



Desempeño laboral del *trabajador* social egresado de la Universidad Central de Venezuela. Estudio exploratorio, cohortes académicas: noviembre 2014, mayo de 2015

Labor performance of the social worker graduated from the Central University of Venezuela. Exploratory study, academic cohorts: November 2014, May 2015.

Lennys Lurúa

Universidad Central de Venezuela

lennyslurua@gmail.com

Recibido: 17-07-2018 | Aceptado: 11-08-2018

RESUMEN

La evaluación de desempeño es una herramienta perteneciente al campo de la administración de recursos humanos, en la cual se valoran los niveles de optimización en el ejercicio de las funciones de un determinado cargo. Los beneficios de los resultados de la evaluación de desempeño laboral no sólo son para las organizaciones, sino que –además– organismos especializados en el tema del estudio de la calidad educativa como la UNESCO, han venido recomendando a los institutos de formación profesional, el reconocimiento de ésta, como un mecanismo para la determinación de la pertinencia del curriculum, bajo el cual forman a sus estudiantes. En atención a ello, este estudio se plantea como objetivo: Identificar el desempeño laboral de los egresados de la carrera de trabajo social, impartida en la Universidad Central de Venezuela, en opinión de los empleadores, para lo cual se aplicó a 41 (cuarenta y uno) contratantes, encargados de ejecutar procesos de evaluación en diferentes organizaciones públicas y/o privadas donde laboran profesionales del trabajo social, un cuestionario para conocer su opinión en relación con dicho desempeño. Obteniendo como resultados, entre tanto, la necesidad de implementar, dentro de la institución formativa (Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela), acciones que contribuyan a consolidar contenidos referidos al saber ser, al saber hacer, al conocer y al convivir en el profesional de trabajo social; que han de redundar en la consolidación de competencias profesionales en el trabajador social, que apoye un mejor ejercicio en las funciones de los cargos que ejerce y que responda, además, a las necesidades propias del mercado ocupacional, las cuales son demandadas por los empleadores.

Palabras clave: desempeño laboral, empleadores, trabajo social, perfil de egreso, competencias.

ABSTRACT

The performance evaluation is a tool belonging to the field of human resources administration, in which the levels of optimization in the exercise of the functions of a given position are valued. In this regard, this strategy is very important for organizations because it facilitates the development of diagnostic processes that help to recognize the potential of a worker. The benefits of the results of the evaluation of work performance are not only for organizations, but also –organizations specialized in the study of educational quality such as UNESCO, have been recommending to the vocational training institutes, the recognition of this, as a mechanism for determining the relevance of the curriculum, under which they train their students. In view of this, this study aims to: Identify the work performance of graduates of the social work career, given at the Central University of Venezuela, in the opinion of employers, for which it was applied to 41 (forty one) contractors, responsible for executing evaluation processes in different public and / or private organizations where social work professionals work, a questionnaire characterized by closed and open questions to know their opinion in relation to said performance. Obtaining as a result, meanwhile, the need to implement, within the training institution (School of Social Work of the Central University of Venezuela), actions that contribute to consolidate content related to knowing how to be, knowing how to do, knowing and living together in the social work professional; that they have to result in the consolidation of professional competences in the social worker, that supports a better exercise in the functions of the positions that he / she exercises and that responds, in addition, to the own needs of the occupational market, which are demanded by the employers.

Key words: job performance. employers, social work, graduation profile, competences.

Licenciada en Trabajo Social. Especialista en Orientación familiar. Magister en Educación Superior. Magister en Gerencia de Recursos Humanos. Doctorado en Ciencias Sociales de la Universidad Central de Venezuela. Docente agregado de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela. Creadora del primer curso de actualización profesional dirigido a Trabajadores Sociales en Venezuela bajo la coordinación de la Asociación Nacional de Trabajo Social de Venezuela (ANTS) y la UCV. Premio internacional de investigación social Gonzalo Giménez 2017. Directora del Centro de Evaluación y Tratamiento del Instituto Venezolano para el Desarrollo Integral del Niño (INVEDIN).



Desempeño laboral del *trabajador* social egresado de la Universidad Central de Venezuela. Estudio exploratorio, cohortes académicas: noviembre 2014, mayo de 2015

Labor performance of the social worker graduated from the Central University of Venezuela. Exploratory study, academic cohorts: November 2014, May 2015.

Lennys Lurúa

Universidad Central de Venezuela

lennyslurua@gmail.com

Introducción

El presente artículo es un resumen del trabajo de investigación presentado por quien suscribe para optar al escalafón docente “agregado”. El mismo fue reconocido con dos: menciones publicación y honorífica por ser considerado, por el jurado evaluador, de gran valía en el fortaleciendo de la formación profesional del trabajador social y es que la evaluación de cada uno de los aspectos que configuran la educación superior, en el marco de una sociedad cambiante y ávida de nuevas estructuras que se correspondan con las exigencias del entorno, resulta hoy por demás necesaria con miras a garantizar su pertinencia y calidad. Uno de los aspectos integrantes de la educación superior que con frecuencia es motivo de revisión y análisis es la formación que se ofrece a los estudiantes y, sin duda, futuros egresados en los centros de formación universitaria.

Varias son las alternativas a emplear para conocer si la formación que se imparte dentro de los centros de formación está en sintonía con el entorno; una de las más conocidas es el reconocimiento de las demandas del mercado ocupacional, en donde el hoy estudiante, ejercerá la formación adquirida. Esta acción invita no sólo a conocer las demandas de dichos mercados, sino – también- y con cada vez mayor presencia en las estrategias evaluativas, identificar la pertinencia curricular, lo cual está relacionada con el reconocimiento del desempeño laboral de los egresados. Entendiendo por desempeño laboral “el conjunto de aptitudes y actitudes que ejercita un trabajador en función del cargo que ejerce”

(Bolívar, 2013, p.89). En el caso de los trabajadores profesionales su desempeño laboral está mediado por la muestra de aspectos personales, pero –además- existe en éstos un componente formativo que el empleador valora.

Este estudio es, pues, un ejercicio orientado para conocer cuál es el desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Trabajo Social, para lo cual toma como referencia dos cohortes académicas; identifica cuáles de esos egresados se encuentran trabajando en el área y contacta con los supervisores de éstos, a fin de conocer su opinión en relación con el desempeño de los trabajadores sociales a su cargo.

1. Aspectos generales de Investigación

En el campo de las políticas asociadas a la educación ha adquirido, de manera creciente, en términos de importancia el tema de la evaluación de la calidad educativa. Lo cual, según Rodríguez (2015), está asociada a la necesidad de medir si, en efecto, el profesional que egresa de las diferentes casas de estudios presenta un desempeño laboral acorde con las expectativas del mercado ocupacional y, desde luego, un buen desempeño de cara a quienes se encargan de ejercer roles de supervisión.

De allí que la evaluación de desempeño laboral, perteneciente al ámbito de la administración de recursos humanos, emerja como una herramienta que contribuye a reconocer la pertinencia de la formación que se imparte en las universidades y, por tanto, valorar la calidad educativa que se gesta desde estos centros de formación.

En atención a lo señalado es propio recordar que, históricamente, a la universidad se le han atribuido varias funciones. Dentro de esas funciones bien podrían destacarse la creación de conocimiento; la contribución en la mejora de la sociedad a través de la atención de sus necesidades y, sin duda, la formación pertinente de un recurso humano con altos valores éticos y conocimientos técnicos, que ha de incorporarse al mercado laboral, para ejercer lo que ha aprendido durante su formación universitaria.

Los compromisos expuestos son una de las maneras que tiene la universidad de contribuir con el desarrollo y progreso de la nación. En ese sentido, Chiavenatto (2011) asume que el recurso humano es:

...el único recurso vivo y dinámico de la organización (...) posee la vocación encaminada hacia el crecimiento y desarrollo y debe procurar la mejora económica de cada país, requiere una formación – en el caso del personal profesional de la organización- de calidad; de allí que la formación realizada debe estar vinculada a las necesidades de las organizaciones, como expresión de las necesidades del mercado laboral (p. 178).

La correspondencia de la formación universitaria con las demandas de la realidad, que se expresan en los requerimientos del mercado laboral, tal

como asevera Chiavenatto (2011) y, desde luego, las necesidades de cada sociedad deben favorecer el desarrollo de un talento humano con claras capacidades; orientado a contribuir en la superación de las dificultades propias del contexto. Lo anterior ha sido ratificado, también, en diferentes debates realizados en importantes foros de discusión de las problemáticas actuales de la educación universitaria; como la Conferencia Mundial de Educación Superior celebrada en París en 2009¹ y la celebrada en Colombia, en el marco de la Conferencia Regional de Educación Superior de 2008².

En ambos escenarios, se destacó la importancia de mantener la vinculación universidad-sociedad, como un binomio inseparable que propende a la materialización de las funciones inherentes a la universidad; asumiendo como premisa el desarrollo social y, por tanto, el proyecto de país que se emprenda para mejorarlo; crear uno nuevo y/o idear, acciones que favorezcan el bienestar colectivo de la nación.

Siendo así, los egresados universitarios tienen un rol fundamental. Es decir, más allá de ser una expresión del hacer universitario, los egresados están llamados a contribuir y materializar de manera operativa lo que la universidad como institución formadora le ha impartido, tal como afirma Matus (2003) al señalar que: “el paso de la academia a la práctica profesional es, en

¹ Es un espacio de discusión organizado por la UNESCO en donde convergen diferentes instituciones de educación universitaria representantes de todos los países y se revisan las problemáticas que presenta la educación superior a nivel mundial; se establecen acuerdos y se plantean alternativas de mejoras. Uno de los acuerdos relevantes en 2009 fue en el punto denominado LLAMAMIENTO A LOS ESTADOS MIEMBROS (nuestro país es miembro, vale decir) refirió en el literal k: “la necesidad de articular cada vez más la formación universitaria con el mercado laboral como medio de contribución de la universidad en el desarrollo de la economía de los países y la superación de la pobreza” (disponible en: http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf).

² La Conferencia Regional de Educación Superior (CRES 2008) fue celebrada en Cartagena de Indias, Colombia, durante 4 al 6 de junio de 2008. El evento fue organizado por el Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) y por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia. Varias fueron sus conclusiones; de cara a la naturaleza de esta investigación conviene destacar: “el importante monitoreo del desempeño laboral de nuestros egresados, como mecanismo de reconocimiento de actualización e incorporación de competencias a nuestros perfiles profesionales de egreso” (Disponible en: http://www.unesco.org/ve/index.php?option=com_content&view=article&id=365&Itemid=423&lang=es).

definitiva, uno de los momentos de la verdad en el estudio de la congruencia entre lo educativo y lo demandado por el contexto a esos profesionales formados” (p.21).

El profesional del trabajo social no escapa de esta realidad. Es decir, al ser un trabajador dentro de la organización es susceptible a cualquier proceso de supervisión y, por tanto, al reconocimiento de su desempeño. De manera particular, el desempeño laboral del trabajador social está asociado a los estándares de calidad que estipule la organización donde ejerza sus labores y, desde luego, donde ejercita las competencias adquiridas durante su proceso de formación universitaria. De manera específica, la formación del trabajador social - egresado de la Universidad Central de Venezuela (a partir de este momento UCV)- se encuentra enmarcada en los distintos roles profesionales que establece el curriculum vigente desde el año 1994 y de los cuales se desprenden una serie de competencias que son escrutadas (entre otros) por quienes son responsables, en las organizaciones, de evaluarlos. En tanto allí – en el curriculum- se define lo que se espera debe conocer, manejar y hacer un trabajador social.

El reconocimiento de las consideraciones del evaluador se convierte, en consecuencia, en un espacio de interés para el profesional; pues, del resultado de dicho proceso se generan acciones que se traducirán en una promoción, dentro de la organización, del profesional; de mejoras en las condiciones salariales o, en el más complejo de los escenarios, en el cese de la relación laboral del trabajador con la organización.

Siendo así, vale la pena interrogarse: **¿cuál es la valoración del desempeño laboral que hacen los empleadores del egresado de la carrera de trabajo social de la Universidad Central de Venezuela?**

2.- Aspectos Metodológicos

I. Diseño de Investigación:

Con miras a responder la pregunta que dio sentido a esta investigación se siguieron las premisas de los diseños de campo y no experimental. Es decir, la investigación se orientó a evaluar el comportamiento del fenómeno tal cual como se presentó, sin realizarse una intervención específica o alteración. Los datos fueron obtenidos directamente de la realidad, en la cual se encuentran los empleadores de los egresados de la Escuela de Trabajo Social, de la Universidad Central de Venezuela de las cohortes noviembre de 2014, mayo de 2015, para la implementación de un instrumento, que a su vez permitió determinar la valoración del desempeño de dichos egresados. Lo cual responde a los lineamientos de un diseño no experimental.

Asimismo, el diseño de investigación empleado permitió realizar una revisión evaluativa de la formación profesional adquirida por el egresado en trabajo social, reflejada en el desempeño profesional, bajo la opinión de los empleadores. Finalmente, y dadas necesidades de la investigación, este estudio se adapta a la aplicación del método cuantitativo, el cual proporcionó una base sustantiva a través de las relaciones estadísticas y, de acuerdo Hernández Sampieri (2006); se caracteriza por “... el uso de la recolección de datos para probar hipótesis...” (p.5).

II. Nivel de la investigación:

El presente estudio se estructuró – tal como indica su título- en un nivel investigativo de carácter exploratorio. En tanto éste: “se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado del cual se tienen muchas dudas o no se ha podido abordar antes, es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas o ideas vagamente relacionadas con el tema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre el tema y áreas sobre nuevas perspectivas”

(Hernández Sampieri, 2006, p. 101). De allí es que esta investigación es exploratoria, por tanto es un estudio que permite familiarizarse con fenómenos pocos estudiados, otorgando una visión aproximada de dichos objetos, de cómo obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto a un contexto en particular; investigar nuevos problemas; identificar conceptos o variables; establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados sobre el perfil del egresado en la carrera de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela, en perspectiva de los empleadores.

III. Población y muestra:

Toda investigación amerita la definición de los elementos o individuos con quienes se va a llevar a cabo el estudio. Esta consideración condujo a delimitar el ámbito de la misma, definiendo una población y seleccionando la muestra.

Lo primero que es necesario considerar, es que lo que antecede a la determinación de la población es el universo; dicho término, según Fox (1981), “designa a todos los posibles sujetos o medidas de un cierto tipo que incluye a toda la población” (p. 368). Siendo así, el universo de este estudio lo constituyen todos los egresados de la carrera de trabajo social de la UCV. No obstante, la cuantificación del total de egresados de la Escuela de Trabajo Social de la UCV, desde su creación hasta los actuales momentos, es una información difícil de precisar, por lo que estudiar el universo no es factible, sin embargo, es un paso importante; en tanto que la definición de éste fue el punto previo para determinar la población en estudio. Conceptualmente, la población es “el conjunto infinito o finito de personas, cosas o elementos que presenten características comunes; debe considerarse a la población como una parte del universo” (Cerdeña, 1998, p. 89).

Tomando en consideración lo propuesto por Cerdeña (1998), en este estudio se asumió como parte de ese universo, la población integrada por

todos los estudiantes graduados en el siguiente periodo noviembre 2014 y mayo 2015. A tales efectos las últimas cohortes egresadas a la fecha de la realización de este estudio son las que corresponden a noviembre 2014, mayo 2015. Por otro lado, cuando se intenta evaluar desempeño laboral, el empleado debe tener al menos seis (6) meses en el ejercicio del cargo. Y justo, de cara a los tiempos de la realización de este estudio, se supone que el egresado en mayo de 2015 a la fecha de la realización de la presente investigación tendría, en el supuesto que hubiese conseguido empleo, luego de su fecha de egreso –aproximadamente- nueve (9) meses ejerciendo sus funciones.

Establecida la población a estudiar, el paso siguiente fue la determinación de cuál es el número total de esta población; es decir, fue necesario precisar cuál es el número total de sujetos que la integran y, luego, dado el tamaño, establecer si dicho número es manejable para el estudio. Para atender lo señalado, se consideraron los siguientes aspectos:

- a.-Cuál es el número total de egresados en las mencionadas cohortes.
- b.- y cuántos de esos egresados están trabajando en el campo profesional del trabajo social.

En relación con el primer criterio, el Departamento de Control de Estudio de la Escuela de Trabajo Social maneja esa información. La misma fue proporcionada a la investigadora a través de una lista con los nombres y apellidos de cada egresado. Entre las dos cohortes en estudio se obtuvo un total de: 102 egresados. De esos 102 egresados, la investigadora tuvo acceso a sus correos electrónicos. Información proporcionada por el Departamento de Trabajo de Grado de la Escuela de Trabajo Social. A cada uno de ellos, la investigadora les envió un correo electrónico, presentándole la investigación; preguntándole si estaban ejerciendo y si era posible, además, poner a la investigadora en contacto con su supervisor.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- Total de correos enviados: 102 correos
- Total de correos respondidos por los egresados: 70 correos.
- Total de egresados que laboran en el área: 41 egresados
- Total de empleadores dispuestos a participar en este estudio: 41 empleadores. Siendo estos los sujetos muestrales de la presente investigación. Es decir, a través de los egresados, la investigadora logró contactar a los supervisores de éstos (quienes representan a los empleadores), a los cuales visitó; entrevistó y aplicó un cuestionario orientado a conocer sus impresiones para atender los objetivos de la presente investigación.

3.- Resultados de la investigación

Los resultados encontrados ubican un desempeño laboral de los trabajadores sociales que se mueven en el espectro de: de regular a deficiente, lo cual –necesariamente- obliga a revisar la calidad de la formación que se impartiendo en la Escuela de Trabajo Social y evaluar si, en efecto, se está formando a un profesional que dispone de las necesarias herramientas, del compromiso y las condiciones ineludibles para enfrentar los retos generados por la práctica social; lo cual se traduce, en este estudio, en la incorporación de contenido actualizado en procura de forjar un egresado que atienda las demandas de su mercado ocupacional.

En sintonía con lo encontrado conviene, también, reconocer las preocupaciones del empleador y valorar la necesidad de trascender dichas inquietudes expuestas en los resultados hallados y apostar –en simultaneo- por las tendencias formativas que hoy prevalecen en las universidades de avanzada que, a nivel mundial, forman trabajadores sociales; conocer sus desafíos como profesión y anticiparse a las nuevas realidades. Esto es, el desempeño profesional

de los egresados, pues, ha de moverse en un medio social en permanente construcción que debe ser comprendido; que amerita la innovación y el replanteamiento de premisas a fin de orientar la acción profesional y el propio espacio laboral. Salcedo (2008) –en ese sentido- afirma que: “el conocimiento constituido es insuficiente para explicar por sí mismo esa realidad, de igual manera son insuficientes los procesos educativos centrados en la instrucción y el adiestramiento. Ambos afectan el desempeño profesional, así como el desenvolvimiento en la vida social” (p. 375).

El conocimiento es, pues, resultante del proceso de enseñanza-aprendizaje que debería traducirse – en virtud de la necesidad propia de la disciplina del trabajo social- en una formación integral, que debe permitir la participación activa del educador y el educando. Esto demarca un perfil del estudiante y un perfil docente que se asuma como facilitador y el estudiante como protagonista de su proceso. Ambos deben comprometerse en la actualización constante en las demandas de la problemática social, de las teorías que emerjan y que – en correspondencia- con el nivel formativo han de incorporarse como información analizada al aula. Asimismo, ambos actores deben, pues, comprometerse en la búsqueda y reflexión constante de los conocimientos, de las dificultades y eventos que confronten. Como sujetos comprometidos, éticamente, en la búsqueda de entender la dinámica social.

Necesariamente eso obliga a incorporar a la formación práctica como un eje transversal del curriculum, favorecer la discusión en el aula; aceptar las divergencias, la polifonía y reducir – en consecuencia- la magistralidad como herramienta pedagógica en la transmisión de conocimientos.

Esto exige, por tanto, de acuerdo con Albornoz (2002) contar con un docente que esté disponible; presto a atender a sus estudiantes fuera del aula; a un docente que investigue, que incorpore las tres funciones de la universidad (docencia-

investigación-extensión) dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Lo indicado nos coloca frente a la realidad de las condiciones laborales del docente universitario venezolano. Tema que, si bien es cierto, no es central en este análisis, aparece como un síntoma de la calidad educativa.

El docente universitario de hoy, en Venezuela, es un profesor desfragmentado. Que comparte su tiempo en la realización de varias actividades laborales para tener un ingreso que le permita, en gran medida, atender sus necesidades de subsistencia. Es, pues, una situación que pasa factura a la academia y, sin duda, a la formación impartida a los estudiantes y futuros egresados que debe ser atendida con miras contribuir a la realización de la tan necesaria calidad educativa.

Asimismo, lo encontrado permitió conocer las nuevas realidades del mercado ocupacional y por tanto avizorar los nuevos escenarios de actuación profesional para el trabajador social. En atención a lo expuesto conviene recordar que el trabajador social en su quehacer está inmerso en la política social del Estado; mediante su intervención, este profesional favorece el desarrollo de la ciudadanía, la inclusión social y productiva para el fortalecimiento del capital humano y social que le permite mejorar la calidad de vida y el logro de las condiciones propicias para la materialización del bienestar social (cfr. Salcedo, 2008, p. 378).

Esto último fue reconocido por los empleadores encuestados, quienes están apostando por la incorporación de un profesional cada vez más crítico, con capacidad para manejar las diferencias en los equipos de trabajo; que pueda liderizar procesos y comprometerse con los usuarios que atiende, en el desarrollo de sus potencialidades como estrategia de

empowerment y mecanismo de consecución del bienestar social.

Lo indicado ha de realizarse en un contexto caracterizado según Llanos (2009) por una sociedad compulsiva, permisiva, basada en principios económicos de la globalización, la sociedad del conocimiento, entre otros; lo cual penetra el ámbito estatal. Espacio en el cual siempre se ha centrado la actuación profesional de nuestros egresados.

Al ser, pues, una práctica profesional vinculada al hacer estatal, el trabajador social deberá, en conjunto con otros profesionales, los ciudadanos y la sociedad en general- promover la idea de que el Estado no puede eludir la responsabilidad que tiene de proteger a la población y más aún, aquellos que se encuentran en condición de pobreza; pese a las nuevas realidades que demarcan nuevas tendencias en el funcionamiento operativo del Estado (la consolidación, por ejemplo, de la tesis del estado neoliberal).

No obstante, la nueva realidad social (tanto nacional como internacional) es mucho más exigente y, en consecuencia, amerita nuevos modelos de política social³ centrados en la ciudadanía, la equidad y la democratización.

En sentido, Rodríguez (2006) indica que estos tres elementos (ciudadanía, la equidad y la democratización) implican para profesiones como la nuestra:

- Elevar la protección social. No sólo en la norma sino en la práctica.
- Ampliar el contenido de la acción social hacia todos los aspectos logrados involucrados en la ciudadanía reconocida y ejercida por todos.

³ Vamos a entenderla como: Conjunto de medidas destinadas a elevar el nivel de vida de la población, mediante la distribución equitativa de los beneficios

sociales actuales y futuros del desarrollo económico (Rozas, 2009, p.323).

- Que la estrategia de la función pública para la promoción a la calidad de vida se sostenga en el compromiso ético con las necesidades sociales.

De igual forma, los desafíos de la profesión apuntan a cambios en la actuación profesional; a la consolidación de mejoras en nuestras condiciones laborales.

En atención a ello, Damani (2013) afirma que las consecuencias que hoy vivimos después de la década de los 90 y que se ha traducido en la precarización laboral de una gran mayoría de los trabajadores, entre ellos los trabajadores sociales, sigue siendo uno de los aspectos que necesariamente condicionan la práctica profesional. Es decir, en el carácter y tipo de vínculos que se establece entre trabajadores y empleados; este aspecto fue -desde el punto de vista del empleo- el rasgo característico de la década del 90.

Según López (2007) el signo del vínculo entre empleado y empleador propio de los 90 no ha cambiado y, por el contrario, se ha complejizado o, en todo caso, podemos enunciar que cada vez más luce menos colorido, o si se quiere, desdibujado (cfr. p. 54); una expresión de este proceso son los niveles salariales a los que están expuestos los trabajadores sociales y que, sin duda, nos lleva a revisar las condiciones laborales⁴ de nuestros egresados, lo cual da para la realización de futuras investigaciones y, desde luego, la realización de reflexiones en esta materia; tan necesarias y oportunas en este momento.

En este marco, pensar el carácter de asalariado de los profesionales es una línea interesante y al mismo tiempo polémica para pensar la práctica profesional y su desempeño; al menos si reconocemos que dicha práctica está inserta en la

dinámica de las instituciones que expresan relaciones de poder y formas de pensar y dar respuestas a las manifestaciones de la política social.

En esta dirección Yamamoto (2003) señala que “siendo el trabajo social un trabajador asalariado depende de la venta de su fuerza de trabajo en el mercado profesional de trabajo. Para que ello tenga valor de cambio es necesario que confirme su valor de uso” (p.174); es decir, que ello significa que la formación profesional tenga en cuenta la demanda profesional del mercado de trabajo, sin que ello signifique una relación reduccionista de la formación a esta variable.

Al mismo tiempo y contradictoriamente para mantener el valor de uso de nuestro campo, existe una exigencia de mayor cualificación que simiente las bases de la argumentación de dicha práctica.

Por lo tanto, la práctica profesional debe alcanzar -cada vez más- un nivel de profesionalización acorde con la complejidad social del siglo XXI, cuya expresión más significativa es la crisis político-institucional que tiene sus efectos en la incapacidad para mejorar los criterios y mecanismos de distribución de los bienes y servicios que genera la sociedad.

Por ello la profesionalización, como totalidad, implica diversos aspectos (producción de conocimiento, formación de grado, postgrado, definición argumentada del campo para la formación y la intervención) debería conjugarse en la construcción de un sentido de profesión que aceite las competencias teóricas y técnicas, para afianzar su campo. Dicho de otro modo, debe desarrollar la capacidad de emitir opinión profesional (tal como se refleja en los resultados encontrados); es decir, la capacidad de hablar y actuar legítimamente y con autoridad sobre su

⁴ Debo decir que en mi experiencia laboral he encontrado trabajadores sociales con ingresos por debajo de salario mínimo estipulado por el ejecutivo nacional, muchas veces realizando actividades vinculadas al registro y recepción de

usuarios; convirtiéndose en un recurso humano subutilizado dentro de las instituciones.

área de conocimiento; ésta es una de las grandes tareas de nuestra profesión, así como – también- conocer mejor que nadie su campo de acción.

Por otro lado, sostener - de manera argumentada - decisiones que competen a su campo; en consecuencia, su fundamento estaría bajo la jurisdicción de la profesión y la entrada a la misma, bajo el control de la asociación profesional permanente. Ambas, en nuestro país, una realidad escamoteada hasta el momento.

En ese sentido, la práctica profesional debería estar regulada por un código de ética que no sólo delimite sus funciones y valores sobre los que se desarrolla el ejercicio profesional (tal como se expone en nuestra actual ley de ejercicio profesional vigente, desde agosto del año 2008), sino también las sanciones que de ella derivan respecto a las responsabilidades que tiene el profesional. Esto último es uno de los mayores retos para el ejercicio profesional del trabajador social en Venezuela.

Finalmente, el trabajador social debe recuperar espacios propios; hoy por hoy ocupados por profesionales de otras áreas de conocimiento. Favorecer su incorporación a procesos de vinculación multidisciplinarias, como estrategia por excelencia para la construcción de intervenciones que, en efecto, atiendan las demandas de la nueva realidad social. Deberá, también, aprender a consolidar competencias actitudinales que se traduzcan en un mejor ejercicio profesional. Es común escuchar, por ejemplo, a profesionales de la medicina decir: no todo el mundo puede ser médico. La expresión, de manera particular, no la cuestiono; al contrario, puede ser verdad.

La asumo, en consecuencia, para nuestro ejercicio profesional. Es decir, dicha aseveración bien podría aplicarse al campo del trabajador social. Entonces, como profesionales del área y dada la complejidad de la profesión aquí expuesta, vale decir: *no todo el mundo puede ser trabajador social*. Para su ejercicio, no sólo basta el conocimiento técnico; sino, también, la clara

disposición a entender lo que implica una relación de ayuda; lo que implica, en palabras de la Luisa Amalia de Vegas (una de las precursoras del trabajo social en Venezuela) que el trabajo social es una profesión que se traduce en: “vivir es ayudar a vivir” (Martínez, 1974, p. 65).

Ser trabajador social es un compromiso de vida; es la búsqueda de acciones que contribuyan a la consecución del bienestar individual y colectivo. Con ese norte debemos formar. No puede, además de lo señalado, dejar de revisarse en procura de un desempeño laboral excelente las condiciones en las cuales nuestros profesionales ejercen la profesión; en suma, un entorno lleno de ausencia de recursos materiales y humanos que, con frecuencia, hacen cuesta arriba la práctica profesional.

Vale decir que la ausencia de una política social que registre todas las instituciones que atienden alguna de las necesidades que, por su naturaleza formativa, el trabajador social está llamado a canalizar, imposibilita la identificación de – por ejemplo- programas de atención dirigidos a los usuarios, que de manera oportuna den una respuesta a sus demandas. Con frecuencia, prevalece la política del contacto (si se conoce algún conocido que labore en la institución a remitir) para poder agilizar el proceso de atención de un usuario. La ausencia, pues, de redes institucionales, de registros de información vinculadas al otorgamiento de ayudas sociales, entre otras; se traducen para el trabajador social en retrabajo y, en consecuencia, en un impacto negativo en la calidad de su desempeño profesional.

Por otro lado, ante la ausencia de una evaluación de la calidad de la política social empleada por el estado, se corre el riesgo que profesionales como los que se forman en la Escuela de Trabajo Social no puedan mejorar su hacer. Si no, por el contrario, son reproductores de prácticas que entran en contradicción con su naturaleza formativa. En ese plano ubicamos las reflexiones que se dan en nuestras aulas referidas al

asistencialismo; a la ausencia de mecanismo de evaluación y seguimiento de las acciones que desde las organizaciones se desprenden y que, con frecuencia, se materializan en pérdida de recursos; ausencia de eficiencia y eficacia.

Lo expuesto deja claro que el desempeño laboral es un asunto complejo. Si bien es una acción ejecutada por un sujeto es, a su vez- un síntoma que dibuja lo que ocurre en las instituciones (expresión de un contexto) y en las universidades. Nos habla de las condiciones laborales en las cuales se desarrolla el ejercicio profesional; pero, también, nos permite ver que el principal usuario de una organización son sus empleados (entre ellos el trabajador social) y si queremos empleados motivados, comprometidos, con buen desempeño; es necesario como punto de partida que se les procuren las condiciones. Sobre la base de eso, podríamos realizar estudios más certeros que permitan revisar con detenimiento, las demandas del mercado ocupacional al ámbito académico.

4.- Reflexiones finales

Las consideraciones de los empleadores avizoran la necesidad de un perfil profesional resultante de la vinculación de la teoría con la práctica. A estos efectos, conviene indicar algunas competencias sugeridas que, desde luego, permitirán – de ser asumidas- la formación de un profesional con una alta pertinencia y en sintonía con el mercado ocupacional. En razón de ello se ha considerado establecer elementos importantes que permitan el diseño de una propuesta sobre el perfil profesional en la carrera de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela, lo cual ha de contribuir a la revisión del actual currículo profesional, como mecanismo de actualización del pensum de estudios vigente.

4.1. Metodología aplicada en el diseño de las competencias del perfil profesional del egresado de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela

Seguidamente se presenta la metodología que se tuvo en cuenta para la construcción de competencias profesionales, como base fundamental del fortalecimiento del perfil profesional del trabajador social, el cual se expone a continuación:

1. Determinación de los problemas profesionales y el impacto la identificación de estos en el proceso laboral, actividad que implica:

- a) Definición de las tareas profesionales de los diferentes puestos se generan con la finalidad de que los trabajadores den respuestas exitosas,
- b) Reconocimiento del origen de las tareas profesionales.
- c) La determinación de los problemas profesionales a los que se enfrentan los licenciados en trabajo social.

2. Identificar las habilidades profesionales y las teorías que se requieren movilizar para dar respuestas a las necesidades profesionales objeto de atención del egresado en Trabajo Social:

- a) Las habilidades recogen las acciones y operaciones que han de realizarse para la operacionalización de la solución (puesta en práctica).
- b) La teoría se refiere a los postulados, principios, leyes, conceptos, métodos del trabajo social, que se requiere para comprender con profundidad el problema y encontrar las estrategias presentadas para su análisis, ejecución y solución, como sustento de la actuación.

3. Identificar los modos de actuación profesional que se requieren para el cumplimiento eficiente de las exigencias en el área laboral:

- a) Actitud, disposición, deseo, interés, motivos para actuar consciente y comprometidamente, que se pueden diferenciar de la dependencia del problema que enfrenta.

4. Diseñar la propuesta del perfil del egresado en Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela, en las que se deben integrar los componentes anteriores, dirigidos a dar respuesta a los objetivos planteados dentro de este trabajo de investigación.

El diseño de esta propuesta de fortalecimiento del perfil del egresado de Trabajo Social es un aporte a la revisión del currículo del año 1994, así como de las áreas disciplinares que son fuentes para su alcance.

4.2. Estándares para el diseño del perfil profesional del licenciado en Trabajo Social

La Universidad Central de Venezuela, como institución de producción y transmisión de saberes se preocupa por formar profesionales de excelencia, integrales, con habilidades y destrezas para responder a las exigencias sociales, creadores de saberes éticos y estéticos necesarios para dignificar la vida humana. Dando importancia a la circunscripción de la formación en atención al ser, al saber y al hacer. Es por ello, que dicha casa de estudio incluye dentro de su currículo universitario, los estándares de perfiles que deben cumplir e identificar la competitividad de sus profesionales.

Por su parte, *el Perfil de Egreso del Estudiante* planteado por la Comisión Central de Currículo de la Universidad Central de Venezuela (2001) expone que, al definir las características personales, culturales y ciudadanas de los egresados, se incluyen las habilidades, las capacidades y la disposición para contribuir a resolver problemas de la sociedad, expresadas como:

- **Características personales:** Capacidad para adaptarse a la actividad vinculada al ejercicio profesional. Debe ser autónomo de pensamiento, creativo, integral, honesto, sensible, tolerante, conocedor de su entorno y autorregulado.
- **Características culturales:** Disposición para aumentar continuamente su acervo histórico cultural.

• **Características ciudadanas:**

- Actitudes cónsonas con valores éticos y morales ante la sociedad.
- Sensibilidad y conocimiento para responder ante situaciones de riesgo o desastre, tanto desde el punto de vista preventivo como remedial.
- Asumir una actitud crítica y participativa tanto en su contexto laboral como en el personal, político y social.
- Conocer la Constitución del país, las leyes y normas establecidas.
- Reconocer y divulgar que la Institución es patrimonio cultural de la humanidad.

Lo antes expuesto exterioriza al egresado como un profesional integral con actitudes y conocimientos en áreas de formación básica, profesional, cultural, incluyendo además la formación ética, la cual debe estar orientada al redimensionamiento de los valores que inciden en la actuación del hombre como miembro de una sociedad y como profesional. En base a ello, el reconocimiento del modelo de perfil del egreso radicarán en la vinculación que tenga con el entorno; es decir, debe corresponder con las demandas del contexto, incluyendo la sintonía de la formación del egresado en relación con las necesidades de desarrollo del país. Este modelo estará en congruencia en la medida que cumpla con dos aspectos importantes:

1. Que sea pertinente; en cuanto a que la formación del egresado debe adecuarse a las demandas del país. Siendo esto expresado especialmente en el mercado de trabajo; es por ello que nos referimos en principio a los empleadores como fuentes de investigación.
2. Que tenga calidad; en cuanto a la erudición profesional siendo esta correspondiente a las exigencias y lineamientos de la universidad; es decir, que la universidad se refleje en la formación del egresado.

Para alcanzar la formación profesional de los egresados de las diferentes carreras de la Universidad Central de Venezuela, se sigue el modelo basado en competencias profesionales, el cual pretende ofrecer a los estudiantes el fácil acceso al mundo laboral, en el que desempeñen un papel competitivo desde la formación, dado por la calidad recibida a través del nivel alcanzado y la actitud desarrollada.

En efecto, para el logro de las habilidades y destrezas, el diseño precisa la implementación de prácticas profesionales y la confrontación con los problemas profesionales.

En ese sentido, los estudios de caso constituyen un recurso metodológico determinante, desde la visión de las disciplinas, y desde la visión de la práctica profesional. A esto se atribuye, como exigencia para egresar en la carrera de Trabajo Social, la necesidad de poseer diversas competencias generales y específicas. Además, el estudiante- futuro egresado- debe cumplir con ciertos aspectos legales para optar al título de dicha profesión, dentro de estos requisitos se pueden mencionar:

- El Trabajo Especial de Grado; tal como es reflejado en la Reforma Curricular para la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela (1994), el cual menciona en su requisitos de grado lo siguiente:

Exigir al estudiante, como requisito de grado, una síntesis de alguna experiencia de investigación o de intervención social. La misma puede adoptar las siguientes modalidades: informe de investigación, proyecto de investigación, informes evaluativos de proyectos sociales, sistematizaciones derivadas de prácticas de intervención profesional y proyectos de diagnóstico, informe de pasantías, entre otros (p.60).

- El Servicio Comunitario; el cual se expresa como requisito fundamental para la obtención del título en la Ley de Servicio Comunitario (2005) mediante el siguiente artículo:

Artículo 6. El servicio comunitario es un requisito para la obtención del título de educación superior, no creará derechos u obligaciones de carácter laboral y debe prestarse sin remuneración alguna. (s/p).

Desde el inicio de sus estudios los estudiantes de Trabajo Social deben estar vinculados paulatinamente con el propio del quehacer profesional y del contexto ocupacional, en tanto que a medida que los estudiantes avancen en el proceso formativo, estarán en capacidad de enfrentar nuevas situaciones sociales que exigen en forma más amplia el aporte del Trabajo Social.

Por otra parte, la elaboración de esta propuesta se basa en las sugerencias de la Comisión Nacional de Currículo (2011, p. 34)⁵, donde señala que la formulación de una competencia se redacta con la estructura de una oración, siguiendo la regla de iniciar con un verbo que denote acción preferiblemente (redactado en presente y tercera persona), acto seguido, se presenta el objeto sobre el que se desarrolla la acción y, finalmente, se describe la condición necesaria para que ocurra la acción sobre el objeto. Esquemáticamente, la formulación de una competencia responde a la siguiente sintaxis:

VERBO + OBJETO + CONDICIÓN

De acuerdo con lo anterior, y a partir de los resultados obtenidos en el instrumento aplicado a los empleadores de los egresados expuesto en este estudio, se propone el perfil profesional por competencias, como se enuncia en la tabla 1.

Una formación basada en estos elementos ha de redundar en la materialización de un trabajador

⁵ En este sentido, la Prof. Ruth Díaz Bello, es integrante de la Comisión Nacional de Currículo por la Universidad Central de Venezuela, y participó en la elaboración del Documento Nacional: Orientaciones para la transformación curricular

universitaria del siglo XXI. Disponible en la web: http://www.curricular.info/Docu/CNC/ORIENTACIONES_CURRICULARES.pdf.

social con capacidad para enfrentar las nuevas realidades, la complejidad social, haciendo énfasis en su capacidad crítica y cuestionadora que permita alimentar y reflexionar de forma constante sobre su ejercicio profesional.

Esto último constituye una acción inagotable, pero necesaria. Es, pues, la única garantía para alcanzar los fines profesionales de la carrera, pero –sobre todo- a contribuir con una de las misiones de la universidad: generar un recurso humano de calidad.

Asimismo, los resultados alcanzados avizoran la necesidad de favorecer procesos de enseñanza-aprendizaje que favorezcan el ejercicio de las competencias; el cual pasa por operaciones mentales; sostenidas por esquemas de pensamiento, los cuales permiten determinar (más o menos de un modo consciente y rápido) la realización de acciones relativamente adaptadas a las situaciones.

Las competencias profesionales se crean, pues, en base a los siguientes principios:

– Los aprendizajes: Al basarse en la resolución de problemas o construcción de proyectos, acerca al estudiante a la realidad en la que debe actuar.

– Hace a los estudiantes más eficaces (lo cual interesa para nuestros futuros trabajadores sociales): Este enfoque garantiza una mejor permanencia de los logros, distinguir lo que es esencial y establecer nexos entre nociones.

– Fundamenta aprendizajes ulteriores: Es una respuesta básica, ya que los estudiantes deben poseer estrategias para gestionar nuevos aprendizajes y suplir la obsolescencia de los saberes adquiridos en su formación.

De acuerdo con lo expuesto, tenemos que la formación en trabajo social debe apostar por un cambio en los paradigmas educativos tradicionales existentes, con el objetivo de proporcionar al estudiante las competencias relevantes para su presente y su futuro por medio de recursos didácticos prácticos e interactivos que den el salto de lo pasivo a lo activo.

Tabla 1

Propuesta del perfil profesional por competencias

Ámbitos de competencias (dominio)	Competencias
Saber: Incluye las competencias relacionadas con conocimientos teóricos y conceptuales.	<ul style="list-style-type: none"> – Diseña y evalúa permanentemente los procedimientos de atención al usuario, especialmente en lo que se refiere a la oportunidad y calidad de las respuestas dadas a los mismos. – Emplea de manera correcta y pertinente el idioma castellano, de forma oral y escrita, para un adecuado desenvolviendo profesional. – Dispone de conocimientos suficientes para fundamental con hechos las afirmaciones que haga, y las conclusiones que exponga. – Reconoce aspectos de otras ciencias sociales, como un aporte referenciar a los conocimientos y destrezas propias del trabajo social. – Maneja las fuentes de información estadística términos concretos para el desarrollo de investigaciones sociales. – Trabaja con personas, familias, grupos, organizaciones y/o comunidades en función de que las mismas sean capaces de valorar y tomar decisiones bien fundamentadas, acerca de sus necesidades, riesgos, opciones preferibles y recursos. – Actualiza continuamente los propios conocimientos sobre los requisitos de procedimientos, políticas y legislación, y derechos humanos asociados. – Implementa métodos y modelo de trabajo social basados en el conocimiento con el fin de desarrollar y mejorar el propio ejercicio profesional.

Saber hacer: Se concibe como el resultado de una suma entre un entrenamiento en procedimientos, reglas de actuación y metodológicas relacionadas con el ámbito profesional.	<ul style="list-style-type: none"> - Participa en el diseño, ejecución, evaluación y seguimiento de los planes programas, proyectos y actividades del área donde se desenvuelve. - Trabaja dentro de sistemas, redes y equipos interdisciplinarios y multiorganizacionales para la consecución de objetivos comunes con otras personas, áreas y organizaciones. - Diseña planes de abordaje con el usuario y los colegas profesionales, con orientación a la obtención de resultados de calidad. - Maneja de manera pertinente y con idoneidad las tecnologías de la información y la comunicación, requeridas para desenvolverse en el contexto académico y profesional. - Implementa las técnicas de evaluación, diagnóstico e intervención del trabajo social en su respectivo ámbito de actuación. - Evalúa el funcionamiento de planes, programas y proyectos mediante la aplicación de indicadores de gestión previamente establecidos para el control y seguimiento de los objetivos, metas y actividades planteadas. - Prepara, implementa y evalúa planes de intervención con las personas, familias, grupos, organizaciones, comunidades y colegas profesionales, negociando el suministro de servicios que deben ser empleados y revisando la eficacia de los planes de intervención con las personas implicadas con el objeto de adaptarlos a las necesidades y circunstancias cambiantes. - Ejerce la profesión dentro de los estándares acordados para el ejercicio del trabajo social, de manera de asegurar el propio desarrollo profesional.
Saber ser: Referido a las disposiciones, valores y/o actitudes que permiten al individuo ejecutar bien una tarea.	<ul style="list-style-type: none"> - Demuestra integración y colaboración de forma activa en la consecución de objetivos comunes con otras personas, áreas y organizaciones. - Participa activamente en equipos de trabajo, favoreciendo al ambiente laboral y contribuyendo al desarrollo y consecución de las tareas a ejecutar en contexto del ámbito profesional. - Contribuye en la mejora continua de la profesión, así como de la institución en la que desarrolla sus funciones profesionales, a través de la participación activa en procesos de investigación, desarrollo e innovación.

Elaboración propia (2018).

Referencias bibliográficas

Albornoz, Orlando (2002). *El populismo académico*. Tomo I. Barcelona, España. Editorial Gedisa.

Balestrini, Mirian (2006). *Cómo se elabora el proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela: BL Consultores Asociados. Sexta Edición.

Banco Mundial (2008). *El desafío de crear universidades de rango mundial*. Jamil Salmi en coedición con Mayol Ediciones S.A.

Bolívar, R. (2013). *Estudios del desempeño laboral bajo el modelo por competencias*. MGNILL 1 Editores. Buenos Aires.

Cerda, Hugo. (1998). *Estudio del muestreo*. Caracas, Editorial punto a punto. 6ta edición.

Chiavenato, Idalberto. (2011). *Gestión del talento humano*. Barcelona, España. Mc. Graw. Hill.

Damani, Carlos (2013). *La precarización laboral de los profesionales*. Argentina: Prometeo Libros.

Díaz-Barriga, Frida (1990). *Enseñanza situada*. México. Ediciones nueva sociedad.

Escuela de Trabajo Social (1994). *Reforma curricular*. FACES-UCV.

Federación Internacional del Trabajo Social (FITS) (2008). *Competencias para el siglo XXI*. Disponible en: www.fits.com

Fernández Alejandra (2004). *Universidad y currículo en Venezuela: Hacia el tercer milenio*. Caracas, Venezuela: Comisión de Estudios de Posgrado. Universidad Central de Venezuela.

Fox, Teodoro (1981). *El estudio de la muestra*. Material mimeografiado.

Hernández, Sampieri Roberto y otros (2006). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.

Hurtado, Jaqueline (2008). *Evaluación de una tesis*. Caracas. Ediciones Belmeo.

Iamamoto, Marilda (2003). *El trabajador social y sus condiciones laborales*. Disponible en: <https://www.google.co.ve/webhp?sourceid=chr>

ome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=marilda+imamoto

Llanos, Carlos (2009). Las complejidades de la sociedad contemporánea. México. Ediciones nuevo mundo. 3 era edición.

López Fernando N. (2007). *Metodología participativa en la enseñanza universitaria*. Madrid, España: Narcea, S.A. de Ediciones.

Matus, Hernando (2003). Tendencias formativas para el siglo XXI. Bogotá, Colombia. 4ta edición.

Martenes, Giluana (2000). ¿Competente quién? Madrid, España: Narcea, S.A. de Ediciones.

Martínez, Mercedes (1974). Misión histórica del trabajo social en Venezuela. FACES-UCV.

Martínez, M. (2008). *El curriculum universitario, sujetos sociales y poderes de decisión*. Universidad Autónoma de Zacatecas. Zacatecas, México: Colección cultura, currículo y procesos institucionales.

Márquez, Orlando (1982). Elementos para un diagnóstico del trabajo social en Venezuela. Trabajo de ascenso al escalafón asociado. FACES/UCV.

Méndez, Absalón (1992). Estado, política social y trabajo social en la Venezuela Actual. FACES/UCV. Unidad de publicaciones.

Miranda, Reyna (2001). La universidad de hoy. Argentina: Prometeo Libros.

Rodríguez, Pablo (2015). Búsquedas del trabajo social en Latinoamérica. Buenos Aires: Espacio.

Proyecto *Alfa tuning* latinoamericano (2003). <http://tuning.unideusto.org/tuningal/index.php>

República Bolivariana de Venezuela. *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta oficial N° 36.860 de fecha 30/12/1999.

República de Venezuela. *Ley Orgánica de Educación* (2009). Gaceta oficial No 2.635 de fecha 02/07/1980.

República de Venezuela. *Ley de Universidades* (1970). Gaceta oficial No 5.939 de fecha 15/08/2009.

República de Venezuela. *Ley del ejercicio profesional del trabajador social*. Gaceta oficial No 45.939 de fecha 06/08/2008.

República de Venezuela. *Ley de servicio comunitario*. Gaceta oficial No 30.939 de fecha 06/08/2006.

Sabino, Carlos (2005). Cómo elaborar una tesis. Caracas. Ediciones Punto S.A. 8va edición.

Salcedo, Ana (2008). Los Servicios Sociales en el Sistema de Seguridad Social: desafíos para el Trabajo Social en Venezuela. Tesis doctoral. FACES/UCV.

Tamayo y Tamayo, Mario. (1987). *El proceso de la investigación científica: Fundamentos de investigación con manual de evaluación*. Venezuela: Editorial Limusa. Grupo Norieg editores. Segunda edición.

Torres, Jorge (2006). Historia del Trabajo Social. Buenos Aires, Argentina. Grupo editorial Lumen. 2da edición.

Tunnerman, Carlos y otros (2003). Pensamiento educativo. Material mimeografiado.

UNESCO (2009). *Conferencia Mundial de Educación Superior: Una propuesta educativa en el siglo XXI*. París, Francia.

UNESCO (2008). *Conferencia Regional de la Educación Superior para América Latina y el Caribe*. Artículo disponible en la web: <http://www.iesalc.unesco.org.ve/docs/boletines/boletinro157/declaracioncres.pdf> [Consultada el 20 de febrero de 2014].

UPEL (2006). Manual de trabajos de grado, especialización y maestrías y tesis doctorales. Material mimeografiado.

Vélez, Olga (2003). Reconfigurando al trabajo social. Buenos Aires, Argentina: Editorial Espacio.