se centraban en el registro de información básica sin mayores niveles de exigencia ni validación.

También es importante destacar que dentro de la Coordinación los informes sociales requeridos para dar seguimiento y analizar los casos de ayudas económicas solicitadas, son realizados no solo por los trabajadores sociales, sino también por sociólogos, aun cuando en la *Ley de Ejercicio del Trabajo Social* (2008) en su artículo 8 establece que “Las trabajadoras sociales y los trabajadores sociales, son los únicos facultados para elaborar y firmar los informes sociales, al igual que sus dictámenes y propuestas de acuerdo con lo dispuesto en esta Ley y su Reglamento”.

Tal vez esto se deba a que durante mucho tiempo la profesión estuvo sin ese instrumento normativo, con una amplia permisología en cada espacio institucional para asignar funciones similares o iguales, sin considerar la profesión de base o pregrado. Al ser aprobada la ley, pero aun encontrándose el gremio en proceso de conformación de su instancia representativa (Colegio de Trabajadores Sociales), el seguimiento de esta normativa ha sido difícil y lenta. A futuro no muy lejano queda este reto profesional y probablemente deban realizarse los ajustes de rigor.

Limitaciones y Bondades

Durante el proceso de pasantías en el BCV estuvieron presentes algunas limitaciones:

Trabajadores no encontrados. Corresponde a aquellos trabajadores que no se pudieron encontrar durante el proceso de entrega y recolección de los instrumentos.

Resistencia ante el instrumento. Expresión inicial de algunos trabajadores que debido al carácter de privacidad del BCV no se sintieron a gusto con el cuestionario.

Uso limitado de la información. Restricciones a la toma de fotografías, acceso a manuales institucionales y a la incorporación de datos de interés en el informe de pasantías por políticas de privacidad.

El tiempo. Debido al poco tiempo no se pudo realizar el estudio de todos los beneficios que administra la coordinación.

Por encima de dichas limitaciones existieron diferentes bondades en el escenario institucional, las cuales facilitaron el proceso de pasantías en el BCV. Dichas bondades fueron:

Apoyo técnico y orientación. En cada una de las actividades realizadas pudo contarse con el acompañamiento técnico de los profesionales allí presentes, atendiendo a las dudas existentes e impartiendo las orientaciones operativas necesarias para realizar dichas actividades en forma efectiva.

Ambiente de trabajo agradable y receptivo. Dentro de la Coordinación de Trabajo Social la dinámica de trabajo se mantuvo dentro de los márgenes del respeto, la comprensión, la confianza, la valoración del aporte y de ayuda mutua.

Oportunidades para el intercambio profesional. Pudimos relacionarnos y aprender con trabajadores sociales y profesionales de otras áreas que hacen vida en la coordinación, tales como: sociólogos, administradores y contadores.

Oportunidades para valorar la dinámica laboral. Corresponde al cumplimiento del horario y las normativas internas (vestuario, trato, uso de los equipos, relaciones y comunicación organizacional) entre otros.

Opciones para aplicabilidad de conocimientos. Se pusieron en práctica los conocimientos obtenidos durante el proceso de pasantías y los conocimientos obtenidos en el devenir de nuestra formación en la carrera de Trabajo Social.

Aportes para optimizar un beneficio a los trabajadores. Poder sugerir recomendaciones para el mejoramiento de los beneficios administrados por la coordinación.

Apoyo económico en las áreas de alimentación e incentivo económico. Se contó con el servicio del comedor durante todo el proceso de pasantías y recibimos un incentivo económico al finalizar el proceso por parte del BCV.

Dotación de insumos requeridos. Fueron facilitados todos los materiales electrónicos (teléfonos, computadoras, impresoras) y de oficina necesarios durante el proceso de pasantías para la realización de las actividades. También se nos entregó una credencial como pasantes del BCV.

Espacios adecuados para la realización de las actividades. Se nos asignó un cubículo amplio, cómodo y dotado de los materiales necesarios (engrapadoras, clips, lapiceros, carpetas, hojas, sobres).

Las bondades durante el proceso de pasantías también están relacionadas a las competencias puestas en práctica durante dicho proceso. En parte estas competencias están referidas al proceso de estudio en la carrera de Trabajo Social. En la siguiente sección se presentan los conocimientos aplicados.

Trabajo Social y Gerencia de la Política Social. Los conocimientos relativos a metodologías de abordaje en Trabajo Social; permitiéndonos una visión holística de las realidades vividas y las necesidades manifestadas por los trabajadores del BCV. Así mismo, la realización de documentos profesionales como el informe social, que supone la entrevista profesional, la observación y el registro de la información con carácter técnico. En cuanto a la gerencia de la política social, destacó el uso de lo relativo a la evaluación de programas y estrategias y herramientas para evaluación del contexto.

Informática para las Ciencias Sociales y Aplicaciones Estadísticas. Se emplearon las habilidades en el uso de herramientas informáticas como el manejo de programas como Excel que permitió plasmar

los resultados obtenidos para su posterior análisis, así como el apoyo de este en el procesamiento de los instrumentos aplicados y la realización de gráficos. En materia de aplicación estadística se utilizaron los aprendizajes asociados a la estadística descriptiva requerida para el análisis de los datos primarios recolectados. En cuanto a los conocimientos propios de la estadística descriptiva se utilizaron medidas de tendencia central como la moda, la mediana, la media, entre otros, favoreciendo al análisis general de los resultados obtenidos.

Taller de Investigación. Durante el ejercicio del rol de investigador social, fue requerido el aprendizaje asociado a la formulación de un proyecto de investigación con todas sus aristas e implicaciones, así como la aplicabilidad y ejecución (métodos e instrumentos).

Legislación. En materia legal se tomó en cuenta la importancia del marco jurídico en el que se fundamentan los beneficios para los trabajadores teniendo una visión más amplia en el análisis de los mismos, principalmente en el beneficio de Educación Inicial estipulado en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras.

De igual forma, el proceso de pasantías permitió el desarrollo de diversas competencias relacionadas con los roles del trabajador social, descritos en la reforma curricular de 1994 de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela.

Investigador Social. Fue necesario conocer teóricamente sobre la evaluación de programas o beneficios, la calidad de vida laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores, lo que permitió abordar la realidad estudiada mediante métodos y técnicas propias de la investigación. Dicho rol también se desarrolló en la formulación y dirección del proyecto de investigación realizado con una mirada reflexiva.

Planificador y Gerente Social. Este rol se aplicó en la planificación de la experiencia de pasantías, lo que permitió alcanzar los objetivos planteados y el cumplimiento de las expectativas personales, institucionales y

académicas. Además, permitió la ejecución efectiva de las actividades operativas formuladas por la Coordinación de Trabajo Social del BCV. Incluye el proceso de apreciación de gerencia de programas de bienestar laboral desde la óptica de un grupo de profesionales del área o afines.

Es importante destacar que también se pudieron obtener referencias conceptuales – técnica y operativas a partir de la dinámica institucional, entendiendo así que el ejercicio profesional, no solo trata de la aplicación de procedimientos, documentos o instrumentos para el levantamiento de información, sino de una constante investigación de los elementos que configuran cotidianamente la realidad y que permitan la comprensión de la dinámica socio-laboral, por lo que consideramos que debido a esto y todos los elementos antes expresados en la descripción de la experiencia el proceso de pasantías fue altamente productivo para nosotros como futuros trabajadores sociales.

CAPÍTULO III

**SISTEMATIZACION DE LA EXPERIENCIA DE
INVESTIGACIÓN**

**MARCO DESCRIPTIVO PROGRAMÁTICO DEL
BENEFICIO DE EDUCACIÓN INICIAL**

Para el desarrollo del marco descriptivo programático del Beneficio de Educación Inicial se obtuvo información suministrada formalmente por la Coordinación de Trabajo Social, por la analista responsable de la administración del beneficio, por la observación participante como pasantes y la revisión de materiales y documentos institucionales como manuales de normas y procedimientos y consulta de leyes que sirven de base al cumplimiento del beneficio.

Su descripción reúne aspectos normativos, legales, operativos y apreciativos. Todos válidos en el interés por tener un amplio marco de información que permitiese conocer a fondo la dinámica del programa y comprender su funcionamiento. Los aspectos aquí desarrollados se complementan con los que luego son mostrados en lo relativo a la metodología, interpretación y análisis de los datos de la investigación orientada a valorar la opinión de los beneficiarios del programa en referencia.

El Beneficio de Educación Inicial es uno de los beneficios laborales otorgados por el Banco Central de Venezuela en materia de protección a la familia, el cual supone una forma de compensación al trabajador que permite mejorar las condiciones laborales y por ende su calidad de vida. Tiene como objetivo principal, contribuir con el pago de las matrículas y mensualidades de los Centros de Educación Inicial⁵ que contratan los trabajadores para sus hijos.

Está dirigido a todos aquellos trabajadores fijos, contratados, obreros y jubilados del Banco Central de Venezuela en sus diferentes sedes: Caracas, Casa de la Moneda y Sub-Sede Maracaibo. En sede de Caracas se benefician 308 niños y niñas de 272 trabajadores que reciben el beneficio. Entre ellos 231 son empleados fijos o contratados, 33 personal obrero y 8

⁵ Por Centro de Educación Inicial se entiende aquellas unidades educativas públicas o privadas dedicadas a impartir estudios previos a la educación primaria; comprende la etapa maternal y educación inicial.

jubilados del BCV. En la actualidad, 194 Centros de Educación Inicial están pertenecen al beneficio ubicados principalmente en Distrito Capital, Miranda y Vargas forman.

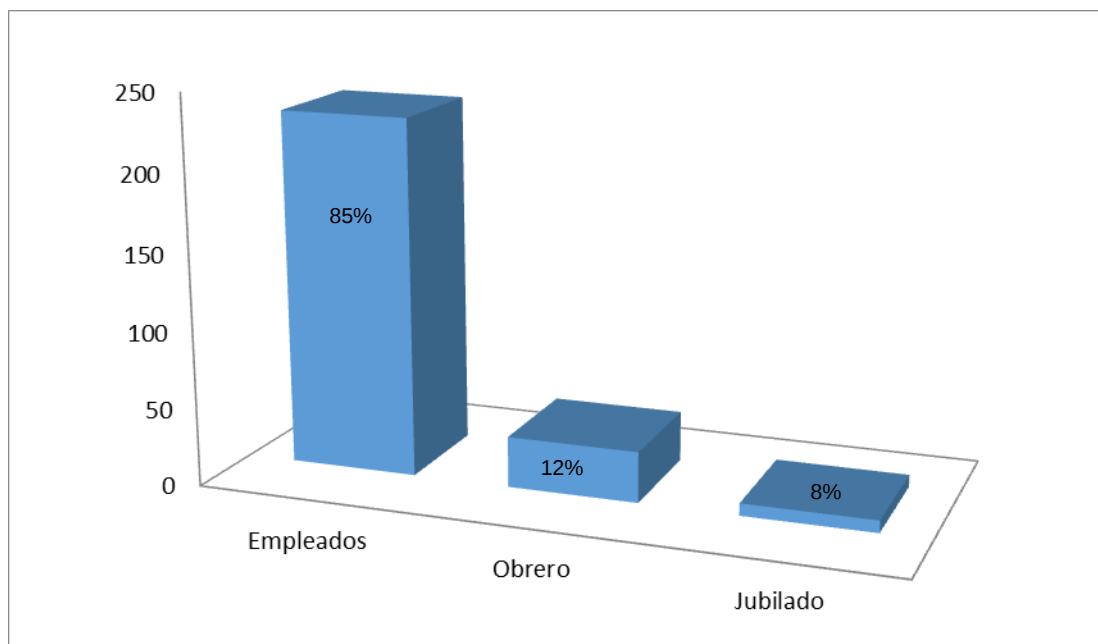


Gráfico 2. Tipo de Personal

Este gráfico muestra la conformación del grupo de trabajadores que reciben el Beneficio de Educación Inicial de acuerdo a su condición de adscripción. Como puede observarse, el 85% corresponde a empleados fijos y contratados; un 12% al personal obrero y, por último un 3% en la categoría de jubilados. Este porcentaje de solo un 3% para jubilados, pudiera estar relacionado a la edad en que por lo general ocurre este proceso que no suele ser frecuentemente la edad en que se tienen niños en las edades entre 0 a 6 años.

Ahora bien, dicho beneficio está establecido en la *Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras* (2012), clasificándolo en el rango de beneficios sociales de carácter no remunerativo. Al respecto, la citada ley en su artículo 105 refiere que:

Se entienden como beneficios sociales de carácter no remunerativo:

1. Los servicios de los centros de educación inicial.

2. El cumplimiento del beneficio de alimentación para los trabajadores y las trabajadoras a través de servicios de comedores, cupones, dinero, tarjetas electrónicas de alimentación y demás modalidades previstas por la ley que regula la materia.
3. Los reintegros de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos.
4. Las provisiones de ropa de trabajo.
5. Las provisiones de útiles escolares y de juguetes.
6. El otorgamiento de becas o pago de cursos de capacitación, formación o de especialización.
7. El pago de gastos funerarios.

Los beneficios sociales no serán considerados como salario, salvo que en las convenciones colectivas o contratos individuales de trabajo, se hubiere estipulado lo contrario.

Es importante precisar que en el BCV, el Beneficio de Educación Inicial no está previsto en la Convención Colectiva, por tanto se rige por lo que establece la Ley Orgánica de Trabajo en Venezuela.

Asimismo, la ley en referencia menciona de forma más específica las responsabilidades de la organización hacia los trabajadores con hijos en edades comprendidas entre 3 meses a 6 años.

Artículo 343. El patrono o la patrona, que ocupe a más de veinte trabajadores y trabajadoras, deberá mantener un centro de educación inicial que cuente con una sala de lactancia, donde se garantice la atención y formación adecuada a los hijos e hijas de los trabajadores y las trabajadoras desde los tres meses hasta la edad de seis años.

Dicho centro de educación inicial contará con el personal idóneo y especializado y será supervisado por los ministerios del Poder Popular con competencia en materia de trabajo y seguridad social, y en educación.

En la reglamentación de esta Ley o por Resoluciones especiales, se determinarán las condiciones mínimas para su funcionamiento. (*Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras*; 2012)

Artículo 344. Los patronos y las patronas que se encuentren comprendidos y comprendidas en la obligación a que se

contrae el artículo anterior, podrán acordar con el ministerio del Poder Popular con competencia en materia de trabajo y seguridad social:

- a) La instalación y mantenimiento, a cargo de uno o varios patronos o patronas, de un centro de educación inicial con sala de lactancia; o
- b) El pago de la matrícula y mensualidades en un centro de educación inicial.

En ambos casos el centro de educación inicial de que se trate deberá estar debidamente certificado por el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia en educación.

El pago de este servicio no se considerará parte del salario.

En cuanto al primer literal del artículo 343 de la citada ley, el Banco Central de Venezuela dispone de un Centro de Educación Inicial⁶ exclusivo para sus trabajadores, sin embargo, debido a los cupos limitados de este centro y al hecho de que algunos trabajadores se encuentran residenciados en ciudades como Guatire, Guarenas, Santa Lucía, La Guaira, Catia la Mar, Los Teques, Los Valles del Tuy, Charallave, el BCV se orientó por ofrecer las dos opciones contempladas en ley. Una, para aquellos que deseen inscribir a sus hijos en el CEI del propio banco y, otra para quienes por su situación particular les resulte más cómodo optar por la selección de un Centro de Educación Inicial privado que responda más a ciertos requerimientos de su dinámica diaria, facilidades de traslado y logística familiar.

En la modalidad de pago directo a los CEI, los pasantes consideran que tal vez tenga unas implicaciones económicas para el trabajador, al verse en la necesidad de efectuar una erogación complementaria al costo total del servicio como consecuencia de los aumentos aplicados. Tal vez en próximos meses pueda apreciarse que los trabajadores comiencen a orientarse más hacia la escogencia del CEI del propio BCV, a los efectos de disminuir ese aporte individual y reinvertirlo o utilizarlo en sufragar otros gastos familiares.

⁶ El Centro de Educación Inicial del Banco Central de Venezuela. Se encuentra ubicado en Alta Florida, Caracas. Ofrece atención a niños entre las edades comprendidas de 3 a 6 años de edad. Parte del servicio contempla el traslado de los hijos de los trabajadores desde la sede del banco hasta ubicación del CEI.

De darse este escenario el BCV tendría que ir estimando sus estrategias de ampliación de la capacidad de su CEI, o plantearse algunas medidas internas de actualización de los montos o ayudas o aportes complementarios.

Para estos casos, donde la organización preste el beneficio en la modalidad de pagos de matrículas y mensualidades, el *Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo* (2006) en su artículo 102 establece:

La obligación prevista en el artículo que antecede podrá cumplirse mediante:

- a) La instalación y mantenimiento, a cargo de uno o varios patronos o patronas, de guarderías o servicios de educación inicial.
- b) El pago de la matrícula y mensualidades a la guardería o servicios de educación inicial, debidamente inscritas ante las autoridades competentes. En este caso, la obligación del patrono o patrona se entenderá satisfecha con el pago de una cantidad de dinero equivalente al cuarenta por ciento (40%) del salario mínimo, por concepto de matrícula y de cada mensualidad.
- c) Cualquier otra modalidad que se establezca mediante Resolución conjunta, de los Ministerios del Trabajo y Educación.

En ningún caso, el patrono o patrona podrá cumplir su obligación mediante el pago, en dinero o especie, al trabajador o trabajadora de los costes derivados de guardería o servicios de educación inicial. Excepcionalmente, en caso que el patrono o patrona cumpla su obligación de conformidad con el literal a) del presente artículo y por una ajena al trabajador o trabajadora se interrumpa la prestación del servicio de guardería o servicios de educación inicial, estará obligado a indemnizar al trabajador o trabajadora de conformidad con el literal b) de esta norma, durante el tiempo que dure dicha interrupción.

El artículo anterior menciona las formas de prestación del beneficio, estableciendo el pago de matrículas y mensualidades en un 40% del salario mínimo vigente. No obstante, el Banco Central de Venezuela otorga un porcentaje superior al 40% del salario mínimo manejado en dicho organismo, el cual para la fecha también estaba por encima del salario mínimo nacional.

Esto supone una ventaja para los trabajadores del BCV que les permite mayor calidad de vida. Los porcentajes de cobertura y montos de salario, no se presentan dado el carácter de reserva de algunas de las informaciones, que el banco prefiere resguardar para evitar comparaciones distorsionadas.

El reglamento interno que rige la administración del beneficio en sus dos modalidades es el denominado *Manual de Normas y Procedimientos para Prestar Servicio de Educación Inicial del BCV* (2015). En él se mencionan las condiciones mínimas así como las normas y procedimientos administrativos para prestar el beneficio.

En cuanto, la modalidad de pagos de matrículas y mensualidades, denominada por la institución como el “Beneficio de Educación Inicial” la instancia responsable de su administración es la Gerencia de Recursos Humanos a través de varios de sus departamentos, a fin de prestar un beneficio de calidad a la comunidad bancentrista; siendo estos los siguientes:

- a. Departamento de Beneficios Socioeconómicos. Encargado en términos administrativos de la plantilla de trabajadores del Beneficio de Educación Inicial
- b. Departamento de Pagos y Tributos. Administra en términos financieros los fondos destinados para los beneficios socioeconómicos a los respectivos Centros de Educación Inicial.
- c. Departamento de Cámara de Compensación. Efectúa los pagos (en transferencias o cheques) a los respectivos Centros de Educación Inicial.
- d. Departamento de Archivo Central. Encargado de resguardar los expedientes de los trabajadores desincorporados del beneficio.
- e. Consultoría Jurídica. Elabora los contratos entre el Centro de Educación Inicial y el BCV en donde se establece en qué términos se prestara Beneficio de Educación Inicial.

Ahora bien, las normas mínimas que orientan el Beneficio de Educación Inicial dedicado a contribuir con el pago de las matrículas y mensualidades de los Centros de Educación Inicial son las siguientes:

A. Normas Específicas

1. El pago de la matrícula y de las mensualidades establecidas por los Centros Educativos, debe ser realizado por abono en cuenta o cheque con la mención “no endosable”, en la oportunidad correspondiente o cuando el trabajador solicite el beneficio. Las mensualidades subsiguientes se cancelarán de la misma forma, dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes.
2. El Departamento de Beneficios Socioeconómicos solicitará al trabajador una comunicación dirigida por el Centro Educativo, cuando dicho centro requiera el pago mediante un cheque.
3. El pago a través de reembolsos se debe realizar cuando el trabajador haga la solicitud respectiva, mediante la consignación del recibo o comprobante de pago donde se detalle el monto por concepto de matrícula y mensualidad(es) cancelada(as), como requisito para iniciar el año escolar.
4. El Departamento de Beneficios Socioeconómicos o Departamento de Recursos Humanos según sea el caso, debe solicitar al trabajador la consignación de la planilla de abono en cuenta persona natural, copia de su cédula de identidad y copia del RIF personal, para que los reembolsos sean abonados en la cuenta correspondiente.
5. El Departamento de Administración es responsable de remitir al Departamento de Recursos Humanos, los originales de los comprobantes de abono en cuenta de los Centros Educativos, para que sean entregados a cada trabajador beneficiario, así mismo debe archivar una copia en el expediente correspondiente (subsede Maracaibo).
6. El trabajador será responsable de consignar el comprobante de abono ante la institución educativa.
7. El Departamento de Administración debe remitir al Departamento de Recursos Humanos, copia de los comprobantes de pago emitidos a través de cheque, luego de que éste sea recibido por el trabajador beneficiario para su incorporación al correspondiente expediente (Subsede Maracaibo).
8. El Departamento de Beneficios Socioeconómicos o de Recursos Humanos, según sea el caso, debe solicitar al trabajador la consignación anticipada del presupuesto del Centro Educativo para el pago de la matrícula y de la mensualidad respectiva para la renovación con el mismo centro de educación inicial.

9. El Departamento de Beneficios Socioeconómicos debe remitir al Archivo Activo, recibo o comprobante de recepción de pago por parte del Centro Educativo, sellado por ésta, para ser incorporado en el expediente correspondiente.

10. El Departamento de Recursos Humanos debe incorporar en el expediente correspondiente el comprobante de recepción de pago por parte del Centro Educativo, sellado por ésta.

11. El trabajador debe consignar ante el Departamento de Beneficios Socioeconómicos o el Departamento de Recursos Humanos de acuerdo a la adscripción del mismo, antes del día quince (15) de cada mes, el recibo o comprobante de recepción del pago de la inscripción y de cada mensualidad, sellado por el Centro Educativo, para el pago de las mensualidades subsiguientes a la inscripción e incorporación en el expediente correspondiente.

12. El trabajador debe notificar al Departamento de Beneficios Socioeconómicos o al Departamento de Recursos Humanos según sea el caso, el retiro del niño del Centro Educativo antes de culminar el año escolar, con el propósito de suspender el pago de la mensualidad próxima a dicho Centro y así cancelar las mensualidades subsiguientes al nuevo Centro Educativo.

En un supuesto de que el trabajador no realice la notificación oportuna del cambio o retiro del niño del Centro Educativo y el Banco central de Venezuela haya realizado el pago a dicho Centro, el trabajador deberá reintegrar en su totalidad el monto abonado.

13. El Trabajador debe entregar al Departamento de Beneficios Socioeconómicos o el Departamento de Recursos Humanos, según sea el caso, para la solicitud del beneficio, los siguientes recaudos:

a) Planilla “Beneficio de Educación Inicial” debidamente llena con los datos solicitados.

b) Constancia de inscripción en la cual se detalla el costo de la matrícula y mensualidad del año escolar a cursar.

c) Original de la planilla “Abono en Cuenta Persona Jurídica” firmada y sellada por el Centro Educativo respectivo.

d) Copia del Registro Mercantil y del Registro de Información Fiscal (RIF) del Centro Educativo respectivo.

e) Copia de la autorización de funcionamiento del Centro Educativo respectivo, debidamente emitida por la autoridad competente.

f) Copia de la partida de nacimiento del niño(a) (sólo para inscripción por primera vez).

g) Constancia de trabajo del cónyuge conforme a lo previsto en el numeral 7 de las Normas Generales del presente Manual.

h) Copia del contrato de trabajo, en caso de personal contratado temporalmente.

i) Copia del carnet de identificación.

j) Recibo o comprobante de recepción de pago sellado por el Centro Educativo, por concepto de matrícula y/o mensualidad cancelada para los casos que proceda el reembolso.

k) Planilla de abono en cuenta persona natural, fotocopia de la cédula de identidad y Registro de Información Fiscal (RIF) del trabajador para los casos que aplique el reembolso.

14. El Departamento de Beneficios Socioeconómicos debe remitir al Archivo Central los expedientes con toda la documentación para su resguardo durante un período de cinco (5) años, al finalizar el año escolar o cuando un trabajador deje de percibir el Beneficio de Educación Inicial de manera permanente.

15. En el caso del personal adscrito a la Sede Caracas, que laboran en la Gerencia Subsede Maracaibo o Gerencia General Casa de la Moneda, el otorgamiento del beneficio de educación inicial con instituciones educativas contratadas por el trabajador; será tramitado por el Departamento de Recursos Humanos de dichas gerencias, respectivamente, en la oportunidad que el trabajador consigne la documentación para el trámite, conforme a lo estipulado en las presentes normas.

A continuación, se mencionan los procedimientos administrativos, en dos momentos del beneficio. En primer lugar, el referido al otorgamiento del Beneficio de Educación Inicial con Centros Educativos convenidos por el trabajador; y en segundo lugar, al procedimiento asociado a la solicitud del beneficio, y a la tramitación de los pagos del Beneficio de Educación Inicial a los Centros Educativos convenidos por el trabajador, una vez aprobada la solicitud. Dichos procedimientos (paso a paso) se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro 3. Otorgamiento del Beneficio de Educación Inicial con Centros Educativos convenidos por el Trabajador.

Unidad de Adscripción	Actividad
Departamento de Beneficios Socioeconómicos / Departamento Recursos Humanos Trabajador Social / Analista de Personal o Analista de Crédito	1. Informa al trabajador las condiciones y recaudos necesarios para optar al Beneficio de Educación Inicial. 2. Entrega al trabajador planillas: "Solicitud de Beneficio de Educación Inicial", "Abono en Cuenta Persona Jurídica" y "Abono en Cuenta Persona Natural" en los casos que aplique el reembolso.
Personal Beneficiario Trabajador Social / Analista de Personal o Analista de Crédito	3. Consigna recaudos solicitados para la tramitación del beneficio. 4. Recibe y revisa los recaudos presentados por el trabajador, validando que estén completos todos los documentos requeridos. En caso contrario, procede a devolver explicando las razones. 5. Registra en la aplicación correspondiente los datos del trabajador, del niño(a) y del Centro Educativo, a fin de llevar el respectivo control de las solicitudes presentadas.
Trabajador Beneficiario	3. Entrega al Analista del Departamento de Recursos Humanos los siguientes documentos: a) Planilla "Solicitud de Beneficio de Educación Inicial". b) Copia de la partida de nacimiento del niño. c) Copia del contrato y carnet de identificación, en caso de personal contratado.
Analista de Personal / Coordinador Administrativo	4. Apertura un expediente por trabajador con la documentación recibida, el cual mantendrá en los archivos respectivo del Departamento de Recursos Humanos. 5. Verifica el total de solicitudes recibidas, determina la cantidad de

Unidad de Adscripción	Actividad
	cupos requeridos y elabora comunicación dirigida a los Centros Educativos solicitando cotización. 6. Recibe cotización de cada Centro Educativo y revisa para determinar cuál(es) se va(n) a seleccionar, tomando en cuenta los siguientes criterios: a) Ubicación en las zonas adyacentes o cercanas al Instituto. b) Espacio físico. c) Ambiente educativo. d) Costo de la matrícula. e) Contenido programático. f) Formación profesional del personal. g) Aspectos legales (registro mercantil, inscripción ante la autoridad competente, solvencia laboral e INCES). 7. Elabora y entrega al Jefe del Departamento de Recursos Humanos, para su revisión, conforme y trámite de la aprobación por parte del Gerente, las siguientes comunicaciones en original y copia: a) Autorización del gasto en la cual se detalla la cantidad de niños(as) a inscribir y el monto a pagar por matrícula y mensualidad. b) Solicitud para la elaboración del contrato a la Consultoría Jurídica del Instituto. c) Notificación a cada Centro Educativo convenido para informar la aprobación de la cotización y las características que regirán el contrato. d) Autorización dirigida al Centro Educativo convenido aprobando la inscripción del (los) niño(s). e) Dos (2) fotocopias de la cotización del Centro Educativo convenido y del presupuesto para el año escolar correspondiente. 8. Distribuye las comunicaciones conforme al destinatario y conforma un expediente por cada Centro

Unidad de Adscripción	Actividad
	Educativo convenido, con las copias de dichas comunicaciones, debidamente firmadas y selladas, así como, con toda la documentación relativa a la contratación del Centro Educativo y copia del comprobante contable por el pago mensual realizado por el Departamento de Administración. 9. Refiere al trabajador o representante del niño(a) al Centro Educativo convenido, a fin de que consigne directamente los recaudos y formalice la inscripción.

Nota. Información tomada a partir del *Manual de Normas y Procedimientos para Prestar Servicio de Educación Inicial del BCV* (Banco Central de Venezuela, 2015).

Nota 2. El trabajador postula el Centro de Educación Inicial de su preferencia y el BCV evalúa de acuerdo ciertos elementos ya mencionados, tomando en cuenta las propias condiciones del trabajador. Aunque este pudiese seleccionar algunos de los Centros de Educación Inicial que ya han prestado sus servicios en el marco del beneficio previamente o períodos escolares anteriores, siendo ya aprobado como unidad educativa para la prestación del beneficio.

Cuadro 4. Tramitación del pago del Beneficio de Educación Inicial a los Centros Educativos convenidos por el Trabajador.

Unidad de Adscripción	Actividad
Departamento de Beneficios Socioeconómicos Trabajador Social	1. Recibe del Beneficiario antes del día quince (15) de cada mes recibo o comprobante de recepción del pago de la inscripción y/o mensualidad sellado por el Centro Educativo del mes anterior, para realizar el pago subsiguiente. 2. Elabora mensualmente cuatro (4) relaciones de pago para realizar los abonos en cuenta o la emisión de cheques a los Centros Educativos y clasifica según los criterios siguientes: a) Abono en cuenta a Centros Educativos contratados por los empleados. b) Abono en cuenta a Centros Educativos contratados por los obreros. c) Cheque a Centros Educativos

Unidad de Adscripción	Actividad
	contratados por los empleados. d) Cheques a Centros Educativos contratados por los obreros. Cuando los trabajadores realicen el pago de la matrícula y de las mensualidades con anticipación por exigencia del Centro Educativo como requisito para iniciar el año escolar o el pago íntegro del año escolar, se elaboran las siguientes relaciones de pago, según corresponda: a) Relación de reembolsos de empleados por pago a Centros Educativos. b) Relación de reembolsos de obreros por pago a Centros Educativos. Cada relación contiene los siguientes datos: a) Nombre del Centro Educativo y número de RIF. b) Apellidos y nombres del trabajador, número de cédula de identidad y número de extensión telefónica. c) Apellidos y nombres del niño(a). d) Monto de la matrícula y mensualidad que cobra el Centro Educativo. e) Monto y concepto a cancelar por el BCV. f) Código de expediente identificado con las siglas DBS y RIF del Centro Educativo. 3. Firma cada relación de pago y anexa recibo o comprobante de recepción del pago del mes anterior sellado por el Centro Educativo y las remite al jefe de Departamento de Beneficios Socioeconómicos.
Jefe del Departamento de Beneficios Socioeconómicos	4. Revisa cada relación de pago conforma y devuelve.
Trabajador Social	5. Recibe y entrega las relaciones de pago una vez conformada al Analista Contable para que procese los comprobantes contables.

Unidad de Adscripción	Actividad
Analista Contable	6. Recibe relaciones de pago para generar los comprobantes contables y remite al Trabajador Social copia de dichos comprobantes
Trabajador Social	7. Recibe copia de los comprobantes contables y elabora memorando de solicitud de pago en original y copia por cada relación y remite.
Jefe del Departamento de Beneficios Socioeconómicos	8. Revisa comprobantes contables y comunicaciones de cada relación de pago conforma y devuelve.
Trabajador Social	9. Recibe y remite al Departamento de Pagos y Tributos para que se procesen los pagos a los Centros Educativos. a) Para registrar en la cuenta a la que se abona el pago o emisión del cheque mensual, incluye en el memorando solicitud de pago dirigido al Departamento de Pagos y Tributos, la planilla de abono en cuenta persona jurídica, copia del Registro Mercantil y RIF del Centro Educativo respectivo.
Departamento de Pagos y Tributos	10. Recibe memorando, relaciones y comprobantes contables y realiza los pagos a los Centros Educativos dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes.
Departamento de Beneficios Socioeconómicos	11. Realiza consulta en el sistema la emisión de los pagos y remite a los trabajadores vía correo electrónico o notifica vía telefónica, para que procedan a retirar su comprobante de pago en el Departamento de Beneficios Socioeconómicos.
Trabajador Social	12. Recibe mensualmente de cada trabajador recibo o comprobante de recepción del pago sellado por el centro educativo, elabora planilla de consignación de documentos y remite al archivo activo.
	13. Incorpora copia del recibo o comprobante de recepción del pago a cada expediente y archiva.

Nota. Información tomada a partir del *Manual de Normas y Procedimientos para Prestar Servicio de Educación Inicial del BCV* (Banco Central de Venezuela, 2015).

Los pasantes observaron la existencia de departamentos que no están contemplados en el manual de normas y procedimientos, tales como Consultoría Jurídica, Departamento de Archivo Central y el Departamento de la Cámara de Compensación, por lo que es necesario la actualización del referido manual bajo la lógica de que estos son instrumentos dinámicos que precisamente permiten la incorporación información.

Asimismo, se evidencia que los tiempos de respuesta estipulados en el manual, en algunas ocasiones no son cumplidos por lo que corresponde evaluar a posterioridad la aplicación de estrategias que permitan dar una respuesta oportuna.

En cuanto a la composición del equipo técnico para el Beneficio de Educación Inicial, el Departamento de Beneficios Socioeconómico dispone del siguiente personal:

Jefe del Departamento de Beneficios Socioeconómicos: cargo de la actual del Administrador de Empresas Manuel Perdomo. Su labor con relación al beneficio consiste en supervisar su administración, la conformación de los expedientes de cada trabajador beneficiario, comprobantes de pagos y comunicaciones de cada relación de pago.

Coordinadora de Beneficios Socioeconómicos: cargo de la actual socióloga Daylis Millán, actualmente coordinadora encargada de Coordinación de Trabajo Social. Su labor en cuanto al beneficio consiste en supervisar y verificar los documentos que emite la analista de personal para su posterior entrega al Jefe del Departamento y otros departamentos asociados al beneficio.

Analista Contable: este cargo lo asume la jefa encargada de la Unidad de Contabilidad del Departamento de Beneficios Socioeconómicos

Yenny Romero, quien es contadora pública. Su labor consiste en generar y procesar los comprobantes contables para el pago de las matrículas y mensualidades de los Centros de Educación Inicial.

Analista del Personal: dicho cargo lo asume la Coordinadora Administrativa Cira Guevara. La misma realiza las siguientes funciones: informar a los beneficiarios en cuanto a las condiciones y recaudos para optar por el beneficio y sobre la emisión de los pagos, elaborar la relación de los trabajadores que optarán al beneficio, elaborar las relaciones de pago, elaborar memorando de solicitud de pago, y realizar seguimiento de los pagos a los Centros de Educación Inicial.

Es importante resaltar que algunas de las funciones o actividades que se establecen en el manual como responsabilidad de un profesional en Trabajo Social, en la práctica son asumidas por el personal de apoyo administrativo. Dada esta situación, se tiene que no solo se concentran las funciones en una sola persona, sino que se pierde un gran aporte no solo operativo sino técnico derivado de las competencias de dichos profesionales en la administración de beneficio y programas laborales. Estos aportes no solo pudiesen mejorar la calidad del servicio sino explorar y analizar nuevas formas de satisfacer las necesidades laborales de acuerdo a las demandas de los trabajadores.

La caracterización física de la oficina dedicada a la administración del beneficio es la siguiente: aproximadamente 6 metros de largo por 3 de ancho, ocupada por 2 analistas, iluminación artificial y natural debido a que no posee cortinas; ventilación surtida por sistema de aire acondicionado central, dotada de dos escritorios, dos sillas para las analistas y dos para los usuarios, por lo que el espacio es adecuado para atender máximo dos personas. Tienen dos computadoras, una impresora, teléfonos con salida de llamadas a nivel interno y externo solo números locales, materiales de oficina como engrapadoras, lápices, sacapuntas, bolígrafos, libretas, entre otros. La oficina se mantiene limpia con apoyo del servicio de limpieza todas las

tardes. La sala de espera posee un mueble con capacidad para tres personas. Dicho lugar está destinado como sala de espera de toda la coordinación, por lo tanto no es de uso exclusivo del beneficio. Otro aspecto a destacar, es que la CTS no dispone de materiales informativos impresos que comuniquen informaciones acerca del beneficio, tampoco se conocieron materiales en la INTRABCV.

En cuanto a los recursos tecnológicos, la Coordinación de Trabajo Social, pese a contar con algunos equipos y herramientas de ese tipo, aún no dispone de un sistema que permita la automatización plena del proceso, por lo cual se destina mayor tiempo en las tramitaciones asociadas al beneficio. La analista debe realizar una ardua tarea en forma manual ayudada por el uso del programa estadístico Excel. La existencia de dicho sistema permitiría que los beneficiarios pudiesen consignar sus facturas en línea, obtener información de interés, reportes de pago, entre otras ventajas, elevando a su vez los niveles de satisfacción del usuario. La coordinación ha avanzado en este requerimiento, así como en su aplicabilidad. El mismo, estará en ambiente de prueba para el período escolar 2016-2017.

Ahora bien, de acuerdo a lo observado en dinámica del personal con los beneficiarios se evidenció un trato cortés, amable y respetuoso ofrecido por la analista responsable del beneficio; en cuanto a la consulta de dudas la analista escucha activamente las solicitudes planteadas y busca de forma diligente brindar los recursos necesarios a fin de dar respuesta a las demandas formuladas. En referencia a los inconvenientes presentados, la analista se comunica eficiente con el trabajador puesto que considera que este beneficio es de gran importancia e impacta directamente en la calidad de vida de los mismos, repercutiendo en el desarrollo académico de los hijos e hijas de los trabajadores y por ende de gran impacto en la tranquilidad de estos.

Finalmente, hay aspectos que no fueron del conocimiento de los pasantes por las políticas de reserva de algunos datos en el BCV, tales como

montos, costos del beneficio para la institución, proyecciones económicas, entre otros.

Metodología, Presentación y Análisis de Resultados

En este capítulo se describen los aspectos contenidos en la investigación llevada a cabo durante el proceso de pasantías profesionales en la Coordinación de Trabajo Social en el Banco Central de Venezuela. En él se desarrollan los objetivos que orientaron el estudio realizado, el tipo, enfoque, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos utilizados para recoger los datos y por último, la presentación y análisis de los datos.

La investigación se centró en la valoración de uno de los beneficios ofrecidos por la Coordinación de Trabajo Social, específicamente el Beneficio de Educación Inicial.

Esta investigación surge del interés por contribuir con el escenario institucional de pasantías desde el rol de investigadores sociales, en el campo del Bienestar Laboral y tuvo amplia receptividad en la coordinación, por cuanto valoró en gran medida la posibilidad de revisar la apreciación de un beneficio muy importante, desde la óptica de los beneficiarios. En ese sentido, se formularon los objetivos a atender y las orientaciones del proceso, siguiendo las pautas académicas y el interés institucional.

Objetivo General

Analizar el Beneficio de Educación Inicial administrado por la Coordinación de Trabajo Social del BCV, desde la óptica de los beneficiarios, en el período escolar 2015-2016.

Objetivos Específicos

- Describir las características de los trabajadores que reciben el Beneficio de Educación Inicial.
- Precisar la valoración de los beneficiarios con respecto a los elementos tangibles de la Coordinación de Trabajo Social.
- Indagar la apreciación de los beneficiarios sobre la capacidad de respuesta de la Coordinación de Trabajo Social.
- Determinar la opinión de los beneficiarios en cuanto a la seguridad transmitida por la Coordinación de Trabajo Social.
- Precisar la valoración de los beneficiarios con respecto a la empatía percibida por la Coordinación de Trabajo Social.
- Describir la apreciación general que tienen los beneficiarios sobre el Beneficio de Educación Inicial.
- Determinar el Nivel de Satisfacción de los beneficiarios.

Enfoque y Tipo de Investigación

Es importante precisar que esta experiencia investigativa se enmarcó en el enfoque cuantitativo, el cual hace énfasis en los resultados, analizándolos bajo parámetros propios de la estadística (Hurtado, 1998). Así mismo, corresponde a una investigación aplicada. Al respecto, Sabino (2002), señala que estas investigaciones buscan recabar conocimiento y generar una serie de conclusiones y recomendaciones para ser aplicados en la realidad de forma inmediata o mediata.

Tomando en cuenta los objetivos formulados, la presente investigación es de tipo descriptiva, definida por Hernández, Fernández y Baptista (2002) citado por Dankhe (1986), como aquellas que “buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro

fenómeno que sea sometido a análisis. Mide y evalúa diferentes aspectos, dimensiones o componentes (...) a investigar” (p. 60).

Diseño de Investigación

El diseño de la investigación realizada fue no experimental, definido por Hernández, Fernández y Baptista (2002) como aquel que “...se realiza sin manipular deliberadamente variables (...) se observan fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p. 189).

De igual forma, su diseño corresponde a un trabajo de campo, a través del cual fue posible la recolección de los datos directamente desde la realidad estudiada. Tal como lo define Sabino (2002), estas investigaciones son las que “se basan en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad” (p. 67).

La orientación de este diseño permite estar más cerca de lo que se desea describir, con el objetivo de conocerlo desde su realidad a través de las fuentes primarias, sin que los datos sean manipulados durante el proceso.

Si bien, esta investigación posee un constructo teórico elaborado desde la revisión bibliográfica y documental institucional, es el proceso de recolección de datos, directamente en el escenario donde transcurre la experiencia, el que mayor peso tiene.

Por sus características se identificó también con un estudio transversal o transeccional, definido por Hernández, Fernández y Baptista (2010), como aquellos que “recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (p. 194).



Resumen del enfoque, tipos y diseño aplicada en la presente investigación

Población y Muestra

Tomando en cuenta la distinción realizada por Ramírez (1993), el universo de estudio es: "...un conjunto infinito de unidades observacionales cuyas características esenciales la homogenizan como conjunto (...) da cuenta de todos los individuos, objetos etc., que pertenecen a una misma clase" (p. 63).

Se distingue el universo de la población, refiriéndose a este, como a todos los individuos, objetos, etc., que pertenecen a una misma clase. En la investigación que nos ocupa, el universo de trabajadores que disfrutaban del Beneficio de Educación Inicial en el Banco Central de Venezuela de la Sede de Caracas es de 272 siendo estos 231 trabajadores fijos y contratados, 33 obreros y 8 jubilados. Los trabajadores adscritos a la Sede Caracas y que laboran en la Sub sede Maracaibo y Casa de la Moneda fueron descartadas del estudio, por su lejanía y difícil entrega y recepción del instrumento de recolección de datos.

En el caso de la población, Ramírez (1993), expone que esta "...es un subconjunto del universo conformado en atención a un determinado número de variables que se van a estudiar, variables que lo hacen un subconjunto particular con respecto al resto de los integrantes del universo" (p.63).

Para efectos de esta experiencia nos concentramos en los empleados fijos, contratados y obreros excluyendo a los jubilados por la dificultad para ubicarlos, al no encontrarse dentro del instituto.

Por tanto, la población quedó integrada por 264 trabajadores fijos, contratados y obreros que percibieron el Beneficio de Educación Inicial en el período escolar 2015-2016, en su totalidad trabajadores adscritos a la sede Caracas. Existe un número muy pequeño de trabajadores que no laboran en dicha sede. El número exacto no pudo obtenerse, sin embargo, la proporción en la muestra fue mínima y se ve reflejada en la presentación y análisis de los datos.

En el caso de la muestra, tomando en cuenta lo señalado por Balestrini (2006), esta se define como "...la unidad de análisis o conjunto de personas, contextos, eventos o sucesos sobre el (la) se recolectan los datos". (p.302).

La muestra se corresponde con la muestra probabilística de tipo aleatoria simple, refiriéndose a esta como aquella en la cual "todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis" (Hernández, Fernández y Baptista, 2002, p. 218).

Para calcular la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística dada por Sheaffer, Mendenhall y Ott (1987, p. 58), obteniendo el siguiente resultado:

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q}{(N-1) D + p \cdot q}$$

n	=	Muestra	160
N	=	Población	264
p	=	Variabilidad Positiva	0,5417
q	=	Variabilidad Negativa	0,4697
D	=	Porcentaje de Confianza 95%	0,0006
B	=	Porcentaje de Error 5%	0,0500

$$N = \frac{264 \times 0,5356 \times 0,4644}{(264-1) \times 0,000625 + 0,5356 \times 0,4644}$$

$$N = \frac{67,16666667}{1}$$

0,418794192

$$\begin{array}{lcl} N & = & 160,3810845 \\ N & = & \boxed{160} \end{array}$$

La muestra quedó establecida en 160 trabajadores.

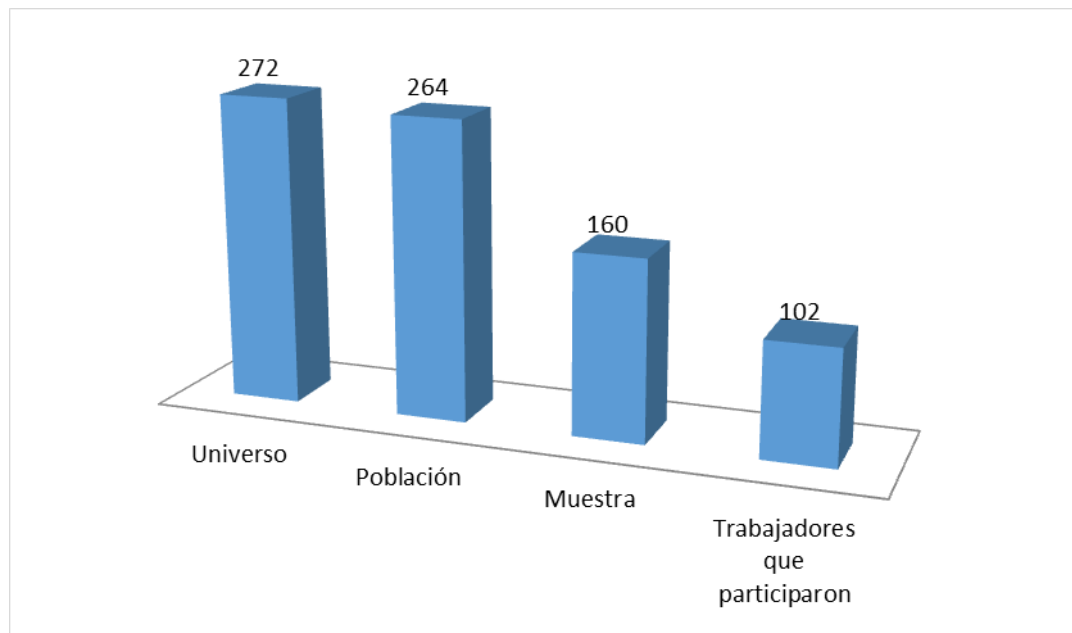


Gráfico 3. Universo Población, Muestra y trabajadores que realmente participaron en la investigación

En este gráfico se observa que del universo (272 trabajadores), se tomó una población (264) representada por un 97% del universo de investigación. También se observa que de esta población se calculó una muestra de 160 trabajadores, de los cuales finalmente participaron 102, representando esto un 64% de la muestra planteada estadísticamente.

A pesar de haberse realizado una selección de la muestra a nivel estadístico fue difícil encuestar a todos los trabajadores seleccionados, por lo que se realizó un contacto telefónico y vía correo electrónico a todos los que forman parte de la población sustituyendo a aquellos trabajadores que no se pudieron contactar. Esta estrategia permitió abordar a 102 trabajadores que devolvieron sus encuestas de las 160 planteadas al inicio.

La imposibilidad de trabajar con los 160 planteados se debe a los siguientes factores: (a) trabajadores que se encontraban de vacaciones; (b) trabajadores que realizaban trabajos de campo fuera de la institución; (c) difícil ubicación a los trabajadores que habían sido rotados de sus puestos de trabajos; y en menor grado (d) resistencia personal por no tener claro hasta dónde podían llegar debido al carácter de privacidad del BCV.

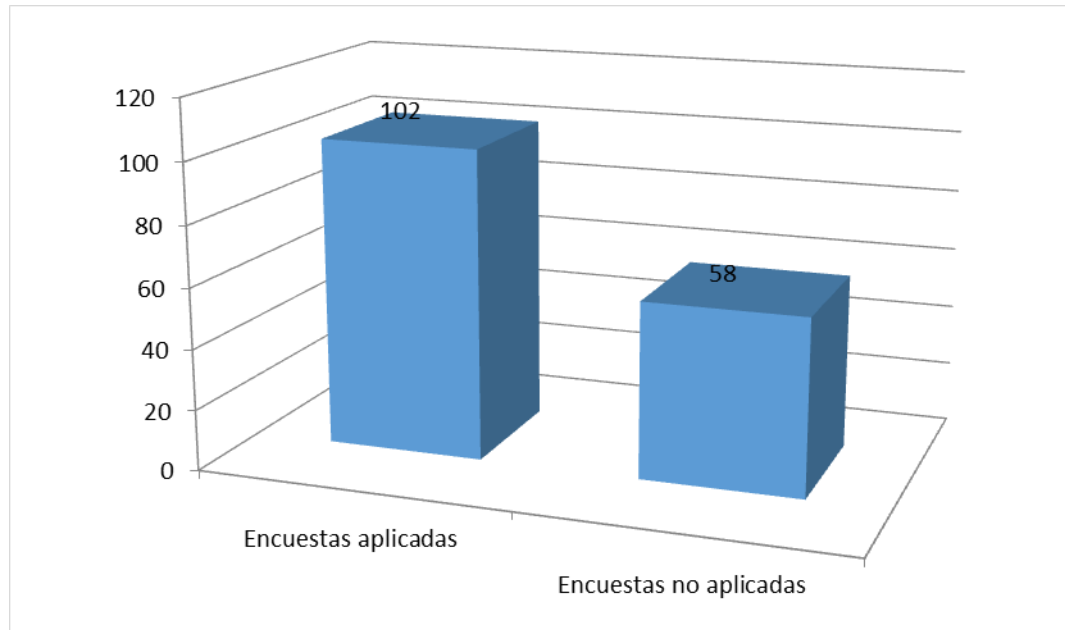


Gráfico 4. Encuestas aplicadas y no aplicadas en la investigación

En este gráfico se muestra la relación de encuestas aplicadas y no aplicadas, evidenciándose que no fue posible recoger la valoración del beneficio por parte de un 36% de la muestra inicialmente planteada. Sin embargo, los datos suministrados por el 64% restante, representó un aporte significativo.

A continuación, se presenta un gráfico de la cantidad de información recolectada por día.

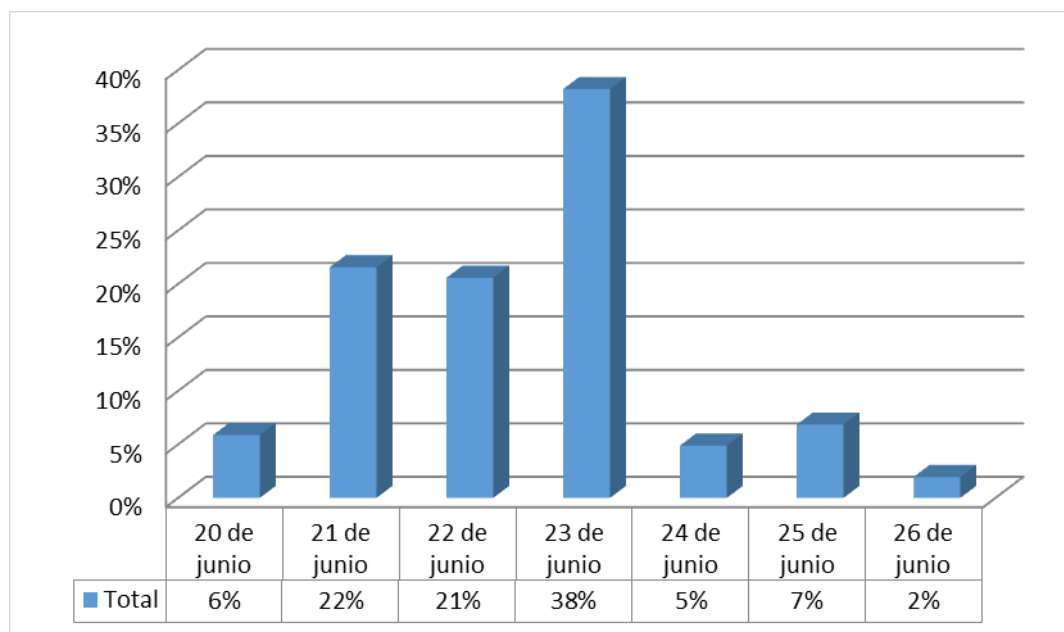


Gráfico 5. Fechas de recolección de los datos

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de los Datos

Este apartado se menciona a las técnicas e instrumentos utilizados para recabar la información. Al respecto Hurtado (1998) señala que las técnicas se refieren: “...los procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación.” (p. 409).

Así mismo, la referida autora (op. cit) señala que los instrumentos son “un conjunto de pautas e instrucciones que orientan la atención del investigador hacia un tipo de información específica para impedir que se aleje del punto de interés...” (p. 409). Permiten precisar lo que se quiere medir y las técnicas, en este caso, determinan el cómo o los medios utilizados para alcanzar la información.

Una de las técnicas utilizadas en la presente investigación fue la revisión bibliográfica y documental, parte integral de toda investigación, por cuanto facilita el desarrollo y comprensión de los referentes teóricos. Así mismo, para el análisis de las fuentes documentales, se empleó la observación

documental de presentación resumida, el resumen analítico y el análisis crítico de varios autores como Chiavenato, Max Neef, Maslow, entre otros documentos digitales, trabajos de grado y revistas de publicación periódica que fortalecieron la investigación en términos teóricos y metodológicos.

Dentro del ámbito técnico para el manejo de fuentes documentales se utilizó el subrayado, fichaje, citas y notas de referencias bibliográficas, construcción y presentación de índices, gráficos e ilustración, entre otros.

Una segunda técnica utilizada fue la observación, descrita por Sabino (1992) como aquella que “resulta útil y viable cuando se trata de conocer hechos o situaciones que de algún modo tienen un cierto carácter público, o que por lo menos no pertenecen estrictamente a la esfera de las conductas privadas de los individuos”. (p.112).

La observación participante requiere un trabajo más cuidadoso, ya que según lo que explica Sabino (1992), el investigador debe relacionarse con el grupo o comunidad para “una vez allí, ir realizando una doble tarea: desempeñar algunos roles dentro del grupo, como uno más de sus miembros, a la par que ir recogiendo los datos que necesita para la investigación” (p.113).

Como instrumento se elaboró la guía de observación. La misma estuvo integrada por cuatro dimensiones que permitieron una descripción precisa del espacio físico que compone la oficina desde la CTS, disposición de materiales de oficina, tecnológicos y de información, descripción del recurso humano u relaciones con los beneficiarios así como percibida en torno al beneficio (ver anexo I).

Como técnica principal para la recolección de datos primarios se propuso inicialmente una entrevista semi estructurada a los trabajadores, con la intención de recoger, en términos más precisos, la valoración que estos tenían del beneficio. Sin embargo, fue modificado a sugerencia de la tutora institucional, quien planteó que el instrumento no excediera de dos páginas, ni de veinticinco (25) preguntas y que preferiblemente ofreciera alternativas

dicotómicas. En atención a estas expectativas se diseñó un cuestionario autoadministrado, siguiendo las recomendaciones planteadas e incorporando la escala de Likert como alternativa de respuesta.

Entre los métodos utilizados también se tomó la Escala de Likert, dicha escala según Hernández, Fernández y Baptista (2006):

Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala (p.341).

Es importante destacar que a cada categoría o punto se le asigna un valor numérico, por lo que la persona obtiene un puntaje de acuerdo a sus afirmaciones. Dicho método fue utilizado en el instrumento de los beneficiarios ya que el diseño de la investigación permitía tomarlo y no obstante, ofrece los datos necesarios para cumplir con los objetivos planteados. El puntaje tiene una ponderación representa el nivel de satisfacción que tienen los beneficiarios. Las opciones de respuesta utilizadas para este instrumento son las siguientes:

Nº	Significado	Significado
1	Totalmente en desacuerdo	No está para nada identificado con la afirmación expuesta
2	En desacuerdo	No está identificado con la afirmación
3	Neutral	A veces me he sentido identificado con la afirmación
4	De acuerdo	Ligeramente identificado con la afirmación
5	Totalmente de acuerdo	Totalmente identificado con la afirmación.

Hernández, Fernández y Baptista (op. cit.) describen el cuestionario autoadministrado como aquel que: "... se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos. Pero la forma de autoadministración puede tener distintos contextos: individual, grupal a por envío" (p.331).

El cuestionario diseñado exploró las siguientes dimensiones (ver anexo J):

- a. **Características de los beneficiarios.** Contempla los datos generales en torno al Beneficio de Educación Inicial.
- b. **Elementos Tangibles.** Referidos a la apreciación que se tiene sobre la apariencia de las instalaciones físicas, espacio o división de los mismos, iluminación, ventilación, equipos tecnológicos, personal y materiales de comunicación y trabajo.
- c. **Capacidad de Respuesta.** Se corresponde con la agilidad que tiene el personal encargado del beneficio para resolver problemas, la disposición para atender a los beneficiarios y tiempos de respuesta de forma oportuna ante imprevistos presentados.
- d. **Seguridad.** Alude a los elementos que le imprimen seguridad al beneficio entre estos elementos están el conocimiento general del beneficio, la cortesía y la puntualidad.
- e. **Empatía.** Disposición que tiene personal de la CTS en entender las necesidades de los trabajadores a través de una comunicación asertiva y comprensible.
- f. **Apreciaciones Generales.** Referido a la valoración que tienen los trabajadores de forma global con respecto al beneficio.

Este instrumento fue una adaptación del modelo propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, denominado SERVQUAL, para determinar el nivel de satisfacción de los servicios a través de la calidad percibida por los usuarios.

Técnicas de Interpretación y Análisis de los Datos

El análisis y la interpretación de los resultados se refieren al estudio de los datos obtenidos de la realidad mediante la observación y la clasificación. Por consiguiente, este es un proceso que involucra la clasificación, codificación, procesamiento e interpretación de los resultados.

En este sentido, Balestrini (2006), señala que “la interpretación se constituye en la búsqueda de un significado más amplio en conexión a los hallazgos de la investigación; al mismo tiempo que conlleva a aclarar algunos conceptos relativos a las relaciones entre las variables estudiadas” (p.170)

Así mismo, el análisis de los resultados se presenta en relación a los diferentes ítems que mide cada dimensión. El procesamiento de los datos se

encuentra relacionado con el proceso de clasificación de la información de la investigación.

De acuerdo a esto Balestrini (2006), plantea que la clasificación comprende dos operaciones que son esenciales: la codificación y la tabulación (p.173); el objeto de la clasificación es reflejar la dimensión de los datos recogidos y su interpretación de acuerdo a los objetivos que se han planteado en la investigación.

La codificación de los datos de cada ítem, se encuentra vinculada a un procedimiento técnico el cual consiste en asignar categorías e indicadores numéricos que faciliten la tabulación de los datos.

De igual forma, Balestrini (2006), se refiere a la tabulación como aquella que refiere a:

Los procedimientos técnicos en el análisis estadístico de los datos, que permite determinar el número de casos de esa mesa de datos, referidas a diferentes categorías. Pero también, se puede producir la situación donde un determinado número de casos concurren en dos más categorías, lo que se denomina tabulación cruzada. Esta última, permite establecer la relación entre las variables en estudio (p.174)

Para efectos de este estudio, en cuanto al procesamiento de los datos se utilizó el programa de cálculo de Microsoft EXCEL 2013, conocimientos de la estadística descriptiva realizando una matriz con cada variable a estudiar, lo que permitió el tratamiento de los datos. Este procedimiento consta de la representación en tablas y gráficos que describen el comportamiento de las variables a estudiar.

Presentación y Análisis de los Resultados

En este aspecto se desarrolla el análisis e interpretación de los datos obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos dirigidos a los trabajadores del Banco Central de Venezuela que perciben el Beneficio de Educación Inicial.

Es importante destacar, que los resultados se presentaron en tablas de distribución de frecuencias relativas y diagramados en representaciones gráficas de tipo histograma, y con ello se analizaron e interpretaron los resultados por dimensiones de análisis, de acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación. Las dimensiones de análisis trabajadas fueron: (a) características de los beneficiarios; (b) elementos tangibles; (c) capacidad de respuesta; (d) seguridad; (e) empatía; y, (f) apreciación general, estas dimensiones fueron adaptadas los intereses de información de la coordinación.

El análisis e interpretación de los datos de cada dimensión está basado en la siguiente escala de Likert: 1 igual a “totalmente insatisfecho”; 2 significa “insatisfecho”; 3 es “neutral”; 4 se refiere a la categoría “satisfecho” y 5 equivale a “totalmente satisfecho”. Estas puntuaciones fueron analizadas por cada dimensión, y su sumatoria arrojó los resultados que permiten mostrar la percepción de los trabajadores.

Dimensión I. Características de los Beneficiarios

Referidos a los datos generales en relación al Beneficio de Educación Inicial

Cuadro 5. Tipo de personal beneficiario

Tipo de personal	%
Empleado fijo	92%
Empleado contratado	4%
Obrero	4%
Total general	100%

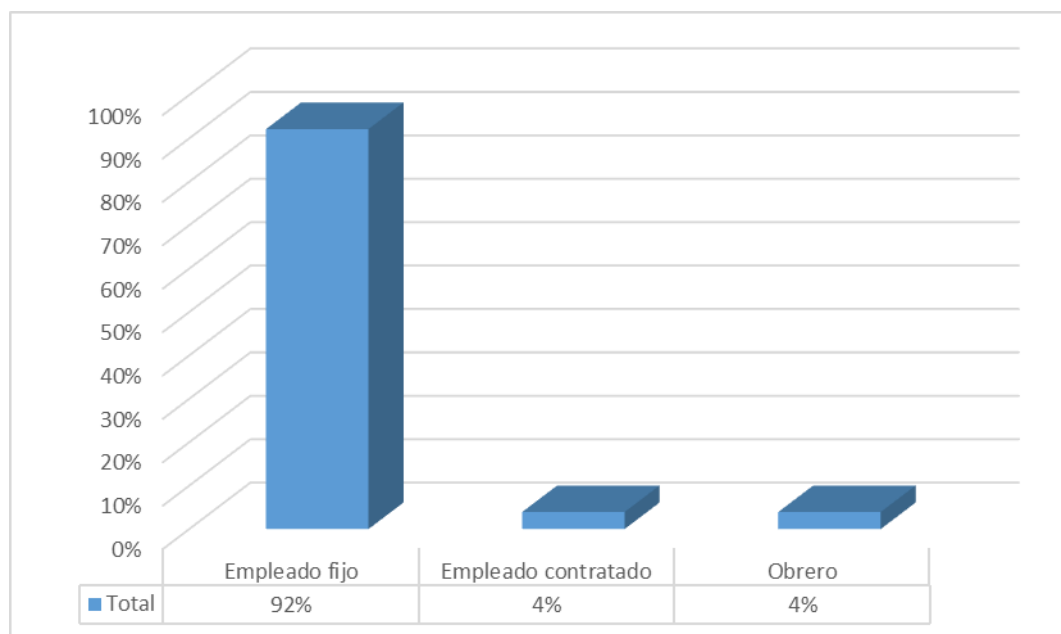


Gráfico 6. Tipo de personal beneficiario

En el gráfico anterior se aprecia que la mayoría de los trabajadores que perciben el Beneficio de Educación Inicial son empleados fijos del Banco Central de Venezuela representado por un 92%; seguido por un 4% que corresponde a empleados contratados y otro 4% representado por personal obrero.

Cuadro 6. Sexo de los beneficiarios

Sexo	%
Femenino	60%
Masculino	39%
No respondió	1%
Total general	100%

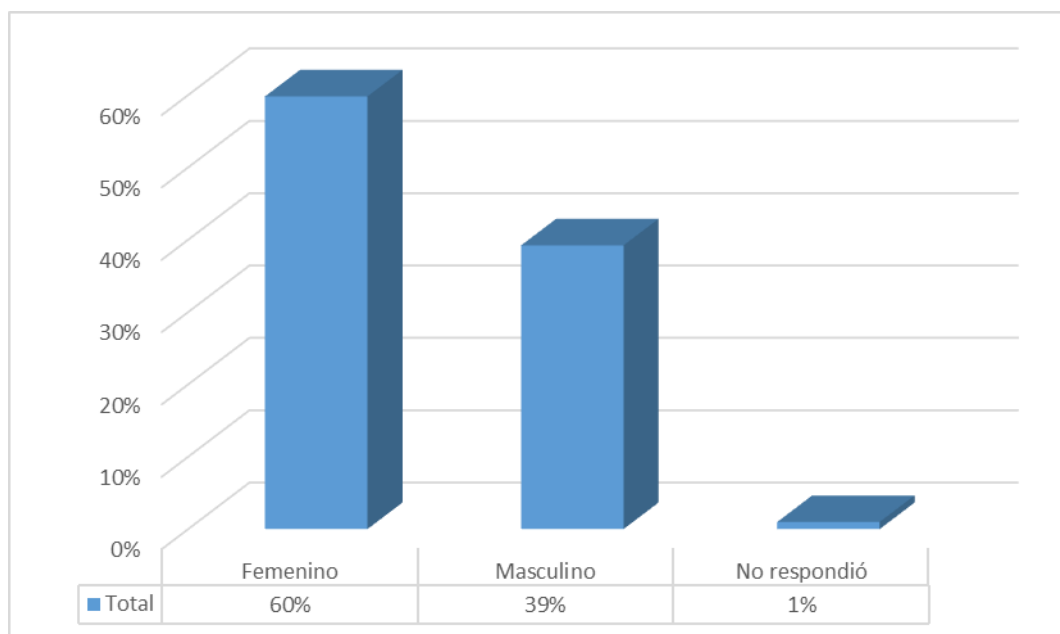


Gráfico 7. Sexo de los beneficiarios

En el gráfico anterior se aprecia que la mayoría de los trabajadores (60%) que perciben el beneficio son de sexo femenino; un 39% del sexo masculino y finalmente, un 1% que omitió responder.

Cuadro 7. Tiempo percibiendo el Beneficio de Educación Inicial

Meses	%
Entre 1 mes a 6 meses	19%
Entre 7 meses a 12 meses	28%
Entre 13 meses a 18 meses	3%
Entre 19 meses a 24 meses	21%
Entre 25 meses a 60 meses	24%
No respondió	5%
Total general	100%

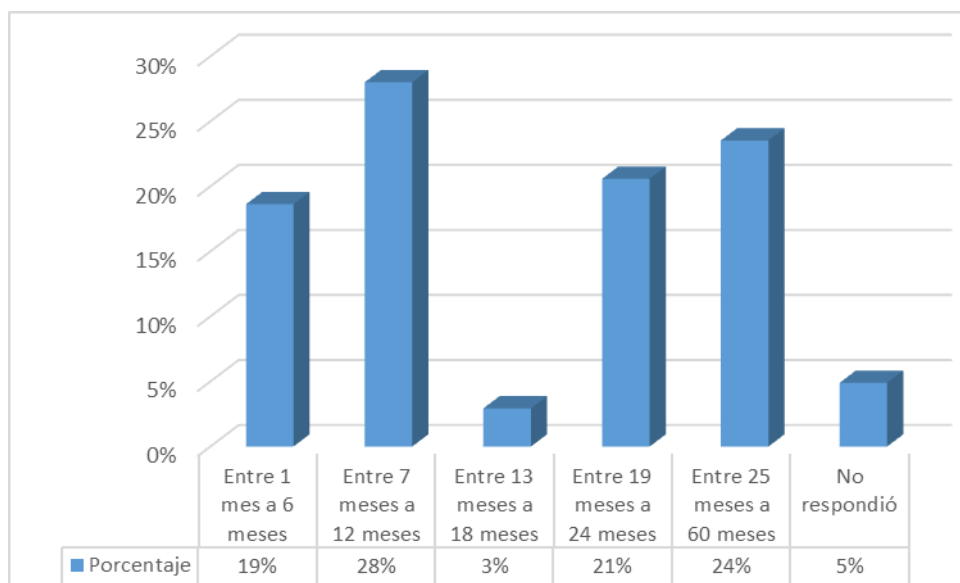


Gráfico 8. Tiempo percibiendo el Beneficio de Educación Inicial

En el gráfico anterior se observa el tiempo que tienen los trabajadores percibiendo el Beneficio de Educación Inicial en el Banco Central de Venezuela. La mayoría representado por un 28% señalaron que perciben el beneficio en un período comprendido entre siete a doce meses; seguido de trabajadores en un 24% que perciben el beneficio desde hace veinticinco a sesenta meses; existen un 21% que perciben el beneficio en un período comprendido entre diecinueve a veinticuatro meses; un 19% de los beneficiarios entre un mes a seis meses; y un pequeño grupo representado por 3% que perciben el beneficio en un período comprendido entre trece a dieciocho meses. Un 5% de los trabajadores no respondió este ítem.

Cuadro 8. Número de hijos e hijas que recibe el beneficio por trabajador

Número de hijos e hijas que recibe el BEI	%
Un hijo	81%
Dos hijos	14%
No respondió	5%
Total general	100%

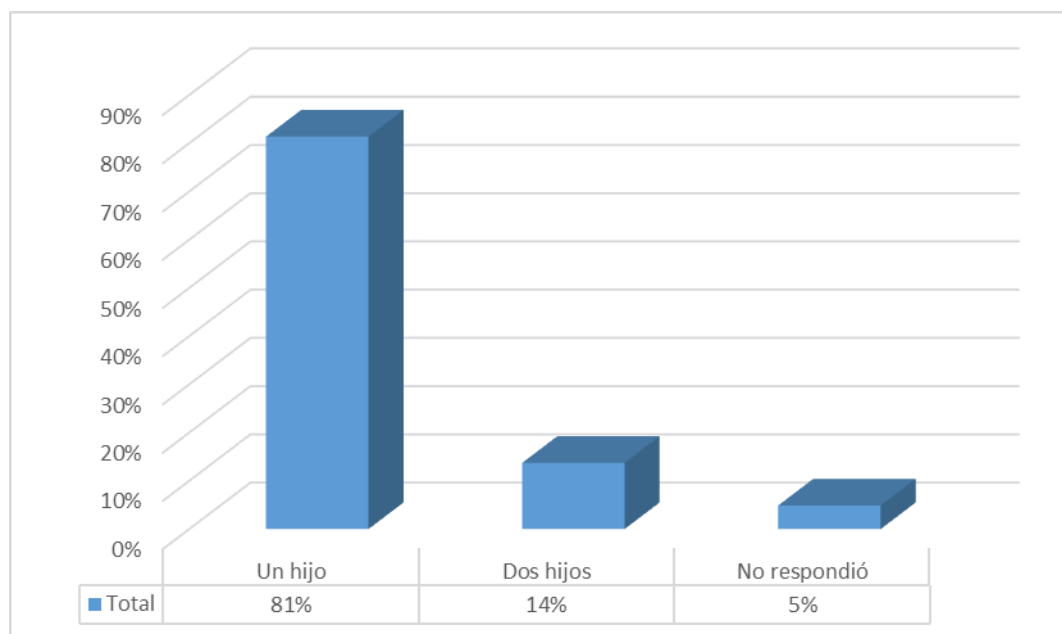


Gráfico 9. Número de hijos e hijas que recibe el beneficio por trabajador

En el gráfico anterior se aprecia el número de hijos e hijas que perciben el Beneficio por trabajador. La mayoría (81%) señaló que lo perciben por un hijo o hija, un 14% manifestó que por dos hijos e hijas y un 1% restante no respondió.

Resumen y Análisis de las Características de los Beneficiarios

La mayoría de los trabajadores (60%) beneficiarios del programa son de sexo femenino; un 92% está en condición de trabajadores fijos; gran parte (28%) tiene entre 7 meses a 12 meses percibiendo el beneficio y, finalmente un 81% lo recibe por un solo hijo o hija.

Estos datos permiten referir que la marcada tendencia de trabajadoras se corresponde con lo observado por los pasantes en la dinámica cotidiana de la institución, al apreciar que un gran número de empleados son en su mayoría del sexo femenino y a nivel más general con la ya conocida creciente incorporación de la mujer al mercado laboral y a mayores niveles

de profesionalización. La condición de trabajador fijo da cuenta de la plantilla formal de la cual dispone el BCV, con una mínima proporción de personal contratado. En cuanto al tiempo de servicio, esta muestra por una parte, la estabilidad laboral de los trabajadores en la referida institución y por otra, permitió disponer de una mayor información aportada por personal con experiencia en la recepción del beneficio, así como por el número de hijos incluidos en el mismo. Este último aspecto a nivel general, pudiera estar asociado con la redefinición de hijos por parejas en la actualidad, en la que el número de hijos y las edades de estos reflejan familias con pocos miembros y descendencia.

Dimensión II. Elementos Tangibles

Esta dimensión está referida a la apreciación que se tiene sobre la apariencia de las instalaciones físicas, espacio o división de los mismos, iluminación, ventilación, equipos tecnológicos, personal y materiales de comunicación y trabajo.

Cuadro 9. Opinión de los beneficiarios sobre la apreciación de la comodidad de la oficina desde donde se atiende el Beneficio Socioeconómico de Educación Inicial

	%
Totalmente de acuerdo	47%
De acuerdo	31%
Neutral	9%
En desacuerdo	10%
Totalmente en desacuerdo	2%
No respondió	1%
Total general	100%

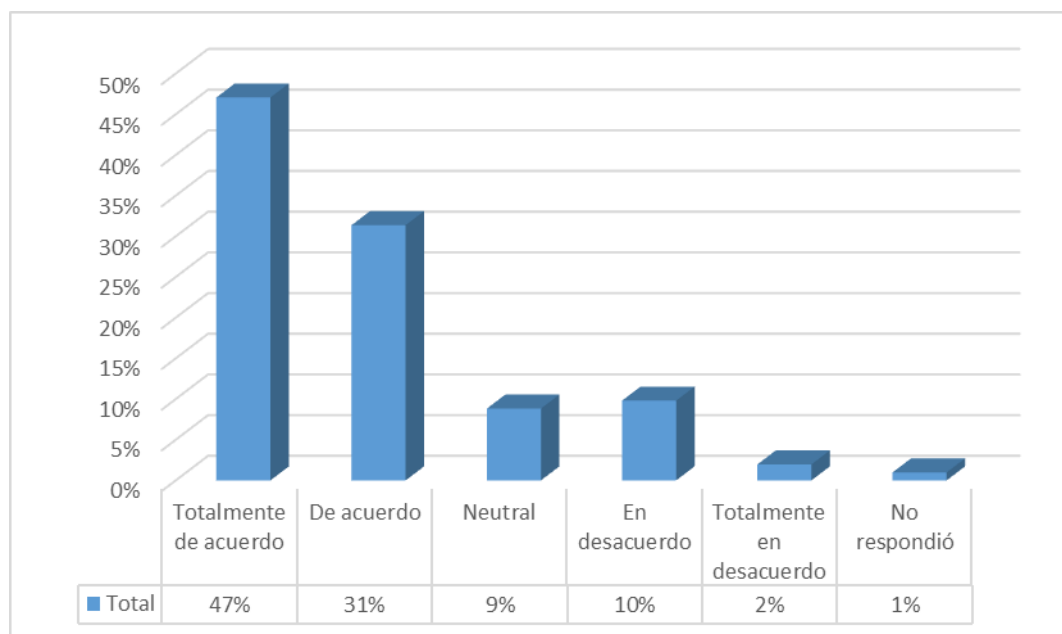


Gráfico 10. Opinión de los beneficiarios sobre la apreciación de la comodidad de la oficina desde donde se atiende el Beneficio Socioeconómico de Educación Inicial

De acuerdo a los resultados mostrados, la mayoría de los beneficiarios (47%), coinciden en estar “totalmente de acuerdo” con que la oficina donde se atiende el beneficio es cómoda. De igual modo, se observa que un 31% está “de acuerdo”, mientras un 9% expresó una opinión “neutral”; un 10% está “en desacuerdo” y por último, un 2% no la considera cómoda. Un 1% no respondió debido a que no conoce la oficina donde se administra este beneficio desde la Coordinación de Trabajo Social, ya que no labora en la sede.

Cuadro 10. Apreciación de la comodidad de la sala de espera de la oficina donde se atiende el Beneficio Socioeconómico de Educación Inicial

	%
Totalmente de acuerdo	38%
De acuerdo	32%
Neutral	21%
En desacuerdo	7%

Totalmente en desacuerdo	1%
No respondió	1%
Total general	100%

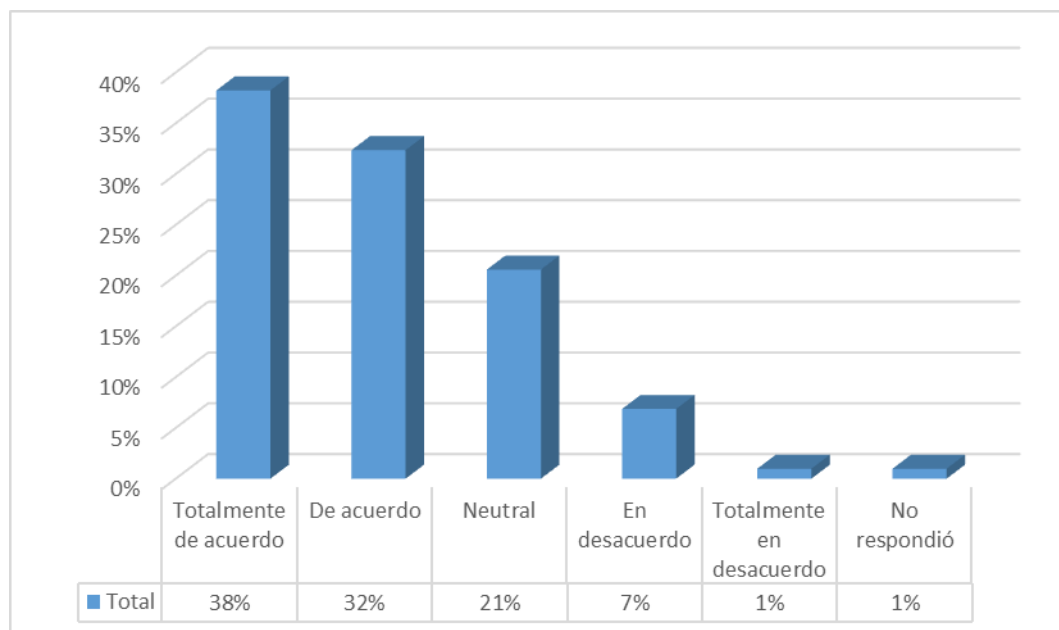


Gráfico 11. Apreciación de la comodidad de la sala de espera de la oficina donde se atiende el Beneficio Socioeconómico de Educación Inicial.

Con respecto a la sala de espera de la oficina donde se atiende este beneficio, un 38% expresó estar “totalmente de acuerdo” con la comodidad de esta; un 32% opinó estar “de acuerdo”; un 21% orientada a la opción “neutral”; un 7% que manifestó estar “en desacuerdo” y por último, un 1% que refirió su “total desacuerdo”. Existe un 1% que no respondió debido a que no conoce la oficina donde se administra el beneficio ya que no labora en la sede.

Cuadro 11. Opinión sobre la disponibilidad de los recursos tecnológicos necesarios para prestar el Beneficio de Educación Inicial desde la Coordinación de Trabajo Social

	%
Totalmente de acuerdo	39%
De acuerdo	37%

Neutral	16%
En desacuerdo	2%
Totalmente en desacuerdo	5%
No respondió	1%
Total general	100%

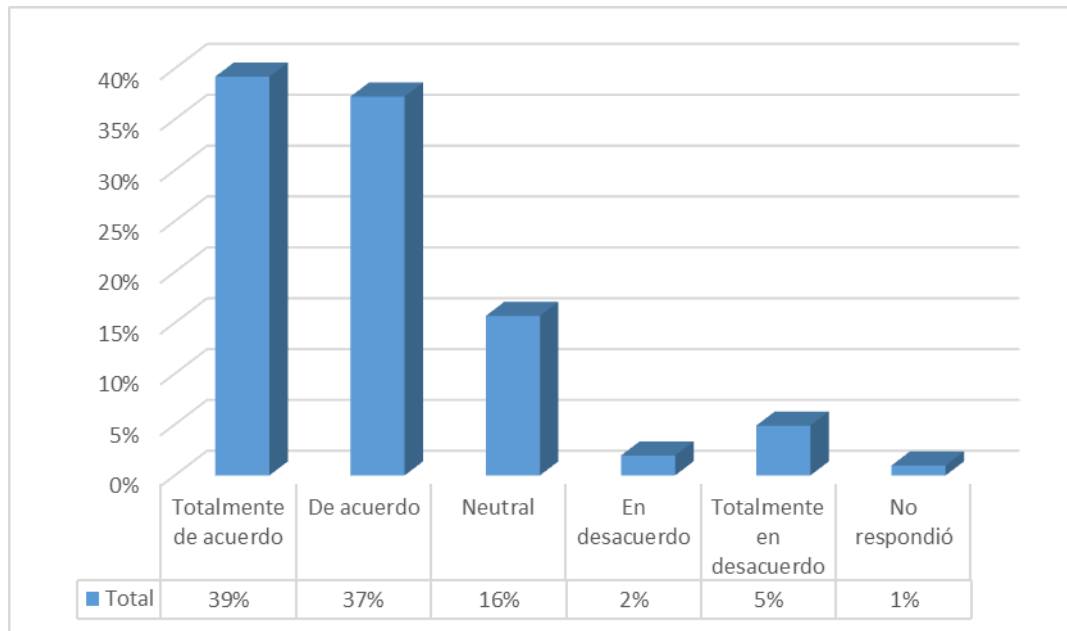


Gráfico 12. Opinión sobre la disponibilidad de los recursos tecnológicos necesarios para prestar el Beneficio de Educación Inicial desde la Coordinación de Trabajo Social

Con respecto a este aspecto, un 39% estuvo “totalmente de acuerdo”; un 37% opinó estar “de acuerdo”, el 16% coincidió en una opinión “neutral”. Así mismo, un 5% refirió estar “en desacuerdo” y por último, un 2% manifestó su “total desacuerdo”. Existe un 1% que no respondió debido a que no conoce la oficina ya que no labora en la sede.

Resumen y Análisis de la Dimensión Elementos Tangibles

En la dimensión elementos tangibles, se obtuvo un promedio de satisfacción o de calidad percibida por los beneficiarios respecto al servicio

de 4,12 puntos (en una escala del 1 al 5), correspondiéndose este resultado con una categoría alta de satisfacción por parte de los usuarios.

Los datos arrojados en esta dimensión se resumen del siguiente modo: 78% se encuentran satisfechos con la comodidad de la oficina donde se atiende el beneficio; 76% destacó apreciación favorable sobre los recursos tecnológicos de los que disponen; por último, el 70% de los trabajadores expresó estar satisfecho con la sala de espera. Todos estos aspectos son importantes elementos que contribuyen con la satisfacción del beneficio.

En relación a la comodidad de la oficina donde se atiende el beneficio se expresaba la percepción del espacio en metros cuadrados, la disposición de las áreas, los muebles para la atención de los beneficiarios, iluminación y ventilación, entre otros atributos. A pesar de que existe este gran porcentaje que está conforme, una porción de la población representada por un 12% de los trabajadores opina que debería mejorarse este espacio físico alegando que “la oficina debería tener mayor privacidad” para poder expresar ante los analistas situaciones personales o inquietudes con respecto al beneficio.

Por otra parte, en tanto a la existencia de los recursos tecnológicos en la Coordinación, hay un grupo de beneficiarios que propone su uso óptimo al permitir que la consignación de recaudos pueda hacerse vía internet o de forma automatizada; consideran que sería más sencillo y porque suponen que el procedimiento manual retrasa el objetivo fundamental del beneficio, en cuanto a atender ciertos plazos. A su vez, los pasantes coinciden en que ciertamente un sistema tecnológico o la automatización plena, contribuiría a la agilización y optimización de este proceso.

Sobre la materia hay algunos avances importantes e incluso un diseño en programación que se encuentra en período de prueba, para su aplicación programada durante el período escolar 2016-2017.

Por último, en cuanto a la comodidad de la sala de espera, es importante mencionar que este no es un espacio exclusivo para los trabajadores que perciben el Beneficio de Educación Inicial, sino para toda la Coordinación de Trabajo Social. Esta sala consta de un mueble con capacidad para tres personas y una mesita de apoyo. A pesar de que el espacio no es exclusivo y de la cantidad del mobiliario que caracteriza su dotación, al parecer logra atender las expectativas básicas del servicio debido a la poca afluencia de trabajadores que acuden y hacen uso de la misma.

Dimensión III. Capacidad de Respuesta

Esta dimensión se corresponde con la agilidad que tiene el personal encargado del beneficio para resolver problemas, la disposición para atender a los beneficiarios y tiempos de respuesta de forma oportuna ante imprevistos presentados.

Cuadro 12. Apreciación acerca la capacidad de respuesta oportuna al momento de solicitar por primera vez el beneficio y el pago inicial de las matrículas y mensualidades

	%
Totalmente de acuerdo	45%
De acuerdo	30%
Neutral	13%
En desacuerdo	7%
Totalmente en desacuerdo	4%
No respondió	1%
Total general	100%

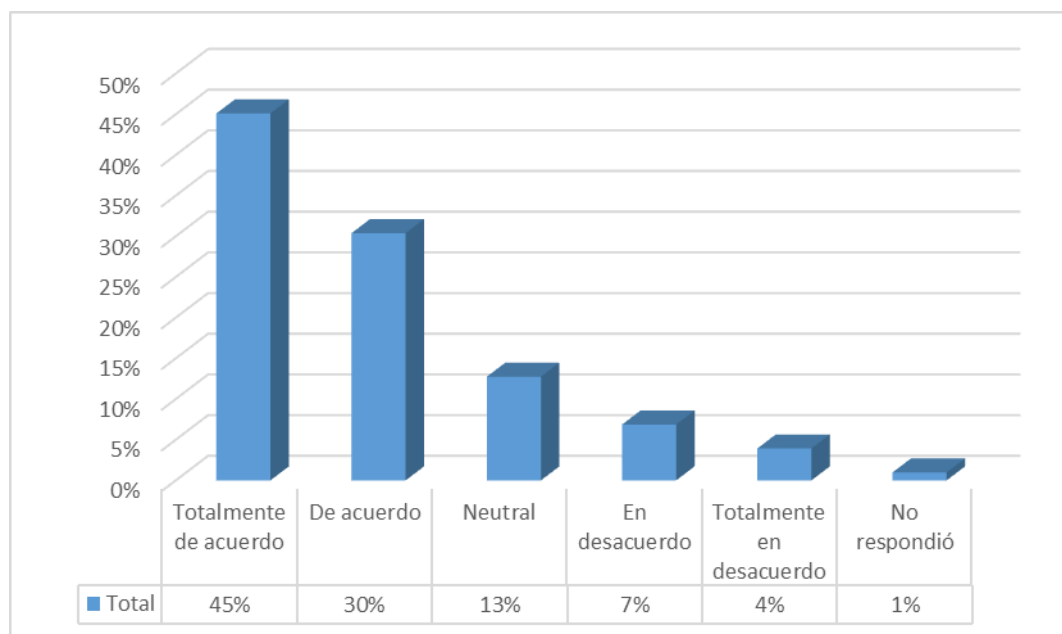


Gráfico 13. Apreciación acerca la capacidad de respuesta oportuna al momento de solicitar por primera vez el beneficio y el pago inicial de las matrículas y mensualidades

El presente gráfico hace alusión a la valoración de los trabajadores con respecto al tiempo de respuesta oportuno. En este aspecto, la mayoría de los beneficiarios (45%) manifestó estar “totalmente de acuerdo”; un 30% expresó estar “de acuerdo”; un 13% de los beneficiarios tuvo una opinión “neutral”; mientras que un 7% opinó estar “en desacuerdo”. Finalmente, un 4% opinó que está “en total desacuerdo” con esta afirmación. Existe un 1% los beneficiarios que no respondió.

Cuadro 13. Opinión de los beneficiarios con respecto a la atención brindada por la CTS en cuanto al BEI

	%
Totalmente de acuerdo	61%
De acuerdo	29%
Neutral	6%
En desacuerdo	2%
Totalmente en desacuerdo	2%
Total general	100%

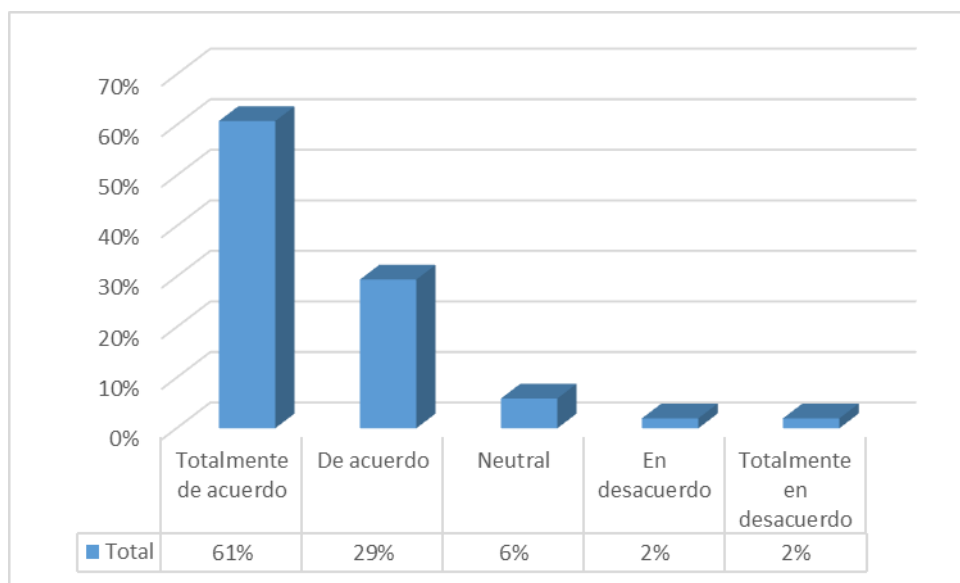


Gráfico 14. Opinión de los beneficiarios con respecto a la atención brindada por la CTS en cuanto al BEI

En el presente gráfico se evidencia que un 61% de los trabajadores manifestaron estar “totalmente de acuerdo” con que la atención por parte del personal de la CTS es rápida; un 29% opinó estar “de acuerdo”; un 6% coincidió en una opinión “neutral”; mientras un 2% expresó estar “en desacuerdo”. Por último, un 2% manifestó estar totalmente “en desacuerdo” con esta afirmación.

Cuadro 14. Opinión de los beneficiarios en cuanto a la existencia de un procedimiento eficaz en materia de reembolsos de los CEI

	%
Totalmente de acuerdo	43%
De acuerdo	34%
Neutral	13%
En desacuerdo	7%
Totalmente en desacuerdo	2%
No respondió	1%
Total general	100%

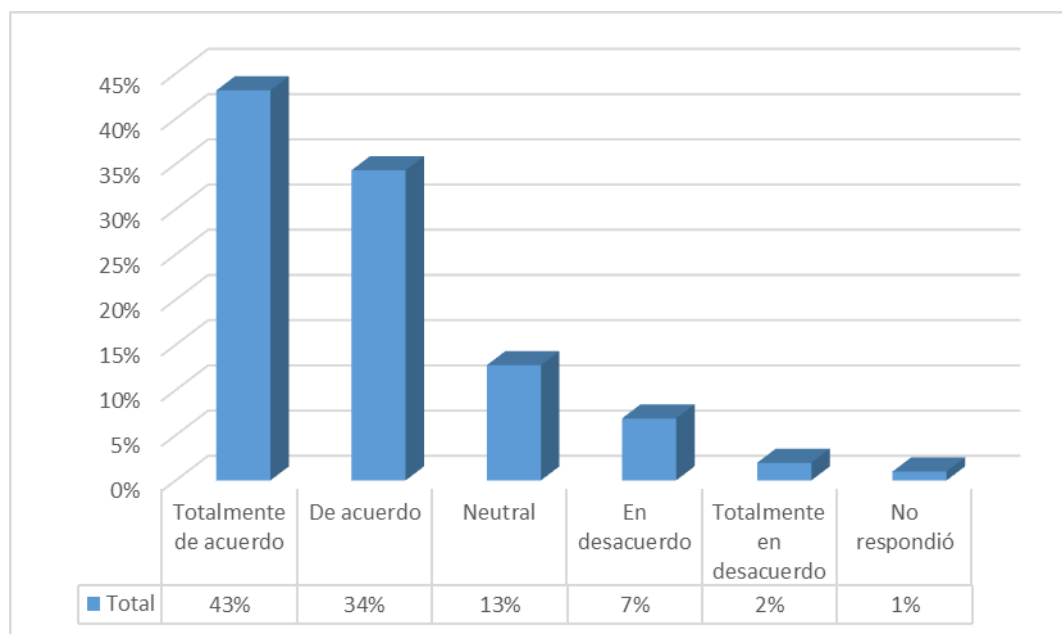


Gráfico 15. Opinión de los beneficiarios en cuanto a la existencia de un procedimiento eficaz en materia de reembolsos de los CEI

En el gráfico anterior se muestra la valoración que hacen los beneficiarios, en cuanto al tiempo de respuesta eficaz en materia de reembolsos. Al respecto, un 44% concuerda en que está “totalmente de acuerdo” con esta afirmación; un 30% manifestó estar “de acuerdo”, un 15% mantuvo un opinión “neutral”; un 8% “no está acuerdo y un 3% manifestó estar “en total desacuerdo”.

Cuadro 15. Opinión de los beneficiarios con respecto a la pertinencia en el tiempo de respuesta en cuanto al aumento de las mensualidades de los CEI

	%
Totalmente de acuerdo	44%
De acuerdo	30%
Neutral	15%
En desacuerdo	8%
Totalmente en desacuerdo	3%
Total general	100%

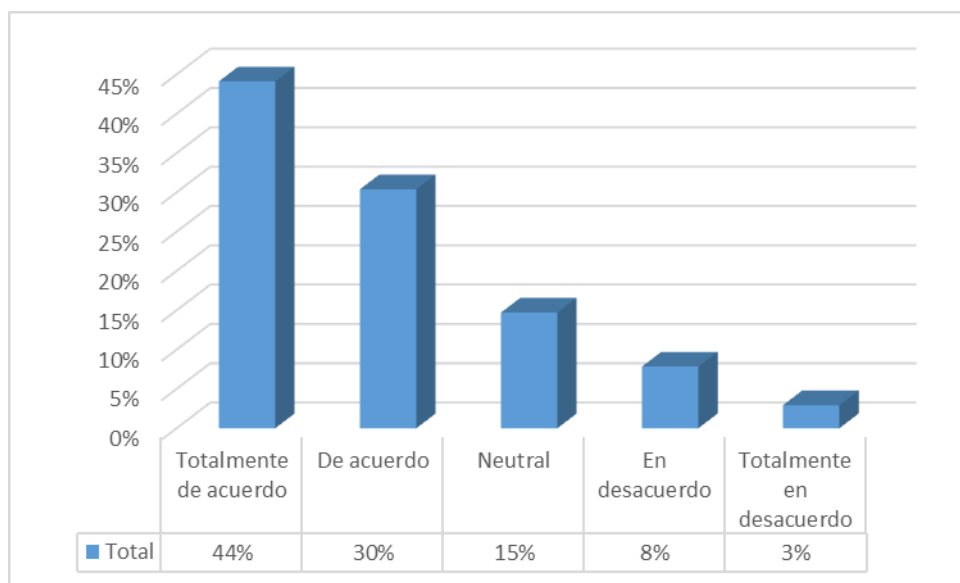


Gráfico 16. Opinión de los beneficiarios con respecto a la pertinencia en el tiempo de respuesta en cuanto al aumento de las mensualidades de los CEI

En el gráfico se observa la valoración de los beneficiarios en cuanto a la pertinencia del tiempo de respuesta de la Coordinación de Trabajo Social ante los aumentos de las mensualidades de los Centros de Educación Inicial. Al respecto, un 44% coincide en que está “totalmente de acuerdo” con esta afirmación; un 30% manifestó estar “de acuerdo”; un 15% mantuvo una opinión “neutral”; un 8% “no está acuerdo” y un 3% manifestó estar “en total desacuerdo”.

Cuadro 16. Apreciación sobre la aclaratoria oportuna de las dudas planteadas a la Coordinación del Beneficio

	%
Totalmente de acuerdo	65%
De acuerdo	28%
Neutral	4%
En desacuerdo	2%
Totalmente en desacuerdo	1%
Total general	100%

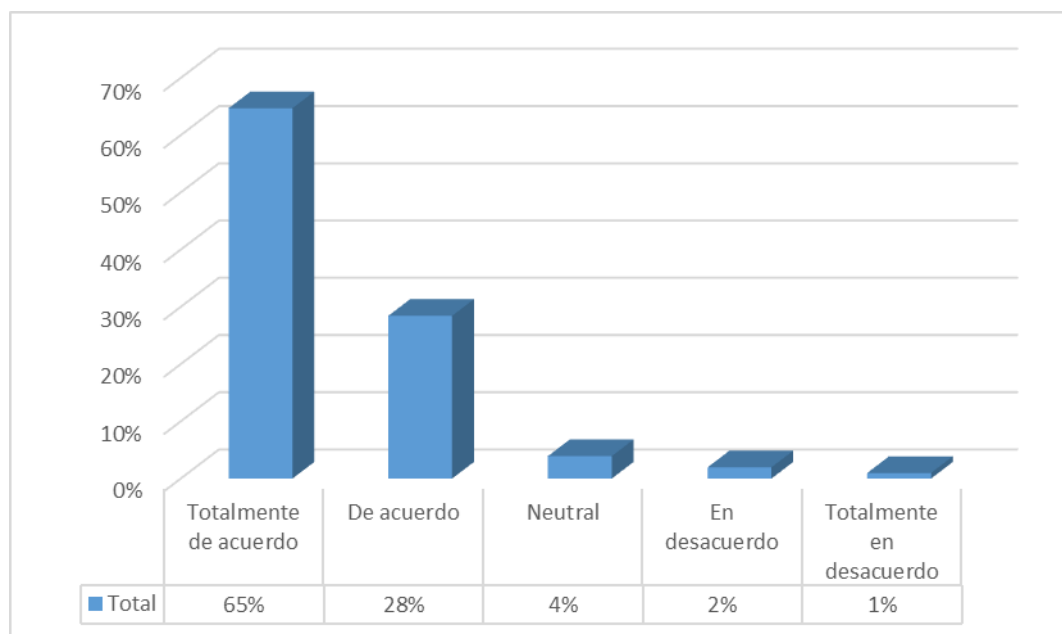


Gráfico 17. Apreciación sobre la aclaratoria oportuna de las dudas planteadas a la Coordinación del Beneficio

En el gráfico anterior se observa que un 65% de los beneficiarios opinaron estar “totalmente de acuerdo” en que la Coordinación de Trabajo Social aclara las dudas de los beneficiarios al instante; un 28% refirió estar “de acuerdo”; un 4% coincidió en una opinión “neutral”; un 2% manifestó estar “en desacuerdo” y por último, un 1% de los beneficiarios expresó estar en “total desacuerdo” con esta afirmación.

Cuadro 17. Opinión sobre comunicación entre la Coordinación de Trabajo Social y los beneficiarios sobre los inconvenientes que se presentan durante el beneficio

	%
Totalmente de acuerdo	55%
De acuerdo	21%
Neutral	10%
En desacuerdo	12%
Totalmente en desacuerdo	2%
Total general	100%

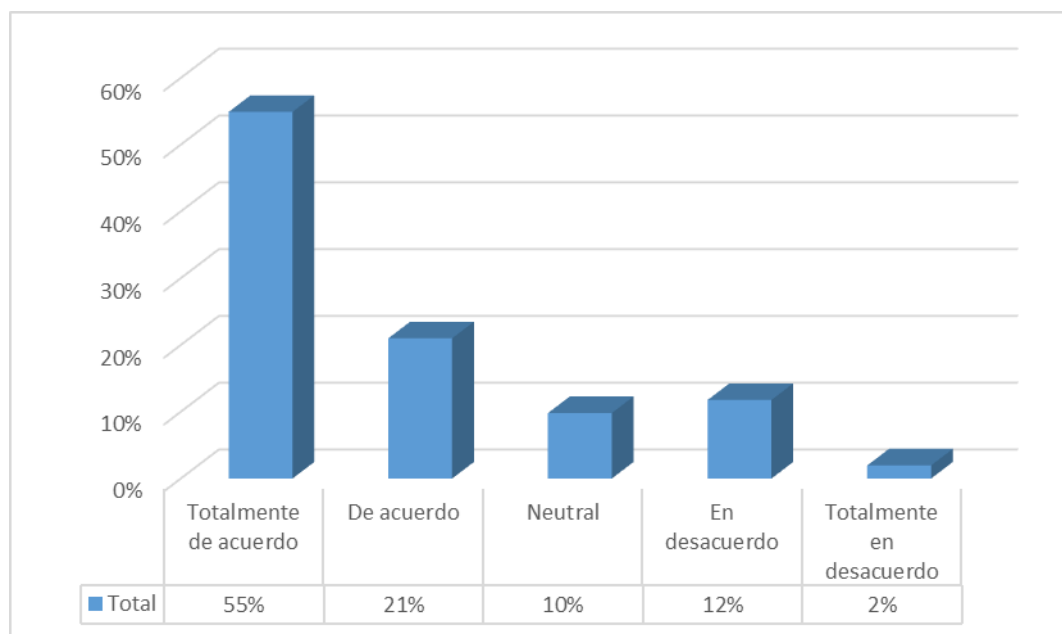


Gráfico 18. Opinión sobre comunicación entre la Coordinación de Trabajo Social y los trabajadores para reportar y atender inconvenientes presentados con respecto al beneficio

Un 55% de los trabajadores afirmó estar “totalmente de acuerdo”; un 21% manifestó estar “de acuerdo”; un 10% coincidió en una opinión “neutra”; mientras un 12% estuvo “en desacuerdo”. Por último, un 2% opinó estar “totalmente en desacuerdo”.

Cuadro 18. Opinión de los beneficiarios en cuanto a una resolución a la brevedad de inconvenientes surgidos

	%
Totalmente de acuerdo	57%
De acuerdo	22%
Neutral	17%
En desacuerdo	1%
Totalmente en desacuerdo	2%
No respondió	1%
Total general	100%

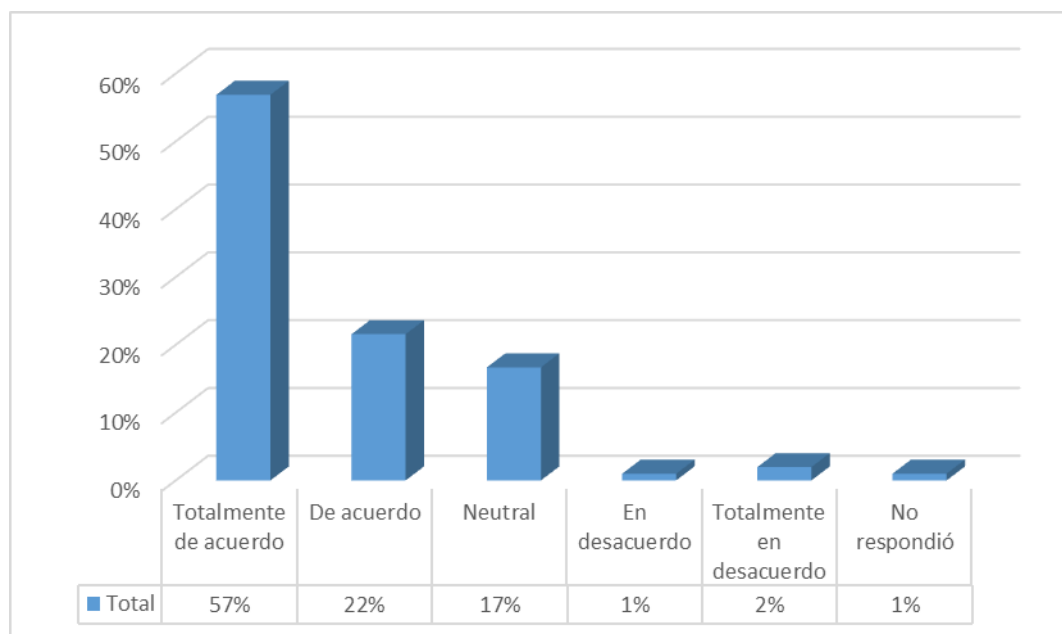


Gráfico 19. Opinión de los beneficiarios en cuanto a una resolución a la brevedad de inconvenientes surgidos

Este gráfico se corresponde con la apreciación de una actuación efectiva desde la Coordinación de Trabajo Social para la resolución a la brevedad de inconvenientes surgidos con el beneficio. Al respecto, se tiene que un 57% manifestó estar “totalmente de acuerdo” con que al momento de existir algún inconveniente ha sido resuelto a la brevedad; un 22% refirió estar “de acuerdo”; un 17% coincidió en una opinión “neutral”; un 1% expresó estar “en desacuerdo” y por último, un 2% que dijo estar “totalmente en desacuerdo”. Un 1% no respondió este ítem.

Resumen y Análisis de la Dimensión de Capacidad de Respuesta

Las respuestas obtenidas por parte de los trabajadores que perciben el Beneficio, permitieron ubicar esta categoría o dimensión en una escala del 1 al 5 en 4,25 de nivel de satisfacción.

Un resumen de los resultados obtenidos muestra: un 93% que siente que la Coordinación de Trabajo Social aclara las dudas presentadas por los beneficiarios; un 90% que refiere la apreciación de una atención rápida; un

79% que expresa que los inconvenientes presentados por los beneficiarios han sido resueltos a la brevedad; seguido de un 77% que expresa que la CTS brinda respuesta eficaz en cuanto a los reembolsos.

Los trabajadores expresan sentirse satisfechos con el proceso de comunicación que tiene la CTS cuando se presentan inconvenientes con la recepción del beneficio (76%); 75% expresa sentirse satisfechos con el tiempo de respuesta oportuno ante la solicitud del beneficio y al realizarse el primer pago; por último, un 74% de los trabajadores opina que el tiempo de respuesta de la CTS es pertinente en cuanto a los aumentos exigidos por los CEI. Es importante señalar que dicho beneficio contribuye con el pago de las matrículas y mensualidades en un 40% del salario mínimo BCV; este ítem aplica para aquellos trabajadores que contrataron CEI en el que monto de las matrículas y mensualidades no excede del pago establecido por la ley, en cuanto al aumento CEI que exceden de este 40% el trabajador deben complementar dicho pago.

Como elemento fundamental que refleja la calidad en la prestación de un servicio, está una oportuna y efectiva atención ante las dudas e inconvenientes que pueda tener el beneficiario. A través de lo observado en el proceso de pasantías, la analista responsable del proceso y el personal de apoyo, tienen como práctica evitar la incertidumbre y proveer de los insumos informativos o de la orientación técnica que sea necesaria; esto a los efectos de cumplir con un proceso de atención de calidad.

La CTS considera como aspecto importante el hecho de estar administrando un beneficio que es fundamental para el desarrollo académico de los hijos e hijas de los trabajadores y por ende de gran impacto en la tranquilidad de estos, al saber que son atendidos en forma eficiente sus requerimientos y que no existe riesgo en la suspensión del beneficio por omisión de recaudos o por no disponer de la información necesaria.

Ante la presencia de algunos inconvenientes que pudieran incidir en la dificultad para cumplir con el pago oportuno de las mensualidades de los

CEI, el personal encargado del beneficio comunica lo sucedido a los trabajadores y/o a los CEI, a través de diferentes medios: telefónicos y vía correo y activa las medidas para resolverlo lo antes posible.

Un 8% que consideró que el tiempo de respuesta es poco pertinente, lo sustenta en considerar que los pagos a los Centros de Educación Inicial deberían realizarse los primeros cinco (5) primeros días de cada mes, puesto que el hecho de no hacerlo así genera algunos inconvenientes. Al revisar el procedimiento de pago, se pudo observar que esta tarea no depende de la Coordinación de Trabajo Social, sino de otros departamentos externos que participan en el proceso.

En este aspecto, se recomienda determinar cuáles procedimientos pueden optimizarse en tiempo y calidad. Se infiere que el sistema informático a aplicarse para el período escolar (2016-2017), disminuya las causas de este tipo de inconvenientes pudiendo simplificar los procesos y con ello darles respuesta oportuna a los beneficiarios.

Un ítem que resultó de interés, fue el creciente aumento de las mensualidades por parte de los CEI, debido a la actual situación económica que ha impactado en forma negativa toda la materia de costos de servicios, lo relativo a educación, no ha escapado a esta realidad. En este caso, los trabajadores comunicaban a la analista la eventualidad, y consignaban el soporte por escrito, sellado y firmado por el CEI. Con dicho recaudo se daba continuidad al proceso de ajuste del monto, siempre que aplicase dentro de la normativa de no superar lo establecido por el beneficio. En caso de que este lo superase corresponde al trabajador el pago de la diferencia con el consecuente impacto que esto por lo general refleja en materia de ingreso familiar y que en algunos casos, merma la capacidad para atender en forma satisfactoria el resto de las necesidades vitales y de autorrealización del ser humano. En cuanto a este proceso administrativo que implica la actualización de montos un 74% de los trabajadores refirió sentirse satisfecho.

Es importante destacar que este beneficio se solicita al momento en que el trabajador lo requiera por lo que no es un proceso que tiene lapsos preestablecidos. En lo que respecta a la solicitud formal del mismo, el trabajador debe apersonarse en la Coordinación de Trabajo Social, donde le son informados los recaudos necesarios y se hace entrega del formato de solicitud para ser vaciados en el mismo los requerimientos informativos. Una vez que esta es consignada, el analista realiza el procedimiento correspondiente para ingresar al trabajador al sistema. A partir de lo observado no es un procedimiento engorroso y se realiza en poco tiempo.

Dimensión IV. Seguridad

Se corresponde con los elementos que le imprimen seguridad al beneficio. Entre estos elementos están el conocimiento general del beneficio, la cortesía y la puntualidad.

Cuadro 19. Opinión de los trabajadores con respecto a si conocen todos los beneficios socioeconómicos otorgados por el Banco Central de Venezuela

	%
Totalmente de acuerdo	57%
De acuerdo	33%
Neutral	7%
En desacuerdo	2%
Totalmente en desacuerdo	1%
Total general	100%

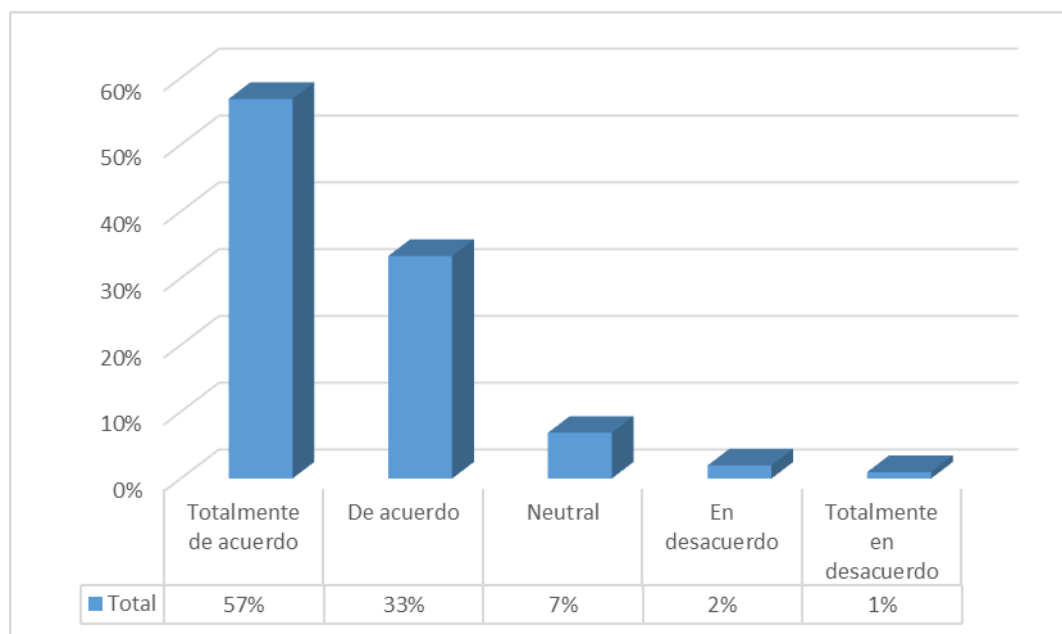


Gráfico 20. Opinión de los trabajadores con respecto a si conocen todos los beneficios socioeconómicos otorgados por el Banco Central de Venezuela

En este gráfico se muestra la opinión de los trabajadores sobre su conocimiento de todos los beneficios otorgados por el Banco Central de Venezuela. En este sentido, un 57% manifestó estar “totalmente de acuerdo”; un 33% opinó estar “de acuerdo”; un 7% respondió “neutral”; mientras que un 2% de los trabajadores dijo estar “en desacuerdo”. Por último, un 1% de los trabajadores refirió no conocerlos.

Cuadro 20. Opinión de los trabajadores con respecto a si conocen todos los requisitos para optar por el Beneficio de Educación Inicial

	%
Totalmente de acuerdo	63%
De acuerdo	29%
Neutral	5%
En desacuerdo	1%
Totalmente en desacuerdo	2%
Total general	100%

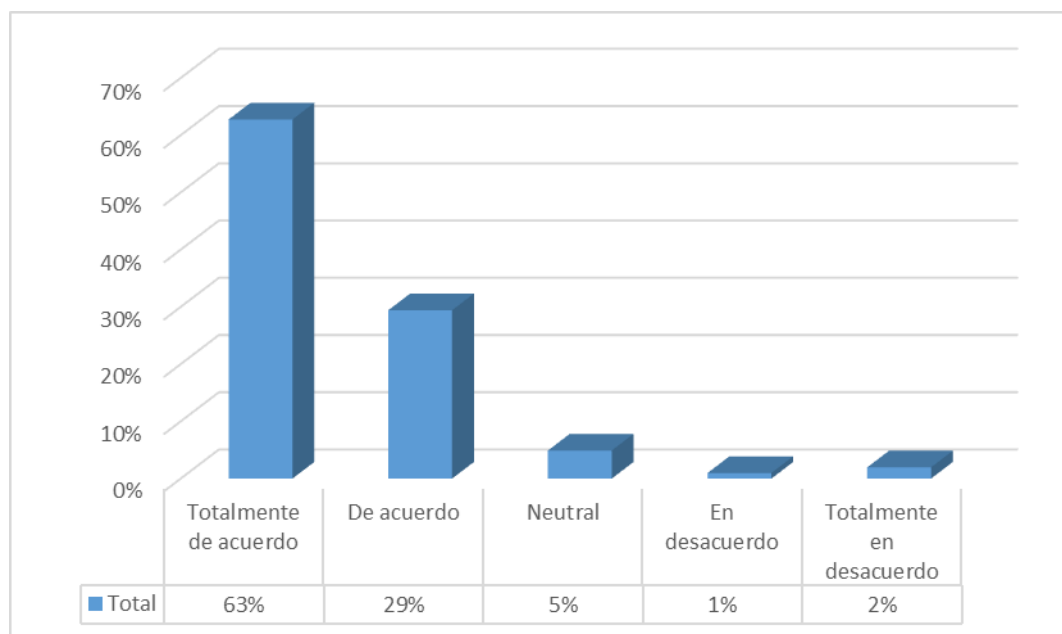


Gráfico 21. Opinión de los trabajadores con respecto a si conocen todos los requisitos para optar por el Beneficio de Educación Inicial

Como puede observarse, la mayoría de los beneficiarios (63%) opinó estar “totalmente de acuerdo” con que conocen los requisitos para optar al beneficio socioeconómico de Educación Inicial, seguido de un 29% que refirió estar “de acuerdo”; un 5% que calificó en una opinión “neutral”; mientras que un 1% está “en desacuerdo”. Por último, un 2% dijo estar totalmente “en desacuerdo”.

Cuadro 21. Opinión de los trabajadores con respecto a si conocen los lapsos de tiempo para la consignación de facturas correspondiente a los pagos de los Centros de Educación Inicial

	%
Totalmente de acuerdo	56%
De acuerdo	25%
Neutral	15%
En desacuerdo	3%
Totalmente en desacuerdo	1%
Total general	100%

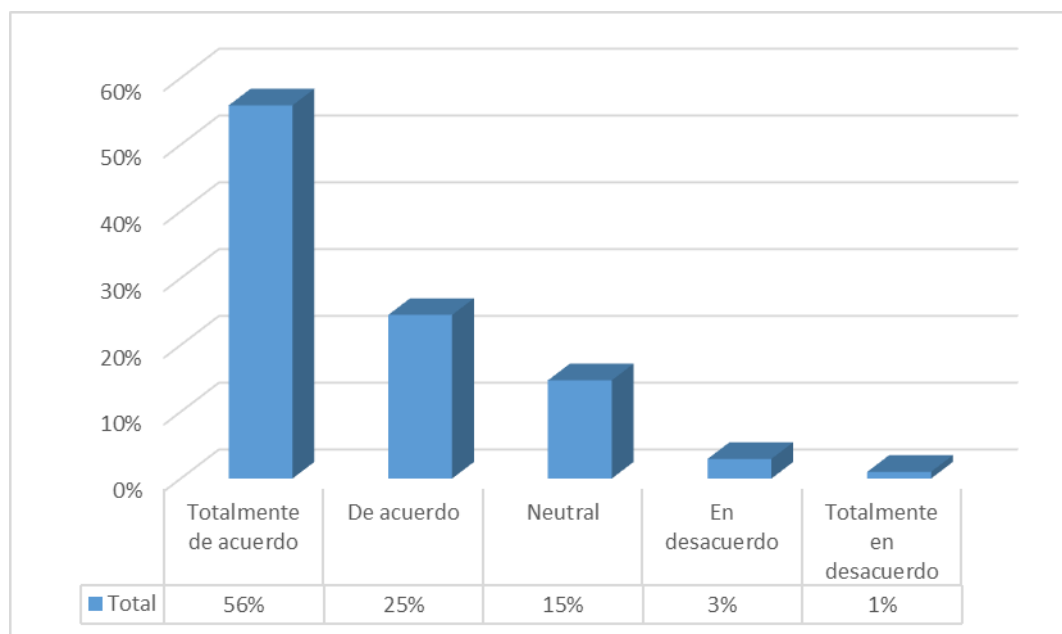


Gráfico 22. Opinión de los trabajadores con respecto a si conocen los lapsos de tiempo para la consignación de facturas correspondiente a los pagos de los Centros de Educación Inicial

En el gráfico anterior se muestra que la mayoría de los trabajadores (56%) coinciden en conocer “totalmente” los lapsos de tiempo para la consignación de facturas para sufragar las matrículas y mensualidades de los Centros de Educación Inicial; un 25% expresó estar “de acuerdo” con esta afirmación, un 15% manifestó una opinión “neutral”; mientras que un 3% señaló que “no está de acuerdo”. Por último, un 1% dijo estar en “total desacuerdo”.

Cuadro 22. Opinión de sobre la puntualidad como aspecto característico de la atención brindada en el Beneficio de Educación Inicial

	%
Totalmente de acuerdo	41%
De acuerdo	36%
Neutral	17%
En desacuerdo	3%
Totalmente en desacuerdo	3%
Total general	100%

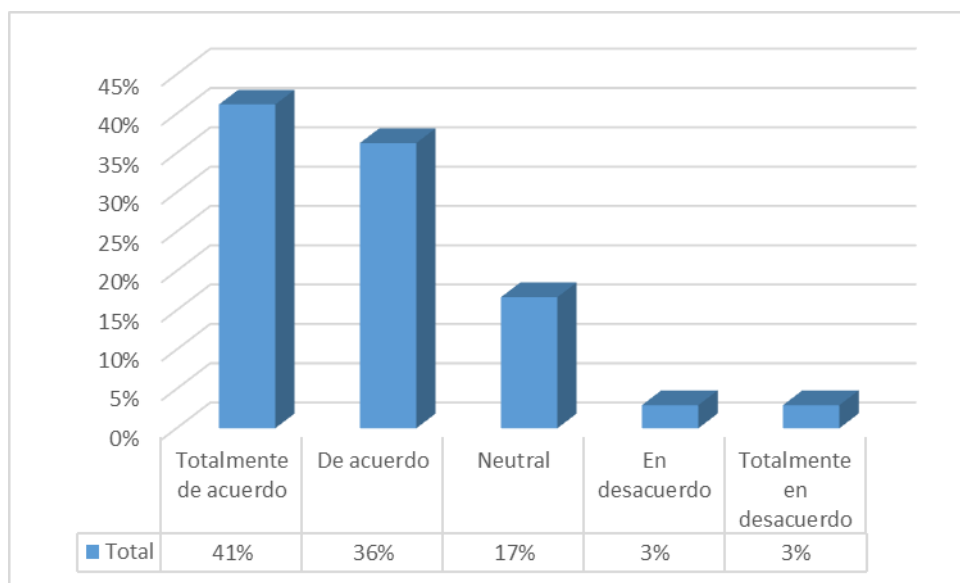


Gráfico 23. Opinión de sobre la puntualidad como aspecto característico de la atención brindada en el Beneficio de Educación Inicial

Como puede observarse en el gráfico anterior la mayoría de los trabajadores (41%) coincidió en estar “totalmente de acuerdo” en que la puntualidad es un elemento que caracteriza la atención brindada por la Coordinación de Trabajo Social; un 36% manifestó estar “de acuerdo”; un 17% mantuvo una opinión “neutral”; un 3% refirió estar “en desacuerdo” y, por último, un 3% dijo estar “totalmente en desacuerdo” con tal afirmación.

Cuadro 23. Opinión de sobre la cortesía como aspecto característico de la atención brindada en el Beneficio de Educación Inicial

	%
Totalmente de acuerdo	76%
De acuerdo	20%
Neutral	1%
En desacuerdo	1%
Totalmente en desacuerdo	2%
Total general	100%

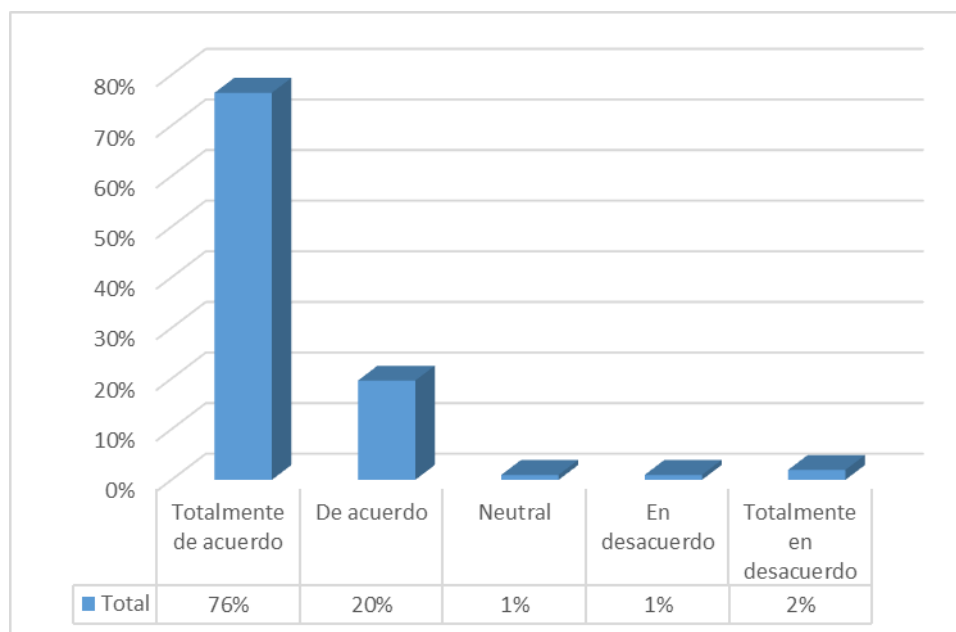


Gráfico 24. Opinión de sobre la cortesía como aspecto característico de la atención brindada en el Beneficio de Educación Inicial

En el gráfico anterior se observa que la mayoría de los trabajadores (76%) coincidió en estar “totalmente de acuerdo” en que la cortesía es un elemento que caracteriza la atención brindada por la Coordinación de Trabajo Social; un 20% manifestó estar “de acuerdo”; un 1% mantuvo una opinión “neutral”; un 1% refirió estar “en desacuerdo” y, por último, un 2% manifestó estar “totalmente en desacuerdo” con tal afirmación.

Cuadro 24. Opinión con respecto a la apreciación de la comodidad de los beneficiarios manifestando las dudas a los analistas de la Coordinación de Trabajo Social

	%
Totalmente de acuerdo	57%
De acuerdo	38%
Neutral	2%
En desacuerdo	1%
Totalmente en desacuerdo	2%
Total general	100%

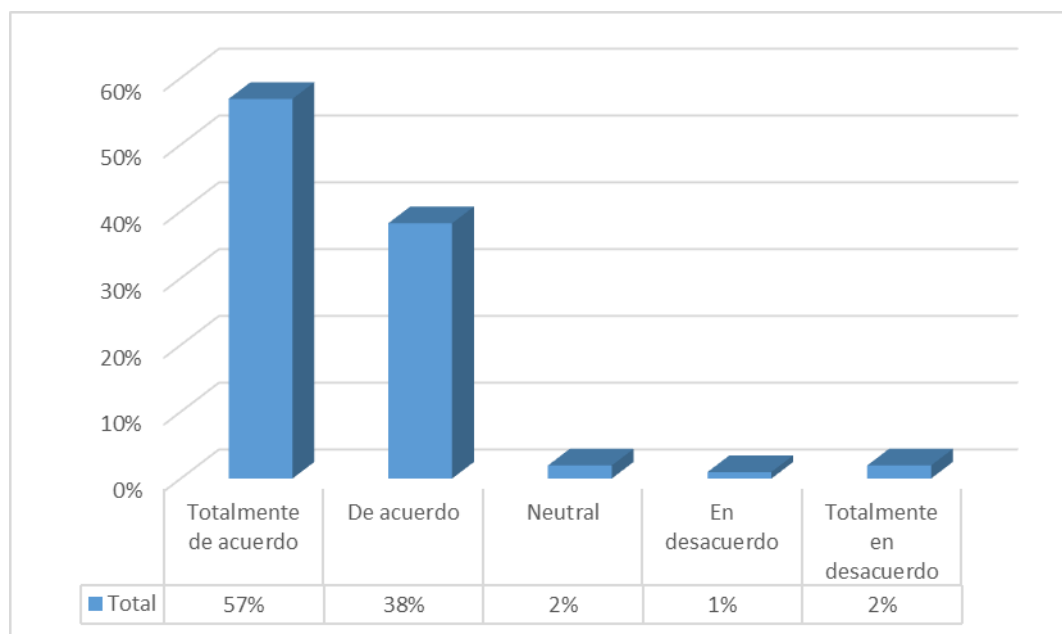


Gráfico 25. Opinión con respecto a la apreciación de la comodidad de los beneficiarios manifestando las dudas a los analistas de la Coordinación de Trabajo Social

Con respecto a si los trabajadores se sienten cómodos al manifestar sus dudas con el personal que labora desde la Coordinación, un 57% coincidió en estar “totalmente de acuerdo”; un 38% manifestó estar “de acuerdo”; un 2% tuvo una opinión “neutral”, un 1% refirió estar “en desacuerdo”; y por último, un 2% respondió estar en “total desacuerdo”.

Cuadro 25. Opinión de nivel de conformidad con la atención brindada en el Beneficio de Educación Inicial

	%
Totalmente de acuerdo	68%
De acuerdo	28%
Neutral	1%
En desacuerdo	1%
Totalmente en desacuerdo	2%
Total general	100%

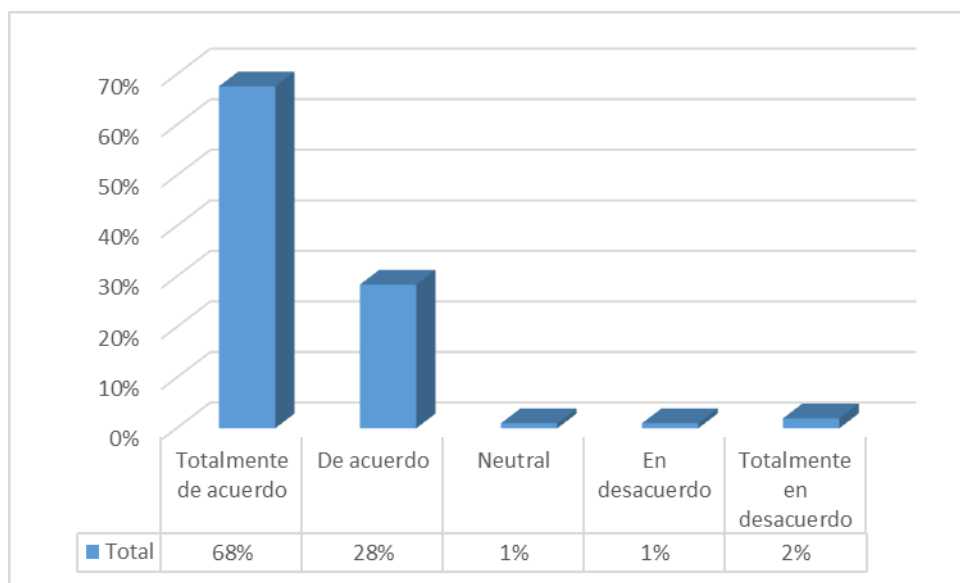


Gráfico 26. Opinión de nivel de conformidad con la atención brindada en el Beneficio de Educación Inicial

Con respecto a si los trabajadores están conformes con la atención brindada desde la Coordinación de Trabajo Social, un 68% coincidió en que están “totalmente de acuerdo”; seguido de un 28% que manifestó estar “de acuerdo”; un 1% tuvo una opinión “neutral”, un 1% refirió estar “en desacuerdo”; y por último, un 2% respondió estar en “total desacuerdo”.

Resumen y Análisis de la Dimensión Seguridad

En cuanto a la dimensión de Seguridad los beneficiarios refirieron estar satisfechos con una puntuación de 4,44 (en una escala del 1 al 5).

Entre los elementos más significativos en esta dimensión están: un 96% de los beneficiarios que percibe un trato cortés por parte de la analista que administran el beneficio; a su vez, un 96% que manifestó sentirse conforme con la atención brindada; un 95% que dijo sentirse cómodo al momento de tener que manifestar alguna duda; un 92% que expresó conocer los requisitos para optar el beneficio; el 90% comenta conocer los beneficios socioeconómicos que otorga el BCV a sus trabajadores. En cuanto a si los

trabajadores conocen los lapsos de tiempos para la consignación de facturas de los CEI, un 81% manifestó tener conocimiento del mismo. Por último, un 77% compartió la apreciación de que la puntualidad es un elemento que caracteriza a la CTS.

La mayoría de los beneficiarios que formaron parte del presente estudio mencionaron estar informados sobre los beneficios que les aporta su condición de trabajadores y en consecuencia, muestra dos elementos de interés: uno representado por las políticas de difusión y comunicación interna de la propia institución; y el otro representado por el interés de cada trabajador por conocer de esta materia y hacerse de las consultas o fuentes necesarias para alcanzarla: consultas a sus compañeros, visitas a las unidades responsables de administrar los beneficios, revisión de materiales, entre otros.

Esta materia informativa es vital para el disfrute de los beneficios y para concretar desde los espacios de bienestar laboral programas y acciones que contribuyan al alcance de una mayor calidad de vida, no solo de los trabajadores, sino también de sus respectivas familias.

De acuerdo a los resultados arrojados el conocimiento de los beneficios socioeconómicos, requisitos y lapsos de tiempo contribuye a que los trabajadores entiendan y asuman el nivel de compromiso y responsabilidad que les asiste como expresión de la cooperación que debe prevalecer al cumplir con lo establecido.

A pesar de que los beneficiarios expresaron en una evidente mayoría el conocer los requisitos para optar al beneficio, el proceso de pasantías vinculado a la realidad del mismo, permitió apreciar que algunos trabajadores no cumplen oportunamente con la consignación total de los recaudos, evidenciándose esto en las carpetas donde reposan los documentos y facturas de cada uno de los trabajadores. Las causas por las cuales incurren en este tipo de prácticas no fueron indagadas, pero sin duda repercuten de

alguna manera en el servicio que se presta y en el cumplimiento de los pagos mensuales a los Centros de Educación Inicial, correspondientes.

En el contexto de esta realidad, la Coordinación de Trabajo Social ha tomado la previsión para el período académico (2016-2017), de reforzar esta información a través del portal de la institución, para el conocimiento de toda la comunidad bancentrista. Esta iniciativa traduce el interés de la Coordinación por aplicar distintas estrategias tendentes a disminuir los elementos que afectan la respuesta temporal y efectiva de la administración del beneficio, aunque su naturaleza descansa en la responsabilidad personal de cada trabajador que califica en situación de retraso, en lo que compete a la entrega de recaudos y especificaciones que los mismos deben reunir.

En cuanto al trato recibido por parte del personal del beneficio desde la CTS, se evidencia una apreciación muy favorable, que en parte se deriva del trato cortés, amable y respetuoso ofrecido por la analista responsable del beneficio y demás personas que conforman el equipo humano de la oficina que forman parte del proceso. Esta acción deja a su vez, abiertos los canales de comunicación desde una visión de comodidad en el trato y de facilidad para recurrir a formular cualquier requerimiento. Estos elementos que le imprimen al beneficio cierto nivel de confianza y familiaridad que influyen de mayor o menor medida en calidad de vida laboral de los trabajadores del BCV, y también contribuye favorablemente en la funcionabilidad de la institución.

Dimensión V. Empatía

Esta dimensión refiere a la disposición que tiene personal de la CTS en entender las necesidades de los trabajadores a través de una comunicación asertiva y comprensible.

Cuadro 26. Opinión sobre la disposición del personal encargado del Beneficio de Educación Inicial

	%
Totalmente de acuerdo	72%
De acuerdo	25%
En desacuerdo	1%
Totalmente en desacuerdo	2%
Total general	100%

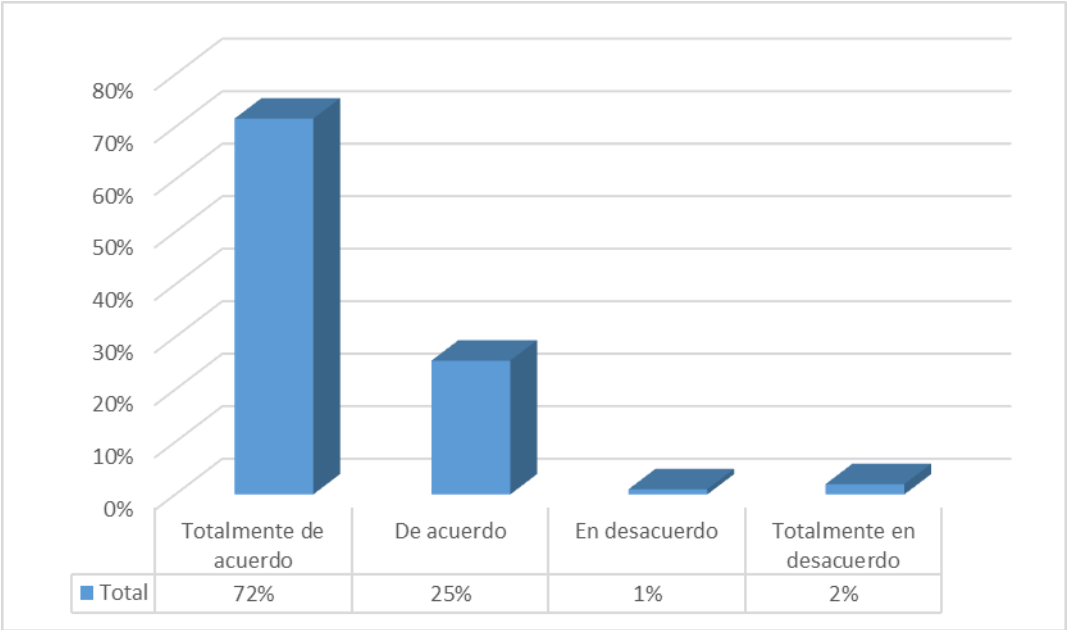


Gráfico 27. Opinión sobre la disposición del personal encargado del Beneficio de Educación Inicial

El gráfico ilustra la valoración de los beneficiarios en cuanto a la disposición de ayuda del personal de la Coordinación de Trabajo Social. Al respecto, un 72% manifestó estar “totalmente de acuerdo” con tal afirmación; un 25% opinó estar “de acuerdo”, un 1% expresó “no estar de acuerdo”; y por último, un 2% manifestó estar en “total desacuerdo”.

Cuadro 27. Opinión de los beneficiarios sobre si es adecuado el horario de atención que brinda la Coordinación de Trabajo Social

	%
Totalmente de acuerdo	59%
De acuerdo	23%
Neutral	12%
En desacuerdo	4%
Totalmente en desacuerdo	2%
Total general	100%

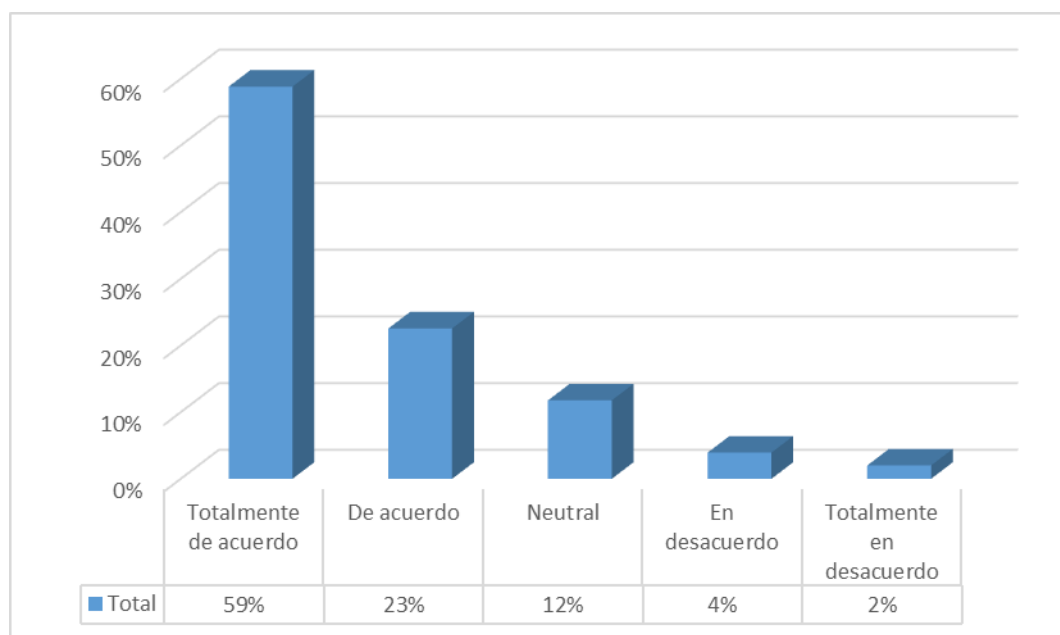


Gráfico 28. Opinión de los beneficiarios sobre si es adecuado el horario de atención que brinda la Coordinación de Trabajo Social

Con respecto al horario de atención, la mayoría de los beneficiarios (59%) manifestó estar “totalmente de acuerdo” con que el horario de atención es adecuado, seguido de un 23% que estuvo “de acuerdo”, un 12% coincidió en una opinión “neutral”, un 4% manifestó estar “en desacuerdo”, y por último, un 2% opinó estar en “total desacuerdo”.

Cuadro 28. Opinión de los trabajadores sobre si las instrucciones dadas por el personal son claras

	%
Totalmente de acuerdo	68%
De acuerdo	26%
Neutral	2%
En desacuerdo	2%
Totalmente en desacuerdo	2%
Total general	100%

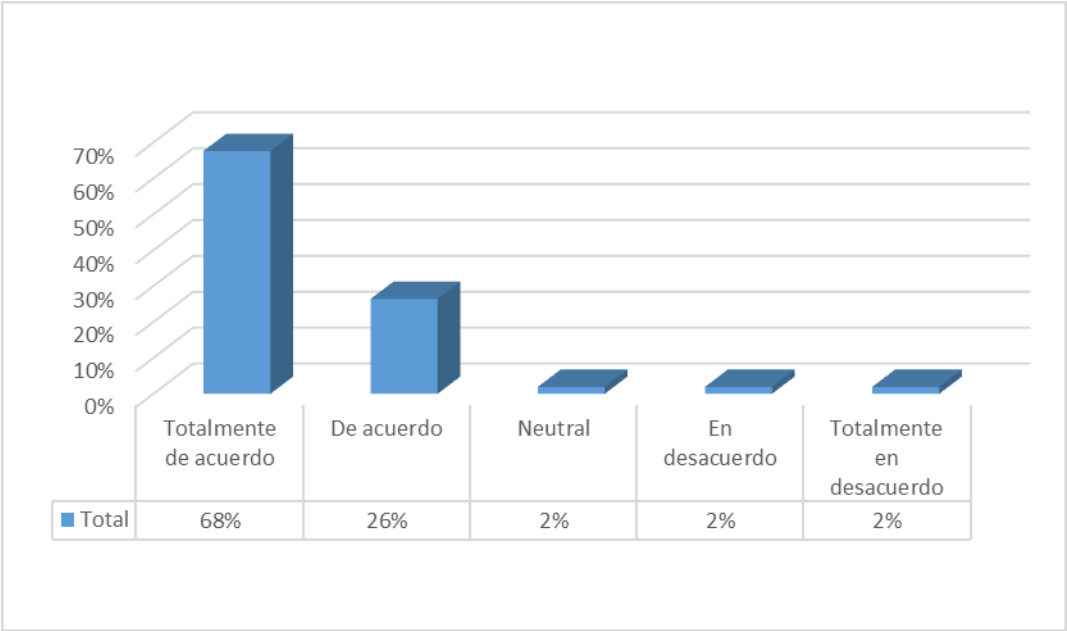


Gráfico 29. Opinión de los trabajadores sobre si las instrucciones dadas por el personal son claras

En cuanto a si las indicaciones dadas por las analistas son claras, la mayoría de los beneficiarios (68%) coincidió en que son “totalmente claras”; un 26% opinó estar “de acuerdo”, un 2% coincidió en una opinión “neutral”; un 2% “está en desacuerdo”; un 2% está “totalmente en desacuerdo”.

Cuadro 29. Opinión de los beneficiarios con respecto a la disposición del personal a escuchar y tomar en cuenta las sugerencias u opiniones de los beneficiarios

	%
Totalmente de acuerdo	54%
De acuerdo	26%
Neutral	12%
En desacuerdo	3%
Totalmente en desacuerdo	3%
No respondió	2%
Total general	100%

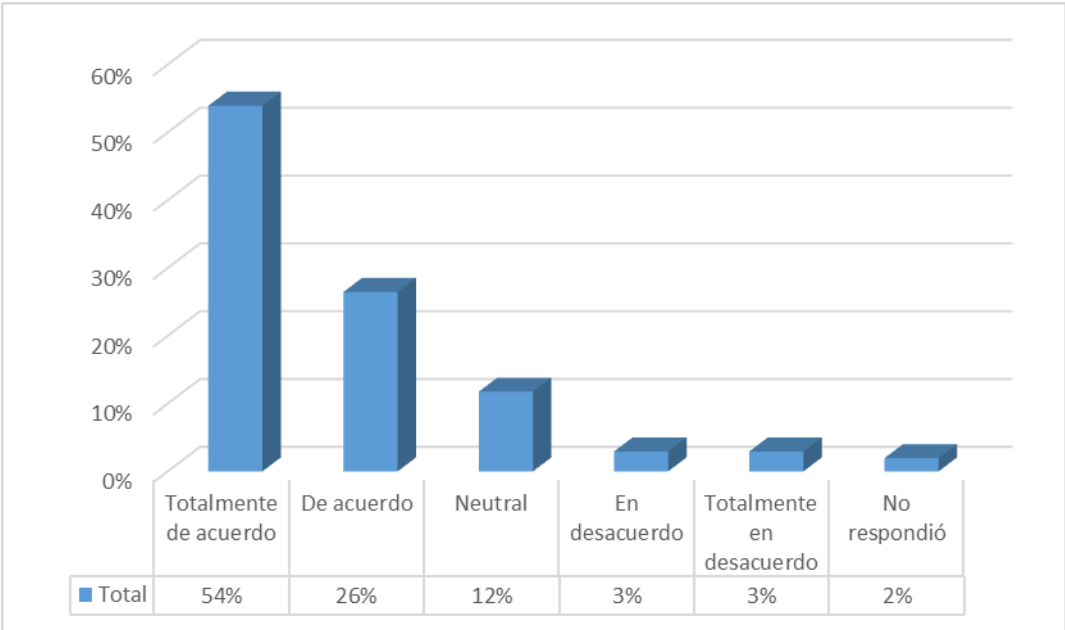


Gráfico 30. Opinión de los beneficiarios con respecto a la disposición del personal a escuchar y tomar en cuenta las sugerencias u opiniones de los beneficiarios

Como se aprecia en el gráfico, el 54% de los beneficiarios coincidieron en estar “totalmente de acuerdo” en que sus sugerencias y opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta; un 26% manifestó estar “de acuerdo”; un 12% coincidió en una opinión “neutral”; mientras que un 3% “no está de acuerdo”. Por último, un 2% estuvo “totalmente en desacuerdo” con esta afirmación.

Resumen y Análisis de la Dimensión Empatía

La dimensión empatía fue la de mayor valoración por los beneficiarios alcanzando un 4,45 (en una escala del 1 al 5).

A partir de esta dimensión se puede resumir: un 97% de los trabajadores que califica como favorable la disposición de ayuda del personal de la CTS; un 94% de los trabajadores comparte que las instrucciones dadas con claridad por el personal; en cuanto al horario de atención un 82% se siente satisfecho. Por último, un 80% piensa que sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta por la Coordinación.

Esta dimensión tuvo el mayor puntaje debido a la familiaridad que caracteriza el servicio para con sus trabajadores, así como a la disposición que tiene la analista en atender a cada trabajador de acuerdo a sus necesidades, es decir, de forma personalizada; lo que genera una impresión de entendimiento y diligencia ante lo manifestado. Es importante que se dé este canal de diálogo en todo servicio.

Casi el total de los beneficiarios tuvo una apreciación favorable directamente asociada a la imagen reflejada en el trato del personal responsable del beneficio. Esta imagen traduce parte de la filosofía de atención y de imagen de la oficina que debe ser mostrada por quienes conforman el equipo y se sustenta en la premisa de considerar al usuario del servicio como la principal razón de ser del mismo. Este aspecto está asociado también al perfil de la persona o personas que tratan con el público interno o externo y que permite el cumplimiento de sus funciones sobre la base de una serie de competencias técnicas y humanas.

El horario de atención es un aspecto fundamental que determina en parte la calidad de un servicio, en especial cuando trata directamente con los trabajadores. El horario de atención a los usuarios y para recepción de facturas está establecido tres veces a la semana (martes, miércoles y viernes) en un período de tiempo de dos horas y media (1:30pm. a 3:00pm.),

lo que permite a los trabajadores apersonarse en la Coordinación a efectuar las consultas, aclarar sus dudas o formular las solicitudes que correspondan, a excepción de aquellos trabajadores cuyas actividades de campo, implican su permanencia gran parte del tiempo fuera de las instalaciones del BCV, por lo que se les dificulta en ocasiones el horario programado en la coordinación; sin embargo ante cualquier sugerencia, comentario o inquietud puede hacerse a través de la extensión del BCV destinada para dicho beneficio. Este horario de atención se debe a la planificación interna para organizar el tiempo disponible con relación a la cantidad de actividades a realizar.

Un aspecto de gran relevancia tiene que ver con la percepción de la actuación del personal en cuanto a la escucha activa y al entendimiento de los planteamientos, opiniones y sugerencias dadas por los beneficiarios sobre la base de sus necesidades particulares. Este proceso es muy importante dado que traduce y refleja el carácter apreciativo entre quienes prestan el servicio y aquellos que lo perciben. Igual de relevante es que ofrece la oportunidad de elevar la calidad del servicio y de las características que le definen sobre la base de propuestas formuladas por los propios beneficiarios a través de sus sugerencias verbales ya que el beneficio no cuenta con un buzón destinado a esos fines.

Dimensión VI. Apreciación General

Referido a la valoración que tienen los usuarios de forma global con respecto al beneficio.

Cuadro 30. Opinión de los trabajadores sobre la satisfacción del Beneficio de Educación Inicial en relación al servicio prestado desde la Coordinación de Trabajo Social

	%
Totalmente de acuerdo	68%
De acuerdo	21%
Neutral	6%
En desacuerdo	2%
Totalmente en desacuerdo	3%
Total general	100%

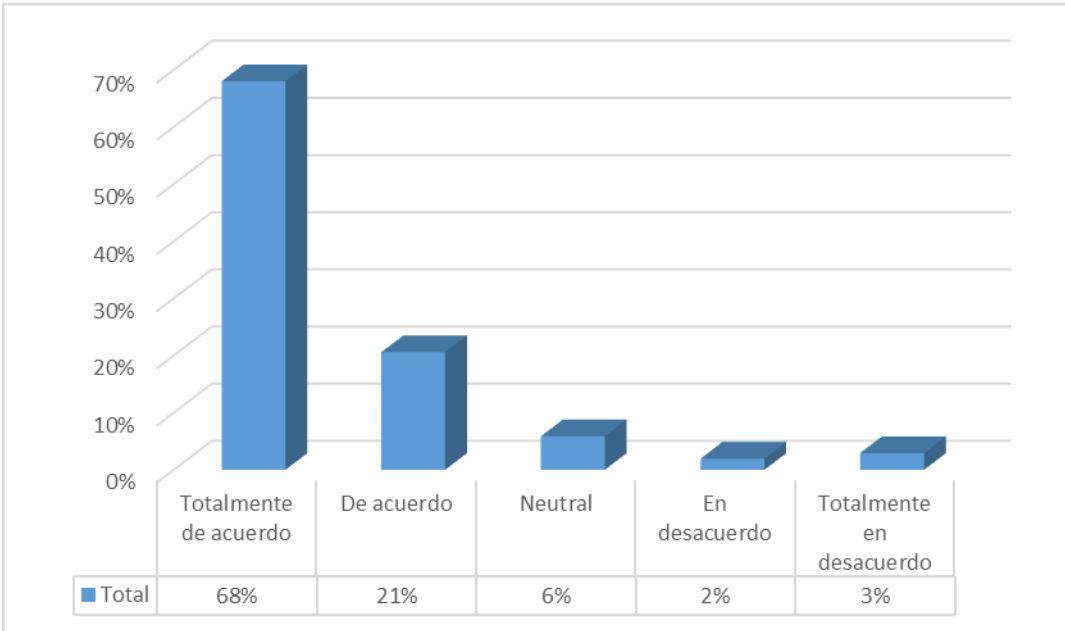


Gráfico 31. Opinión de los trabajadores sobre la satisfacción del Beneficio de Educación Inicial en relación al servicio prestado desde la Coordinación de Trabajo Social

Este gráfico muestra la apreciación de satisfacción de los trabajadores con respecto al beneficio en estudio. De acuerdo al mismo, un 68% coincidió en referir que están “totalmente de acuerdo” o totalmente satisfechos con dicho beneficio; seguido de un 21% que opina estar “de acuerdo”; un 6% con opinión “neutral”; un 2% que opinó estar “en desacuerdo” y por último, un 3% que refirió estar “totalmente en desacuerdo”.

Cuadro 31. Opinión de los trabajadores sobre satisfacción de expectativas del Beneficio de Educación Inicial en relación al servicio prestado desde la Coordinación de Trabajo Social

	%
Totalmente de acuerdo	60%
De acuerdo	23%
Neutral	10%
En desacuerdo	4%
Totalmente en desacuerdo	3%
Total general	100%

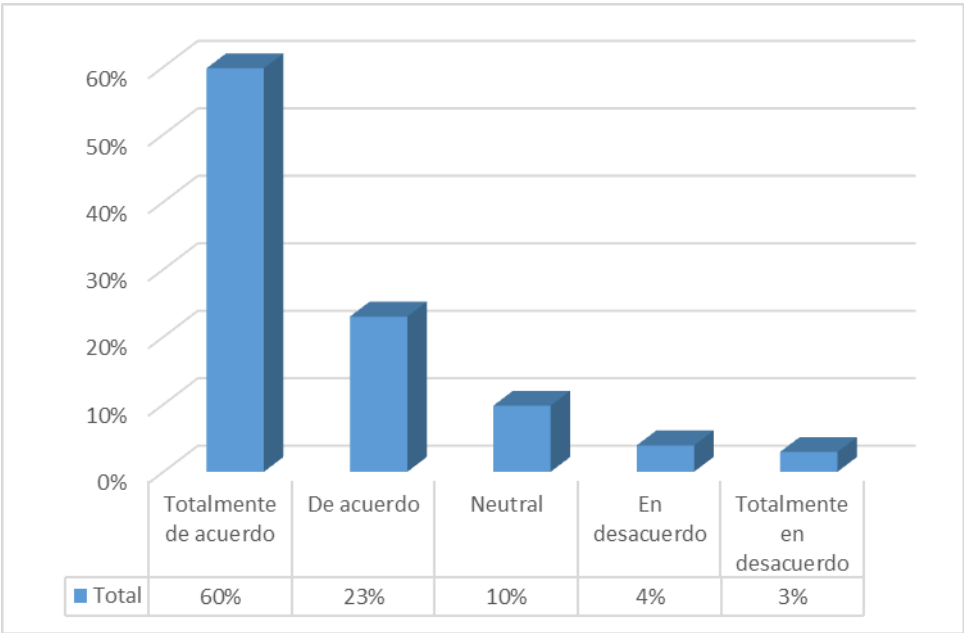


Gráfico 32. Opinión de los trabajadores sobre satisfacción de expectativas del Beneficio de Educación Inicial en relación al servicio prestado desde la Coordinación de Trabajo Social.

Como puede observarse, la mayoría de los trabajadores (60%) manifestaron estar “totalmente de acuerdo” con la afirmación de que el beneficio responde a sus expectativas. Un 23% expresó estar “de acuerdo” con la premisa expuesta; un 10% tuvo una opinión “neutral”; mientras que existe un 4% que refirió estar “en desacuerdo”. Por último, un 3% estuvo en “total desacuerdo” con dicha afirmación.

Cuadro 32. Recomendaciones, sugerencias o comentarios generales para mejorar la calidad del beneficio

	%
No respondió	38%
Actualización de los montos de los pagos de las mensualidades de los CEI	14%
Expresa satisfacción del beneficio	12%
Pagar a los CEI los primeros 5 días de cada mes	11%
Agilizar reembolsos	6%
Automatizar vía correo electrónico o portal INTRABCV	5%
Ajustar el horario de atención a los beneficiarios	3%
Mejora del espacio físico en donde se atiende el beneficio	3%
Ofrecer mayor información a través del portal	2%
Extender el beneficio a educación básica y media	2%
Aumentar el personal que labora para este servicio	1%
Evaluar la dinámica de otros Departamentos involucrados	1%
Extender el pago a cuidadores particulares	1%
Modalidades de entrega de factura diferentes para CEI lejanos a Caracas	1%
Comunicación con los beneficiarios en cuanto el retraso de los pagos	1%

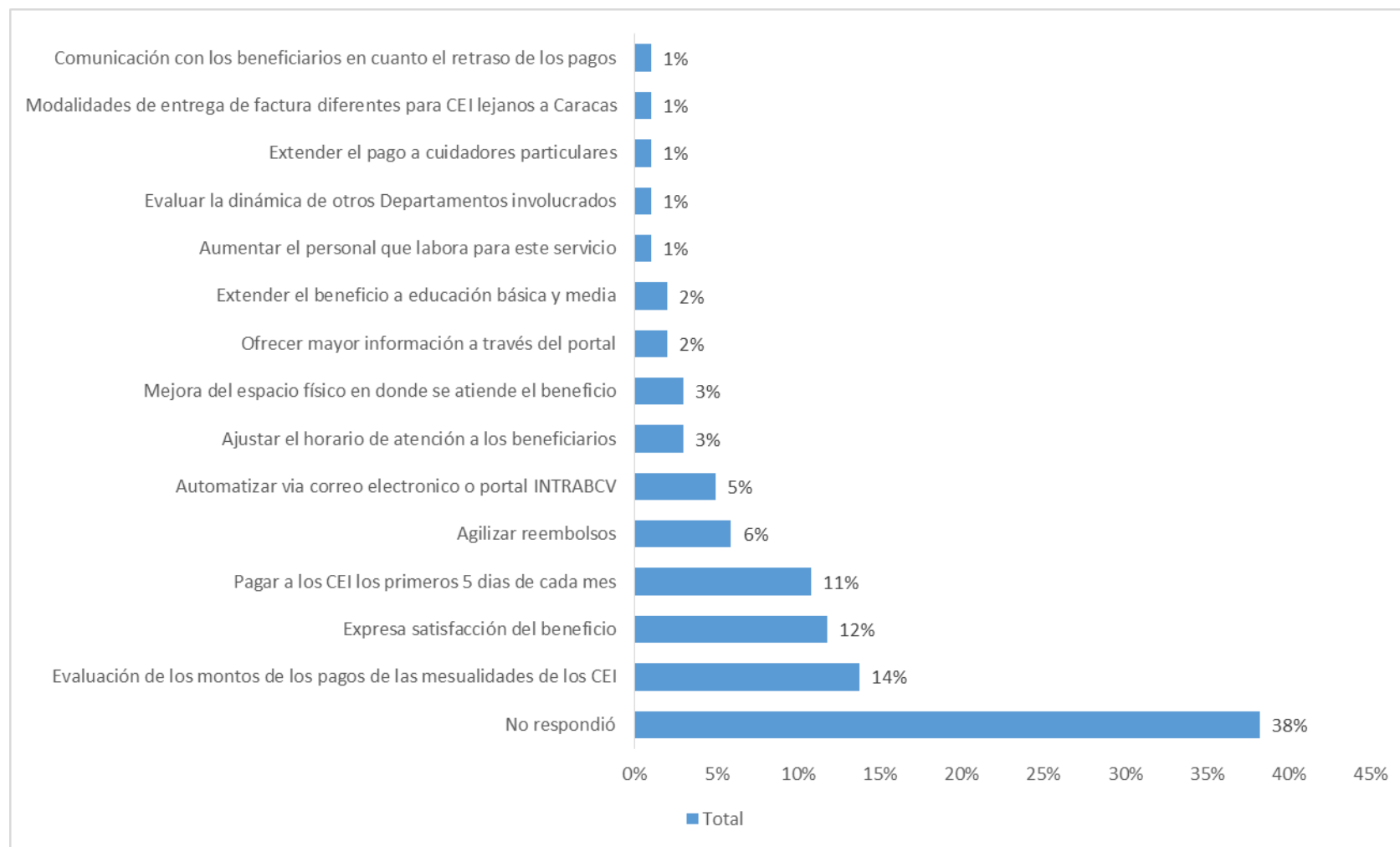


Gráfico 33. Recomendaciones, sugerencias o comentarios generales para mejorar la calidad del beneficio

Este último gráfico recoge la apreciación cualitativa de los trabajadores sobre el beneficio que permite a los responsable del mismo desde la Coordinación de Trabajo Social mejorar la calidad del servicio. A pesar de existir un 38% que no manifestó algún comentario, el 64% restante manifestó múltiples comentarios, siendo el de mayor mención en un 14% la evaluación de los montos de los pagos de las mensualidades de los CEI, debido a que constantemente los Centros de Educación Inicial se ven en la necesidad de aumentar las mensualidades para poder prestar el servicio de cuidados a los niños y niñas que asisten a estos centros educativos.

Otra sugerencia propuesta por los beneficiarios fue el pago puntual de Centros de Educación Inicial los primeros cinco días de cada mes, puesto que la demora del mismo al parecer genera algunos inconvenientes con los centros educativos contratados por los trabajadores de BCV.

Existe un reducido número de beneficiarios representado por un 6% que sugiere agilizar los reembolsos, ya que en ocasiones tiende a demorarse este proceso. Otros beneficiarios representado por un 5%, sugirió la necesidad de la automatización vía correo electrónico o portal INTRABCV, lo cual desde su óptica podría mejorar la calidad del servicio siendo mucho más eficaz y eficiente.

Un 3% de los usuarios propone un ajuste y extensión del horario de atención y otro 3% opina que el espacio físico donde se atiende el beneficio pudiese mejorarse.

Un pequeño grupo (2%) piensa que el beneficio en pro del bienestar de los trabajadores debería extenderse a Educación Básica y Media; otro 2% de las opiniones se orienta al manejo de información sobre el beneficio a través de: charlas informativas, información del beneficio, aumentos pagos y reembolsos.

Otros beneficiarios, representado por un 1%, expresaron que debería existir una mejor comunicación con los beneficiarios, en especial cuando debe ser informado de retrasos en los pagos; aumentar el personal que

labora para este servicio; extender el pago a cuidadores particulares para padres que no tienen confianza en los Centros de Educación Inicial, en especial para los niños y niñas que no tienen aún edad para la educación inicial sino que están en maternal; evaluar la dinámica entre otros departamentos ya que la interrelación entre estos hacen que el servicio sea de calidad; y, modalidades de entrega de facturas diferentes para los Centros de Educación que están lejos de Caracas.

Es importante señalar que el marco legal que rige el funcionamiento del Beneficio de Educación Inicial establece unas pautas de aplicabilidad de dicho beneficio, no obstante, cada institución y particularmente el marco de autonomía del Banco Central de Venezuela, podría con base a la disponibilidad presupuestaria requerida y a las demandas de los trabajadores, evaluar la extensión del beneficio en sus diferentes modalidades, a favor de suplir las nuevas demandas que exigen la dinámica laboral.

Resumen y Análisis de la Dimensión Apreciación General

En esta dimensión se obtuvo en términos cuantitativos un promedio de 4,41 (en una escala del 1 al 5) lo que representa un nivel de satisfacción alto.

Los resultados más resaltantes son: un 84% de los trabajadores manifiestan que el beneficio responde a las expectativas y una alta valoración sobre el nivel satisfacción con respecto al beneficio representado en un 90% de los trabajadores.

Estos resultados resultan de vital importancia para el estudio realizado ya que engloba la opinión general de los beneficiarios, quienes en su mayoría expresaron su total agrado con diferentes aspectos del beneficio, tales como: atención brindada, profesionalidad, cortesía, monto de la ayuda económica brindada por la institución y la rapidez del servicio. De tales resultados se infiere que el beneficio en cuestión responde

satisfactoriamente a las expectativas que los trabajadores tienen con respecto al mismo.

Entre las opiniones aportadas por los beneficiarios, la de mayor frecuencia (14%) fue la de evaluar la posibilidad elevar el monto (40% del salario mínimo BCV) que se adapte a lo que demandan los CEI, ya que si bien es cierto que constituye un apoyo económico que permite mejorar la calidad de vida de los trabajadores y la de sus familias, los CEI frecuentemente aumentan las mensualidades conforme al índice de inflación, alegando la necesidad de estos ajustes a fin de prestar un cuidado infantil de calidad.

Los trabajadores manifestaron sugerencias en cuanto a los pagos en el tiempo establecido en la normativa interna del BCV para el beneficio, así como la agilización de los reembolsos cuando el trabajador por exigencia del CEI debe pagar en un plazo determinado. Estos retardos influyen negativamente en el grado de satisfacción de los beneficiarios.

Otra de las recomendaciones apunta a sugerir el aumento del personal que labora en el área de atención del beneficio, así como disponer de un sistema informático que automatice la entrega de facturas, flexibilice el horario en que puedan hacerse los trámites, y simplifique los procesos manuales. Permitiría también al trabajador la visualización de información referente a los beneficios, estatus de los pagos, reembolsos, entre otros.

Existe un grupo de trabajadores que expresó la expectativa de que el beneficio fuese extendido a la educación primaria y media, debido a que los costos de los centros educativos privados suelen ser muy elevados.

En términos generales se puede decir que los trabajadores se sienten satisfechos con el beneficio. Sin embargo, el mismo tiene aspectos susceptibles de mejora que deben ser evaluados.

Análisis General de los Datos

El Beneficio de Educación Inicial en el BCV, enmarcado dentro de la normativa venezolana busca apoyar al trabajador y a su familia, contribuyendo a una mayor calidad de vida de estos, a la vez que cumple con lo establecido por el Estado en materia de beneficios de obligatorio cumplimiento. La organización, en la búsqueda de garantizar su funcionabilidad y productividad, valora estos beneficios en función de las demandas, expectativas y necesidades de sus trabajadores.

En especial, el beneficio en referencia constituye un incentivo al trabajador y su familia, al apoyar el cuidado de sus hijos o hijas, por profesionales calificados que prestan sus servicios en centros de educación inicial, seleccionados por los mismos trabajadores.

Otro dato importante, derivado de la combinación de variables es la apreciación que tiene el personal obrero en comparación con los empleados. En primer lugar el personal obrero (4,53 en escala ordinal del 1 al 5) se sintió más satisfecho con el beneficio de Educación Inicial, que el personal en condición de empleados (4,31), siendo una diferencia de 0,22. Probablemente, esta situación se debe a la diferenciación en términos salariales por lo que es percibido subjetivamente como de mayor apoyo económico a quienes perciben menor sueldo o menores ingresos en general.

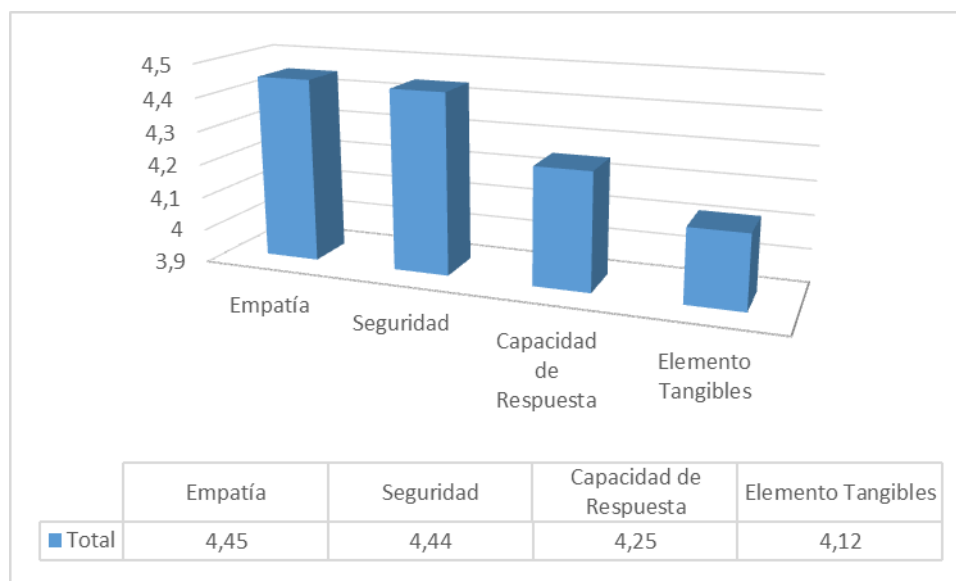


Gráfico 34. Resumen de puntuación de las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía desde la percepción de los trabajadores.

Este gráfico muestra en resumen y para facilidad de apreciación, el promedio de satisfacción manifestado por los empleados y obreros que reciben el Beneficio en estudio. Para medición del mismo se utilizó una escala del 1 al 5 (1 uno indica total insatisfacción y 5 total satisfacción).

El puntaje obtenido por los trabajadores que manifestaron sentirse satisfechos fue de 4,32, el cual es un resultado bastante gratificante para el esfuerzo profesional e institucional que se lleva adelante por dar una respuesta efectiva y de calidad en el campo del bienestar laboral.

La dimensión que arrojó mayor satisfacción fue la referida a empatía con un puntaje de 4,45. La misma estuvo sustentada en aspectos tales como: disposición de ayuda, familiaridad que caracteriza la atención brindada, atención personalizada, diálogo respetuoso, comprensión de necesidades, atmosfera de entendimiento ante las solicitudes expuestas, y apertura para considerar las sugerencias y apreciaciones de los beneficiarios.

Como segunda dimensión calificó la relativa a seguridad, con una mínima diferencia con respecto a la primera dimensión. Los beneficiarios refirieron estar satisfechos con un puntaje de 4,44. Intervinieron aquí los siguientes factores: trato cortés, profesionalidad y apertura al establecimiento de relaciones caracterizadas por respeto y asertividad.

La dimensión ubicada en tercer lugar fue valorada con un puntaje de 4,25. El resultado más destacado estuvo en la apreciación favorable del trabajo que se realiza desde la Coordinación, al aclarar las dudas, lo cual a su vez permite la búsqueda de soluciones rápidas y efectivas que no obstaculicen las actividades escolares de los beneficiarios directos, ni que no genere intranquilidad en los trabajadores.

La última dimensión (elementos tangibles) obtuvo un puntaje de 4,12. El elemento de mayor valoración en esta fue la comodidad de la sala de espera y oficina. Sin embargo, algunos pocos trabajadores expresaron que ambas podrían mejorarse.

Otro aspecto relevante está asociado a los recursos tecnológicos algunos se orientaron por considerar que estos podrían mejorarse mediante el diseño y aplicabilidad de sistemas informáticos que permitan la automatización y por ende la optimización del proceso.

En términos generales, los trabajadores expresaron sentirse satisfechos con el Beneficio de Educación Inicial, al referir una valoración muy positiva del mismo, con escasas y no menos importantes sugerencias, que de seguro permitirán mejorar aún más la calidad actual del beneficio y servicio.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Culminada la sistematización de esta experiencia y concluida la realización del informe de pasantías profesionales, es importante dar cuenta de las líneas gruesas y sustantivas que se desarrollaron en el mismo. A tal efecto, se muestra un resumen de los aspectos centrales, en especial los referidos a las reflexiones de la práctica profesional del Trabajador Social. Posteriormente se presenta el cuerpo de recomendaciones que identifican parte del esfuerzo propositivo como pasantes.

Es importante señalar, que el proceso de pasantías se realizó en el Banco Central de Venezuela, Departamento de Beneficios Socioeconómicos, Coordinación de Trabajo Social. En tal sentido, el área de intervención profesional fue la del bienestar laboral. Materia que orientó los focos de desarrollo teórico hacia el tratamiento de las organizaciones de trabajo, la Administración de Recursos Humanos con sus implicaciones operativas y subsistemas de funcionamiento, destacando en este aspecto lo relativo al subsistema de mantenimiento de personal.

De igual forma, se consideraron las nociones de bienestar, bienestar laboral, calidad de vida y calidad de vida laboral, teoría de las necesidades humanas y satisfactores; dentro de estos, los beneficios socioeconómicos y necesidad de valoración de satisfacción de los trabajadores con respecto a los programas que realiza la institución. Finalmente, se incorporó en el desarrollo lo relativo a las competencias laborales del Trabajador Social en el área.

En el desarrollo teórico se destacó la importancia del papel del Estado como principal garante de los derechos de los ciudadanos, el cual no sólo establece jurídicamente cuales son, sino que también le corresponde garantizar las condiciones mínimas de vida digna a través de una serie de

leyes, programas y/o medidas para subsanar y prevenir estados de necesidad. En el ámbito del trabajo, el bienestar socio laboral se traduce en un conjunto de prestaciones mediante beneficios monetarios o no monetarios, los cuales se asumen con la finalidad de proteger al trabajador y a su familia de estados de necesidad elevando su calidad de vida, y a su vez con el fin de mantener o mejorar la calidad organizacional.

Se desarrolló también el enfoque de las organizaciones centrado en los objetivos personales, expectativas y necesidades de los trabajadores, como principal activo de las instituciones, sin perder de vista también los objetivos organizacionales.

Se destacó la importancia de la gestión humana como alternativa para contribuir con las personas y su desarrollo, al asumir el trabajo como una opción de realización personal y de su trascendencia.

Estas nuevas exigencias ha dado lugar a trabajar desde el enfoque sistémico y en la administración de gestión humana, se hizo un desarrollo de los distintos subsistemas que integran el área. Es así, como desde la visión de la Administración Pública Nacional, el sistema incluye la planificación de recursos humanos y los procesos de reclutamiento, selección e ingreso; inducción, capacitación y desarrollo; planificación de las carreras, evaluación de méritos y ascensos; traslados y transferencias; valorización y clasificación de cargos; escalas de sueldos, permisos y licencias; régimen disciplinario y normas para el retiro. Por su importancia el trabajo contempló un breve de cada uno de ellos con especial énfasis en el subsistema de mantenimiento de Recursos Humanos.

En el interés por contextualizar las nociones que fueron desarrolladas se incluyeron varias definiciones de seguridad social, centradas fundamentalmente en el conjunto de medidas previsorias para garantizar las condiciones mínimas de protección ante riesgos de la vida moderna. En el presente trabajo, se destacó la visión de la seguridad social como derecho humano fundamental e irrenunciable de base legal, que apunta a un sistema

de protección social mediante prestaciones o beneficios que pretenden contener la profundización de los males sociales.

En ese mismo orden de ideas se desarrollaron elementos referidos al Bienestar Social y Bienestar Laboral. En el primero de los casos, el bienestar se mostró desde la visión de varios autores y de la compilación de algunas definiciones, las cuales apuntaban a describirlo como el máximo grado de satisfacción de necesidades que favorecen el desarrollo social y personal, así como el conjunto de expectativas para un mejor vivir. En lo relativo al Bienestar social laboral, se consultaron distintas referencias descriptivas, señalando en resumen que el mismo se define como el estado de protección de derechos que permite por medio de planes, programas y proyectos apoyar las políticas generales de la organización en materia de satisfacción de necesidades y motivación del personal.

Estos esfuerzos se articularon con la búsqueda de información teórica sobre calidad de vida y calidad de vida laboral, como categorías afines al tema en estudio. Dentro de las concepciones aplicadas destacó por su enfoque, la presentada por Salomón (1980), al definirla como un concepto inclusivo, que cubre todos los aspectos de la vida, tal y como son experimentados por los individuos. Comprende tanto la satisfacción material de las necesidades como los aspectos de la vida relacionados con el desarrollo personal, la autorrealización y un ecosistema equilibrado.

La calidad de vida laboral, por su parte, fue desarrollada desde la óptica del estado de satisfacción deseado por parte de los trabajadores, que implica el mejoramiento de la efectividad organizacional a través de condiciones y ambientes de trabajo favorables, con la finalidad de alcanzar un mayor nivel de satisfacción en los trabajadores y de desarrollo personal, es decir, un mayor grado de Bienestar.

Al identificar que las necesidades tejían una conexión entre todas las categorías descritas, el trabajo muestra un breve resumen de la definición y teoría de las necesidades desde autores como Maslow, entre otros. El

planteamiento de esta teoría se centra en la existencia de diferentes necesidades, una más elevada que la otra, teniendo como base las más elementales para subsistir hasta las necesidades de autorrealización que representa el desarrollo pleno del ser humano. Asimismo, se expuso la teoría de Max Neef, desarrollada en su libro *Desarrollo a Escala Humana*, en la que resalta la distinción entre las necesidades fundamentales de los seres humanos, los satisfactores y los medios.

Dentro de los satisfactores de necesidades tiene cabida el desarrollo de los beneficios socioeconómicos contemplados con rango constitucional en nuestro país, convenciones colectivas u otros instrumentos internos que intentan homologar los beneficios. En el trabajo se resalta el carácter no contributivo de los beneficios socioeconómicos, al definirlos como aquellos servicios en el ámbito laboral que no son remunerados, ni acumulables, de carácter jurídico que forman parte de la seguridad social, el cual la institución ofrece al trabajador, con la finalidad de mejorar la calidad de vida del trabajador y de su familia. Se hace también una descripción de la tipología de beneficios y se asocian en uno de los gráficos mostrados a las necesidades atendidas.

Como otro elemento de desarrollo teórico importante se incluyó la necesidad de valoración de satisfacción de los trabajadores como proceso que permite a las instituciones evaluar la calidad de los servicios que presta y por ende determinar de este modo el nivel de satisfacción de los mismos, detectando fallas y tomando medidas que permitan mejorar la calidad en función al bienestar de los trabajadores y a su vez fortalecer las relaciones institución-trabajadores.

Al avanzar en la noción de satisfacción se hizo necesario compartir algunas precisiones relativas a la definición de calidad. En ese sentido, se presentaron una serie de conceptos asociados a la calidad como excelencia, como ajuste a las especificaciones, como valor y como satisfacción de expectativas de los usuarios.

En especial, se describió el modelo de evaluación de medición de calidad del servicio percibida, llamado modelo *SERVQUAL*, con el objetivo de medir, evaluar y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por diversas organizaciones, definiendo la calidad de un servicio como el resultado entre las expectativas de los usuarios en comparación con la percepción del servicio que se presta. Este modelo trabaja con cinco atributos generales que definen la calidad de servicio que posteriormente fueron utilizados para el procesamiento de la información obtenida en el proceso de análisis de los resultados de la investigación. Esos atributos están relacionados con: elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad.

Un aspecto vital dentro del área estudiada fue lo relativo al Trabajo Social de gestión humana y en el campo del Bienestar laboral. En este apartado se inició con la definición del Trabajo Social como disciplina científica y algunas reflexiones de teóricos sobre intervención profesional, Al respecto, se mostró, entre otros aportes, los realizados por Arbeláez, al referir que dentro de los objetivos básicos en el proceso de gestión humana el Trabajador Social deberá apoyar el desarrollo de la organización, ser un agente de cambio, mantener una visión integral de la organización, participar en la transferencia de tecnología, contribuir al logro de los objetivos organizacionales, ser un agente integrador, mantener una información al día sobre el estado de su gestión, conocer y mejorar el clima organizacional y evaluarse permanentemente (p. 85).

Se trabajó la noción de competencia como aquella capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad y se asoció al conjunto de competencias que corresponden al Trabajador Social. El cierre de este aspecto se hizo mostrando un cuadro contentivo de funciones y acciones de las competencias laborales del Trabajador Social vistas desde el mercado laboral.

Seguidamente, se trabajó en la descripción de algunos aspectos del Banco Central de Venezuela como contexto institucional donde se desarrolló la experiencia. Se hizo una referencia definitoria desde lo que la propia ley que le rige establece, una reseña histórica que sitúa sus antecedentes mundiales referenciales, su creación y evolución a través del marco jurídico que le ha regulado, así como de su filosofía de gestión. Desarrollo similar se efectuó para la Coordinación de Recursos Humanos, la cual se plantea la provisión, desarrollo y mantenimiento del talento humano, en un ambiente laboral adecuado, con altos niveles de desempeño, sentido de compromiso y pertenencia, a los fines de contribuir con el logro de los objetivos institucionales, en un marco de compromiso social y respondiendo a las necesidades de la comunidad bancentralista.

Para el cumplimiento de su objetivo se consideró de manera especial al Departamento de Beneficios Socio económicos responsable de gestionar los beneficios socioeconómicos del personal Banco Central de Venezuela, hacer efectiva su entrega, así como efectuar el seguimiento y control correspondiente, de conformidad con las políticas, lineamientos y normativas institucionales, con la finalidad de coadyuvar en la mejora de las condiciones de calidad de vida y seguridad social de los trabajadores del Instituto y sus familiares calificados.

Así mismo, a la Coordinación de Trabajo Social responsable de administrar los beneficios socioeconómicos establecidos en el Banco Central de Venezuela de conformidad con las políticas, lineamientos y normativas institucionales, con la finalidad de coadyuvar en la mejora de las condiciones de calidad de vida y seguridad social de los trabajadores activos, contratados y jubilados del Instituto, sus familiares ascendentes y descendientes directos y sus familiares calificados.

En el desarrollo de esta última unidad se incorporan las funciones y una breve descripción de los diez programas que le corresponde administrar, entre los que se encuentran: beneficio de educación especial, asignación por

estudios, asignación por estudios (educación especial), matrícula de educación formal, matrícula de educación especial, textos y útiles, pensión de sobrevivientes, apoyos económicos del personal del BCV, dotación de uniformes y, finalmente, beneficio de educación inicial.

En lo que respecta al equipo técnico de la Coordinación de Trabajo Social, se describieron algunas de las funciones que le son inherentes y sus respectivos cargos. En resumen se señaló que el equipo está integrado por 6 profesionales y un personal de apoyo administrativo.

En el proceso de sistematización de la experiencia se organizaron las actividades realizadas durante las pasantías y se describió a nivel general las vivencias y características contenidas en el mismo. De igual forma, se destacaron los espacios de interrelación diversa con el equipo profesional y de apoyo asignado a la Coordinación, usuarios y dinámica de trabajo. Finalmente, se incluyó una reflexión sobre los procesos técnicos y valoración de los resultados obtenidos en la experiencia.

En términos generales, los aspectos sustantivos de esta sistematización fueron:

- Modalidad del ingreso de los pasantes
- Estrategias de inserción y apreciación de la dinámica de trabajo
- Primeras impresiones del espacio y del funcionamiento del equipo de trabajo
- Horario a cumplir
- Servicios de apoyo con los que se contaría
- Protocolo de vestimenta y de seguridad
- Definición o establecimiento de los objetivos institucionales de las pasantías
- Actividades realizadas
- Acompañamiento técnico e intercambio profesional
- Resultados y reflexiones

Los objetivos institucionales que guiaron las pasantías fueron:

- Apoyar al personal del Departamento de Beneficios Socioeconómicos del Banco Central de Venezuela en sus diferentes actividades relacionadas con la administración de los beneficios otorgados a los trabajadores del Instituto.

- Analizar alguno de los beneficios administrados por la Coordinación de Trabajo Social con la finalidad de conocer la perspectiva de los beneficiarios y ofrecer posibles recomendaciones para su mejoramiento.

Como profesionales nos sentimos a gusto con las actividades realizadas antes descritas, tanto con las actividades técnicas (realización de informes sociales, análisis de las solicitudes) como con las actividades operativas y administrativas (recolección de documentos, verificación de solicitudes y facturas, realización de registros).

Dichas actividades fortalecieron el perfil formativo en cada uno de nosotros como trabajadores sociales, en la medida que fue posible comprender no solo las funciones técnicas enseñadas en el transcurrir de la carrera, sino las competencias operativas que ayudan a un mejor desenvolvimiento y orden en el área laboral.

Entre los aspectos más relevantes en este proceso de pasantías, resaltaron: importancia del trabajo en equipo, intercambio profesional, desarrollo de habilidades y competencias, entre otras. En atención a lo expuesto una de las grandes conclusiones apunta a destacar que el proceso de pasantías profesionales cumplió con las expectativas con las que ingresamos al BCV, las cuales se centraban en:

- Conocer la acción profesional del Trabajador Social en el escenario del Bienestar Laboral.
- Efectuar aportes al área.
- Integrarnos a una dinámica laboral de trabajo interesante
- Realizar un proceso de pasantías agradable que reportara grandes satisfacciones y aprendizajes.

Sobre el ejercicio profesional del trabajador social resaltan las siguientes funciones:

- Diseño, organización, ejecución y control de planes, programas y proyectos de bienestar social.
- Genera espacios de apoyo y asesoría hacia los trabajadores,

- Hace seguimiento a situaciones laborales o personales de algunos trabajadores,
- Atiende de forma personal y telefónica los requerimientos e inquietudes de los trabajadores y pensionados,
- Participa en actividades y operativos que contribuyen al bienestar y desarrollo de los empleados y a la creación de un entorno favorable para el crecimiento de la institución.

En cuanto a los procesos técnicos que se llevan a cabo, pudimos observar que la elaboración de los informes sociales –tal vez debido a la dinámica institucional, cantidad de casos o exigencias mínimas del proceso– no contemplaba la realización de un análisis profundo de las situaciones expuestas, por lo que la atención profesional en ocasiones, podría dar la impresión del acatamiento a un trámite formal sin mayor profundidad en su elaboración. También se pudo observar que el diseño del informe social no ha tenido grandes cambios desde hace 15 años atrás, guarda el mismo formato en cuanto a la información solicitada y al análisis realizado, suponemos se debe también a la dinámica institucional.

También es importante destacar que dentro de la Coordinación los informes sociales requeridos para dar seguimiento y analizar los casos de ayudas económicas solicitadas, son realizados no solo por los trabajadores sociales, sino también por sociólogos, aun cuando en la *Ley de Ejercicio del Trabajo Social* (2008) en su artículo 8 establece que “Las trabajadoras sociales y los trabajadores sociales, son los únicos facultados para elaborar y firmar los informes sociales, al igual que sus dictámenes y propuestas de acuerdo con lo dispuesto en esta Ley y su Reglamento”.

Tal vez esto se deba a que durante mucho tiempo la profesión estuvo sin ese instrumento normativo, con una amplia permisología en cada espacio institucional para asignar funciones similares o iguales, sin considerar la profesión de base o pregrado. Al ser aprobada la ley, pero aun encontrándose el gremio en proceso de conformación de su instancia representativa (Colegio de Trabajadores Sociales), el seguimiento de esta

normativa ha sido difícil y lenta. A futuro no muy lejano queda este reto profesional y probablemente deban realizarse los ajustes de rigor.

Dentro del informe se enuncian las limitaciones y bondades del proceso, destacando que las últimas predominaron en la ponderación realizada al poder identificar: apoyo técnico y orientación, ambiente de trabajo agradable y receptivo, oportunidades para el intercambio profesional, oportunidades para valorar la dinámica laboral, opciones para aplicabilidad de conocimientos, espacios adecuados para la realización de actividades, aportes y apoyo económico en las áreas de alimentación e incentivo.

Dentro de esta reflexión se identificaron las competencias puestas en práctica durante el proceso y los conocimientos aplicados, fundamentalmente estos derivaron de la formación recibida en Trabajo Social, Gerencia Social, Informática Aplicada a las Ciencias Sociales, Aplicaciones estadísticas, Taller de Investigación y Legislación. Seguidamente se mostraron las reflexiones sobre los roles aplicados destacando los referidos a investigador social y Planificador y Gerente Social.

Finalmente, el último capítulo permitió dar cuenta de la sistematización de la experiencia investigativa. Este apartado se inició con el marco descriptivo programático del Beneficio de Educación Inicial que fue el seleccionado para valorar el nivel de satisfacción de los beneficiarios.

El Beneficio de Educación Inicial es uno de los beneficios laborales otorgados por el Banco Central de Venezuela en materia de protección a la familia, el cual supone una forma de compensación al trabajador que permite mejorar las condiciones laborales y por ende su calidad de vida. Tiene como objetivo principal, contribuir con el pago de las matrículas y mensualidades de los Centros de Educación Inicial que contratan los trabajadores para sus hijos.

Dicho beneficio está establecido en la *Ley Orgánica del Trabajo para los Trabajadores y Trabajadoras* (2012), clasificándolo en el rango de beneficios sociales de carácter no remunerativo.

El Banco Central de Venezuela otorga un porcentaje muy superior al 40% del salario mínimo manejado en dicho organismo, el cual para la fecha también está por encima del salario mínimo nacional. Esto supone una ventaja para los trabajadores del BCV que les permite mayor calidad de vida. Los porcentajes de cobertura y montos de salario, no se presentan dado el carácter de reserva de algunas de las informaciones, que el banco prefiere resguardar para evitar comparaciones distorsionadas.

En el proceso del beneficio participan cinco departamentos (beneficios socio económicos, pagos y tributos, Cámara de compensación, Archivo Central y Consultoría Jurídica) y los CEI que fungen como relaciones externas. Cuenta con una serie de normas mínimas contenidas en el Manual de Normas y Procedimientos, el cual requiere de su actualización en cuanto a los departamentos que menciona.

Dentro del análisis general del análisis del beneficio se consideró que las funciones o actividades que se registran para ser asignadas a un trabajador social, en la práctica corresponden a personal de apoyo administrativo, por lo que no solo se concentran las funciones a una sola persona, sino que se pierde un gran aporte no solo operativo sino técnico derivado de las competencias de dichos profesionales en la administración de beneficio y programas laborales. Estos aportes no solo pudiesen mejorar la calidad del servicio sino explorar y analizar nuevas formas de satisfacer las necesidades laborales de acuerdo a las demandas de los trabajadores.

En cuanto a los recursos tecnológicos, la Coordinación de Trabajo Social, pese a contar con algunos equipos y herramientas de ese tipo, aún no dispone de un sistema que permita la automatización plena del proceso, por lo cual se destina mayor tiempo en las tramitaciones asociadas al beneficio.

Los objetivos que guiaron la investigación realizada fueron:

Analizar el Beneficio de Educación Inicial administrado por la Coordinación de Trabajo Social del BCV, desde la óptica de los beneficiarios, en el período escolar 2015-2016.

Objetivos específicos

- Describir las características de los trabajadores que reciben el Beneficio de Educación Inicial.
- Precisar la valoración de los beneficiarios con respecto a los elementos tangibles de la Coordinación de Trabajo Social.
- Indagar la apreciación de los beneficiarios sobre la capacidad de respuesta de la Coordinación de Trabajo Social.
- Determinar la opinión de los beneficiarios en cuanto a la seguridad transmitida por la Coordinación de Trabajo Social.
- Precisar la valoración de los beneficiarios con respecto a la empatía percibida por la Coordinación de Trabajo Social.
- Describir la apreciación general que tienen los beneficiarios sobre el Beneficio de Educación Inicial.
- Determinar el Nivel de Satisfacción de los beneficiarios.

En general el diseño de la investigación quedó de la siguiente manera:



En cuanto a la muestra trabajada está fue de 102 de un total inicialmente previsto de 160. A este grupo le fue entregado el cuestionario contentivo de 25 preguntas. La información tabulada fue presentada mediante la estructuración de dimensiones.

Del proceso de análisis se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Este tipo beneficio garantiza la inserción al Sistema Educativo Nacional de los niños y niñas de los trabajadores del Banco Central de Venezuela, garantizando en parte el derecho a la educación.
- La satisfacción de trabajador con su entorno laboral, incluyendo los beneficios socioeconómicos, influye en la productividad y permanencia del trabajador en la institución.
- El BEI constituye un incentivo en tanto logra satisfacer necesidades del trabajador y de su familia, en lo que respecta al área del beneficio.
- En lo que se refiere a las características de los beneficiarios, en su mayoría son empleadas, en condición de personal fijo. También proporción importante tienen entre 7 meses a 1 año percibiendo el beneficio, y un número importante lo reciben por un solo niño. Estas características dan cuenta de la incorporación masiva en las últimas décadas de la mujer en el sistema educativo y en el mercado laboral. Por otra parte, en cuanto al número de hijos incluidos en el beneficio refleja los cambios a nivel de estructura familiar motivada a diferentes factores sociales, económicos, políticos y culturales.
- Es importante precisar que existe una mínima diferencia en términos porcentuales acerca de la satisfacción de Beneficio de Educación Inicial del personal obrero con respecto al de empleados.
- En términos generales, los trabajadores que reciben el Beneficio de Educación Inicial sienten un alto nivel de satisfacción con respecto a este ya que todas las dimensiones evaluadas exceden de los cuatros puntos lo cual indica una visión muy positiva con respecto al beneficio. El aspecto de mayor valoración en términos de satisfacción fue el de empatía, seguido de las dimensiones seguridad, capacidad de repuesta, y elementos físicos tangibles. Sin embargo, a pesar de esta secuencia en las dimensiones de mayor a menor grado de satisfacción, la diferencia entre ellos es muy pequeña.
- El Beneficio de Educación Inicial se caracteriza por su disposición de ayuda ante las inquietudes e inconvenientes manifestados por los beneficiarios comprendiendo las necesidades que presentan los trabajadores, el diálogo amable, respetuoso, escucha activa y comprensiva de los beneficiarios.
- Los trabajadores consideran sentirse satisfechos con la dimensión de seguridad, ya que manifestaron conocer los beneficios ofrecidos por el Banco Central de Venezuela, en especial el Beneficio de Educación Inicial, en lo que respecta a los requisitos y lapsos de tiempo

establecidos para el funcionamiento del beneficio en consonancia con que establece la normativa legal vigente, los requerimientos de los trabajadores y la exigencias de los Centros de Educación Inicial. El hecho de conocer el beneficio en términos generales y específicos aumenta las posibilidades del disfrute pleno del mismo, evitando ciertos inconvenientes, ya sea por falta de recaudos o por la consignación de facturas en los tiempos no establecidos para su recepción.

- En la dimensión, capacidad de respuesta se pudo apreciar un alto grado de compromiso por parte de la analista por responder de forma inmediata a los requerimientos de los trabajadores.
- En elementos tangibles, a pesar que obtuvo el menor puntaje de satisfacción, está valorada como alta ya que los beneficiarios se sienten cómodos con los elementos físicos que componen la dimensión dentro de la oficina donde se atiende el beneficio. Sin embargo, entre las sugerencias manifestadas se encuentran la automatización de algunos procesos por medio de un sistema informático que permita agilizar algunas actividades relacionadas a la consignación de las facturas. Tal sistema informático para dicho beneficio se encontraba en período de prueba, para ser activado durante el período escolar 2016-2017.

Recomendaciones

- Establecer alianzas entre la Escuela de Trabajo Social de la UCV y el Banco Central de Venezuela para su continuidad como espacio de pasantías profesionales, de acuerdo a las áreas de interés institucional en el ámbito social como: Oficina de Atención al Ciudadano, Bienestar Laboral y Proyectos Sociales que gestiona dicha institución.
- Informar a toda la comunidad bancentrista sobre los beneficios socioeconómicos que ofrece el Banco Central de Venezuela a través del INTRABCV, así como a través de carteleras informativas en los Departamentos y Coordinaciones que gestionan tales beneficios.
- Tomar en cuenta los siguientes elementos basados en la opinión de los beneficiarios en el diseño del sistema informático (automatización del proceso) que se ejecutará para el período escolar 2016-2017: información general del beneficio, descarga de recaudos, estatus de los trámites y pagos, consignación de pagos, notificación de retrasos, solicitud de reembolsos, solicitud de desincorporación del beneficio y buzón de sugerencias.
- Posibilitar un canal dirigido específicamente a las sugerencias de los trabajadores con respecto al beneficio, lo cual facilitaría la existencia de un registro que permita dar un tratamiento especial y elevar las sugerencias a las instancias de toma de decisiones.
- Evaluar la dinámica actual de los departamentos asociados al Beneficio de Educación Inicial, a fin de detectar los posibles procesos que no permiten cumplir puntualmente con los pagos de los Centros de Educación Inicial los primeros cinco días de cada mes.
- Actualizar el manual de procedimientos del Beneficio de Educación Inicial a fin de incluir aquellos departamentos que no se encuentran

reflejados en dicho manual y que de igual forma realizan funciones importantes para el buen funcionamiento del beneficio.

- Precisar distinciones entre las funciones del personal de la oficina, a fin de no desatender la normativa establecida sobre el ejercicio profesional, específicamente en el caso de los Trabajadores Sociales.
- Evaluar estrategias en función ampliar la capacidad del Centro de Educación Inicial del Banco Central de Venezuela, debido a que se considera que en el marco del contexto económico en el que se encuentra actualmente el país y el aumento masivo de los CEI contratados por los trabajadores, probablemente se dé un aumento importante en la matrícula.
- Extender la práctica de valoración de satisfacción a los otros programas que administra la Coordinación y aplicarlo en forma periódica, a fin de favorecer los ajustes correspondientes.
- Mantener las prácticas de alta satisfacción expresadas por los trabajadores con respecto al programa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, Cruz, Jiménez (2007). *Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. Periodo 1995 - [Resumen en línea]*. Trabajo de grado. Universidad de la Salle. Disponible: <https://goo.gl/it16ur> [Consulta: 2016, agosto 19]
- Alemán, C y Fernández, T. (2008). *Introducción a los servicios sociales*. España.
- Alvarado, N., Flores, I., Peña, K., (2012) *Evaluación de la Cobertura de las Necesidades Básicas en el Área Rural, desde el Enfoque de Satisfacción de Max-Neef, en el período 2007 – 2010*. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas: México. Disponible en: http://www.uca.edu.sv/deptos/economia/media/archivo/58a9b2_evaluaciondelacoberturadelasnecesidadesbasicasenelarearural.pdf [Consulta 2016, agosto 03]
- Ander-Egg, E (2011). *Diccionario de Trabajo Social*. 25° Edición. Editorial Brujas. Argentina.
- Arbeláez (2008). *Intervención del trabajador social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional*. Revista Facultad de Trabajo Social. [Revista en Línea] Disponible en: <https://goo.gl/FtHA9N> [Consulta: 2016, septiembre 20].
- Asociación de Publicaciones Educativas (TAREA) (1991) *"La Sistematización de Experiencias. Una Aproximación Metodológica"*. Revista Educación y Cultura. Boletín bibliográfico. Perú.
- Barranco, C (2004) *La intervención en Trabajo Social desde la Calidad Integrada. Alternativas*. Cuadernos de Trabajo Social. N° 12.
- Balestrini, M. (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación: (para los Estudios Formulativos o Exploratorios, Descriptivos, Diagnósticos, Evaluativos, Formulación de Hipótesis Causales, Experimentales y los Proyectos Factibles)*. Editorial BI: Caracas.
- Banco Central de Venezuela (2015). *Manual de Normas y Procedimientos para Prestar Servicio de Educación Inicial*.

Banco Central de Venezuela (2009). *Manual de Organización y Funciones - Gerencia de Recursos Humanos*. Acta de Directorio N° 4.163, Disponible en: www.bcv.org.ve/[Consulta 2016, abril 11]

Banco Central de Venezuela (Octubre, 2014). *Plan Estratégico Institucional 2015-2017*. [Página en Línea] Disponible en: www.bcv.org.ve/[Consulta: 2016 marzo 10]

Banco Central de Venezuela. *¿Qué es un Banco Central?* [Página en Línea] Disponible: <http://www.bcv.org.ve/quebcv/bcv01.htm> [Consulta: 2016 julio 20]

Banco Central de Venezuela. *Historia del BCV*. [Página en Línea] Disponible: <http://www.bcv.org.ve/c3/historia.asp> [Consulta: 2016 julio 21]

Banco Central de Venezuela. *Misión y Visión*. [Página en Línea] Disponible: <http://www.bcv.org.ve/blanksite/c3/mision.asp> [Consulta: 2016 julio 22]

Banco Central de Venezuela, *Sub sede Maracaibo* [Página en línea] Disponible en: <http://www.bcv.org.ve/c3/subsede.asp> [Consulta: 2016, septiembre 24]

Barnechea, M; González, E y Morgan, M: *¿Y Cómo lo hace? Propuesta de Método de Sistematización*. (1992). Taller Permanente de Sistematización-CEAAL-Perú, Lima.

Bryans, L., y Rue, L., (1996) *Gestión de Recursos Humanos*. Irwin: Madrid.

Chaparro, M y Canales, M (2014) *Competencias específicas del Trabajador Social en la gestión del Talento Humano*. Trabajo de Investigación. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Fundación Universitaria Monserrate. Bogotá, Colombia.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Edi. McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A. México.

Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. [Libro en línea] Editorial Mc Hill. Disponible en: <https://ingenieriapetroquimicaunefazulia.files.wordpress.com/2011/04/administracion-de-recursos-humanos-5-ed-idalberto-chiavenato2.pdf> [Consulta: 2016, mayo 27]

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Edi. McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A. México.

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (8va edición). Edi. McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A. México.
- Celedón, C. (2006). *El Concepto de Trabajo Social. El Trabajo Social como Profesión: la Identidad del Trabajador Social. El Trabajo Social como Disciplina Científica. La Tecnología y el Trabajo Social*. Alianza Editorial, Madrid.
- Constitución Bolivariana de la República de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.453 (Extraordinario), marzo 3, 2000.
- Consejo de la Escuela de Trabajo Social (2015). *Normativa Interna de Pasantías*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Crazut, R. (2010). *El Banco Central de Venezuela. Notas sobre su historia y evolución en sus 70 años de actividades. Banco Central de Venezuela: Clásicos del Pensamiento Económico Contemporáneo de Venezuela*. [Libro en línea] Disponible en: <http://www.bcv.org.ve/Upload/Publicaciones/notascrazut70a%C3%B1os.pdf> [Consulta: 2016, marzo 09]
- Diez, E y Civera, N (1976) *Trabajo Social en las Relaciones Laborales y la Empresa: vías para el emprendimiento* [Resumen]. Revista de investigación.
- Di Pasquale, E. (2008). *BIENESTAR SOCIAL: Un análisis teórico y metodológico como base para la medición de la dinámica histórica en la Argentina*. Argentina. Ponencia presentada en XXI Jornadas de Historia Económica, Buenos Aires.
- Duque, E., Chaparro, C., (2012). *Medición de la Percepción de la Calidad del Servicio de Educación por parte de los Estudiantes de la UPTC Duitama* [Revista en Línea] Criterio Libre, 10 (16) pp. 159-192. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3966855.pdf> [Consulta 2016 septiembre 06]
- Elizalde, A; Martí, M; Martínez, F. (2006). *Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona*. [Revista en Línea] Polis: vol. 5, núm. 15, 2006. Universidad de Los Lagos: Chile. Disponible en: www.redalyc.org/articulo.oa?id=30517306006 [Consulta 2016, mayo 2016]
- Fernández, A., Lurua, L. (2003). *Propuesta para la atención de las Necesidades Recreativas de los Familiares de los Trabajadores, que laboran en la Sede del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes en Edades comprendidas en*

entre 8 y 17 años. Universidad Central de Venezuela. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales: Caracas.

Franco, R. (1996). *Los Paradigmas de la Política Social en América Latina*. Chile.

Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2002). *Metodología de la Investigación*. Editorial MacGraw-Hill/Interamericana.

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001). *Las Organizaciones*. 10° Edición. Editorial McGrawHill. México.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ta ed). México. McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. [Libro en Línea]. McGraw-Hill Interamericana: México Disponible en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf [Consulta: 2016, Mayo 14]

Hurtado, B. (1998). *Metodología de la Investigación Holística*. Sygal. Caracas.

Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales. (2006). *Balance y perspectivas de la política social en Venezuela*. Caracas, Venezuela.

Instituto de Finanzas y Empresas. (2014, Julio 17) [Pagina en Línea] Disponible: <http://www.instituto-finanzas.com/que-hace-un-banco-central/> [Consulta: 2016, Julio 20]

Jara, O (1998) *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*. [Revista en Línea] Disponible: <https://goo.gl/GDiaie> [Consulta: 2016, Septiembre 10]

La Patilla (2015) *Colapsada la Casa de la Moneda del BCV por impresión acelerada de billetes de Bs. 100* [Periodico en Línea] Disponible en: <https://www.lapatilla.com/site/2015/06/10/colapsada-la-casa-de-la-moneda-del-bcv-por-impresion-acelerada-de-billetes-de-bs-100/> [Consulta: 2016, septiembre 24]

Lima, B. (1982). *Bienestar Social y Necesidades Sociales*. Acción Crítica n° 11. CELATS. Lima.

- Ley del Banco Central (Decreto N° 1419) (2014, Noviembre 19). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.606 (Extraordinario). [Transcripción en línea] Disponible en: <http://www.bcv.org.ve/c3/refleybcv.asp> [Consulta: 2016, marzo 26]
- Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (Decreto No. 6243) (2002, diciembre 30) [Transcripción en Línea] Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 37.600 (Extraordinario) Disponible en: http://www.inpsasel.gob.ve/moo_doc/ley_org_sis_seg_soc.pdf [Consulta: 2016 mayo 21]
- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (Decreto No. 8938) (2012, mayo 7). [Transcripción en línea] Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.076 (Extraordinario). Disponible en http://www.minpptrass.gob.ve/mantenimiento/LOTT/LEY_ORGANICA_DEL_TRABAJO_LOS_TRABAJADORES_Y_LAS_TRABAJADORAS.pdf [Consulta: 2016, mayo 26]
- Ley de Ejercicio del Trabajo Social (Decreto No. 8.938). (2012, Abril 30) [Transcripción en línea] Gaceta Oficial N° 39.020 (Extraordinario) Disponible en <http://tsdocs.webcindario.com/normas/Ley-de-Ejercicio-del-Trabajo-Social.pdf> [Consulta: 2016, Septiembre 19]
- López, E y Chaparro, M (2006). *Competencias laborales del trabajador social vistas desde el mercado laboral*. [Resumen] Artículo de investigación.
- March, J y Simon, H (1969). *Teoría de la Organización*. Editorial. Ariel. Barcelona.
- Max-Neef, M., Elizalde, A., Hopenhayn, M. (2010). *Desarrollo a Escala Humana. Opciones para el futuro*. [Transcripción en línea] Biblioteca CP+S: Madrid. Disponible en: [Consulta 2016 marzo 30]
- Mejía, K (1997). *El sistema de capacitación de los recursos humanos de la secretaria nacional de desarrollo administrativo - senda -: un estudio descriptivo y exploratorio*. [Resumen en línea]. Trabajo de grado. Escuela Brasileña de Administración Pública. Disponible: <https://goo.gl/2t3XDm> [Consulta: 2016, Agosto 19]
- Méndez, A. (2013). *Retos de la Seguridad Social en Venezuela*. Editorial Comisión de Estudios de Postgrado. Universidad Central de Venezuela.
- Ministerio de Planificación y Desarrollo (2005). *Guía para la elaboración de planes de personal*. Caracas: Equipo de Planes de Personal.

Monedas de Venezuela (Diciembre, 2014) *Las Sedes del Banco Central de Venezuela (1940-Actual)* [Mensaje en línea] Disponible en: <http://www.monedasdevenezuela.net/articulos/sedes-banco-central-venezuela-1940-actual/> [Consulta: 2016, septiembre 24]

Morales, V. y Hernández, A. (Junio, 2004). *Calidad y Satisfacción de los Servicios*. Universidad de Málaga: Departamento de Psicología Social, Antropología Social, Trabajo Social y Servicios Sociales. [Revista en línea] Año 10, N° 73. Disponible en: <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm> [Consulta 2016 septiembre 06]

Organización de las Naciones Unidas (2007). *Guías de Orientación de Políticas Públicas: Política Social*. Nueva York. Ortiz, I.

Organización Internacional de Normalización (2005). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario* [Libro en Línea] Disponible: http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_9000_2005.pdf

Programa de Capacitación Laboral (2004). *La Formación por Competencias Laborales*. Lima: Aida Ludeña.

Requena M, Serrano, G. (2007) *Calidad de servicio desde la perspectiva de los clientes, usuarios y autopercepción de captación de talentos*. [Resumen en Línea] Trabajo de Grado Universidad Católica Andrés Bello: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf> [Consulta: 2016, Septiembre 6].

Ramírez, G. (2008). *La laborización de la función pública en la estructura de las cláusulas normativas en la convención colectiva de trabajo en el Régimen Funcionaria* [Resumen en Línea] Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas. Disponible en: http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/67/TDE-2011-09-19T10:48:56Z-1571/Publico/ramirez_gerardo_jose.pdf [Consulta: 2016, septiembre 16]

Ramírez, T. (1998). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Universidad Ezequiel Zamora: Venezuela.

Ramírez, T. (1993). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Editorial Carhel: Caracas.

Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo (Gaceta Oficial N° 38.426 del 28 de abril de 2006) Decreto N° 4.447 25 de abril de 2006

Rios, J., y Santomá, R. (2008). *Calidad de Servicio en la Industria Hotelera desde la perspectiva del SERVQUAL*. [Revista en Línea] Management & EMPRESA Disponible en: <http://www.ub.edu/empresariales/ec/pdfs/18023-ESP-Calidad.pdf> [Consulta: 2016, septiembre 02]

Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas, Venezuela. Ed. Panapo.

Sabino, C. (2002). *El proceso de investigación científica*. Segunda Edición, Editorial LIMUSA: México.

Scheaffer, R.; Mendenhall, R.; Ott, L. (1987) *Elementos de Muestreo*. Grupo Editorial Iberoamérica: México

Talegón, C. (2005). *Necesidades Humanas y Campo Social*. [Resumen en Línea Universidad de Granada: Instituto de la Paz y los Conflictos. Disponible en: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/820/1/15793096.pdf> [Consulta 2016, mayo 26]

Tello, N. (2008). *Apuntes de Trabajo Social*. Universidad Nacional Autónoma de México. Escuela Nacional de Trabajo Social. [Libro en Línea]. Disponible en: http://neliatello.com/docs/apuntes-sobre-intervencion-social_nelia-tello.pdf [Consulta 2016, Septiembre 20]

Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada al síndrome de burnout*. Buenos Aires. Ed. Espacio.

Torres, A y Agulló E. (2002). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social*. España, Oviedo. Psicothema.

Universidad Central de Venezuela (1999). *Programa de Pasantía Profesional*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

Universidad Central de Venezuela (1994). *Reforma Curricular para la Escuela de Trabajo Social (con resoluciones incorporadas al 13-11-2008)*. Escuela de Trabajo Social. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Caracas.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado (2011). *Manual de Trabajos de Grado y Maestría y Tesis Doctorales*. Caracas: Autor.

Zago (2008) *Evaluación de la Calidad de Servicio de un Operador de Turismo en el Estado Nueva Esparta*. Universidad de Oriente: Nueva Esparta [Revista en Línea] Disponible en: <http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/handle/123456789/1887> [Consulta: 2016, septiembre 01]

ANEXOS



GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE BENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS
COORDINACIÓN DE TRABAJO SOCIAL

Anexo A. Formato de Informe Social utilizado por el BCV

INFORME SOCIAL

FONDO DE APOYO A LOS TRABAJADORES

Fecha: XX/XX/XXXX

Nº Informe: XXX

1.- AREA SOCIODEMOGRÁFICA

1.1.-DATOS PERSONALES DEL TRABAJADOR (SOLICITANTE)

Apellidos y Nombres:	C.I.	Estado Civil:
Edad:	Departamento:	
Ocupación:	Telf. Celular	Telf. Hab.
Dirección de habitación:		

1.2- DATOS PERSONALES DEL BENEFICIARIO (A)

Apellidos y Nombres:	C.I.	Estado Civil:	
Edad:	Ocupación:	Telf. Celular	Telf. Hab.
Dirección de habitación:			

2.- ÁREA SOCIOECONÓMICA

INGRESO FAMILIAR		EGRESOS	
Sueldo Mensual		Alimentos	
Otros Ingresos		Servicios	
		Otros egresos	
Total ingresos:		Total egresos:	
Balance mensual: Ingresos Bs. 0,00 – Egresos 0,00 = Bs. 0,00			
Observaciones:			

3.- DATOS DE OTRAS PERSONAS QUE CONVIVEN EN EL HOGAR

Apellidos y Nombres	Edad	Parentesco	Ocupación

4.- DESCRIPCIÓN DEL CASO

5- VALORACIÓN PROFESIONAL

6.- RESUMEN DE LA SOLICITUD:

N°	Concepto	Monto Bs.
01	Monto Clínica Factura N° XXX	0,00
02	Monto Cubierto HCM-BCV	0,00
	PENDIENTE A CANCELAR	0,00

7.- RECOMENDACIONES

Elaborado por: _____

Lic. XXXXXXXX

Anexo B. Formato de Resumen de Solicitudes usado por el BCV.



GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE BENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS
COORDINACIÓN DE TRABAJO SOCIAL

RESUMEN DE SOLICITUD PARA TRAMITAR APOYO ECONÓMICO

Fecha:

XX/XX/XXXX

Informe N°: XXX

1.-DATOS DEL SOLICITANTE:

Apellidos y Nombres:	C.I.	Telf.
----------------------	------	-------

2.- MOTIVO DE LA SOLICITUD:

Apoyo económico para		
Monto Solicitado	Bs. 00,00	
Documentos Anexos	- N°	Punto de cuenta
	- memorando	Micro
	- exposición de motivos	Informe Social N°
	- la solicitante	Carta de
	- trabajador	Copia de C.I. de
	- de egreso	Copia de C.I. del
	- explicativa de deuda	Informe médico
	- factura N°	Informe médico
		Comunicación
		Copia de la

	- compromiso N° - matrimonio y del acta de defunción	Copia de carta Copia de acta de
--	---	------------------------------------

Revisado por: _____

Conforme: _____

Lic.

Lic.

Coordinadora de Beneficios Socioeconómicos

Adjunto al

Departamento

Anexo C. Registro Semanal de Actividades



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



REGISTRO DIARIO DE ACTIVIDADES

Nombre de la Empresa: Banco Central de Venezuela **Departamento:** Beneficios Socioeconómicos **Coordinación:** Trabajo Social
Dirección: Av. Urdaneta esq. Las Carmelitas Caracas 1010 - Venezuela. **Período de Pasantías:** 29-02-2016 / 23-06-2016
Tutor Externo: Coordinadora de Trabajo Social, Lic. Dailys Millán (Socióloga) **Tutor Académico:** Lic. Arelis Ramírez Ruiz (TS)

Fecha	Objetivos	Actividades Realizadas	Descripción de las actividades realizada y/u observaciones	Indicadores	Recursos	Responsables
TOTAL DE HORAS SEMANALES REALIZADAS:						

Anexo D. Registro de Asistencia



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



Semana #	LUNES			MARTES			MIERCOLES			JUEVES		
NOMBRE Y APELLIDO	Entrada	Salida	Firma	Entrada	Salida	Firma	Entrada	Salida	Firma	Entrada	Salida	Firma
Anddy Moreno												
Heber Villegas												

Lic. Daylis Millán
Tutor Institucional

Anexo E. Planificación de Entrega y Recolección de Instrumentos

CUESTIONARIOS QUE SE APLICARÁN EN EL PROCESO DE PASANTÍAS PROFESIONALES

Cuestionario auto administrado para los trabajadores que perciben el beneficio del Centro de Educación Inicial				
Fechas	Actividades	Detalles	Resultados Esperados	Recursos
20-06-2016	Aplicación del Instrumento a los Beneficiarios	Tomando en cuenta la muestra, los pasantes contactarán con los beneficiarios seleccionados en el estudio, en horas de la mañana (9 am aproximadamente). De no ubicar al trabajador se seleccionará otro de forma aleatoria. Se informará al trabajador que el cuestionario se recogerá al día siguiente en la tarde. En las mañanas se entregarán los cuestionarios y en las tardes se recogerán las del día anterior. El cuestionario tiene una duración de 15 minutos aproximadamente, contempla 28 preguntas cerradas, las cuales deben ser respondidas entre las opciones 1 (totalmente en desacuerdo), 2 (de acuerdo) 3 (neutral), 4 (de acuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo). Contempla también una última pregunta abierta para que los trabajadores manifiesten cualquier sugerencia, recomendación o comentario.	Recolectar los cuestionarios contestados de 16 trabajadores diarios (8 por cada pasante)	Pasantes, trabajadores, cuestionario.
21-06-2016				
22-06-2016				
23-06-2016				

Anexo F. Evaluación de la pasante Anddy Moreno



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



REPORTE DEL DESEMPEÑO DEL PASANTE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN DE ADSCRIPCIÓN

DATOS DEL TUTOR INSTITUCIONAL:

Nombre de la Institución: BCU.
Nombre y Apellidos del Tutor Institucional: Manuel Perdomo Cédula de Identidad: 4.769.129
Profesión: Administrador Cargo que desempeña: Jefe Antigüedad: 34 años.
Departamento, Unidad o Gerencia: Beneficios Socioeconómicos.
Número de teléfono local y celular: 801-89.70.

DATOS DEL PASANTE:

Nombre y Apellido del Pasante: Anddy Moreno Cédula de Identidad: 20.492.327
Número de teléfono local y celular: 0416.531.14.96

ASPECTOS GENERALES PARA REPORTAR DEL PASANTE. (Debe ser llenado por el Tutor Institucional)

- 1.- Tareas generales realizadas por el pasante:
- Apoyo en la realización de Informes Sociales y en la compilación de los documentos necesarios para la solicitud de los beneficios socioeconómicos administrados por la unidad.
 - 2.- Tareas específicas asignadas al pasante:
- Realización de informes sociales.
- Compilación de documentos y facturas de beneficiarios del Pago de Matrículas y Mensualidades de Centros de Educación Integral.
 - 3.- ¿Qué aportes fueron ofrecidos por parte del pasante en la solución de problemas? Enumérelos:
• Medir el nivel de satisfacción del personal.
 - 4.- ¿Cómo fue la receptividad y adaptación del pasante ante nuevas tareas y situaciones?
• Excelente.
 - 5.- ¿Cómo el pasante desarrolló la actividad laboral y como fue su relación con el personal con quien tuvo contacto?
• Excelente, demostraron un alto nivel de compañerismo.
 - 6.- ¿Las actividades realizadas por el pasante fueron de utilidad para la productividad de la empresa? Sí ☒ No ☐ Especifique.
 - 7.- ¿Qué tipo de fallas presentó el pasante en la ejecución de las tareas asignadas? (Se agradece que se especifique, ya que esto permitirá corregir fallas en los programas académicos de especialidad) ninguna.
- Firma del tutor Institucional: *Manuel Perdomo*
Fecha de Elaboración de este Reporte: 21-07-2016



"70 ANIVERSARIO DE LA FACES - UCV, 1938 - 2008"
"50 ANIVERSARIO DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL, 1950 - 2009"
"XX ANIVERSARIO DEL CENTRO DE INVESTIGACIONES POST DOCTORALES"

APTITUD TECNICA	• DEMOSTRACIÓN DE CONOCIMIENTOS TEÓRICOS.	6	6
	• HABILIDADES PARA APRENDER A INVESTIGAR	6	6
ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO	• PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES A CUMPLIR DURANTE LA PASANTÍA.	6	6
	• EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTABLECIDO.	6	6
RELACIÓN ENTRE EL TRABAJO Y LA CARRERA	• UTILIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LA ESPECIALIDAD EN EL TRABAJO.	8	8
	• CORRESPONDENCIA EN EL TRABAJO Y LA CARRERA.	8	8
	• CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN EL TRABAJO QUE CONTRIBUYEN CON LA FORMACIÓN PROFESIONAL.	8	8
TOTAL		100	100

Firma del tutor Institucional: *[Firma]*

Fecha de Elaboración de esta evaluación: 4-07-2018



"70 ANIVERSARIO DE LA FACES - UCV, 1938 - 2008"
 "50 ANIVERSARIO DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL, 1950 - 2009"
 "XX ANIVERSARIO DEL CENTRO DE INVESTIGACIONES POST DOCTORALES"



INSTRUMENTO PARA EVALUAR
PASANTIAS ACADÉMICAS

INSTITUCIÓN: <u>BCU</u>			
UBICACIÓN: <u>Departamento de Beneficios Socioeconómicos</u>			
NOMBRE DEL PASANTE: <u>Anddy Hurreño</u>			
PERÍODO DE LA PASANTÍA. DESDE: <u>29/04/16</u> HASTA: <u>23/06/16</u>			
FACTORES	SUB - FACTORES	VALOR MÁXIMO	PUNTOS ALCANZADOS
CUMPLIMIENTO DE NORMAS	• NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE LAS INSTITUCIONES.	5	5
	• NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL	5	5
RELACIONES INTERPERSONALES	• DISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO.	6	6
	• ACATAMIENTO DE INSTRUCCIONES DE SUS SUPERVISORES.	6	6
COMUNICACIÓN	• FACILIDAD PARA EXPONER Y RAZONAR IDEAS (ORAL Y ESCRITA)	6	6
CREATIVIDAD E INICIATIVA	• APOORTE DE IDEAS PARA EL MEJORAMIENTO DE TRABAJO.	6	6
	• MANIFESTACIONES DE IDEAS INNOVADORAS	6	6
HABILIDAD ANALÍTICA	• CAPACIDAD DE ANALISIS.	6	6
	• PROPUESTA DE SOLUCIONES ADECUADAS EN SITUACIONES IMPREVISTAS.	6	6

Anexo F.1. Evaluación del pasante Heber Villegas.



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



REPORTE DEL DESEMPEÑO DEL PASANTE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN DE ADSCRIPCIÓN

DATOS DEL TUTOR INSTITUCIONAL:

Nombre de la Institución: BCU
Nombre y Apellidos del Tutor Institucional: Manuel Perdomo Cédula de Identidad: 4.769.129
Profesión: Administrador Cargo que desempeña: Jefe Antigüedad: 37 años
Departamento, Unidad o Gerencia: Beneficios Socioeconómicos
Número de teléfono local y celular: 801.89.70

DATOS DEL PASANTE:

Nombre y Apellido del Pasante: Heber Villegas Cédula de Identidad: 20.841941
Número de teléfono local y celular: 0414 9175349 - 0212 443.0211

ASPECTOS GENERALES PARA REPORTAR DEL PASANTE. (Debe ser llenado por el Tutor Institucional)

1.- Tareas generales realizadas por el pasante:

- Apoyo en realización de informes sociales y en la compilación de documentos necesarios para la solución de los Beneficios Socioeconómicos administrados por la unión.
- 2.- Tareas específicas asignadas al pasante:
 - Apoyo en la recepción de documentos para el operativo de neumáticos realizado por el BCU.
 - Compilación de documentos consignados por beneficiarios.
- 3.- ¿Qué aportes fueron ofrecidos por parte del pasante en la solución de problemas?
Enumérelos:
 - Medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios

4.- ¿Cómo fue la receptividad y adaptación del pasante ante nuevas tareas y situaciones?

• Excelente

5.- ¿Cómo el pasante desarrolló la actividad laboral y como fue su relación con el personal con quien tuvo contacto?

• Excelente, alto nivel de colaboración

6.- ¿Las actividades realizadas por el pasante fueron de utilidad para la productividad de la empresa? Sí ☒ No ☐ Especifique.

7.- ¿Qué tipo de fallas presentó el pasante en la ejecución de las tareas asignadas? (Se agradece que se especifique, ya que esto permitirá corregir fallas en los programas académicos de especialidad)

Firma del tutor Institucional: Manuel Perdomo

Fecha de Elaboración de este Reporte: 31-07-2016

APTITUD TECNICA	• DEMOSTRACIÓN DE CONOCIMIENTOS TEÓRICOS.	6	6
	• HABILIDADES PARA APRENDER A INVESTIGAR	6	6
ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO	• PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES A CUMPLIR DURANTE LA PASANTÍA.	6	6
	• EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTABLECIDO.	6	6
RELACIÓN ENTRE EL TRABAJO Y LA CARRERA	• UTILIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LA ESPECIALIDAD EN EL TRABAJO.	8	8
	• CORRESPONDENCIA EN EL TRABAJO Y LA CARRERA.	8	8
	• CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN EL TRABAJO QUE CONTRIBUYEN CON LA FORMACIÓN PROFESIONAL.	8	8
TOTAL		100	100

Firma del tutor Institucional: *[Firma]*

Fecha de Elaboración de esta evaluación: 21-07-2016



"70 ANIVERSARIO DE LA FACES – UCV, 1938 - 2008"
 "50 ANIVERSARIO DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL, 1960 - 2009"
 "XX ANIVERSARIO DEL CENTRO DE INVESTIGACIONES POST DOCTORALES"



**INSTRUMENTO PARA EVALUAR
PASANTIAS ACADÉMICAS**

INSTITUCIÓN: <u>B.O.</u>			
UBICACIÓN: <u>Dpto de Penitencias Subeconómicas</u>			
NOMBRE DEL PASANTE: <u>Heber Villagas</u>			
PERÍODO DE LA PASANTÍA. DESDE: <u>29/02/16</u> HASTA: <u>23/06/16</u>			
FACTORES	SUB - FACTORES	VALOR MÁXIMO	PUNTOS ALCANZADOS
CUMPLIMIENTO DE NORMAS	• NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE LAS INSTITUCIONES.	5	5
	• NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL	5	5
RELACIONES INTERPERSONALES	• DISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO.	6	6
	• ACATAMIENTO DE INSTRUCCIONES DE SUS SUPERVISORES.	6	6
COMUNICACIÓN	• FACILIDAD PARA EXPONER Y RAZONAR IDEAS (ORAL Y ESCRITA)	6	6
CREATIVIDAD E INICIATIVA	• APORTE DE IDEAS PARA EL MEJORAMIENTO DE TRABAJO.	6	6
	• MANIFESTACIONES DE IDEAS INNOVADORAS	6	6
HABILIDAD ANALÍTICA	• CAPACIDAD DE ANALISIS.	6	6
	• PROPUESTA DE SOLUCIONES ADECUADAS EN SITUACIONES IMPREVISTAS.	6	6

Anexo G. Carta de Culminación de la pasante Anddy Moreno



BANCO CENTRAL DE VENEZUELA
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE CAPTACION Y DESARROLLO
DEL FACTOR HUMANO

Prof. Jennifer García
Directora de Escuela de Trabajo Social
Universidad Central de Venezuela
Ciudad.-

CARTA DE CULMINACIÓN

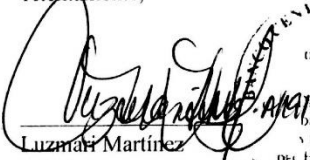
Se hace constar que MORENO BERBESI, ANDDY GABRIELA, titular de la cédula de identidad V.- 20.492.327, realizó la actividad que se describe a continuación:

Actividad Realizada: PASANTÍA
Fecha de Inicio: 29/02/16
Fecha de Culminación: 23/06/16
Nivel Académico en Estudios: Universitario
Carrera: Trabajo Social
Tiempo Establecido: 384 horas
Área: Departamento de Beneficios Socioeconómicos
Horario: Lunes a Viernes, Tiempo Completo, 08:00 a.m. a 04:00 p.m.

Asimismo, hacemos constar que cumplió a satisfacción con las actividades asignadas y el horario establecido por el Instituto.

Constancia que se expide a petición de la parte interesada en la ciudad de Caracas, a los veintitres días del mes de junio del 2016.

Atentamente,


Luzmar Martínez
Jefe de Departamento (E)



Anexo G.1. Carta de Culminación del Pasante Heber Villegas



BANCO CENTRAL DE VENEZUELA
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE CAPTACION Y DESARROLLO
DEL FACTOR HUMANO

Prof. Jennifer García
Directora de Escuela de Trabajo Social
Universidad Central de Venezuela
Ciudad.-

CARTA DE CULMINACIÓN

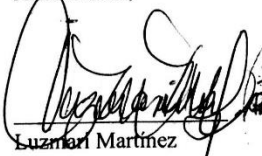
Se hace constar que VILLEGAS MARQUEZ, HEBER GIOVANNY, titular de la cédula de identidad V.- 20.841.941, realizó la actividad que se describe a continuación:

Actividad Realizada: PASANTÍA
Fecha de Inicio: 29/02/16
Fecha de Culminación: 23/06/16
Nivel Académico en Estudios: Universitario
Carrera: Trabajo Social
Tiempo Establecido: 384 horas
Área: Departamento de Beneficios Socioeconómicos
Horario: Lunes a Viernes, Tiempo Completo, 08:00 a.m. a 04:00 p.m.

Asimismo, hacemos constar que cumplió a satisfacción con las actividades asignadas y el horario establecido por el Instituto.

Constancia que se expide a petición de la parte interesada en la ciudad de Caracas, a los veintitres días del mes de junio del 2016.

Atentamente,


Luzmar Martínez
Jefe de Departamento (E)



Av. Urdaneta, Esq. de Las Carmelitas, Edificio Edoval, Piso 7
Teléfono: (0212) 8018331. Apartado Postal 1010. RIF: G-20000-110-0. Caracas - Venezuela
Gerencia de Recursos Humanos - Departamento de Captación y Desarrollo del Factor Humano
Página Web: <http://www.bcv.org.ve>

Anexo H. Planilla de Solicitud del Beneficio de Educación Inicial

CAPÍTULO:			
III. FORMULARIOS			
TÍTULO:			PÁG.:
1. BENEFICIO DE EDUCACIÓN INICIAL			1 de 2



BENEFICIO DE EDUCACION INICIAL

1ERA VEZ ☐
RENOVACIÓN ☐

DATOS DEL TRABAJADOR(A)			
Apellidos y Nombres:		C.I.:	
Cargo:	Fecha de ingreso:		
Tipo de trabajador:		Contratado ☐	
Empleado ☐	Obrero ☐	Jubilado ☐	Vigencia del Contrato:
Localidad de Residencia:		Extensión/Teléfono:	
Correo Electrónico:			
DATOS DEL PADRE O MADRE DEL NIÑO(A)			
Apellidos y Nombres:		C.I.:	
Trabaja No ☐	Sí ☐	Empresa:	Teléfono:
¿Percibe el beneficio de educación inicial?		Debe presentar constancia actualizada indicando que no percibe el beneficio, y si lo recibe, detallar el monto otorgado	
Sí ☐ No ☐			
DATOS DEL NIÑO(A)			
Apellidos y Nombres:		Fecha de Nacimiento:	Edad:
PARA SER LLENADO POR LA INSTITUCION EDUCATIVA			
Nombre de la Institución:		Rif:	
Dirección:			
Nivel que cursa el niño(a):		Período Escolar:	
Monto de la Matrícula:		Monto de la Mensualidad:	
Firma y Sello de la Institución Educativa		La información suministrada es totalmente cierta y conozco que es causal de despido el suministro de información falsa a los efectos de obtener un beneficio por parte del Instituto.	
		Firma del Trabajador	Fecha
PARA SER LLENADO POR BENEFICIOS SOCIOECONOMICOS			
Monto a otorgar según la Ley		Matrícula	Mensualidad
DOCUMENTOS A CONSIGNAR POR 1RA. VEZ O CAMBIO DE CENTRO DE EDUCACIÓN INICIAL (debidamente certificado por el Ministerio del Poder Popular para la Educación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 344 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras):			
☐ * Constancia de inscripción del niño(a) en el centro de educación inicial, que indique el pago de matrícula y mensualidad. ☐ * Planilla de "Abono en Cuenta Persona Jurídica" firmada y sellada por la Institución educativa respectiva. ☐ * Planilla de "Abono en Cuenta Persona Natural", copia de Rif y C.I. y factura original (Solo en caso de reembolso) ☐ * Copia del Registro Mercantil y del RIF de la Institución Educativa respectiva. ☐ * Copia de la autorización de funcionamiento emitida por el Ministerio del Poder Popular para la Educación. ☐ * Copia de la partida de nacimiento del niño(a) (Sólo inscripción por 1ra. vez). ☐ * Constancia de trabajo del cónyuge que indique si la empresa le da el beneficio. En caso negativo especificar la causa. ☐ * Copia del carnet de identificación. ☐ * PERSONAL CONTRATADO: Debe anexar fotocopia del contrato, además de los documentos mencionados			
EN CASO DE RENOVACIÓN CON EN EL MISMO CENTRO DE EDUCACIÓN INICIAL:			
☐ * Presupuesto o circular informativa emitida por el centro de Educación Inicial, indicando el monto de la matrícula y de la mensualidad para el nuevo año escolar. ☐ * Constancia de inscripción del niño(a) en el centro de educación inicial, que indique el pago de matrícula y mensualidad. ☐ * Constancia de trabajo actualizada del cónyuge			

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA PRESTAR SERVICIO DE EDUCACIÓN INICIAL	EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN
	Marzo, 2012	01 Octubre, 2014

Anexo I. Guía de Observación



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

Nombre del Observador: _____

Guía de Observación y Registro

I. Espacio físicos

- ❖ Espacio en metros cuadrados de la oficina donde se atiende el Beneficio de Educación Inicial
- ❖ Espacio en metros cuadrados la sala de espera donde se atiende el Beneficio de Educación Inicial
- ❖ Numero de ambientes de la oficina
- ❖ Acceso oficina, número de vías de acceso a la oficina
- ❖ Estado del piso
 - Material de construcción
 - Filtraciones
 - Pisos pulidos
- ❖ Estado del techo
 - Material de construcción
 - Filtraciones
- ❖ Estado de las paredes
 - Material de construcción
 - Paredes fizadas
 - Filtraciones
 - Paredes desgastadas
 - Calidad de la pintura
- ❖ Iluminación
 - Número de lámparas y bombillos
 - Iluminación suficiente para realizar actividades
- ❖ Ventilación
 - Número de ventanas
 - Aire acondicionado
 - Temperatura percibida
- ❖ Orden y limpieza
 - Número de veces a la semana que se realiza la limpieza
 - Olores percibidos
 - Expedientes y documentos en los lugares correspondientes

- ❖ Ornamentación
 - Número de metros y floreros
 - Descripción de los metros y floreros
 - Carteleros
 - Descripción de las carteleros
 - Número de floreros
 - Otros elementos observados

II. Materiales de Trabajo

- ❖ Materiales de Oficina
 - Desgaste de los objetos
 - Engrapadoras, grapas y saca grapas
 - Tijeras y pega
 - Hojas
 - Carpetas, portafolios, separadores
 - Lápices, bolígrafos y marcadores
 - Notas adhesivas
- ❖ Mobiliario
 - Muebles
 - Número de muebles destinado para el uso del personal y los usuarios
 - Material de los muebles
 - Comodidad de los muebles
 - Desgaste del mueble
 - Muebles clásicos o modernos
 - Escritorios
 - Número de escritorios
 - Material del escritorio
 - Comodidad del escritorios
 - Desgaste del escritorio
 - Escritorio clásicos o modernos
 - Equipos de tecnológicos y de comunicación
 - Número de computadoras
 - Computadoras antiguas o modernas
 - Desgaste de las computadoras
 - Número de teléfonos
 - Teléfonos antiguos o modernos
 - Desgaste de los teléfonos
 - Materiales Informativos
 - Número de carteleros, folletos, trípticos
 - Tipo de información que suministra los materiales
 - Información de fácil manejo
 - Información amigable
 - Información actualizadas
 - Donde está ubicada esta información
 - Uso del INTRABCV como medio informativo
 - Tipo de información del beneficio suministrada
 - Información actualizada
 - De fácil acceso

- Información de fácil manejo
- Información amigable

III. Recurso Humano

- ❖ Número de personas que administra el beneficio
- ❖ Sexo del persona
- ❖ Apariencia física del persona
- ❖ Actitudes observadas
 - Educación
 - Lenguaje
 - Tono de voz expresar las ideas
 - Otros
- ❖ Relaciones con los beneficiarios
 - Amable
 - Cortes
 - Claridad en las instrucciones
 - Asertividad

IV. Satisfacción de beneficiarios

- ❖ Comentarios escuchados por los usuarios hacia el personal
- ❖ Actitudes observadas por los usuarios hacia el personal
- ❖ Agradecimientos manifestados por los usuarios hacia el personal

Anexo J. Cuestionario sobre el Beneficio de Educación Inicial



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

CUESTIONARIO SOBRE EL BENEFICIO DE EDUCACIÓN INICIAL

A través del presente instrumento se aspira conocer la percepción de los beneficiarios con respecto al apoyo otorgado para contribuir al pago de las matrículas y mensualidades de los Centros de Educación Inicial.

A continuación, se le presentan una serie de ítems. Por favor marque con una (✓), la opción de su preferencia, tomando en cuenta la siguiente escala: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) neutral (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo. De antemano agradecemos su colaboración.

Fecha: ____/____/2016

IDENTIFICACIÓN

Sexo: F ☐ M ☐

Tiempo percibiendo el beneficio

Número de hijos que recibe el beneficio

Tipo de Personal:

Empleado fijo

Empleado contratado

Obrero

ELEMENTOS TANGIBLES: apariencia según la valoración de los beneficiarios de las instalaciones físicas, equipos tecnológicos, personal y materiales de comunicación.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	La oficina donde se atiende el beneficio socioeconómico de Educación Inicial es cómoda.					
2	La sala de espera de la oficina donde se atiende el beneficio socioeconómico de Educación Inicial es cómoda.					
3	La Coordinación de Trabajo Social a cargo del trámite del beneficio socioeconómico, dispone de los recursos tecnológicos necesarios para prestar tal servicio.					

CAPACIDAD DE RESPUESTA: disposición para ayudar a los beneficiarios y proveerlos de un beneficio rápido.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
4	El tiempo de respuesta cuando se solicita por primera vez el beneficio y el pago inicial de las matrículas y mensualidades es oportuno.					
5	La atención brindada es rápida.					
6	El beneficio socioeconómico brinda respuesta eficaz en cuanto a los reembolsos de los Centros de Educación Inicial.					
7	El tiempo de respuesta en cuanto al aumento de las mensualidades de los CEI es pertinente.					

8	Las dudas en cuanto al beneficio socioeconómico son aclaradas por el personal de la Coordinación de Trabajo Social.					
9	La Coordinación de Trabajo Social informa sobre los inconvenientes que se presentan mientras percibe el beneficio.					
10	De existir algún inconveniente, ha sido resuelto a la brevedad.					

SEGURIDAD: conocimiento y atención a los beneficiarios y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
11	Conoce los beneficios socioeconómicos que brinda el BCV a sus trabajadores.					
12	Conoce los requisitos para optar por el Beneficio de Educación Inicial.					
13	Conoce el lapso de tiempo para la consignación de facturas para sufragar las matrículas y pagos de los Centros de Educación Inicial.					
14	El trato brindado por el personal encargado de este beneficio es cortés.					
15	La puntualidad es un aspecto que caracteriza la atención brindada por la Coordinación de Trabajo Social, con respecto al Beneficio de Educación Inicial.					
16	Está conforme con la atención brindada por el personal encargado de este beneficio socioeconómico.					
17	Se siente cómodo manifestando las dudas a los analistas de la Coordinación de Trabajo Social con respecto al beneficio.					

EMPATÍA: muestra interés y comprende a los beneficiarios

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
18	El personal encargado del beneficio de Educación Inicial está siempre dispuesto a ayudar.					
19	El horario de atención que brinda la Coordinación de Trabajo Social es el adecuado.					
20	Las instrucciones dadas por el personal acerca del beneficio son claras.					
21	Sus sugerencias u opiniones con respecto al beneficio socioeconómico son escuchadas y tomadas en cuenta.					

APRECIACIÓN GENERAL: percepción general de los trabajadores sobre el grado de satisfacción que tienen con el beneficio.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
22	Está satisfecho con el beneficio socioeconómico dirigido a contribuir con el pago de matrículas y mensualidades de los Centros de Educación Inicial.					
23	El beneficio socioeconómico dirigido a contribuir con el pago de matrículas y mensualidades de los Centros de Educación Inicial responde a sus expectativas.					

24 ¿Cuáles recomendaciones, sugerencias o comentarios generales daría usted para mejorar la calidad del beneficio?

Anexo K. Guía de Entrevista Realizada a la Encargada de la Coordinación de Trabajo Social



GUIA DE ENTREVISTA

Aplicada a la encargada de la Coordinación de Trabajo Social.

Fecha: _____ Hora: _____

Entrevistador: _____

Entrevistado: _____ Edad: _____ Género: _____

Profesión: _____ Cargo que ocupa en la institución: _____

Años de experiencia: _____

Preguntas orientadoras:

- 1) ¿Cuál es el objetivo de la Coordinación de Trabajo Social del Banco Central de Venezuela?
- 2) ¿Cuáles responsabilidades técnicas maneja la Coordinación de Trabajo Social?
- 3) ¿Cuáles beneficios administra la Coordinación de Trabajo Social?
- 4) ¿Podría describir dichos beneficios?
- 5) ¿Con cuántos profesionales cuenta la Coordinación de Trabajo Social?
- 6) ¿Cuáles funciones ejercen dichos profesionales en la Coordinación de Trabajo Social?