



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

**El quehacer profesional del Trabajador Social en la Oficina de Atención
al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.**

Período febrero-julio 2016

Trabajo Especial de Grado presentado ante la Universidad Central de
Venezuela para optar al Grado de Licenciadas en Trabajo Social

Autoras:

Ana Mora. CI: 21.436.824

Isis Chirinos. CI: 21.103.263

María Tamayo. CI: 23.519.434

Caracas, septiembre 2016



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



**El quehacer profesional del Trabajador Social en la Oficina de Atención
al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.**

Período febrero-julio 2016

Trabajo Especial de Grado presentado ante la Universidad Central de
Venezuela para optar al Grado de Licenciadas en Trabajo Social

Tutor Académico:

Prof. Gustavo Maíz

Tutor Institucional

Anthony Gutiérrez

Autoras:

Ana Mora. CI: 21.436.824

Isis Chirinos. CI: 21.103.263

María Tamayo. CI: 23.519.434

Caracas, septiembre 2016



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

CARTA DE ACEPTACIÓN DE TUTORÍA ACADÉMICA

Yo, Gustavo Maíz, docente de la Escuela de Trabajo Social, me dirijo ante ustedes en virtud de expresar que, acepto ser Tutor Académico de las bachilleres Ana Mora, portadora de la C.I 21.436.824, Isis Chirinos, portadora de la C.I 21.103.263yMaría Tamayo, portadora de la C.I 23.519.434; estudiantes regulares del último año (5to) de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela, quienes efectuaron el proceso práctico de pasantías profesionales en la Oficina de Atención al Ciudadano, de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, durante el período febrero-junio 2016; considerando que dicho Informe de Pasantía reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Caracas, a los 28 días del mes de septiembre de 2016.

Prof. Gustavo Maiz



VEREDICTO

Reunidos en: SALA de PROFESORES, el día 21-10-16, los Profesores: GUSTAVO MAIZ, MARGARITA ROSAS y ALEXANDER ALBARRAN designados por el Consejo de Escuela en su Sesión de fecha 03-, para examinar el Informe de Pasantías, titulado:

El quehacer Profesional del Trabajo Social en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho y su aporte a la creación de una Unidad de Trabajo Social. Período Febrero-Julio 2016.

Presentado por los Bachilleres: ISIS Chirinos, ANA MORA y MARCIA TAMAYO, titulares de la cédula de identidad números: 21.103.263, 21.436.824 y 23.519.434 hemos decidido evaluarlo con la calificación de:

Aprobado

Jurado Evaluador

Prof. GUSTAVO MAIZ
Tutor



Prof. MARGARITA ROSAS
Jurado

Prof. ALEXANDER ALBARRAN
Jurado

FUNDACIÓN GRAN MARISCAL DE AYACUCHO
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DE PASANTÍAS

Yo, Anthony Gutiérrez, coordinador de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, por medio de la presente hago constar que las bachilleres Ana Mora, portadora de la C.I 21.436.824, Isis Chirinos, portadora de la C.I 21.103.263 y María Tamayo, portadora de la C.I 23.519.434, culminaron satisfactoriamente las horas reglamentarias, trescientos ochenta y cuatro horas (384) académicas de su proceso práctico de pasantías en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, durante el período febrero-junio 2016.

En la ciudad de Caracas, a los 28 días del mes de septiembre de 2016.

Anthony Gutiérrez
Tutor Institucional

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a mi Abuela Gisela quien desde el cielo me cuida y guía cada uno de mis pasos.

A Andrea y Martin por ser mi motor para superarme cada día, el amor que tengo para ustedes es infinito.

A mis padres por brindarme la oportunidad de tener una educación de calidad.

Por último, a mi abuela Berenice, por siempre confiar en mis capacidades, te amo.

Ana Gabriela Mora

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a mi sobrina Sarah Isabella, a mi Madre Coralia Moreno y a mis hermanas Meudy y Neudy Chirinos, por ser ese motor que me impulsa día a día a seguir creciendo en cada ámbito de mi vida.

A mis angelitos que están por llegar, Mateo y Abiyala porque aún no están aquí y ya me llenan de gran felicidad.

¡Los amo hasta el infinito y más allá!

Isis Chirinos

DEDICATORIA

A mi abuelo Pedro, que desde el cielo está presente en cada momento de mi vida, y que siempre me apoyo para llevar a cabo cada uno de mis sueños.

A mi madre, mi ejemplo a seguir, ser incondicional a quien le debo más que mi vida, el presente es tan solo uno de nuestros muchos logros. Te amo.

A mi padre, que fue quien me inspiro a estudiar en la Universidad que vence la Sombras, y que día a día me motiva a reencontrarme con mi verdadero ser, gracias totales, Te Amo.

A mi hermana, por quien me esfuerzo día a día para darle el mejor ejemplo, eres mi vida.

A mi hermano por ser mi primer compañero de juegos, luego mi niño, y siempre una compañía.

A mi Tata, mi segunda madre, quien me dio cobijo, y todo el amor posible.

A todos los familiares que me acompañaron en este proceso y me brindaron abrigo siempre que lo necesite.

A ti, que a pesar de que no nos buscábamos nos encontramos y llenaste mi camino de amor, comprensión y muchas alegrías.

María José Tamayo

AGRADECIMIENTOS

Principalmente quiero agradecer a Dios, quien guía cada uno de mis pasos y me ha llevado por el camino del bien.

A mi madre por ser mi mayor fortaleza en momentos de debilidad, gracias por enseñarme que debo luchar para alcanzar mis sueños, te amo. A mi abuela Berenice quien me ha apoyado y me ha dado todo su cariño durante toda mi vida especialmente en el ámbito académico, gracias por ser la mejor abuela.

Agradecer a mi padre Martin Mora y a mi segundo padre Abel López por los valores inculcados y los consejos brindados durante mi formación profesional.

Al resto de mi familia, gracias por cada uno de ustedes haber aportado un granito de arena a mi aprendizaje.

A mis amigas María José Tamayo, Isis Chirinos y Lorena Rodrigues por estos 5 años de incondicionalidad y buenos momentos, las amo niñas.

De igual manera agradecer a Bárbara Orozco, Yomara Castillo y Fidel Ortiz por sacarme sonrisas en los momentos de tensión, gracias por ser los mejores amigos del mundo.

Y por último a mi tutor, el profesor Gustavo Maíz, gracias por la confianza dedicación y la paciencia brindada.

Ana Gabriela Mora

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, quiero agradecer a mi madre, por siempre confiar en mí y apoyarme en cada paso que doy, eres el mejor modelo a seguir que alguien podría tener, símbolo de lucha y fortaleza ¡Gracias mami, te amo!

A mis hermanas Meudy y Neudy, porque siempre me han dado su apoyo incondicional, y por cada consejo que me han custodiado a lo largo de mi paso por la vida misma. A mi padre Eudis Chirinos por su amor y apoyo.

Agradezco a mis amigas, a esas que poco a poco se convirtieron en hermanas, Bárbara Trípoli, María José Tamayo, Ana Gabriela Mora y Lorena Rodrigues por el amor e incondicionalidad brindada.

A todas esas personas que de una manera u otra formaron parte de este recorrido, gracias por su colaboración para el alcance de esta meta.

Quiero dar un especial agradecimiento a Carlos Emmons, quien cada día me impulsa a ser mejor persona.

A mi tutor, el profesor Gustavo Maíz, gracias por la confianza y paciencia durante este periodo.

Y por último quiero agradecer a Dios, por atravesar a cada una de estas personas en mi camino.

Isis Chirinos

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Central de Venezuela, por ser la casa de estudio que me permitió desarrollarme no solo en el ámbito profesional, sino también en el ámbito humano.

A la Escuela de Trabajo Social y su planta profesoral por enseñarme que desde esta profesión se forman a personas útiles para la sociedad, con sensibilidad y compromiso ante las dificultades de las personas.

Al Tutor Académico Gustavo Maiz por su apoyo en el proceso de las pasantías profesionales, por su tiempo y dedicación para coadyuvar con éxitos dicha etapa.

A la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho y al equipo de trabajo de la Oficina de Atención al Ciudadano, por permitirnos acceder al campo laboral del trabajador social para desarrollar nuestras pasantías profesionales.

A mis compañeros, amigos y hermanos que me regalo la Escuela de Trabajo Social Ana Mora, Isis Chirinos, Lorena Rodríguez y Heber Villegas por el apoyo brindado en cada momento de mi vida.

María José Tamayo

INDICE GENERAL

CARTA DE ACEPTACIÓN DE TUTORÍA ACADÉMICA.....	III
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DE PASANTÍAS	IV
DEDICATORIAS	V
AGRADECIMIENTOS.....	VIII
RESUMEN.....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	XV
CAPÍTULO I: JUSTIFICACIÓN DE LAS PASANTÍAS PROFESIONALES	18
1.1.Objetivos de las pasantías profesionales	22
1.1.1Objetivos General:.....	22
1.1.2 Objetivos Específicos:	22
CAPITULO II: CONTEXTUALIZACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN DE LAS PASANTÍAS PROFESIONALES.....	24
2.1.Dimensiones	25
2.1.1Dimensión Internacional.....	25
2.1.2Dimensión Nacional	26
2.1.3Dimensión Local-Institucional.....	30
2.2.Reconstrucción de las prácticas profesionales	43
2.2.1 Primer momento	43
2.2.2Segundo momento.....	45
2.2.3 Tercer Momento.	49
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	51
3.1 Enfoque y metodología.....	51
3.2 Técnicas de recolección de datos	53
3.2.1 La observación	54
3.2.2 Entrevista.....	54
3.2.3 La visita domiciliaria.....	55
3.3 Instrumentos de recolección de datos	57
3.3.1 Informe social.....	58
3.3.2 Otros instrumentos.....	58

3.4 Técnicas de análisis de información	60
3.5 Modelo de sistematización	59
CAPITULO IV: PROYECTO DE INTERVENCIÓN.....	61
4.1 Denominación del proyecto	61
4.2. Naturaleza del proyecto.....	61
4.2.1 Descripción del proyecto	62
4.2.2 Fundamentación o justificación.....	64
4.2.3 Marco institucional	65
4.2.4 Finalidad del proyecto.....	67
4.2.5 Objetivos.....	67
4.3. Especificación operacional de las actividades y tareas a realizar	69
4. Métodos y técnicas a utilizar	76
5. Determinación de los plazos o calendario de actividades.....	76
6. Estructura organizativa y de gestión del proyecto.....	79
CAPÍTULO V: DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA	81
5.1 Matriz descriptiva de las actividades de las Pasantías Profesionales realizada en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho periodo febrero-junio 2016.....	83
CAPÍTULO VI: INTERPRETACIÓN CRITICA DE LA EXPERIENCIA	125
CAPITULO VII: CONCLUSIONES	130
7.1 Descripción de los resultados según la demanda institucional:	130
7.2 Descripción de los resultados obtenidos según los objetivos planteados:	131
CAPITULO VIII: PROSPECTIVA	137
8.1 Sugerencia para la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho:	137
8.1.2 Propuesta Unidad de Trabajo Social	139
8.2 Sugerencias para la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela:	146
CAPITULO IX: SOCIALIZACIÓN.....	148
FUENTES CONSULTADAS	150

LISTA DE CUADROS

1. Plan de acción.....	73
2.Cronograma.....	81
3. Registro de actividades. Ana Mora.....	87
4. Registro de actividades. Isis Chirinos.....	101
5. registro de actividades. Maria Tamayo.....	117

LISTA DE FIGURAS

1. Organigrama de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.....	83
---	----



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



El quehacer profesional del Trabajador Social en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, y su aporte a la creación de una Unidad de Trabajo Social. Periodo febrero-julio 2016

Informe de las pasantías profesionales

Autoras:

Ana Mora

Isis Chirinos

María Tamayo

Tutor Académico: Prof. Gustavo Maíz

Tutor Institucional: Anthony Gutiérrez

Fecha: septiembre 2016

RESUMEN

En el presente informe se describe el quehacer profesional del trabajador social en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, una institución que promueve la educación universitaria, a través, de sus programas de becas nacionales e internacionales. El quehacer profesional estuvo enmarcado en tres áreas de abordaje: individual, comunitario y de discapacidad. Como resultado a las actividades realizadas dentro de la institución, conviene destacar, que se logró cumplir con la demanda institucional de atención de casos sociales, así como también la consolidación un proyecto de agricultura urbana y, la atención de participantes del Centro de Atención Tecnológica a Personas con Discapacidad. En base a estos resultados, se propone la creación de una Unidad de Trabajo Social, para que, a través, de los roles profesionales y de los documentos por excelencia del trabajador social se brinden respuestas efectivas e integrales a la población atendida. Lo anterior, se consolidó siguiendo la metodología investigación acción participativa, permitiendo conocer así la dinámica institucional a profundidad. Para una mejor comprensión de la realidad se utilizó la observación participativa, la entrevista y la visita domiciliaria como técnicas de recolección de datos, y el informe social como principal instrumento. De igual forma, el método de sistematización que guió el presente informe es la propuesta del autor Antonio Sandoval.

Descriptor: trabajo social, atención al ciudadano, abordaje institucional.

INTRODUCCIÓN

El presente informe es el producto de la práctica sistematizada de las pasantías profesionales, realizadas en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, en el periodo febrero-junio de 2016. La realización de estas es un requisito para optar por el Título de Licenciadas en Trabajo Social.

En este sentido, las pasantías profesionales, es un proceso que permite abarcar los conocimientos teóricos-epistemológicos y prácticos aprendidos durante la formación académica, ya que desde este ámbito se requiere poner en práctica habilidades y destrezas profesionales.

De esta forma, para desarrollar el quehacer profesional del trabajo social, se materializan los diferentes roles, entre los cuales destacan dinamizador de procesos familiares locales, dinamizador de procesos sociales-locales, y el rol de planificador y gerente social. Estos fueron los que en mayor medida se desarrollaron a través del ámbito de abordaje de casos sociales, de proyectos comunitarios y de discapacidad, áreas de trabajo planteadas y ejecutadas dentro de la Oficina de Atención al Ciudadano por las pasantes profesionales.

En cuanto al área de trabajo de abordaje de casos sociales, principalmente, los requerimientos de la población estaban relacionados con necesidades en el ámbito de la salud. Por su parte, en el área de proyectos comunitarios se desarrolló el proyecto de agricultura urbana “fundasiembra”, enmarcado en una política de Estado que fue promovida en el periodo antes destacado. En cuanto al ámbito de discapacidad, se llevó cabo la

coordinación de las actividades realizadas desde el Centro de Atención a Personas con Discapacidad.

Para sistematizar las pasantías profesionales, se desarrolló el presente informe el cual se estructura en nueve capítulos que recoge de forma integral la experiencia vivida. El primer capítulo, denominado la Justificación de las pasantías profesionales, el cual contiene la pertinencia de la práctica realizada en la Oficina de Atención al Ciudadano, así como también contiene un sub-capítulo que contiene el objetivo general y los objetivos específicos de la sistematización de las pasantías profesionales.

En el segundo capítulo, denominado Contextualización y Reconstrucción de las Pasantías Profesionales, se recogen las dimensiones internacional, nacional y local-institucional que intervinieron a lo largo del proceso de las pasantías profesionales. Así como también, se realiza un recuento sistemático de la experiencia de las pasantías, para lo cual se definen tres momentos correspondientes a este proceso.

Por su parte, el tercer capítulo, hace referencia al marco metodológico, y se descompone a través del enfoque y la metodología utilizada, así como también las técnicas e instrumentos de recolección de información, y el modelo de sistematización que se seleccionó para la construcción del informe final de las pasantías profesionales.

El cuarto capítulo de la sistematización está compuesto por el proyecto de intervención que guio el proceso de las pasantías profesionales. En el cual se aborda desde la naturaleza del proyecto, pasando por la descripción de este, su fundamentación, el marco institucional, la finalidad del proyecto, los objetivos, las actividades y tareas a realizar, el plan de acción, los métodos y técnicas a utilizar, el cronograma de actividades y la estructura organizativa y de gestión del proyecto

En este sentido, es el quinto capítulo el cual refiere a la descripción de las pasantías profesionales, se presentó a través de tres cuadros que recogen lo que fue el informe diario de cada una de las pasantes durante el período entre febrero-junio del año 2016.

Luego de describir la práctica, se procedió en el sexto capítulo a realizar la interpretación crítica de la experiencia, la cual se basó en aquellos elementos que se plantearon en un inicio de una forma, pero que por la dinámica en general fueron de otra manera.

Una vez que se lograron identificar todos los elementos contrastantes de las pasantías profesionales, se reflexionó en torno a los requerimientos institucionales y la evaluación de los logros a partir de los objetivos planteados. Lo anterior, compuso el séptimo capítulo denominado Conclusiones.

En consecuencia, luego de establecer las conclusiones del presente informe, en el octavo capítulo denominado Prospectiva se hizo referencias a las sugerencias que surgieron de todo el proceso reflexivo en la construcción de la sistematización de las pasantías profesionales. En este sentido dicho capítulo contiene sugerencias a la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, dentro de este subtítulo se ubica el diseño de la propuesta de Unidad de Trabajo Social realizada por las pasantes, así como también se señalan sugerencia a la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela.

Ya para finalizar, el último capítulo de la sistematización se denomina Socialización, dicho capítulo hace referencia a la necesidad de construir por parte de las pasantes algún instrumento que denote de forma generalizada el proceso de las pasantías profesionales. Para cumplir con ello se diseñó un pendón informativo que abarcara el mencionado proceso.

I. JUSTIFICACIÓN DE LAS PASANTÍAS PROFESIONALES

La Política Social como matriz principal del Trabajo Social se presenta como el ámbito por excelencia del quehacer profesional del Trabajador Social. Esto se puede apreciar en lo que establece la Reforma Curricular para La Escuela De Trabajo Social (2008) que sostiene que “la política social debe ser la matriz de conocimiento. Su complejidad constituye espacio privilegiado del quehacer profesional” (p.15). En este sentido, se debe destacar que la dimensión operativa (planes, programas y proyectos) de la política social serán espacios de desenvolvimiento del Trabajador Social.

Por otra parte, vale la pena señalar que el quehacer del trabajador social, se perfila a través de los diferentes roles profesionales los cuales son: 1) Investigador social; 2) Analista de política social; 3) Planificador y gerente social; 4) Dinamizador de procesos sociales-locales; 5) Dinamizador de procesos familiares-locales. A través de estos roles se puede señalar la labor que emprende el Trabajador Social, y que sintetiza la Reforma Curricular para La Escuela De Trabajo Social (2008):

El Trabajo Social, como disciplina y profesión de las Ciencias Sociales, investiga procesos sociales específicos, colectivos e individuales con fines de construir desarrollos teóricos y propiciar intervenciones adecuadas y oportunas; analiza y evalúa las políticas sociales como espacio que integran diversas fuerza sociales con intereses contradictorios; estudia los movimientos sociales y la formas organizativas de los diversos sectores sociales; dinamiza las potencialidades de los mismos; promueve soluciones para el

aprovechamiento y movilización de recursos; incrementa las capacidades de los individuos y grupo sociales para la organización, participación y defensa de los derechos sociales; analiza y ofrece respuestas para contribuir a los cambios sociales e institucionales que indican favorablemente la elevación del nivel de vida de los sectores objeto de su atención; gerencia y administra programas y políticas sociales desde y para diversos sectores (p. 17)

De la cita anteriormente señalada, se interpreta que desde esta visión se pretende superar la atención asistencialista, ya que, se plantea promover la participación y organización para crear espacios que incorporen distintos sectores de la población. Este aspecto se podría extrapolar al caso particular de la Oficina de Atención al Ciudadano, de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, la cual tiene como misión “Cumplir y hacer cumplir la misión y visión de Fundayacucho y el marco jurídico de la Contraloría General de la República, como eje social que establezca en la sociedad eficiencia bajo el Poder Ciudadano”. Más allá de lo que establece la misión de dicha oficina, esta se traduce en el hecho factico en el abordaje de casos sociales, en la atención a personas con discapacidad visual a través del Centro de Atención Tecnológica a personas con discapacidad visual, y en la promoción de proyectos comunitarios, principalmente con el desarrollo del proyecto de agricultura urbana “Fundasiembra”.

En el ámbito de abordaje de casos sociales, se ve materializado el rol profesional de dinamizador de procesos familiares locales, que hace referencia a la actuación del trabajador social en los programas públicos y/o privados, que dan vida a las políticas sociales, para ello es necesario contar con la formación teórica y metodológica para prestar atención a individuos, familias y localidades, principalmente víctimas de carencias sociales que requieren de una atención individual o colectiva que refuercen dichas políticas (Reforma Curricular para La Escuela de Trabajo Social, 2008).

En relación a lo expuesto anteriormente, el abordaje social que se realiza desde la Oficina de Atención al Ciudadano, está enmarcado no solo dentro de los objetivos programáticos de la institución, sino que a su vez responde al Plan Nacional de Desarrollo de Venezuela, actualmente denominado Plan de la Patria. Además, se brinda atención directa a individuos y familias que presentan situaciones de carencia, las solicitudes de atención en el ámbito de salud son recurrentes, por lo cual se hace relevante el manejo de las políticas sociales en dicho ámbito.

Por otra parte, desde el área de abordaje comunitario se procuran proyectos que, en un largo plazo, acarreen beneficios a las comunidades aledañas y a la institución. El desarrollo del área antes mencionada se lleva a cabo a través del proyecto Fundasiembra que tiene como Misión:

Aprender juntos de manera práctica y teórica a cultivar de forma orgánica en la perspectiva de promover la práctica de la agricultura urbana, sirviendo como un punto de encuentro que permita la expansión de este movimiento hacia las comunidades en las que hacen vida los servidores y servidoras de la Fundación en una primera etapa y de los becarios a nivel nacional en el largo plazo (p. 3).

El abordaje comunitario, se corresponde en gran medida con el Rol Profesional de Dinamizador de procesos Sociales-Locales, el cual se plantea la promoción y desarrollo de estrategias tendientes a beneficiar la población involucrada en dichos procesos (Reforma Curricular para La Escuela De Trabajo Social, 2008):

En concordancia con lo señalado anteriormente, a través del proyecto “fundasiembra” se apostó por organizar y desarrollar liderazgos que permitieran la autogestión del mismo, además de coordinar los recursos institucionales disponibles para la realización del proyecto. Con lo anterior, se

originó un proceso de participación local, principalmente a través de trabajadores de la institución, así como también con los becarios de la misma.

En cuanto al abordaje en el área de discapacidad, las tareas en las que se orientaron las pasantías profesionales estuvieron relacionadas en mayor medida con el ámbito gerencial, debido a que se asignó la responsabilidad de coordinar las actividades a realizar desde el Centro de Atención Tecnológico a personas con discapacidad. Dichas labores tienen consonancia con el rol de planificador y gerente social, que según la Reforma Curricular para La Escuela De Trabajo Social (2008) “implica el dominio de los distintos modelos de planificación y gerencia social que permiten actuar sobre la realidad social, para el diseño, ejecución y evaluación de las políticas y programas dirigidos al logro del bienestar social” (p. 24). Las actividades del Centro de Atención Tecnológica a Personas con discapacidad se enfocaron en el diseño y ejecución de programas dirigidos al logro del bienestar social en las personas con discapacidad visual.

En este contexto, el presente informe busca llamar la atención en torno al quehacer profesional del Trabajador Social en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, para optimizar la atención social brindada por dicha instancia, y así apuntar al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios. Para ello se procedió a la elaboración de una propuesta de Unidad de Trabajo Social, a través de la cual se pueda brindar una atención integral a los requerimientos de los ciudadanos.

En referencia a la propuesta, esta representara un aporte tanto teórico como empírico; desde el aspecto teóricos sugiere la necesidad de una instancia en la cual se le pueda dar respuesta de forma integral a los requerimientos sociales de los usuarios, estableciendo directrices para la función y atención que brindan los trabajadores sociales en la Oficina de

Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, por otra parte, desde el punto de vista empírico el presente proceso de sistematización vale como punto de referencia para la implementación en un futuro de una Unidad de Trabajo Social, que no solo dependa de la Oficina de Atención al Ciudadano, sino que pueda brindar una atención generalizada a todos los beneficiarios de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.

1.1 Objetivos de las pasantías profesionales

Los objetivos de la pasantía profesional se establecen en relación a las cuestiones que se quieren alcanzar en la práctica, y a su vez van relacionado al alcance o la finalidad que se quiere lograr con la sistematización. En este particular, los objetivos que a continuación se señalan contemplan las guías metodológicas del proceso de pasantías profesionales, los cuales comprende un objetivo general y tres específicos, en ámbito de la sistematización se plantea un objetivo, y por último se plantea un objetivo que tiene como finalidad dejar una propuesta de trabajo.

1.1.1 Objetivos General:

Describir el quehacer profesional del trabajador social en las áreas que aborda la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.

1.1.2 Objetivos Específicos:

1) Describir el proceso de atención de las solicitudes que se tramitan a través de la Oficina de atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.

2) Consolidar los proyectos y actividades que se realizan desde la Oficina de Atención al Ciudadano a nivel comunitario.

3) Caracterizar las actividades del Centro de Atención Tecnológica a las Personas con discapacidad dependiente de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.

4) Sistematizar el quehacer profesional del trabajador social en las áreas que aborda la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.

II. CONTEXTUALIZACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN DE LAS PASANTÍAS PROFESIONALES

La Contextualización y reconstrucción de las pasantías profesionales permite señalar el entorno, circunstancias o condiciones en la cual se desarrollan el proceso académico-profesional, logrando identificar el contexto y dar a conocer lo vivido, precisando los elementos que determinaron la práctica. En este sentido Sandoval (2001) refiere a la contextualización como “situar la práctica a sistematizar en el marco de su contexto histórico y geográfico social global que ejerce influencia determinante sobre la misma” (p.139). Es decir, a través del repaso del contexto o la realidad total es que se pueden identificar los elementos significativos de la experiencia vivida.

Lo anterior se motoriza a través de la descripción de la dimensión internacional, la dimensión nacional, que comprende el ámbito legal y la dimensión local-institucional que abarca también el ámbito teórico. Esto con la finalidad de poder tener un panorama del contexto como un todo social en el que se desarrolló la acción profesional.

En cuanto a la reconstrucción del contexto, el mismo está articulado con las áreas atendidas, las cuales fueron el área individual, comunitaria y de discapacidad a través de los momentos del desarrollo de las mismas, los cuales son: el inicio que constituye el primer momento, la ejecución que refiere el segundo momento y el cierre que se plantea como el tercer y último momento.

La reconstrucción del proceso académico-profesional se logró realizar con el apoyo en los instrumentos profesionales del trabajo social construidos entre los profesionales de la Oficina de Atención al Ciudadano y las pasantes. La revisión de estos permitió precisar los elementos determinantes del proceso práctico.

2.1 Dimensiones

Las dimensiones de las pasantías profesionales es de relevancia señalarlas debido a que permiten visualizar el contexto como una realidad total. Por ello Sandoval (2001) señala que de acuerdo con el enfoque y los intereses de la sistematización se le dará mayor relevancia al análisis de algunas de las dimensiones, lo cual no implica ignorar las otras, debido a que lo que se pretende es obtener una lectura articulada del contexto.

2.1.1 Dimensión Internacional

El incremento del número de personas que presentan diferentes requerimientos en el ámbito de salud, y como sub-área en el de discapacidad es cada vez más común en el mundo. Por ello la Organización Mundial para la Salud (2011) señala que:

En los años futuros, la discapacidad será un motivo de preocupación aún mayor, pues su prevalencia está aumentando. Ello se debe a que la población está envejeciendo y el riesgo de discapacidad es superior entre los adultos mayores, y también al aumento mundial de enfermedades crónicas tales como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares, el cáncer y los trastornos de la salud mental.

En este sentido, es de relevancia destacar la labor que están llamados a realizar los trabajadores sociales en una realidad que ya es

palpable. Por lo cual, estos profesionales deben representar las propuestas de políticas públicas innovadoras que puedan dar respuesta a dicha problemática. Ello debido a que esta población vulnerable presenta poca consolidación en ámbitos como el económico, académico, laboral y hasta político. Dichas políticas públicas deben responder a un enfoque inclusivo que genere mayor calidad de vida en la población afectada.

Por lo mencionado anteriormente, es pertinente destacar que la Labor que realiza la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, en el ámbito particular de discapacidad ofrece proyectos formativos que fomentan la inclusión de las personas con discapacidad visual en el ámbito tecnológico.

2.1.2 Dimensión Nacional

El ámbito nacional se encuentra marcado por un contexto político-social complejo que permea las diferentes esferas de la sociedad, en particular el ámbito de la satisfacción de necesidades básicas, entre ellas el ámbito de salud. Ello se ve reflejado necesariamente en las solicitudes atendidas desde la Oficina de Atención al Ciudadano, ya que en esta área es en donde se encontraba el mayor número de incidencias.

Lo señalado anteriormente se relaciona con expuesto en la Reforma Curricular para La Escuela De Trabajo Social (2008), que sostiene lo siguiente:

Al trabajador social le compete desempeñarse profesionalmente en un contexto social cruzado por una multiplicidad de desigualdades, lo que se traduce en un significativo incremento de la inflación sobre el poder adquisitivo de los salarios y de los niveles de pobreza, en particular la pobreza crítica.
(p. 9)

En este sentido es importante destacar que a pesar de que en el ámbito de salud el requerimiento que en mayor medida se repetía era el de solicitud de ayuda económica, antes de dar respuesta a la misma, se gestionaba a través del sistema público de salud una solución, por lo cual frecuentemente terminaban los pacientes siendo atendidos en diferentes hospitales, a pesar de esta no ser la primera opción que planteaban.

2.1.2.1 Legal

La ley que rige el marco jurídico de la República Bolivariana de Venezuela, es la Constitución, está expresa que Venezuela es un Estado democrático y social de derecho y de justicia que propugna valores como la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad entre otros.

Artículo 2. Venezuela se constituye en un Estado democrático y social de derecho y de justicia, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico y de actuación, la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social y, en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, establece como un derecho, la participación como una herramienta fundamental de los pueblos para canalizar y buscar alternativas en la solución de sus problemas.

De esta forma, abre paso para una legislación con respeto de valores como la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social en general. Bajo estas premisas, la Contraloría General de la República, por medio de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), tiene como firme propósito promover la participación ciudadana y

garantizar el efectivo ejercicio de este derecho, ofreciendo a la ciudadanía medios que le permitan participar de manera directa y organizada, individual o asociativa; para ello ha ofrecido atención, orientación e información con la finalidad de fomentar una correcta y sana administración de los recursos públicos y consolidar la participación ciudadana como un canal que permita promover la educación como proceso creador de la ciudadanía en el control de la gestión pública.

En este orden de ideas, las Normas para fomentar la Participación Ciudadana dictadas por la Contraloría General de la República, Gaceta Oficial No. 38.750 del 20-08-2007, en su capítulo II señala la participación ciudadana a través de las OAC. El Artículo 11. Establece que la misma estará adscrita a la máxima autoridad jerárquica del respectivo ente u organismo, lo que significa que es esta quien le otorgará la potestad suficiente para resolver de forma oportuna, eficiente y efectiva la tramitación de los requerimientos de la ciudadanía.

De manera que, las Oficinas de Atención al Ciudadano puedan promover desde ese espacio, información que permita adecuar su funcionamiento a las demandas de la ciudadanía en el proceso de transformación social y del Estado.

Asimismo, en la Ley contra la corrupción se menciona la utilización de los bienes y el gasto de los recursos que integran el patrimonio público y establece que:

Artículo 9 (...) A tal efecto, publicarán trimestralmente y pondrán a la disposición de cualquier persona en las oficinas de atención al público o de atención ciudadana que deberán crear, un informe detallado de fácil manejo y comprensión, sobre el patrimonio que administran, con la descripción y justificación de su utilización y gasto.

Mediante un libre acceso a los datos que han sido declarados del dominio público los ciudadanos pueden conocer la actividad de los diferentes poderes gubernamentales, en efecto, se generan ciudadanos informados que conocen las responsabilidades, procedimientos, reglas, normas y demás información creada por el sector público, en un marco de abierta participación social. Es decir, se trata de formar a una ciudadanía sensible, responsable y participativa, que conozca y ejerza sus derechos y obligaciones, y colabore activamente en el fomento a la integridad y combate a la corrupción.

Al mismo tiempo, de acuerdo a la naturaleza de las pasantes profesionales, es esencial destacar el marco legal existente en Venezuela en el ámbito de discapacidad, por ello, se encuentra significativo señalar, la Ley para las Personas con Discapacidad (2006), esta contiene aspectos sustanciales como: la definición de lo que es una discapacidad, a quienes se reconocen como personas con discapacidad, así como también la atención que se le deben brindar a estas. En este sentido, es importante mencionar que el Art. 8 señala lo siguiente:

Artículo 8.(...) La atención integral a las personas con discapacidad se refiere a las políticas públicas, elaboradas con participación amplia y plural de la comunidad, para la acción conjunta y coordinada de todos los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estatal y Municipal competentes en la materia, y las personas naturales y jurídicas de derecho privado, cuyo objeto sea la atención de las personas con discapacidad, de las comunidades organizadas, de la familia, personas naturales y jurídicas, para la prevención de la discapacidad y la atención, la integración y la inclusión de las personas con discapacidad, garantizándoles una mejor calidad de vida, mediante el pleno ejercicio de sus derechos, equiparación de oportunidades, respeto a su dignidad y la satisfacción de sus necesidades en los aspectos sociales, económicos,

culturales y políticos, con la finalidad de incorporar a las personas con discapacidad a la dinámica del desarrollo de la Nación. La atención integral será brindada a todos los estratos de la población urbana, rural e indígena, sin discriminación alguna. (p. 3)

El artículo señalado anteriormente es de suma relevancia, ya que es en esos parámetros que el trabajador social se debe centrar para el diseño y ejecución de planes, programas y proyectos que generen una atención integral de las personas con discapacidad.

2.1.3 Dimensión Local-Institucional

Entendiendo que la dinámica institucional, es un fragmento del contexto nacional se puede resumir que esta estuvo marcada por las diferentes circunstancias que en el ámbito económico, político y social atravesaba el país. A pesar de ello, se pudo consolidar el enlace interinstitucional entre la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela, y la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, institución que depende del Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria Ciencia y Tecnología.

En este sentido, el proceso de pasantías profesionales que se desarrolló en dicha institución estuvo enmarcado en las tres áreas de trabajo mencionadas anteriormente, las cuales son: área de abordaje social, área comunitaria y área de discapacidad, las tres en su conjunto constituían el quehacer profesional del trabajador social en dicha institución.

2.1.3.1 *Ámbito Teórico*

En este apartado resulta necesario establecer los aspectos teóricos que le dan sustento conceptual al trabajo. Precizando las bases teóricas que

intervienen en el informe y en la gestión realizada, contrastando diferentes perspectivas con la realidad.

Según Arias (2006), las bases teóricas están formadas por: “un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p.39). En este ámbito de ideas, para sustentar los objetivos de este informe se puede hacer referencia a los siguientes fundamentos teóricos que están relacionados de manera directa e indirecta con la práctica realizada, originando una lluvia de ideas que permiten aclarar, aún más, los conocimientos.

Trabajo Social

Según la Ley del Ejercicio del Trabajador Social:

Artículo 2. “El trabajo social es una disciplina científica que tiene como pilar fundamental el ser humano y centra su atención en las interacciones entre las personas y su ambiente social. Cuenta con un cuerpo sistemático y metódico de teorías, técnicas, estrategias y acciones, reflexión y sistematización fundamentada, si bien en valores y principios universales, en una cultura de servicio a la humanidad de la que emana su autoridad ética, intelectual, instrumental y política históricamente construida y socialmente reconocida”.

En este sentido el trabajo social con dicho corpus teórico y metodológico cumple funciones como un agente externo, pero a la vez inserto en la misma realidad social procurando movilizar/movilizándose y concientizar/concientizándose, para crear espacios de actuación donde las personas logren organizarse para la resolución de sus problemáticas y la satisfacción de sus satisfacciones como plantearía Ander-Egg (2009).

También en referencia al autor señalado anteriormente, se debe mencionar que este plantea dos funciones específicas del trabajo social, en primer lugar, la forma de implementación de la política social (ámbitos operativos y procedimentales) y, en segundo lugar -no menos relevantes- las formas de intervención social en todos sus niveles.

Tomando en cuenta la realidad plural de la profesión y su innegable vocación adaptativa a las nuevas tendencias de la dinámica social y a las nuevas demandas que de ellas provienen. En consonancia con los objetivos de la Reforma Curricular Para El Trabajo Social (2008) y para darle respuesta a los mismos, a continuación, se describen cinco roles del trabajador social que definen el para qué de la formación profesional:

- **Investigador social** este rol supone el dominio teórico, metodológico y técnico-operativo que le permitan comprender, explicar y abordar la realidad social. (p. 23)
- **Analista de política social:** significa formar para el análisis de la relación entre la estrategia de desarrollo y la política social, para describir las tendencias del carácter que asume la distribución de la riqueza e identificar los sectores menos favorecidos que deben constituir el objeto central de la política social. (p. 23)
- **Planificador y gerente social** El desempeño de estas responsabilidades implica el dominio de los distintos modelos de planificación y gerencia social que permiten actuar sobre la realidad social, para el diseño, ejecución y evaluación de las políticas y programas dirigidos al logro del bienestar social. (p. 24)
- **Dinamizador de procesos sociales-locales** Supone participar activamente en la promoción y desarrollo de estrategias y acciones capaces de influir en la dinámica de

dichos procesos en beneficio de los sectores poblacionales involucrados. (p. 24)

- **Dinamizador de procesos familiares-locales** El trabajador social deberá estar en condiciones de actuar en el campo de las orientaciones que emanan de los programas públicos y/o privados, a través de los cuales se concretan las políticas sociales, aceptadas como necesarias en un momento determinado del desarrollo social. (p. 25).

El trabajador social, en el contexto actual, al igual que la política social, está ligada al desarrollo del estado de bienestar, en este sentido, el trabajador social, está ubicado en su papel de servir como un vínculo o mediador entre las políticas sociales y la sociedad desde su concepto individuo, comunidad y grupo. Es importante tener en cuenta que la problematización a partir de la cual se define la política social debe entenderse como un área de conocimiento en permanente proceso de construcción.

Política Social

Según la Reforma Curricular para La Escuela De Trabajo Social (2008), se entiende la política social como:

Un espacio que integra diversas fuerzas sociales con intereses contradictorios, dentro del cual se encuentran formas variadas de negociación que culminan definiendo puntos de convergencia que son los que van a dibujar la orientación, cobertura y concreción definitiva de aquellas fuerzas(p. 16)

La política social es una respuesta del Estado, y de otros actores de la sociedad, a las problemáticas y necesidades sociales, teniendo como objetivo la transformación o conservación, con respecto a la forma y al fondo de esos fenómenos sociales específicos.

Por otra parte, la política social según Absalón Méndez (1992) “es el conjunto de decisiones y medidas de tipo legislativo, programático y administrativo, de carácter general o particular, definidas y ejecutadas por el Estado, orientadas al desarrollo multilateral tanto del individuo como de la sociedad globalmente considerada” (p. 154).

Teniendo en cuenta las definiciones precedentes, se debe destacar la responsabilidad que recae en el Estado al ser el ente que primigeniamente elabora, ejecuta y debe evaluar la política social.

Para que el proceso señalado anteriormente se desarrolle, es fundamental distinguir una política social de una política asistencialista, porque de ello dependen las acciones que desde los gobiernos se impulsen tendientes o no a la resolución de los requerimientos de la población.

El asistencialismo se ubica y concluye con el apoyo y la ayuda que por su naturaleza es efímero, es decir, para cubrir una necesidad específica, concreta y única; en cambio una política social incluye no solo la identificación de necesidades a través de un diagnóstico, la puesta en marcha de una estrategia de programas y de acciones tendientes no solo a resolver la coyuntura o la emergencia, sino paralelamente, crear las condiciones materiales, financieras y normativas, para atemperar y eliminar los efectos nocivos de una crisis que, como la económica, afecta a todos los segmentos de la población, especialmente a los más vulnerables. En este sentido es pertinente destacar que Según Méndez (1992)

La política social actúa cuando no existe concordancia o ajuste entre “el orden jurídico” –

deber ser- y la “factibilidad social” –el ser- para buscar la corrección social. Esta corrección puede asumir el carácter de paliativos o políticas remediativas a problemas sociales concretos, tal es el significado que asume, muchas veces, la política social en países como Venezuela. (P. 143).

Lo expuesto por Méndez (1992), llama a la reflexión en cuanto a la evaluación de la política social en Venezuela, ya que la contextualiza dentro del ámbito meramente asistencialista.

Bienestar social

Según Heinz. K. (como se cita en “El Diccionario de Trabajo Social”, 2012) el bienestar social es el grado en el cual una determinada sociedad, comunidad, sector social, grupo o familia, satisface las necesidades humanas fundamentales. En ese sentido va acorde con el desarrollo económico y social que incide en la calidad de vida. Implica un sistema organizado de políticas, leyes, servicios e instituciones sociales, diseñadas para promover en las comunidades, grupos, familias e individuos, el logro de niveles satisfactorios de vida, así como relaciones personales y sociales que les permita desarrollar planamente sus potencialidades en armonía con el entorno.

Así, Bienestar Social se configura como un valor socialmente compartido que establece como finalidad que todos los miembros de la sociedad deben disponer de los medios precisos para satisfacer aquellas demandas comúnmente aceptadas como necesidades.

Calidad de Vida

El concepto de calidad de vida representa un término multidimensional de las políticas sociales que significa tener buenas condiciones de vida y un alto grado de bienestar, y también incluye la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales en adición a la satisfacción individual de necesidades.

En este sentido, Solomon y otros (como se cita en ALEMÁN, M., & Fernández, T., 2004, p. 5) definen Calidad de Vida 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.

Dicho concepto se suele utilizar como sinónimo de bienestar, aunque para muchos va más allá, englobando aspectos no contemplados en el bienestar, siendo éste una condición, pero insuficiente. El concepto calidad de vida se torna complejo cuando empezamos a comprenderlo como un constructo que implica no solo el satisfacer necesidades, sino el de comprenderlas, interiorizarlas, valorarlas y potenciarlas hacia el bienestar común.

Tipos de Abordaje:

Individual:

Con esta expresión se designa la ayuda social que se presta a nivel individual, utilizando una serie de procedimientos que configuran el llamado método de caso social individual. Se fundamenta y sistematiza como el

conjunto de métodos que desarrollan la personalidad reajustando consiente e individualmente el hombre a su medio (Richmond, 1992). Durante muchos años este modelo influyó decisivamente en la configuración y desarrollo de la metodología de trabajo social.

Familiar

Según Ramírez de Mingo (1975), “La intervención del trabajador social en el grupo familiar tiene como objetivo la mejora de alguna de las condiciones de sus miembros. Esta mejora implica, sin duda, la movilización de elementos personales y relacionales: Sentimientos, actitudes, comportamientos”. Así pues:

La eficacia de la intervención se podría valorar más con el aumento de la capacidad del grupo familiar para hacerse cargo y superar nuevas dificultades, que con la resolución concreta y específica de la demanda que le ha llevado a acudir al trabajador social. Para ampliar los aspectos más capacitados, más autónomos, más adultos del grupo familiar, es necesario conocer y comprender de la manera más profunda posible las necesidades básicas que determinan las dificultades y actuación del grupo, los mecanismos que marcan la dinámica social y la interacción que continuamente se establece entre los diferentes elementos. (p. 25)

El abordaje familiar es de suma importancia ya que en ocasiones los casos atendidos ameritaban superar el abordaje individual, para trabajar aspectos de relevancia con las personas del grupo familiar.

Comunitario

Los autores Tomás Fernández y Antonio López (2008) entienden el abordaje comunitario como:

Una disciplina del Trabajo Social que parte de los valores de la ciudadanía democrática, se basa en una metodología científica, se aplica a través de un proceso de diagnóstico, planificación, organización, desarrollo y evaluación y conlleva un proceso de enriquecimiento personal y comunitario. (p.17)

El hombre se presenta viviendo en grupos y la historia demuestra que siempre ha sido así. Esta relación, emanada de la convivencia en común, por lo que el trabajo social comunitario apunta al conjunto de experiencias colectivas, que implementen acciones tendientes a potenciar y fortalecer la participación de la comunidad organizada en las distintas esferas del desarrollo.

Plan, programa y proyecto.

Aunque estos términos se emplean comúnmente como sinónimos, en el campo de la planificación se deben distinguir: *un plan* tiene un carácter general y global muchas veces de alcance nacional, con una perspectiva que puede variar de mediano a largo plazo, por otro lado; *un programa*: “comprende una serie de acciones y procesos enfocados en áreas específicas y ejecutados mediante proyectos relacionados entre sí.” Por lo general, un programa se traza metas a mediano plazo; en cambio, *un proyecto*: “es la unidad operativa o herramienta más específica del proceso de planificación. Se desarrolla a través de actividades y tareas con un impacto a corto plazo.” (Ander egg, 2008)

Discapacidad

Según la Organización Mundial de la Salud (2011):

Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive (OMS, 2011)

En general la población percibe la discapacidad como una condición permanente. Sin embargo, hay discapacidades temporales y discapacidades permanentes. Por ejemplo, fracturarse el brazo o perder grados de visión por la exposición de los ojos a algún agente químico nocivo, pueden ocasionar discapacidad temporal. Esto hace pensar que cualquier ciudadano pudo estar en situación de discapacidad alguna vez y probablemente no saberlo.

También hay niveles de discapacidad: leve, moderada o severa. Según el tipo de discapacidad, habrá un profesional o varios profesionales que evalúen a través de distintas pruebas específicas, el nivel que presenta. Es importante señalar que estos niveles no son siempre fijos. Una persona puede evolucionar o involucionar, y pasar de un nivel severo a leve, o de moderado a severo (también dependiendo del tipo de discapacidad).

Tipos de Discapacidad

❖ Discapacidad físico-motora

Es una condición de vida que afecta el control y movimiento del cuerpo, generando alteraciones en el desplazamiento, equilibrio, manipulación, habla y respiración de las personas, limitando su desarrollo personal y social. Según el Manual Instructivo para Accesibilidad de las Personas con Discapacidad, CONAPDIS (2008), esta discapacidad refiera a:

La dificultad para realizar actividades físico motoras convencionales, ya sea regional o general; es aquella discapacidad, en los miembros superiores o inferiores, que generalmente implica problemas de desplazamiento y/o de manipulación. Observándose en personas que padecen paraplejia, tetraplejia, parálisis cerebral, distrofias musculares, esclerosis lateral o múltiple, hemiplejias parciales, etc. (p. 8)

Es decir, dicha discapacidad se presenta cuando existen alteraciones en los músculos, huesos, articulaciones o médula espinal, así como por alguna afectación del cerebro en el área motriz impactando en la movilidad de la persona. En relación a los participantes del Centro de Atención a Personas con Discapacidad, no asistió ninguna persona con dicha discapacidad.

❖ **Discapacidad auditiva**

La discapacidad auditiva, según el Manual Instructivo para Accesibilidad de las Personas con Discapacidad, CONAPDIS (2008), refiere a “La dificultad que tiene alguna persona para captar los sonidos emitidos a su alrededor” (pág. 7). Entre sus causas durante el embarazo se encuentran: factores hereditarios, medicamentos ototóxicos, enfermedades de tipo vírico (rubiola, toxoplasmosis, sífilis, herpes, etc., factores genéticos, entre otras. Después del nacimiento, otitis, papera, sarampión, meningitis, fuertes ruidos (superiores a 85 decibelios) cambios en la estructura interior del oído, edad avanzada (presbiacusia) o infecciones. En materia de discapacidad auditiva, desde el Centro de Atención a Personas con Discapacidad se realizó un taller de Lenguaje de Señas Venezolano (modulo introductorio) a los trabajadores de la institución, con la finalidad de que si en algún momento debían brindarle algún servicio a esta población tuviera la capacidad realizarlo.

❖ **Discapacidad visual**

En cuanto a la discapacidad visual, el Manual Instructivo para Accesibilidad de las Personas con Discapacidad, CONAPDIS (2008) señala que:

La ceguera o amaurosis, ausencia completa o casi completa del sentido de la vista, puede estar causado por un obstáculo que impide la llegada de los rayos de la luz hasta las terminaciones del nervio óptico, o por enfermedad del nervio óptico o tracto óptico, o por enfermedad o alteración en las aéreas cerebrales de la visión. Puede ser permanente o transitoria, completa o parcial, o aparecer solo en situaciones ambientales con poca luz. (p. 9)

Este tipo de discapacidad puede ser generada por un accidente o por numerosas enfermedades como: la catarata, glaucoma, leucoma, cornéales, retinopatía diabética, retinopatía del prematuro, atrofia óptica, distrofia retinal, catarata y glaucoma congénitas, retinitis y retinosis pigmentaria entre otras. En este sentido, se debe destacar que, desde el Centro de Atención a Personas con Discapacidad, la mayor incidencia de participantes está asociada a dicha discapacidad.

❖ **Discapacidad cognitivo y/o necesidades especiales**

Es aquella caracterizada por una disminución de las funciones mentales superiores tales como la inteligencia, el lenguaje y el aprendizaje, entre otras, así como de las funciones motoras. Esta discapacidad incluye a las personas que presentan dificultades para aprender, realizar algunas actividades de la vida diaria, o en la forma de relacionarse con otras personas. Ejemplo de lo anterior son el síndrome de down y el autismo.

En cuanto a la discapacidad cognitiva en particular el Manual Instructivo para Accesibilidad de las Personas con Discapacidad, CONAPDIS (2008) señala que:

Esta se manifiesta en la capacidad intelectual inferior a la media o promedio, que aparece generalmente durante la infancia y que se manifiesta por una alteración del desarrollo, problemas de aprendizaje y dificultades en la adaptación social. Se estima que el 3% de la población tiene una deficiencia mental (subnormalidad), con un cociente intelectual (CI) menor a 69, pero solo el 1% de la población son considerados como personas con discapacidad intelectual. (p.10)

En relación a esta, se estableció una clasificación de acuerdo a 4 grados de discapacidad intelectual., las cuales pueden ser: leve (CI de 52 a 68), moderada (CI de 36 a 51), grave (CI de 20 a 35), o profunda (CI menor 20).

❖ **Discapacidad psicosocial**

Se define como aquella que puede derivar de una enfermedad mental y está compuesta por factores bioquímicos y genéticos. No está relacionada con la discapacidad cognitivo-intelectual y puede ser temporal o permanente. Algunos ejemplos son la depresión, la esquizofrenia, el trastorno bipolar, entre otros.

❖ **Discapacidad múltiple**

Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más discapacidades en diferentes grados y combinaciones en un mismo individuo.

Unidad de trabajo social

Las unidades de trabajo social son entidades de atención a los ciudadanos a través de las cuales se puede informar, asesorar u orientar a

los mismos, En este sentido, La Ley del Ejercicio del Trabajador Social dedica su capítulo II al ejercicio profesional, destacándose dentro de este capítulo, para fines prácticos del presente informe, los siguientes artículos:

Artículo 6. Las organizaciones públicas, privadas y mixtas con fines sociales deben instalar y poner en funcionamiento unidades de trabajo social, de acuerdo con lo establecido en esta Ley y su Reglamento”.

Artículo 7. Los organismos públicos, privados y mixtos, que dentro de su estructura organizativa incluyan una unidad de trabajo social, deben designar como titular de su jefatura o gerencia, a una persona calificada para el ejercicio de trabajo social, de acuerdo con esta Ley y su Reglamento.

De acuerdo a lo antes expuesto se consideró que era pertinente la creación de una unidad de trabajo social en la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho para que en la misma se realice control y seguimiento de las solicitudes socioeconómicas que realizan los ciudadanos allí.

2.2 Reconstrucción de las prácticas profesionales

A fines prácticos, para el logro de la reconstrucción de la práctica, se definieron tres momentos a saber. El primer momento hace referencia a toda la experiencia vivida en el inicio de las pasantías profesionales; el segundo momento hace referencia a lo que fue el proceso de ejecución; y el tercer momento constituye lo que fue el cierre de la experiencia profesional, por lo cual también incluye lo que fue el elemento evaluativo y de sistematización.

2.2.1 Primer momento: Inserción

Las Pasantías Profesionales de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela son un espacio de desenvolvimiento tanto

profesional como académico para los estudiantes de dicha carrera, en éste se pueden apreciar los retos que viven los trabajadores sociales en el ámbito laboral. De forma más concreta se puede señalar que en el programa de Pasantías Profesionales se especifica que “la asignatura implica un esfuerzo teórico de comprensión e interpretación de lo realizado y responde a la necesidad de transformar la praxis profesional, en un proceso sistemático de generación y recreación de conocimientos”. En este sentido, los estudiantes deben preguntar, reflexionar, facilitar síntesis y concretar conocimiento en relación a las problemáticas que se desarrollen, lo cual se logra a través del diseño, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos sociales.

En un primer momento, se realizó una reunión con el coordinador de la oficina de atención al ciudadano que estuvo marcado por el debate acerca de la vinculación social sobre los procesos institucionales referidos al trabajo que relaciona la actuación profesional del Trabajador Social con la institución Gran Mariscal de Ayacucho, lo que serviría como proceso adaptativo para el desenvolvimiento futuro de las pasantías profesionales, generando así un proceso de aprehensión de roles sobre las funciones administrativas, académicas e institucionales para el desempeño de un papel autogestivo y movilizador que permitiera la integración como equipo de trabajo.

En esta primera fase se conocieron las diferentes áreas que se abordan en la Oficina de Atención al Ciudadano, acordando que cada una de las integrantes de pasantías estaría en una de ellas, y que posteriormente se rotarían entre las mismas. Ana Mora quedó asignada en el área de ayudas socioeconómicas (casos), María José Tamayo en el área de atención a personas con discapacidad e Isis Chirinos en el área comunitaria.

Luego de la de la asignación de las responsabilidades antes señaladas, se procedió a interactuar con los profesionales que se encontraban laborando en cada una de las áreas. En este sentido la Lic. María Ballesteros

fue la encargada se explicar lo referente al abordaje de casos, el Lic. José Gregorio León señaló lo referente en materia de agricultura urbana, y los profesores Carlos Penagos, Elba Charrys lo concerniente al ámbito de discapacidad.

2.2.2 Segundo momento: Ejecución

El segundo momento, estuvo marcado por la integración en cada una de las áreas a las que se fueron asignadas las pasantes, para lo que fue crucial la visualización de cada una de las actividades y estrategias implementadas por el equipo de trabajo de la Oficina de Atención al Ciudadano, ya que permitió planificar el devenir de las pasantías profesionales, trayendo como resultado la realización de cada una de las actividades propuestas.

En el área de ayudas socioeconómicas se comenzó realizando un estudio de los casos asignados al Lic. Alexander Flores, y en su compañía se realizaron actividades que permitieron observar directamente y recoger datos primarios, a través de los cuales se pudo contrastar y validar la realidad de los diferentes casos, se hizo necesaria la aplicación de la escucha y el dialogo para dar paso a la ejecución de acciones que conllevarían a dar respuestas efectivas a cada una de las solicitudes recibidas.

En cuanto al proceso de respuesta de los requerimientos sociales, existían principalmente dos modalidades: institucionales e interinstitucionales. Las respuestas institucionales principalmente eran a través de ayudas económicas, por lo cual se generaba un procedimiento administrativo que abarcaba también la presidencia de la Fundación, la dirección de administración, y de presupuesto, así como también las coordinaciones de tesorería y caja. Una vez elaborado el cheque de la ayuda

económica, este debía ser consignado al ente establecido en dicho cheque, en la mayoría de los casos se consignaba ante las clínicas.

En cuanto a las respuestas interinstitucionales, antes de remitir un caso a otra institución debía realizarse una nota de entrega (trámite administrativo que respalda que el caso está siendo remitido), una vez consignado los documentos a otra institución, este pasaba a depender de la nueva institución, por lo cual se sometía a los procesos administrativos del ente de destino, lo cual generaba un aumento en el tiempo de respuesta de la solicitud. De igual forma la labor del responsable del caso era realizar seguimiento del estatus del caso en la nueva institución, así como también realizar acompañamiento en los casos que requiera. Una vez proporcionada a respuesta al requerimiento se procedía al cierre del caso.

En cuanto al área de abordaje comunitario se comenzó realizando una serie de correcciones a la propuesta de proyecto de agricultura urbana que se venía elaborando desde la Oficina de Atención al Ciudadano, dichas correcciones fueron hechas por el coordinador de la oficina en conjunto con el presidente de la institución, y materializadas por una de las pasantes.

De esta forma, la planificación de dicho proyecto permitió el desarrollo de las estrategias y actividades necesarias, desde las distintas fases propuestas, para el fortalecimiento del proceso. En primera instancia se realizó una charla de concientización donde se dieron a conocer los lineamientos del proyecto, haciendo énfasis en los beneficios que tiene la práctica de actividades agro-ecológicas, de manera que los trabajadores se integren en las mismas y que, más adelante se conviertan en multiplicadores de estas experiencias en sus comunidades, formándose de esta manera una especie de punto y círculo a modo de estrategia.

Esta estrategia se presenta como un modelo económico de transición. La misma implica el desarrollo de espacios productivos que se articulan con

un núcleo productivo, consolidando así los esfuerzos del Gobierno Nacional con relación a la participación popular y al empoderamiento por parte de las comunidades y de los trabajadores organizados.

En este sentido, se creó un cronograma de participación para la recuperación de un espacio ubicado en los alrededores de la fundación, y se estableció una hoja de rotación continua para la limpieza de esta área. Luego de terminada la limpieza y adecuación del espacio, se realizó una gran siembra colectiva en la que se plantaron alrededor de 100 plantas de moringa, dicha actividad contó con la participación de los trabajadores de la institución, incluyendo algunos directores, y con la presencia del presidente de la institución César Trompiz.

La idea procesal de este proyecto fue de auto formación, tomando las experiencias de algunos trabajadores de la fundación y sumando asesorías puntuales y específicas de personas calificadas, además del apoyo audiovisual que ofrece la web.

El objeto central, fue impulsar la incorporación y la consolidación de la comunidad de Fundayacucho en la actividad productiva, proporcionándoles las herramientas básicas necesarias, que contribuyan al desarrollo comunitario endógeno local y al bienestar familiar. Estableciendo nuevas formas de generación y distribución de bienes y servicios, pero para que el cambio se refleje es necesario que haya un cambio de valores en la sociedad. Por lo que, este proyecto se ejecutó aspirando producir un impacto en la realidad económica, social y cultural de sus participantes.

Paralelamente, al momento de inicio, se planteó un abordaje a una ocupación ilegal llamada “Urbanismo Comunitario Corazón del Pueblo”, para el cual se realizó una revisión de un instrumento de recolección de datos ya existente, con la finalidad de hacer las correcciones apropiadas desde el punto de vista del Trabajo Social.

Con respecto al área de discapacidad, que se aborda, dentro de la institución, desde el Centro de Atención Tecnológico a personas con discapacidad, el cual cuenta con equipos de alta tecnología para la mejora de los procesos de adaptación y aprendizaje para hombres y mujeres con baja o nula visión, se realizaron varias actividades para promover el desarrollo de la inclusión social a través de estrategias que propician la integración y motivación, así como la identificación de las necesidades institucionales y profesionales para garantizar la inclusión social de las personas con discapacidad, en relación e interacción con los demás y los diferentes entornos en los que se desenvuelve.

Dentro de estas actividades se encuentran un curso de lengua de señas venezolanas, dirigido a los trabajadores de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, el cual tuvo lugar en la sala de reuniones ubicada en el piso 3 (tres) de la institución, la introducción al taller y la pertinencia de este estuvo a cargo de la trabajadora de la institución Elba Charrys y el contenido del taller estuvo a Cargo de la profesora María Isabel Calderón. Este curso se realizó con la intención de concientizar y formar ciudadanos solidarios y comprometidos con la diversidad que los rodea.

Entre otras actividades realizadas desde el área de discapacidad se deben señalar el taller de concientización de las personas con discapacidad, dirigido a los trabajadores de la institución con la finalidad de ir generando las condiciones para la inclusión de las personas con discapacidad en diferentes ámbitos.

Por otra parte, es importante destacar también el taller de cómo elaborar revistas en braille, el cual no solo estuvo dirigido a personas con discapacidad visual, sino también a profesores de Instituto Radiofónico Fe y Alegría, así como también a trabajadores de la institución. Dicho taller se brindó con el objetivo de multiplicar la experiencia motorizada a través del

Centro de Atención Tecnológica a Personas con Discapacidad, con la impresión y producción de la revista Máxima Visión elaborada por la periodista Mayra Ponce, también encargada de dictar dicho taller.

Para finalizar en cuanto a dicha área, también se debe mencionar que en este segundo momento se lograron realizar dos entrevistas semi-estructuradas a participantes del Centro de Atención Tecnológica a Personas con Discapacidad, ello con la finalidad de aproximarse en mayor medida a la realidad de los participantes, así como también a su percepción del servicio brindado desde la mencionada instancia.

Estas actividades ofrecen a los trabajadores la oportunidad de experimentar los retos a los que se enfrentan las personas con discapacidad, con el objetivo de que tomen conciencia de las barreras que la sociedad coloca a este sector de la población para desenvolverse en igualdad de oportunidades en todos los ámbitos sociales y para sensibilizarlos y formarlos en el respeto a la diversidad.

Durante esta fase las pasantes estuvieron en constante comunicación, prestándose apoyo en cada una de las áreas a las que fueron asignadas, logrando una cohesión como equipo de trabajo y facilitando la dinámica grupal.

2.2.3 Tercer Momento: Cierre

En último momento, la estrategia para dar cierre al proceso fue mediante la elaboración de un informe final donde se reflejan todos los casos que se han recibido en la OAC, en el periodo establecido, y el estatus de cada uno de ellos, este informe tiene como sustento una base de datos compartida que maneja el personal de la oficina, a su vez, las pasantes realizaron un registro diario en el que se especifican cada una de las

actividades realizadas durante todo el periodo de las pasantías profesionales.

Por su parte en el área comunitaria, también se presentó un informe de actividades que contenía las actividades que diariamente se realizaban, cuales quedaban pendiente y los responsables de estas, así como también observaciones en cuanto a algún ámbito de relevancia.

En relación al cierre institucional del área de discapacidad, se realizó una matriz FODA para evaluar el proceso, esta fue construida en conjunto con los facilitadores del Centro de Atención a Personas con Discapacidad, el coordinador de la oficina y la pasante asignada para dicha área.

Finalmente, dicho momento culminó con la elaboración del informe de pasantías profesionales, el cual incluye todo el constructo teórico, metodológico e intelectual relacionado con el proceso de las pasantías profesionales. Es importante destacar, que como resultado de este se elaboró una propuesta de una unidad de trabajo social diseñada de acuerdo al diagnóstico realizado en la Oficina de Atención al ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho. Con lo cual no solo se dejan aportes en el ámbito teórico sino también en el ámbito práctico.

III. MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico de la investigación refiere principalmente a la estrategia a utilizar a lo largo del estudio, en este caso estará asociado a las estrategias que se utilizan en el proceso de las pasantías profesionales. En este deben plasmarse diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con el cual una teoría y su método se contrasta con la realidad. En este sentido Balestrini (2006) señala que:

El marco metodológico, está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos a partir de los conceptos teóricos (p.125)

Los elementos que a continuación se especificaran hacen referencia al enfoque de investigación, la metodología utilizada, las técnicas e instrumentos que permitieron la recolección de datos, así como también aquellas que permitieron su interpretación.

3.1 Enfoque y metodología

El enfoque metodológico utilizado fue cualitativo, entendiendo este como una forma de investigación que permite estudiar la realidad desde el punto de vista de las personas afectadas, permitiendo así dar una respuesta

a las necesidades o requerimientos en congruencia con la realidad que presenta el ciudadano que realiza estos. Este enfoque se base según Sampieri (2010) en:

Métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y observaciones. Por lo regular, las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación y este es flexible, y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal y como la observan los actores del sistema social previamente definido. (P. 10)

En relación con este enfoque que visualiza a las personas afectadas como sujetos de estudio y por lo tanto también sujetos en condiciones de transformar su propia realidad, se determina trabajar bajo la metodología de la Investigación Acción Participativa (IAP) que Mckernan A. (2001) define como:

Un enfoque de investigación colaborativa que proporciona a la gente los medios para llevar a cabo acciones sistemáticas que resuelvan sus problemas; se formulan los procedimientos consensuados y participativos que permiten que la gente: investigue sus problemas, formule interpretaciones y análisis de su situación y elabore planes para resolverlos. (p.57)

El abordaje profesional está sustentado en la IAP, permitiendo de esta manera conocer la dinámica institucional, comprender la realidad, en conjunto con la participación activa de todos los actores involucrados para de esta manera obtener resultados coherentes con la realidad social.

Entre los rasgos más destacados de la metodología Investigación Acción Participativa, se puede señalar lo que exponen Kemmis y McTaggart (1988):

- Es participativa. Las personas trabajan con la intención de mejorar sus propias prácticas. La investigación sigue una espiral introspectiva: una espiral de ciclos de planificación, acción, observación y reflexión.
- Es colaborativa, se realiza en grupo por las personas.
- Crea comunidades autocríticas de personas que participan y colaboran en todas las fases del proceso de investigación.
- Es un proceso sistemático de aprendizaje, orientado a la praxis (acción informada y comprometida).
- Induce a teorizar sobre la práctica.
- Somete a prueba las prácticas, las ideas y las suposiciones.
- Implica registrar, recopilar, analizar nuestros propios juicios, reacciones e impresiones en torno a lo que ocurre.
- Es un proceso político porque implica cambios que afectan a las personas.
- Realiza análisis críticos de las situaciones.
- Procede progresivamente a cambios más amplios. (p.5)

En este orden de ideas se debe destacar que la Investigación Acción Participativa se enfoca en conocer para transformar, en donde el investigador y el investigado se ven como un igual, para de esta forma obtener un aprendizaje participativo. Para poder operacionalizar dicha metodología se deben destacar las técnicas utilizadas, estas se explican a continuación.

3.2 Técnicas de recolección de datos

Para el acopio de los datos pertinentes en función de los objetivos planteados fue necesario aplicar técnicas e instrumentos que facilitaran este

proceso. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista, la observación participativa y la visita domiciliaria, o visita al medio íntimo familiar. Estas se explican con mayor detalle subsiguientemente.

3.2.1 La observación

En este orden de ideas, la observación como técnica es hacer consiente una experiencia cotidiana de la persona. En este sentido pasa por identificar algunas cualidades de la realidad, que son relevantes para la resolución de alguna problemática. En coherencia con la metodología a utilizar, de debe destacar entonces el papel de la observación participativa que señalan Goetz y LeCompte (1998):

La observación participativa se refiere a una práctica que consiste en vivir entre la gente que uno estudia, llegar a conocerlos, a conocer su lenguaje y sus formas de vida a través de una intrusa y continuada interacción con ellos en la vida diaria. (p.126)

Unas de las principales ventajas del uso de esta técnica, es que las pasantes profesionales logran aproximarse a la realidad social observándola de modo directo (en toda su complejidad), lo cual facilita el acceso a los datos restringidos y refleja con mayor precisión los patrones reales de la dinámica.

3.2.2 Entrevista

La entrevista como una técnica se basa no solo en una conversación que sostienen los participantes con un propósito específico, sino que trasciende a un proceso complejo de interacción donde se aprecian mensajes orales, gestuales y disposicionales, siendo estos últimos elementos de suma importancia para distinguir una entrevista de una conversación

cotidiana. En relación con lo anterior se debe mencionar que “la entrevista se utiliza para informar, educar, orientar, motivar, etc., conforme al propósito profesional que se persigue.”(p.144)

Se pueden distinguir distintas tipologías de entrevistas. Así pues, alguna se puede centrar en la estructura y el diseño de la misma o entre el momento en el que se lleva a cabo. En correspondencia con las necesidades de la dinámica de la Oficina de Atención Al Ciudadano, se utilizó la entrevista semi-estructurada debido a que esta permite elaborar preguntas espontaneas y preguntas estructuradas, permitiendo de esta manera, libertad y flexibilidad al momento de obtener los resultados.

3.2.3 La visita domiciliaria

La visita domiciliaria como técnica por excelencia del trabajo social se presenta como una síntesis de las dos técnicas señaladas anteriormente, como lo son la observación y la entrevista. Más allá de lo mencionado anteriormente, lo importante de dicha técnica es que es un instrumento netamente del trabajador social, y que está asociado hasta a sus orígenes históricos. Dicha técnica, la define Ander Egg (1995) como “Aquella visita que realiza el Trabajador Social a un hogar, tratando de tomar contacto directo con la persona y/o su familia, en el lugar donde vive, con fines de investigación o tratamiento, ayuda o asesoramiento.” (p. 433).

En este sentido, es importante destacar de enmarcado en lo que fueron las pasantías profesionales en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, la visita domiciliaria se llevó a cabo con fines de ayuda o asesoramiento.

Las visitas domiciliarias, también presentan tipologías, estas se definen de acuerdo a los contextos en los que se encuentre el trabajador

social. Entre dichos tipos destacan según Valentín González (2003) las siguientes:

1. Asistencial

- Característica: instancia de nexo entre las expectativas y necesidades de un grupo familiar y los recursos de una determinada institución.
- Ventaja: reafirma el rol asistencial al apuntar a la satisfacción de necesidades básicas.
- Riesgo: posibilidad de una relación de dependencia por parte de la familia para obtener beneficios, y por parte del profesional al posible descuido de la autodeterminación.
- Ejemplo: visita domiciliaria para conocer la situación socioeconómica que acredite la asignación de una pensión asistencial de invalidez, de vejez o subsidio familiar, entre otros.

2. Asesoría técnica

- Característica: recolección de información para orientar la intervención realizada por otro profesional y/o otra institución de la red intersectorial.
- Ventaja: oportunidad para orientar una intervención profesional, que apunte a aminorar la presencia de factores de riesgo.
- Riesgo: asociación negativa de la técnica con posibles sanciones, producto de la presencia de factores de riesgo.
- Ejemplo: visita domiciliaria para corroborar situación de riesgo familiar, para ser notificada mediante informes sociales de peritaje judicial.

3. Socioeducativa

- Característica: instancia participativa de entrega de contenidos, en que la familia en su propio contexto se ocupa de aquellos factores protectores y de riesgo.
- Ventaja: los cambios se tornan más significativos, pues se albergan en el escenario real de la familia.
- Riesgo: posibles sesgos al momento de focalizar temáticas educativas, según criterios subjetivos del profesional.
- Ejemplo: visita domiciliaria para educar en relación a características de la etapa de ciclo vital familiar.

4. Intervención

- Característica: proceso que favorece cambios de segundo orden en la dinámica familiar observada.
- Ventaja: el contexto domiciliario entrega información de inmediata utilización en las estrategias de intervención.
- Riesgo: débil experticia del profesional para manejar contingencias de tipo domiciliario a l momento de la intervención.
- Ejemplo: visita domiciliaria que propicia el cambio de límites difusos entre subsistema parental y fraternal

5. Evaluativa y de seguimiento

- Característica: proceso continuo de retroalimentación de estados de avance de la intervención profesional.
- Ventaja: fortalecimiento del compromiso de la familia con la intervención profesional.
- Riesgo: la tarea evaluativa pudiera generar tensiones frente al incumplimiento de objetivos planificados o la falta de manejo de contingencias.
- Ejemplo: visita domiciliaria para evaluar un adecuado ejercicio de rol parental hacia un niño, niña o adolescente. (Pág. 7 y 8)

En relación a los tipos de visitas domiciliarias señalados anteriormente, se debe destacar que desde las pasantías profesionales desarrollas en la Oficina de Atención al Ciudadano se realizaron una visita domiciliaria de tipo asistencias, y una de tipo de asesoría técnica. Es importante destacar que la finalidad de esta se establecía de acuerdo al requerimiento de las personas afectadas y a la evaluación que se realizaba en conjunto con el coordinador de la Oficina.

3.3 Instrumentos de recolección de datos

Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso de que pueda valerse el investigador o profesional para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. En ese sentido Hurtado (2007) establece que

los instrumentos son las herramientas utilizadas para recoger, filtrar, y codificar información es decir el con qué.

3.3.1 Informe social

El informe social como instrumento de recolección de datos se constituye como el principal documento profesional que permite no solo registrar información, sino que a su vez plasmar un diagnóstico y unas recomendaciones con respecto a una situación particular. Es por ello que Secretaría Académica del Colegio de Trabajadores Sociales de Argentina (2002) lo define como:

El producto del proceso de diagnóstico, destinado a dar cuenta de la situación de vida de una persona, grupo o familia, en un tiempo y lugar determinado. El diagnóstico implica la realización de una investigación cualitativa acotada y particularizada en una situación singular. Desde una perspectiva profesional, los Informes son la intervención profesional documentada en un ámbito particular y en un tiempo social e históricamente determinado (pág. 2)

En ese sentido, se debe señalar que el informe social es síntesis de las técnicas de recolección de datos mencionadas anteriormente (observación participativa, entrevista semi-estructurada y visita domiciliar), siendo estas herramientas metodológicas que sustentan dicho informe social.

3.3.2 Otros instrumentos

Entre los diversos instrumentos utilizados en el proceso de pasantías profesionales se pueden señalar el informe de actividades, actas, oficios, memorando, y una base de datos. En cuanto al informe de actividades se describió de manera detallada las actividades realizadas por las pasantes en

la Oficina de Atención al Ciudadano diariamente. Instrumentos como el acta, los oficios y los memorandos se realizaban como requerimiento administrativo para la gestión de los casos sociales, así como también una base de datos que contenía el registro detallado de cada caso social que era atendido por la Oficina de Atención al Ciudadano.

3.4 Técnicas de recolección de datos

Entendiendo que el presente informe estuvo enmarcado en un enfoque cualitativo, el cual se llevó a cabo a través de técnicas como la entrevista, la observación, las preguntas abiertas presentadas mediante entrevistas. La información obtenida suelen venir expresados en forma de cadenas verbales, por lo cual lo relevante es la comprensión de los procesos y las situaciones por parte de los propios participantes en los contextos estudiados. En este sentido, Carvajal (2011) señala que el análisis de contenido “trata de descubrir los significados de un documento, éste puede ser textual, la transcripción de una entrevista, una historia de vida, un libro o material audiovisual” (p.6) En este sentido, el propósito identificar los significados de la información obtenida, tanto los manifiestos tanto lo expresado como lo que no, para lo cual se clasifica y codifica los diferentes elementos en categorías que representen más claramente el sentido

3.5 Modelo de sistematización

El presente informe está enfocado en el modelo de sistematización del autor Antonio Sandoval (2001), quien entiende esta como el eje central de la dinámica de los procesos. Señalando específicamente que:

La confrontación de la propia práctica con los marcos conceptuales existentes, permitirá la elaboración de determinadas contribuciones teóricas no sólo enriquecedoras de la propia práctica, sino

que, además, permitirán descubrir la realidad social desde la lógica popular y contribuirán al campo de las ciencias sociales, de los movimientos sociales y del trabajo social específicamente. (Pág. 19)

Es de relevancia señalar que esta metodología permite beneficiar en primer lugar a las personas involucradas en el proceso académico-profesional de las pasantías, debido a que a través de la sistematización se produce un insumo que permite comparar o confrontar los hallazgos de esta con la realidad social. Además, se realiza un aporte intelectual, que permite nutrir y actualizar el material bibliográfico disponible en materia de trabajo social.

Por su parte, el propósito *per se* de la evaluación de la sistematización no es únicamente realizar una interpretación del proceso vivido, sino también medir los resultados obtenidos en las pasantías profesionales en relación al diagnóstico inicial, los objetivos y metas propuestas.

En otro orden de ideas, es de relevancia destacar que el modelo de sistematización que presenta Sandoval constituye una guía que puede ser adaptada de acuerdo a los propósitos de la sistematización. A fines prácticos del presente Informe se agregaron elementos de la propuesta de sistematización que realiza Arizaldo Carvajal (2007), por lo cual se incluye un apartado dedicado al marco metodológico, así como también otro apartado que contempla el proyecto de intervención planteado al inicio de las pasantías profesionales.

IV. PROYECTO DE INTERVENCIÓN.

Un proyecto de intervención “es un plan, acción o propuesta, creativa y sistemática, ideada a partir de una necesidad, a fin de satisfacer dicha carencia, problemática o falta de funcionalidad para obtener mejores resultados en determinada actividad”. (Torres Martínez, 2011). A continuación, se expondrá el proyecto de intervención realizado para el proceso de pasantías profesionales en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.

4.1 Denominación del proyecto

El quehacer profesional del trabajador social en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho. Periodo febrero-julio 2016

4.2. Naturaleza del proyecto

Al momento de iniciar las pasantías, casi inmediatamente se hizo notorio el elevado número de solicitudes de ayudas socioeconómicas que se reciben en la Oficina de Atención al Ciudadano, dichas solicitudes no cuentan con una atención adecuada, lo que entorpece el proceso de respuesta, ya que no se realizan estudios profundos en la solicitud y esto no

permite que se puedan priorizar las mismas al momento de entregar una ayuda. Este fue el principal indicador que dio origen a esta propuesta.

4.2.1 Descripción del proyecto

Las Pasantías Profesionales de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela son un espacio de desenvolvimiento tanto profesional como académico para los estudiantes de dicha carrera, en éste se pueden apreciar los retos que viven los trabajadores sociales en el ámbito laboral.

De forma más concreta se puede señalar que en el programa de Pasantías Profesionales se especifica que “la asignatura implica un esfuerzo teórico de comprensión e interpretación de lo realizado y responde a la necesidad de transformar la praxis profesional, en un proceso sistemático de generación y recreación de conocimientos”. En este sentido, los estudiantes deben preguntar, reflexionar, facilitar síntesis y concretar conocimiento en relación a las problemáticas que se desarrollen, lo cual se logra a través del diseño, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos sociales.

La institución en la cual se desarrollaron las Pasantías Profesionales es la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, específicamente en la Oficina de Atención al Ciudadano. “La cual tiene como visión consolidarse como un espacio integral donde los usuarios sientan el apoyo del Estado como impulsor del Poder Popular.” Posteriormente se desarrolló la idea de las Oficinas de Atención al Ciudadano constituidas como una red de atención a las personas que presentan diversas necesidades.

Por su parte, dentro de la Oficina de Atención al Ciudadano se desarrollan tres (3) grandes áreas en las que se incorporaron las integrantes del grupo de pasantías; la primera es el abordaje individual, la cual se

encarga de la recepción, evaluación y ejecución de solicitudes de ayudas económicas; el área comunitaria que se encuentra en su etapa inicial de desarrollo y el área de discapacidad que se motoriza a través del Centro de Atención Tecnológico a personas con discapacidad.

El área de atención de casos sociales, se encarga de recibir solicitudes de ayuda económica, específicamente en el área de salud. Se somete a un proceso de evaluación que ayuda a priorizar dichas solicitudes de acuerdo a la premura de las mismas. Finalmente pasan a la fase de ejecución y cierre que es donde se les da respuesta a las solicitudes desde Fundación Gran Mariscal de Ayacucho o creando enlaces con otras instituciones competentes.

Dentro del área comunitaria se procuran proyectos que, en un largo plazo, acarree beneficios a las comunidades aledañas a la institución. En este momento se está desarrollando un proyecto llamado Fundasiembra que tiene como Misión:

Aprender juntos de manera práctica y teórica a cultivar de forma orgánica en la perspectiva de promover la práctica de la agricultura urbana, sirviendo como un punto de encuentro que permita la expansión de este movimiento hacia las comunidades en las que hacen vida los servidores y servidoras de la Fundación en una primera etapa y de los becarios a nivel nacional en el largo plazo” (Pág. 3).

Desde el Centro de Atención Tecnológico a personas con discapacidad se cuenta con equipos de alta tecnología que mejora los procesos de adaptación y aprendizaje para hombres y mujeres con baja o nula visión. Por ello desde esta instancia se procura que los usuarios tengan un alto nivel de vida en los ámbitos educativo, laboral y social. Para ello se definieron tres áreas de trabajo: en primer lugar, la de sensibilización que pretende lograr una toma de conciencia en el ámbito de las personas con

discapacidad, buscando promover conciliación de la vida laboral, familiar, personal y la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. A esta área se le pretende dar respuesta a través de talleres dirigidos a los trabajadores de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho y al público en general. En segundo lugar, el área de atención, la cual pretende brindar la mejor atención posible para realización plena de las personas con discapacidad. Y en tercer lugar se encuentra el área de promoción del Centro de Atención a las Personas con Discapacidad, que tiene como finalidad poder llevar a colegios y universidades la información sobre los servicios que la institución brinda.

4.2.2 Fundamentación o justificación

Las pasantías profesionales son un proceso tanto práctico como académico, y que debe guiar la reflexión, se propone describir el quehacer profesional del Trabajador Social en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, para así a través de los roles por excelencia del trabajador social diseñar una propuesta desde lo que es el deber ser de la profesión. Esta iniciativa se debe a las observaciones previamente realizadas y que a continuación se exponen:

El área de abordaje social presenta una debilidad en cuanto a la continuidad del proceso de abordaje, ya que esta área no solo requiere de una atención inmediata, sino también de un proceso que involucre el diagnóstico, ejecución, seguimiento y control de los casos atendidos. Por su parte el área comunitaria se amerita mayor enlace con la comunidad que ayuden a la identificación de problemas y necesidades, para lograr su integración en la definición de políticas, programas o proyectos en desarrollo, así como también, mayor planificación de los proyectos que se desarrollen en dicha área (fundasiembra). En cuanto al área de discapacidad es de suma

importancia profundizar en la concientización de la población hacia las personas con discapacidad por ello se plantea la creación de una unidad de trabajo social, que a través de los roles profesionales y de los documentos por excelencia del trabajador social pueda darles una respuesta efectiva a las debilidades antes expuestas.

4.2.3 Marco institucional

La Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, es una institución que promueve la educación universitaria principalmente a través de sus programas de becas nacionales e internacionales, fue creada el 1 de julio de 1975, y actualmente es un ente adscrito al Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria Ciencia y Tecnología. Tiene como visión es “Ser una institución que impulsa la universalización de la educación universitaria, orientada al desarrollo científico, tecnológico, la innovación, las letras, las artes y demás manifestaciones creadoras del espíritu. Promoviendo la socialización de saberes que potencian las capacidades, habilidades y herramientas del Pueblo y la Nación.

Las oficinas centrales de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho están ubicadas en Distrito Capital, municipio Sucre, La Urbina, en el edificio Fundayacucho, cuenta con 3 pisos con oficinas operativas. Además es importante destacar que dicha institución cuenta con presencia de oficinas regionales, para la región de los Andes tiene una oficina de atención en Mérida, para la región Central en Valencia y Maracay, en la región de Guayana, en Puerto Ordaz, en la región de los Llanos las oficinas se encuentran en Barinas y en San Fernando de Apure, en la región Occidental en Barquisimeto, San Felipe y Coro, en la región Insular y Oriental Oficina cuenta con oficinas en Lecherías y Carúpano, y en la Región Zuliana en

Maracaibo. Adicionalmente cuenta con una oficina Internacional en París-Francia.

Por su parte, se crea la Oficina de Atención al Ciudadano, a partir de la Gaceta Oficial Nro. 5.637. Es este el departamento específico donde se desarrolla el proceso de pasantías profesionales. Desde esta oficina se abordan principalmente el área de abordaje de casos sociales, el comunitario y el de discapacidad. En el área social se aborda primordialmente casos de salud, a partir de gestiones para la donación de medicamentos hasta gestiones para intervenciones quirúrgicas. En cuanto al área comunitaria el proyecto que actualmente se desarrolla se denomina fundasiembra, dedicado a la agricultura urbana. Por otro lado, en el área de discapacidad se realiza una atención tecnológica, y la capacitación a personas con baja o nula visión, a través de Centro de Atención Tecnológico ente que depende de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Desde esta oficina se cuenta principalmente con los siguientes enlaces interinstitucionales: Ministerio del Poder Popular para la Salud, del cual dependen: el Hospital Domingo Luciani, Hospital Clínico Universitario, Hospital Oncológico Luis Razetti, Hospital Dr. José María Vargas, Hospital Cardiológico Infantil Latinoamericano, Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo, Hospital de Niños JM de los Ríos, Servicio de Elaboraciones Farmacéuticas (SEFAR). Por su parte, también se encuentra el Viceministerio para la Suprema Felicidad Social del Pueblo, del cual dependen: Fundación Nacional El Niño Simón, Fundación Misión José Gregorio Hernández, Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS), y el Ministerio del Poder Popular para la Agricultura Urbana, entre otros.

4.2.4 Finalidad del proyecto

El proyecto de intervención que a continuación se expone forma parte del marco general que constituye la Oficina de Atención al Ciudadano, que se propone “consolidarse como un espacio integral donde los usuarios sientan el apoyo del Estado como impulsor del Poder Popular.” Es por ello que dicho proyecto de intervención tiene como fin último contribuir al objetivo antes descrito. Para ello es de suma relevancia poder profundizar en los procesos sociales que se atienden en la oficina, de forma tal que se pueda identificar las causas que conllevan a que las personas soliciten apoyo, para luego poder ofrecer las herramientas necesarias para que sean los mismos usuarios partícipes en la consecución de mayores niveles de bienestar social a partir de la atención de sus necesidades y problemas, no sólo en el ámbito individual sino también en el familiar y comunitario.

4.2.5 Objetivos

4.2.5.1 Objetivo General

Describir el quehacer profesional del trabajador social en las áreas que aborda la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.

4.2.5.2 Objetivos Específicos

4.2.5.3

- Describir el proceso de atención de las solicitudes que se tramitan a través de la Oficina de atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.

- Consolidar los proyectos y actividades que se realizan desde la Oficina de Atención al Ciudadano a nivel comunitario.
- Caracterizar la dinámica del Centro de Atención Tecnológica a las Personas con discapacidad dependiente de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.

4.2.6 Beneficiarios

Los beneficiarios son aquellos ciudadanos que se vieron favorecidos de manera colectiva o individual de las diferentes áreas de abordaje establecidas. Entre ellos tenemos:

Área de Abordaje Individual

Se atendieron un total de 23 casos de solicitudes de ayuda de los cuales a un 65% se les dio respuesta institucional y un 35% fue remitido a otras instituciones.

Área de Abordaje Comunitario

Este proyecto se planteó la formación y desarrollo de un plan piloto dirigido a los servidores y servidoras que hacen vida dentro de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.

Área de Abordaje de Discapacidad

Se atendieron a través del Taller de Lenguaje de Señas a 10 personas, a través del Taller de cómo realizar una revista en Braille 8 personas, entre participantes del Centro de Atención Tecnológica a personas con Discapacidad, profesores del Instituto Radiofónico Fe y Alegría y personas de la Asociación de Ciegos de Venezuela.

4.2.7 Localización física y cobertura espacial

Las pasantías profesionales se llevarán a cabo en la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho que se encuentra ubicada en el Distrito Capital, municipio Sucre, calle 3b de la Zona Industrial de la Urbina.

En la fundación se reciben solicitudes de ayuda enviadas por particulares o por otras instituciones de toda Venezuela.

4.3. Especificación operacional de las actividades y tareas a realizar

CUADRO 1. Plan de acción

PLAN DE ACCIÓN

Objetivo	Meta	Actividades	Tareas	Recursos	Tiempo	Unidad de Verificación	Indicadores	Responsables
Describir el proceso de atención de las solicitudes que se tramitan a través de la Oficina de atención al Ciudadano	Descripción del proceso de atención de las solicitudes que se tramitan a través de la Oficina de atención al Ciudadano en un lapso de cuatro (4) meses.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de instrumentos de recolección de datos. • Levantamiento de información. • Estudio de nuevas solicitudes. • Control y seguimiento a cada solicitud presentada por los 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de guía de entrevista y guía de observación. • Elaboración de informe social. • Evaluación de posibles opciones para la resolución de la solicitud. • Realizar una carpeta con los documentos pertinentes según el tipo de solicitud (en caso de ser recibidos vía web, 	Material de oficina Computadora Base de datos Impresora	380 horas académicas	Base de datos de los casos atendidos desde la oficina de Atención al ciudadano.	N° de Solicitudes Atendidas. Tipo de respuesta ofrecida. N° de casos cerrados. N° de Informes Sociales realizados. Informes mensuales sobre las solicitudes realizadas.	Lic. María Pilar Ballesteros Pasantes: Chirinos, Isis Mora, Ana G. Tamayo, María J.

		ciudadanos.	<p>imprimir), y colocarle una etiqueta de identificación especificando: solicitante: nombre, apellido y número de cédula y solicitud: breve descripción de la misma (apertura de caso)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de Carpeta, previamente asignado por el coordinador de la oficina. El analista debe revisar la carpeta para comprobar que no falte ningún documento por consignar, de ser así debe llamar al número de contacto y pedir el envío o la entrega de los mismos. • Ponerse en contacto con el 					
--	--	-------------	--	--	--	--	--	--

			<p>solicitante de manera de tener una visión un poco más profunda y acertada del caso a procesar (evaluación).</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar las gestiones pertinentes para la resolución del caso (ejecución).• La persona encargada de llevar el control y seguimiento debe estar en constante comunicación con los analistas y velar por que cada caso este siendo atendido de la manera correcta, por lo que, ésta persona debe estar actualizada con respecto a los procedimientos que se están llevando a cabo					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

			para la resolución de cada caso.					
Consolidar los proyectos y actividades que se realizan desde la Oficina de Atención al Ciudadano a nivel comunitario .	Consolidación de los proyectos y actividades que se realizan desde la Oficina de Atención al Ciudadano a nivel comunitario en un lapso de tres (3) meses	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de propuesta de proyecto. • Incorporar a los servidores (as) y a su grupo familiar, así como a las comunidades organizadas. • Socializar y participar en actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentarse en materia de agricultura urbana • Dar a conocer los lineamientos del proyecto. • Promover la creación y consolidación de unidades de producción urbana. • Transmitir a los participantes una visión sistémica de la actividad. • Promover las prácticas agro-ecológicas como 	Video Beam Fuentes bibliográficas (libros) Fuentes electrónicas (documentos en línea) Computadora. Internet.	280 horas académicas	Proyecto de Agricultura Urbana "Fundasiembra" Informe mensual de Fundasiembra.	N° de servidores sociales asistentes a las actividades.	Lic. Alexander Flores Lic. José De León Isis Chirinos

		relacionadas con la Agricultura Urbana	un aporte a la salud pública preventiva.					
Caracterizar las actividades del Centro de Atención Tecnológica a las Personas con discapacidad dependiente de la Oficina de Atención al Ciudadano	Caracterización de las actividades del Centro de Atención Tecnológica a las Personas con discapacidad dependiente de la Oficina de Atención al Ciudadano en un lapso de cuatro (4) meses	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar una campaña de sensibilización a los trabajadores y el público en general a través de talleres para promover el buen trato de las personas con discapacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar taller de lengua de señas venezolano, módulo introductorio a los trabajadores de la fundación. • Gestionar taller sobre “Cómo elaborar una revista en Braille” • Diseño de guía de entrevista y guía de observación. • Elaboración del informe de 	Computadora Internet Video Beam Refrigerios	380 horas académicas.	<p>Lista de asistencia del taller de lengua de señas venezolano.</p> <p>Lista de asistencia del taller sobre “Cómo elaborar una revista en Braille”</p> <p>Informe sobre el taller sobre “Cómo elaborar una revista en Braille”</p>	<p>N° de Participantes del taller de lengua de señas venezolano de participantes del taller sobre “Cómo elaborar una revista en Braille”</p> <p>N° de personas atendidas desde el Centro de Atención a Personas</p>	<p>Lic. Maira Ponce</p> <p>Prof. María Isabel</p> <p>Prof. Carlos Penagos</p> <p>María J. Tamayo</p>

		<ul style="list-style-type: none"> Abordaje social a los participantes del Centro de Atención Tecnológica a Personas con Discapacidad. 	entrevista.				con Discapacidad. N° de Informe de entrevistas.	
--	--	---	-------------	--	--	--	--	--

4. Métodos y técnicas a utilizar

Metodológicamente el ejercicio de las pasantías profesionales se enmarcará en la investigación acción participativa (IAP), definida por Martínez Migueléz como:

El método de investigación-acción, es, sin duda alguna, el método más natural y consonó con la actividad de la mente humana en todos sus ámbitos de acción, ya se trate de los más técnicos y sofisticados o de los más corrientes de la vida cotidiana... (p. 238).

Este método propicia la construcción de todos los hechos y acciones en relación directa y participativa con los actores que contribuyen y participan en las pasantías profesionales.

Entre los instrumentos profesionales a ser utilizados para recoger toda la información posible de las pasantías profesionales podemos mencionar: el diario de campo, registro de actividades, entrevistas, informe social, y actas, para cada documento se hizo necesario valerse de las técnicas de la observación, toma de notas, grabaciones y registro fotográficos según el caso.

5. Determinación de los plazos o calendario de actividades

CUADRO 2. Cronograma

CRONOGRAMA	MESES				
ACTIVIDADES	Feb.	Mar.	Abril	Mayo	Jun.
Elaboración de instrumentos de recolección de datos.	■	■			
Levantamiento de información.	■	■	■	■	■
Estudio de nuevas solicitudes.	■	■	■	■	■
Control y seguimiento a cada solicitud presentada por los ciudadanos.	■	■	■	■	■
Elaboración de propuesta de proyecto.	■				
Incorporar a los servidores (as) y a su grupo familiar, así como a las comunidades organizadas.		■			
Socializar y participar en actividades relacionadas con la Agricultura Urbana.			■	■	
Efectuar una campaña de sensibilización a los trabajadores de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho y el público en general a través de talleres para promover el buen trato de las personas con discapacidad.		■	■		
Realizar un abordaje social integral a los usuarios de la Oficina de Atención al					■

Ciudadano.					
Crear enlaces institucionales y con la comunidad cercana.					

6. Estructura organizativa y de gestión del proyecto



FIGURA 1. Organigrama de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.

Entre las funciones del personal, destaca en primer momento que las responsabilidades estaban divididas de la siguiente forma: el área individual a cargo de la pasante Ana Mora, el área comunitaria bajo responsabilidad de Isis Chirinos, y el área de discapacidad a cargo de María José Tamayo. Posteriormente la dinámica conllevó a que se prestara apoyo por parte de Isis Chirinos, y María José Tamayo en el área de abordaje individual debido al incremento de los casos que apertura la institución.

Por su parte las interacciones con el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano mantenían solo nivel de Jerarquía con el tutor institucional que además fungía como el Coordinador de la oficina. En cuanto a las otras personas que conformaban el personal (un estadístico, una administradora, y un gestor social) no existía relación jerárquica. Por su parte, en el centro de atención a personas con discapacidad, ente que depende de la Oficina de Atención al Ciudadano laboraban dos facilitadores, el enlace entre estos y el director de oficina era la pasante María José Tamayo.

En cuanto al ámbito comunicativo, las primeras tres semanas era habitual realizar una reunión todos los lunes en el cual se establecen las tareas a realizar por parte del personal, y se hacía un balance de las cuestiones pendientes. Posteriormente, la comunicación era directamente, personal y telefónica con el director de la Oficina, así como también los demás compañeros de trabajo. La finalidad de esta podría ser informar, consultar decisiones, asesorar, informar acerca de actividades a realizar, entre otros.

V. DESCRIPCIÓN DE LAS PASANTÍAS PROFESIONALES

La intencionalidad general de la sistematización es reconstruir los procesos llevados a cabo en un periodo de tiempo determinado, para poder realizar una evaluación de lo pasado y así desarrollar una praxis orientada a dar respuesta a las demandas institucionales y de las personas que realizan requerimientos a la Oficina de Atención al Ciudadano de la forma más efectiva. Para lograr dicho objetivo es fundamental describir de forma lógica, cronológica los componentes del proceso de pasantías profesionales.

En este sentido, debemos mencionar que según Sandoval (2001) la descripción es:

¿Cómo es la práctica que se ha reconstruido? En este momento se elabora un discurso descriptivo que dé cuenta del proceso de la práctica. Para ello se elabora un documento en el que se ordenan, de manera lógica y cronológica, los componentes del proceso de la práctica que fueron apareciendo en el proceso de reconstrucción de la misma, para articular la información obtenida en torno a los aspectos básicos de ella. Para esta tarea resulta de gran utilidad volver a recurrir aquí otra vez al eje de la sistematización, para darle al documento una coherencia lógica. (p. 152-153)

En base a lo señalado con anterioridad, se realizó una matriz en donde se registrará diariamente las actividades llevadas a cabo para dar respuesta a los objetivos planteados en la Oficina de Atención al Ciudadano en la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho. Dichas actividades se ejecutaron en un periodo de 384 horas académicas requeridas y establecidas en la Normativa de las Pasantías Profesionales de la Escuela de Trabajo

Social de la Universidad Central de Venezuela (2004), según su artículo N°. 4, del carácter y duración, donde se señala lo siguiente:

Las pasantías en la escuela de Trabajo Social, tendrán carácter de asignatura electiva y selectiva con un valor de veinte (20) créditos y una duración no menor de trescientas ochenta y cuatro horas (384) académicas, equivaliendo cada hora académica a cuarenta y cinco minutos (45)” (p. 2).

Las 384 horas académicas se llevaron a cabo a través de un cronograma de actividades planteado al inicio de las pasantías profesionales. A continuación, se adjunta la matriz descriptiva de actividades que está compuesta por el informe de actividades de cada una de las pasantes, y que a su vez lo integran la fecha de realización de la actividad, el nombre concreto de esta, el objetivo al cual respondía, y las observaciones o acuerdos.

5.1 Matriz descriptiva de las actividades de las Pasantías Profesionales realizada en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho período febrero-junio 2016.

CUADRO 3. Registro de actividades de Ana Mora.

FECHA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	OBSERVACIÓN/ ACUERDOS
SEMANA 1			
Viernes 19/02/2016 Llegada: 7:30 am Salida: 3:30pm	Inducción	Revisión de casos	-Estudio de casos asignados al Lic. Alexander Flores. -Inducción para el manejo de la base de datos compartida que existe en la oficina de Atención al Ciudadano, en la misma se colocan los casos especificando el tipo de solicitud, datos personales y estatus del caso.
SEMANA 2			
Martes 23/02/2016 Llegada: 7:30 am Salida: 3:30pm	-Modificación de instrumento para realización estudio socio-económico	Realizar instrumento para estudio socio-económico	-Se le realizaron modificaciones pertinentes desde el punto de vista del trabajo social a un instrumento que manejaban con anterioridad en la oficina de Atención al Ciudadano.
Miércoles 24/02/2016 Llegada: 7:30 am Salida: 3:30pm	-Modificación de instrumento para realización estudio socio-económico	Realizar instrumento para estudio socio-económico	--En conjunto con la Lic. Bolívar Pérez, se homologó un solo instrumento para el estudio socio-económico de la ocupación "Corazón del Pueblo" que se encuentra en frente de la fundación. -Se incluyeron ítems como condiciones de la vivienda y presencia de embarazo temprano en la familia. -Asesoría con el profesor tutor de las pasantías en horas de la tarde (5:30pm)
Jueves	-Actualización de	Revisión de casos	-Apoyo a la Licenciada María Ballesteros en la actualización de

25/02/2016 Llegada: 1 pm Salida: 3:30pm	estatus de casos		estatus de casos
Viernes 26/02/2016 Llegada: 7:30 am Salida: 1:00pm	-Actualización de estatus de casos	Revisión de casos	-En conjunto con la Lic. María Ballesteros se revisaron unos casos pendientes como el de Ángelo Aristizabal quien su madre solicita una ayuda económica para exámenes médicos, se espera presupuesto por parte de la clínica. Se intentó realizar contacto con la clínica para la solicitud de dicho caso, pero la misma no fue fructífera. -Fueron revisados 5 casos a los que les hacía falta consignar documentos, se realizó contacto telefónico con las personas y en su totalidad informaron que en la brevedad posible iban a reunir los mismos.
SEMANA 3			
Lunes 29/02/2016 Llegada: 7:30 am Salida: 1:00pm	-Actualización de estatus de casos	Revisión de casos	-Apoyo a la Licenciada María Ballesteros en la actualización de estatus de casos
Martes 01/03/2016 Llegada: 7:30 am Salida: 1:00pm	-Actualización de estatus de casos	Revisión de casos	-Apoyo a la Licenciada María Ballesteros en la actualización de estatus de casos
Miércoles 02/03/2016	-Actualización de estatus de casos	Revisión de casos	-Se realizó Memorando para ser enviado por intranet a la oficina de RRHH, con respecto a una solicitud realizada por Rosalía Yuzti (trabajadora de la institución).

<p>Llegada: 7:30 am</p> <p>Salida: 1:00pm</p>			<p>-También se envió una copia del expediente a dicha oficina.</p> <p>-Se realizó enlace con misión milagro para remitir caso de Johanness Linares.</p>
<p>Viernes</p> <p>04/03/2016</p> <p>Llegada: 7:30 am</p> <p>Salida: 1:00pm</p>	<p>-Analizar solicitudes nuevas de ayuda económica</p>	<p>Revisión de casos</p>	<p>-Llegó una solicitud realizada por Oscar Alexi Flore (Trabajador de la institución) correspondiente a una ayuda económica de BS.220.000, 00 para la realización de una cesárea a su esposa.</p> <p>-Se planifica ir el día 7 de marzo a la Maternidad Santa Ana para solicitar información del procedimiento que se debe realizar en el caso de querer apartar una cita para realizar dicha cesárea.</p>
SEMANA 4			
<p>Lunes</p> <p>07/03/2016</p> <p>Llegada: 7:30 am</p> <p>Salida: 1:00pm</p>	<p>-Solicitar presupuesto por medicamentos en fundación BADAN.</p> <p>-Solicitar información en La Maternidad Santa Ana, para la realización de una cesárea.</p>	<p>Dar respuesta a dos casos de solicitud de ayuda económica a empleados de la institución.</p>	<p>-Falto informe médico que especificara los miligramos de cada medicamento para solicitar presupuesto en BADAN. La licenciada María Ballesteros se comunicó con el sobrino del solicitante para que enviará dicho informe médico vía electrónica.</p> <p>-Una vez consignado el documento antes mencionado, nos dieron un presupuesto de Bs CINCO MIL QUINIENTOS VEINTICUATRO CON VEINTIOCHO (Bs 5.524,28)</p> <p>- En la maternidad Santa Ana nos informaron que ahí solo se asigna cupo para realización de cesárea, cuando la mujer tiene más de 4 meses de control prenatal en dicha maternidad, sin embargo, se hacen excepciones a mujeres que no han llevado control por ahí, pero llegan con dolores de parto y todos los informes de su médico tratante.</p>
<p>Martes</p> <p>08/03/2016</p>	<p>-Verificar el estatus de los casos revisados hasta la</p>	<p>Revisión de casos</p>	<p>-Las labores planificadas para el día de hoy, fueron aplazadas para el día de mañana debido a las actividades realizadas en la fundación en</p>

Llegada: 7:30 am Salida: 1:00pm	fecha de hoy		conmemoración al día internacional de la mujer.
Miércoles 09/03/2016 Llegada: 7:30 am Salida: 1:00pm	-Verificar el estatus de los casos revisados hasta la fecha de hoy -Visita al terreno en donde se realizará el proyecto de FUNDASIEMBRA	Revisión de casos	-Se realizó contacto Telefónico con Carlos Cadevilla y él mismo nos informó que ya no necesitaba la ayuda solicitada para su hijo. -Los casos de Zoraida Pérez, Carlos Cadevilla y Oscar Flore fueron remitidos a la oficina de RRHH por tratarse de trabajadores de la institución. -Reunión concerniente al proyecto de FUNDASIEMBRA, realizada en el terreno en donde se realizará la misma.
Viernes 11/03/2016 Llegada: 7:30 am Salida: 1:00pm	-Búsqueda de presupuesto de abono orgánico para plantas.	Apoyo al proyecto FUNDASIEMBRA	-Para el proyecto de FUNDASIEMBRA se necesitan 3 metros cúbicos de abono orgánico, para la distribución del mismo en las 10 parcelas en que se dividió el terreno.
SEMANA 5			
Martes 15/03/2016 Llegada: 7:30 am Salida: 1:00pm	-Siembra de Pimentón	Apoyo al proyecto FUNDASIEMBRA	Durante el día de hoy, se realizó el acondicionamiento de un espacio para la agricultura urbana, en cual se sembraron aproximadamente 200 plántulas de pimentón.
Miércoles 16/03/2016 Llegada: 7:30 am Salida: 1:00pm	-Estudio de solicitudes nuevas	Revisión de casos	-Se me asignó el caso del niño Thiago Valdez quien su tía Catherine Valdez trabajadora de la institución, está solicitando una ayuda económica de Bs.571.800, 00 para la realización de unos exámenes Con carácter de Urgencia. -El caso fue remitido a presidencia de

			la fundación
Viernes 18/03/2016 Llegada: 7:30 am Salida: 1:00pm	-Estudio de solicitudes nuevas - -Verificar el estatus de los casos revisados hasta la fecha de hoy	Revisión de casos	- Se me asignó el caso de Carlos Martínez quien es hermano de una trabajadora de la institución, se solicita una ayuda económica por Bs 795.950,00 para la realización de unos exámenes de alto costo - Se realizó una entrevista con Mariana Martínez, hermana de Carlos Martínez quien informó que ha acudido a varias instituciones públicas y en ninguna se le dio respuesta al tratamiento que necesita su hermano razón por la cual solicito presupuesto por una clínica, trataré de articular con otras instituciones públicas para tramitar dicho tratamiento
SEMANA 6			
Lunes 28/03/2016 Llegada: 7:30 am Salida: 1:00pm	-Verificar el estatus de los casos revisados hasta la fecha de hoy.	Revisión de casos	-Apoyo a la Licenciada María Ballesteros en la actualización de estatus de casos
Martes 29/03/2016 Llegada: 7:30 am Salida: 12:00pm	-Verificar el estatus de los casos revisados hasta la fecha de hoy.	Revisión de casos	-Apoyo a la licenciada María Ballesteros en la actualización de estatus de casos
Miércoles 30/03/2016 Llegada: 7:30 am Salida: 3:30pm	FUNDASIEMBRA	Apoyo al proyecto FUNDASIEMBRA	Se realizó riego de plantas de pimentón
Jueves	Operativo PDVAL	Apoyo en la jornada	Desde la Oficina de Atención al Ciudadano se realizó una jornada de

31/03/2016			venta de alimentos a precio justo para todos los trabajadores de la institución.
Llegada: 7:30 am			
Salida: 4:20pm			
SEMANA 7			
Lunes 04/04/2016	-Estudio de solicitudes nuevas - Verificar el estatus de los casos revisados hasta la fecha de hoy	Revisión de casos	-Se me asignó el caso de Leticia Torrenegra, quien es becaria de la fundación y solicita una ayuda para una operación de cadera y
Llegada: 7:30 am			
Salida: 1:30pm			
Martes 05/04/2016	-Verificar el estatus de los casos revisados hasta la fecha de hoy	Revisión de Casos	-Se realizó entrevista telefónica con Leticia Torrenegra quien manifestó que necesita la operación con urgencia ya que cada día se limita un poco más su movilidad
Llegada: 7:30 am			
Salida: 1:30pm			
Miércoles 06/04/2016	Jornada de cedulación	Apoyo en jornada de cedulación.	Desde la Oficina de Atención al Ciudadano se realizó una Jornada de cedulación para los trabajadores de la institución, así como para sus familiares y demás personas de la comunidad.
Llegada: 7:30 am			
Salida: 2:00pm			
Jueves 07/04/2016	-Visita al refugio Casa de transición	Visita a casa de transición INTI	-Se realizó una visita a la casa de transición ubicada en el INTI -Análisis del entorno y de la red social para la valoración de la situación en el grado y nivel que corresponda.
Llegada: 1:00pm			
Salida: 7:00pm			
Viernes 08/04/2016	-Realización del informe sobre la Visita al refugio Casa de transición	Elaboración de informe de visita	-En el informe se plasmaron la caracterización de la población, las condiciones socio-ambientales, recomendaciones y diagnóstico, las gestiones realizadas por las familias

Llegada: 8:00 am Salida: 1:00pm			del refugio y la memoria fotográfica.
SEMANA 8			
Lunes 11/04/2016 Llegada: 7:30 am Salida: 1:00pm	-Verificar el estatus de los casos revisados hasta la fecha de hoy	Revisión de casos	-Se realizó una segunda entrevista con Mariana Martínez quien informó que aún necesita la ayuda para el tratamiento preoperatorio de su hermano Carlos Martínez y que cualquier ayuda económica que le pueda proporcionar la fundación será de gran ayuda. - El caso de Carmen Jiménez fue remitido a recursos humanos
Martes 12/04/2016 Llegada: 8:30 am Salida: 1:30pm	-Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy	-Revisión y gestión de casos de casos	-Se aprobó ayuda por Bs cincuenta mil (50.000) para el caso del niño Thiago Valdés -Apoyo a la Licenciada María Ballesteros en la actualización de estatus de casos
Miércoles 13/04/2016 Llegada: 7:10 am Salida: 2:30pm	-Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy	-Revisión y gestión de casos de casos	-Se continuo con el registro de actividades -Apoyo la Lic. María Ballesteros en gestiones de casos
Viernes 15/04/2016 Llegada: 7:00 am Salida: 12:30pm	-Búsqueda de presupuesto de abono orgánico para plantas.	Apoyo al proyecto FUNDASIEMBRA	-Riego de plantas de pimentón y moringa
SEMANA 9			
Lunes 18/04/2016			

DECLARADO NO LABORABLE			
Martes 19/04/2016 FERIADO NACIONAL			
Miércoles 20/04/2016 Llegada: 8:50 am Salida: 2:30 pm	FUNDASIEMBRA	Apoyo al proyecto FUNDASIEMBRA	-Se realizó riego de plantas ubicadas en el piso 4 de la fundación
SEMANA 10			
Lunes 25/04/16 Llegada: 7:30 am Salida: 1:30 pm	-Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy	-Revisión y gestión de casos de casos	-Se continuo con el registro de actividades -Apoyo a la Lic. María Ballesteros en gestiones de casos -Se continuo con la gestión para otorgar la ayuda a Leticia Torrenegra por el 1% del becario
Martes 26/04/16 Llegada: 7:30 am Salida: 1:30 pm	-Sistematización de registro de actividades.	-Registrar las actividades realizadas.	-Se continuo con el registro de actividades -Apoyo a la Lic. María Ballesteros en gestiones de casos -Se continuo con la gestión para otorgar la ayuda a Leticia Torrenegra por el 1% del becario
SEMANA 11			
Lunes	-Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para	-Revisión y gestión de casos de casos	-Se continuo con el registro de actividades

<p>02/05/16</p> <p>Llegada: 7:30 am</p> <p>Salida: 1:30 pm</p>	<p>dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy</p>		<p>-Apoyo a la Lic. María Ballesteros en gestiones de casos</p> <p>-Se continuo con la gestión para otorgar la ayuda a Leticia Torrenegra por el 1% del becario</p>
<p>Martes</p> <p>03/05/2016</p> <p>Llegada: 7:10 am</p> <p>Salida: 2:00 pm</p>	<p>FUNDASIEMBRA</p>	<p>Apoyo al proyecto FUNDASIEMBRA</p>	<p>-Riego de plantas de pimentón y moringa</p>
SEMANA 12			
<p>Lunes</p> <p>9/05/16</p> <p>Llegada: 7:11 am</p> <p>Salida: 1:00 pm</p>	<p>-Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy</p>	<p>-Revisión y gestión de casos de casos</p>	<p>-Se continuo con el registro de actividades</p> <p>-Apoyo a la Lic. María Ballesteros en gestiones de casos</p> <p>-cheque para Thiago Valdez se encuentra en caja y se realizó llamada a sus padres para que retiraran el mismo.</p>
<p>Martes 10/05/16</p> <p>Llegada: 7:30 am</p> <p>Salida: 1:00 pm</p>	<p>FUNDASIEMBRA</p>	<p>Apoyo al proyecto FUNDASIEMBRA</p>	<p>-Riego de plantas de pimentón y moringa</p>
SEMANA 13			
<p>Lunes</p> <p>16/05/16</p> <p>Llegada: 7:08 am</p>	<p>-Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy</p>	<p>-Revisión y gestión de casos de casos</p>	<p>-Se continuo con el registro de actividades</p> <p>-Apoyo a la Lic. María Ballesteros en gestiones de casos</p> <p>-Búsqueda de factura en Clínica las ciencias por la hospitalización de Thiago</p>

Salida: 1:30 pm			Valdez
Martes 17/05/16 Llegada: 7:20 am Salida: 1:30 pm	FUNDASIEMBRA	Apoyo al proyecto FUNDASIEMBRA	-Riego de plantas de pimentón y moringa
SEMANA 14			
Lunes 23/05/16 Llegada: 7:20 am Salida: 1:30 pm	-Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy	-Revisión y gestión de casos de casos	-Se me asigno el caso de Amanda Álvarez quien solicita ayuda para conseguir cita para realizar urotac con contraste en un hospital. -Se continuo con el registro de actividades -Apoyo a la Lic. María Ballesteros en gestiones de casos
Martes 24/05/16 Llegada: 7:06 am Salida: 2:20 pm	FUNDASIEMBRA	Apoyo al proyecto FUNDASIEMBRA	-Riego de plantas de pimentón y moringa
SEMANA 15			
Lunes 30/05/16 Llegada: 7:10 am	-Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy	-Revisión y gestión de casos de casos	-Se continuo con el registro de actividades -Apoyo a la Lic. María Ballesteros en gestiones de casos -Se me asigno el Caso de Hugleidys Sánchez quien solicita una beca de estudio, se le realizó un estudio socio económico a la misma y el caso fue

Salida: 1:30 pm			remitido a la dirección de organización al becario.
Martes 31/05/16 Llegada: 7:11 am Salida: 3:30 pm	-FUNDASIEMBRA -Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy	-Apoyo al proyecto FUNDASIEMBRA -Revisión y gestión de casos de casos	-Se continuó acondicionando el espacio del piso 4 de la institución en donde se encuentran las mesas con las plantas de moringa, de tomate y de pimentón. -Realización de letreros para identificar cada tipo de planta. -Se me asigno el caso de Manuel Isabel quien necesita un marcapaso.
SEMANA 16			
Lunes 06/06/16 Llegada: 7:10 am Salida: 1:00 pm	-Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy	-Revisión y gestión de casos de casos	-Entrega de canastilla a la señora Teresa Muñoz, se le llevo la canastilla hasta su sitio de residencia. -Visita al hospital Luis Razetti y se anotó a Amanda Álvarez en una lista de espera para realizar Urotac con contraste -Se me asigno el caso de Carmen Díaz quien solicita ayuda para conseguir cita para la realización de una mastectomía en el hospital Luis Razetti.
Martes 07/06/16 Llegada: 7:08 am Salida 3:40 pm	-Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy	-Revisión y gestión de casos de casos	-Se continuo con el registro de actividades -Apoyo a la Lic. María Ballesteros en gestiones de casos -Se le solicito a la sobrina de Amanda Álvarez un presupuesto emitido por una clínica para realizar el urotac con contraste - Se me asigno el Caso de Nelson Brelio quien se encuentra en terapia intensiva por politraumatismo y sus padres solicitan ayuda económica para cubrir gastos de hospitalización

			-Se me asigno el caso de Francisco Hernández quien es trabajador de la institución, el mismo quedo en situación de calle y solicita una vivienda.
SEMANA 17			
<p>Lunes 13/06/16</p> <p>Llegada: 7:05 am</p> <p>Salida: 3:00 pm</p>	-Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy	-Revisión y gestión de casos de casos	<p>-Se realizó punto de cuenta para Nelson Brelio por 30 mil bolívares.</p> <p>-Se realizó entrevista con el ciudadano Francisco Hernández para obtener algunos datos del motivo de su falta de vivienda.</p> <p>-Se continuo con el registro de actividades</p> <p>-Se realizó visita al hospital Luis Razetti buscando realizar las gestiones para obtener una cita para la mastectomía que se debe realizar Carmen Díaz, pero dicho hospital se encuentra de paro y las citas solo se pueden realizar cuando levanten el mismo.</p>
<p>Martes 14/06/16</p> <p>Llegada: 7:15 am</p> <p>Salida 3:00 pm</p>	-Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy	-Revisión y gestión de casos de casos	<p>-Se recibió presupuesto para realizar el urotac con contraste que necesita Amanda Álvarez, pero por falta de fondos se recomienda seguir buscando contraste en hospitales.</p> <p>-Se realizó visita a un refugio ubicado en Fuerte Tiuna en donde podrían aceptar al señor Francisco de maneta temporal.</p> <p>-Se continuo con el registro de actividades</p> <p>-Se realizó visita al ministerio de Salud para remitir caso de Manuel Isabel.</p>
<p>Miércoles 15/06/2016</p>	-Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta	-Revisión y gestión de casos de casos	<p>-Se realizó seguimiento a punto de cuenta de Nelson Brelio y Carlos Martínez</p> <p>-Se realizó entrevista al señor Francisco Hernández quien manifestó no</p>

Llegada: 10:00 am Salida: 1:30 pm	la fecha de hoy		agradarle el refugio y que él solicita una vivienda propia, no un lugar temporal. Se remitió a otro refugio ubicado en coche. -Se continuo con el registro de actividades -Apoyo a la Lic. María Ballesteros en gestiones de casos
Jueves 16/06/16 Llegada: 8:00 am Salida: 1:00 pm	-Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy	-Revisión y gestión de casos de casos	-Se me asigno el caso de Keiry Cañizales quien solicita una beca de estudio. -Se continuo con el registro de actividades -Cheque para Leticia Torrenegra se encuentra en caja.
Viernes 17/06/2016 Llegada: 7:05 am Salida: 1:00 pm	-Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy	-Revisión y gestión de casos de casos	-Se realizó una llamada a la ciudadana Carmen Díaz quien informo que el hospital Razzetti en donde se le realizara la mastectomía sigue de paro. -Cheque Para Carlos Martínez ya se encuentra en caja. -Caso de Keiry Cañizales fue remitido a la dirección de becas y convenios
SEMANA 18			
Lunes 20/06/16 Llegada: 7:01 am Salida: 1:10 pm	-Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy	-Revisión y gestión de casos de casos	- Se realizó seguimiento a punto de cuenta para aprobar ayuda a Nelson Brelio. -Se continuo con el registro de actividades

CUADRO 4. Registro de actividades de Isis Chirinos.

Fecha	Actividad	Objetivo	Observaciones y/o Acuerdos
SEMANA 1			
Jueves 18/02/2016 Llegada: 1:00pm Salida 3:30pm	Inducción sobre la oficina de Atención al Ciudadano.	Inserción en la dinámica laboral de la O.A.C.	En la inducción se conocieron las diferentes áreas que se abordan en la Oficina de Atención al Ciudadano, acordando que cada una de las integrantes de pasantías estaría en una de ellas, y que posteriormente se rotarían entre las mismas. Ana Mora quedó asignada en el área de ayudas socioeconómicas (casos), María José Tamayo en el área de atención a personas con discapacidad e Isis Chirinos en el área comunitaria, en ésta última se está realizando una propuesta de proyecto de agricultura urbana.
Viernes 19/02/2016 Llegada: 7:30am Salida 3:30pm	Correcciones a la propuesta de proyecto "FUNDASIEMBRA"	Este proyecto tiene como objetivo: Cambiar el modelo económico productivo implementando nuevas relaciones de producción agroecológicas.	El día de hoy se le realizaron una serie de correcciones a la propuesta de proyecto de agricultura urbana que venía realizando la O.A.C., dichas correcciones fueron hechas por el coordinador de la oficina en conjunto con el presidente de la institución, y materializadas por mi persona.
SEMANA 2			
Lunes 22/02/2016 Día libre establecido en el reglamento de pasantías.			
Martes 23/02/2016 Llegada: 7:30am Salida 3:30pm	-Elaboración de estrategia "punto y círculo". -Modificación de Instrumento de recolección de datos	-Implementar una estrecha vinculación armónica con la comunidad y todo el entorno, para dar impulso al desarrollo económico mediante la conformación de empresas socio-	-Se realizaron las bases de la estrategia a utilizar para el desarrollo del proyecto de "Fundasiembra".

		<p>productivas.</p> <p>- Elaboración de un instrumento de recolección de datos que se adapte a la realidad a ser estudiada.</p>	<p>-Se le hicieron las correcciones pertinentes desde el punto de vista del trabajo social a un instrumento de recolección de datos elaborado desde la oficina de atención al ciudadano.</p>
<p>Miércoles 24/02/2016</p> <p>Llegada: 7:30am</p> <p>Salida 3:30pm</p>	<p>Modificación Instrumento de recolección de datos</p>	<p>Elaboración de un instrumento de recolección de datos que se adapte a la realidad a ser estudiada.</p>	<p>-Se le hicieron las correcciones pertinentes desde el punto de vista del trabajo social a un instrumento de recolección de datos elaborado desde la oficina de atención al ciudadano, que tiene como objetivo caracterizar a la población que reside en el urbanismo comunitario "Corazón del Pueblo" ubicado en la Urbina municipio sucre. --</p> <p>-Se incluyeron ítems como condiciones de la vivienda y presencia de embarazo temprano en la familia.</p> <p>-Asesoría con el profesor tutor de las pasantías en horas de la tarde (5:30pm)</p>
<p>Jueves 25/02/2016</p> <p>Llegada: 1:00pm</p> <p>Salida 3:30pm</p>	<p>Elaboración estrategia "punto y círculo"</p>	<p>Implementar una estrecha vinculación armónica con la comunidad y todo el entorno, para dar impulso al desarrollo económico mediante la conformación de empresas socio-productivas</p>	<p>Se culminó la elaboración de la estrategia de "punto y círculo" y se envió al coordinador de la oficina para que el mismo realice las correcciones pertinentes.</p>
<p>Viernes 26/02/2016</p> <p>Llegada: 7:30am</p> <p>Salida 1:00pm</p>	<p>Realización del plan de trabajo semanal para las pasantías profesionales.</p>	<p>Continuación del plan de trabajo para las pasantías profesionales</p>	<p>A partir del día de hoy, por órdenes del presidente Nicolás Maduro, se comenzó un horario especial para contribuir con el ahorro energético; por lo que se trabajará hasta la 1:00pm</p>

SEMANA 3			
Lunes 29/02/2016 Día libre establecido en el reglamento de pasantías.			
<p>Martes 01/03/2016</p> <p>Llegada: 7:30am</p> <p>Salida 1:00pm</p>	<p style="text-align: center;">“Proyecto Fundasiembra”</p> <p>-Articulación con la comuna “Vamos con Todo”</p> <p>-Reconocimiento y exploración del espacio.</p>	<p>Caracterización del espacio para su posterior recuperación</p>	<p>Se realizó un formato de registro semanal de actividades para el proyecto de Fundasiembra.</p> <p>En horas de la mañana se contactó a las personas de la comuna “Vamos con todo” y se concretó una reunión para el día de mañana (miércoles 02/03/2016) que dará inicio al proceso de formación.</p> <p>Se “estudiaron” dos lados de terreno (A Y B) ambos pueden ser utilizados para los fines del proyecto, sin embargo, el lado B necesita más trabajo (a nivel de limpieza) que el lado A, por lo que se sugiere comenzar a trabajar con este último. (un aproximado de 50 mts2)</p> <p>Se encontraron indicios de personas en situación de calle, se hizo contacto con la “Casa de Gobierno”, de manera de dar respuesta a esa situación</p> <p>Existe una cantidad considerable de desperdicios, en los que predominan; bolsas plásticas, latas de pintura, cajas, troncos, y otros.</p> <p>Se está a la espera de respuesta por parte de instituciones con respecto a la donación de plántulas.</p>
<p>Miércoles 02/03/2016</p> <p>Llegada: 7:00am</p> <p>Salida 1:00pm</p>	<p style="text-align: center;">“Proyecto Fundasiembra”</p> <p>Inicio de la primera fase operativa.</p> <p>(Formación)</p> <p>Continuación con el plan de trabajo de las pasantías profesionales.</p>	<p>Limpieza del área.</p> <p>-Definir el proyecto con el cual se abordará las pasantías profesionales.</p>	<p>Transporte de tierra negra y abono orgánico.</p> <p>Traslado de tablas de madera para encofrado de canteros.</p> <p>Se espera que las instituciones den respuesta con respecto a la donación de plántulas.</p> <p>Se avanzó con respecto a las actividades concretas que se podrían desarrollar desde las pasantías profesionales en la Oficina de Atención al Ciudadano.</p>

<p>Jueves 03/03/2016</p> <p>Llegada: 8:45am</p> <p>Salida 1:00pm</p>	<p>-Continuación con el plan de trabajo de las pasantías profesionales.</p>	<p>-Definir el proyecto con el cual se abordará las pasantías profesionales.</p>	<p>-Se realizó una comparación entre las actividades que se había ido realizando y las actividades que se plantean desde el proyecto.</p>
<p>Viernes 04/03/2016</p> <p>Llegada: 7:00am</p> <p>Salida 1:00pm</p>	<p>“Proyecto Fundasiembra”</p> <p>-Control y seguimiento de las fases operativas.</p> <p>-Sistematización del registro de actividades fundasiembra</p>	<p>-Observar y evaluar las condiciones dadas para el inicio de la fase de siembra.</p> <p>Registrar las actividades semanales realizadas referentes al proyecto “fundasiembra”</p>	
<p>SEMANA 4</p>			
<p>Lunes 07/03/2016</p> <p>Llegada: 8:00am</p> <p>Salida 1:00pm</p>	<p>“Proyecto Fundasiembra”</p> <p>Riego y cuidado.</p>	<p>Adecuación del espacio</p>	<p>El día sábado se sembraron aproximadamente 40 plantas de moringa. Por lo que el día lunes se produjo al riego y cuidado de las mismas.</p> <p>Se hizo contacto con 6 direcciones (Auditoría Interna, Consultoría Jurídica, Dirección Administrativa, Dirección de Finanzas, Planificación y Presupuesto y, Recursos Humanos) distintas de la institución y en cada una de ellas hubo personas que se ofrecieron como voluntarios para colaborar con la labor que se ha venido realizando.</p>

<p>Martes 08/03/2016</p> <p>Llegada: 7:10am</p> <p>Salida 1:00pm</p>	<p>“Proyecto Fundasiembra”</p> <p>Riego y cuidado.</p> <p>Limpieza del área</p>	<p>Adecuación del espacio</p>	<p>Limpieza del área (ampliación del espacio). La actividad pautada para el día de hoy no tuvo lugar debido a las actividades realizadas dentro de la institución en conmemoración al Día Internacional de la Mujer. Sin embargo, la Unidad Vial del Ministerio de transporte realizó labores de limpieza en el lugar establecido.</p>
<p>Miércoles 09/03/2016</p> <p>Llegada: 7:10am</p> <p>Salida 1:00pm</p>	<p>“Proyecto Fundasiembra”</p> <p>Riego y cuidado.</p> <p>Limpieza del área</p>	<p>Adecuación del espacio</p>	<p>-Se contrató a una cuadrilla de limpieza, que estará realizando las labores de limpieza por el resto de la semana.</p> <p>-Se tuvo una reunión, en el espacio seleccionado para la siembra, que contó con la presencia del Director de Mantenimiento Preventivo Jandfrank Reyes del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, y de los servidores y servidoras de la Oficina de Atención al Ciudadano, con la finalidad de aclarar puntos específicos con respecto a las actividades planteadas.</p> <p>-Por otra parte, desde la O.A.C. se contactó a cada una de las direcciones de la Institución y se asignaron tres (3) responsables por cada una de ellas, a su vez, se avanzó significativamente con el tema de las estacas de identificación.</p>
<p>Jueves 10/03/2016 Día libre establecido en el reglamento de pasantías.</p>			

<p>Viernes 11/03/2016</p> <p>Llegada: 7:10am</p> <p>Salida 4:10pm</p>	<p>“Proyecto Fundasiembra”</p> <p>-Riego y cuidado.</p> <p>-Limpieza del área.</p> <p>-Sistematización del registro de actividades fundasiembra</p>	<p>-Adecuación del espacio</p> <p>-Registrar las actividades semanales realizadas referentes al proyecto “fundasiembra”</p>	<p>Se pintó de blanco un espacio, de aproximadamente 19 mts. De largo, donde se realizará un mural con alusión al proyecto.</p> <p>Se comenzó con la parcelación del espacio, se logró parcelar la ZONA A al mismo tiempo, se hicieron 12 estacas para la señalización de las parcelas. Al mismo tiempo se realizó la presentación formal del proyecto Fundasiembra en la sala Genio de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, asistieron, aproximadamente, 100 servidores y servidoras de la institución</p> <p>Se comenzaron a armar las cajas de lombricultura (1)</p>
SEMANA 5			
Lunes 14/03/2016 Día libre establecido en el reglamento de pasantías.			
<p>Martes 15/03/2016</p> <p>Llegada: 7:00am</p> <p>Salida 1:20pm</p>	<p>“Proyecto Fundasiembra”</p> <p>-Riego y cuidado.</p> <p>-Siembra de rubros de ciclo corto.</p>	<p>Segunda fase operativa del proyecto</p>	<p>-Se sembraron 200 plantas de pimentón en la zona A-2 del terreno delimitado, a su vez se trasplantaron unas 40 plántulas del mismo rubro en dos canteros en el piso 4 de la institución.</p> <p>-Al mismo tiempo, en la Oficina de Atención al Ciudadano, se trasplantaron, de sus bandejas a vasitos, alrededor de 400 plántulas de tomate que fueron entregadas a la hora de salida, (como regalo) a cada uno de los servidores y servidoras de la institución para su uso personal.</p>

Miércoles 16/03/2016 Llegada: 7:10am Salida 2:20pm	Sistematización de registro de actividades	Mantener un registro actualizado de las actividades realizadas y las cuestiones pendientes	Se realizó un formato de registro diario para las actividades realizadas desde el proyecto de fundasiembra, así como también la actualización del registro de actividades general de las pasantías.
Jueves 17/03/2016 Llegada: 8:10am Salida 1:00pm	“Proyecto Fundasiembra” Riego y cuidado. Siembra de rubros de ciclo corto	Segunda fase operativa del proyecto	Se terminaron de sembrar el resto de la bandeja de 200 plántulas para así dar por culminada la siembra de este rubro. Asistieron solo cuatro personas, incluyendo a los servidores de la O.A.C.
Viernes 18/03/2016 Llegada: 7:00am Salida 1:00pm	“Proyecto Fundasiembra” Riego y cuidado. Siembra de rubros de ciclo corto	Segunda fase operativa del proyecto	Se plantaron 1200 semillas de moringa en las bandejas de germinación posicionadas en el piso 4 de la institución
SEMANA SANTA			
Semana 6			
Lunes 28/03/2016 Llegada 8:00am Salida 3:00pm	“Proyecto Fundasiembra” Riego y cuidado.	Adecuación del espacio	No se pudo realizar la actividad. La convocatoria es baja, ausencia de trabajadores y directores.
Miércoles 30/03/2016 Llegada 7:05 am	“Proyecto Fundasiembra” Riego y cuidado.	Segunda fase operativa del proyecto	Se le dio continuidad a la apertura de la zanja y se dio inicio a la instalación de la tubería de riego.

Salida 4:00pm			
Jueves 31/03/2016 Llegada 8:00am Salida 4:20pm	Operativo de PDVAL	Apoyo en la jornada	Desde la Oficina de Atención al Ciudadano se realizó una Jornada de PDVAL para los trabajadores de la institución.
Semana 7			
Lunes 04/04/2016 Llegada 7:00am Salida 1:30pm	Sistematización de registro de actividades	Mantener un registro actualizado de las actividades realizadas y las cuestiones pendientes	Actualización del registro semanal de las actividades realizadas y asuntos pendientes.
Martes 05/04/2016 Llegada 7:10am Salida 1:30pm	Estudio de casos	Analizar solicitudes nuevas de ayuda económica	Se me asignaron dos casos: 1. El señor Nelson Amaro quien requiere una intervención quirúrgica de cardiopatía isquémica sintomática/enfermedad arterial coronaria de tres vasos, de grado severo, la cual tiene un costo de 1.100.000 bs. El señor Amaro solicita ayuda económica. Cabe destacar que el caso fue remitido a la fundación, pero la carta que posee la carpeta está dirigida a empresas polar. 2. El señor Teófilo Santaella quien solicita que se le costee la operación de su hija María Eugenia Santaella, quien padece de obesidad mórbida; el señor Santaella alega poseer el kit que se necesita para realizar dicha intervención pero que no posee los recursos para costear la operación y los cuidados post operatorios.

Miércoles 06/04/2016 Llegada 8:00am Salida 1:30pm	Jornada de cedulación	Apoyo en la jornada	Desde la Oficina de Atención al Ciudadano se realizó una Jornada de cedulación para los trabajadores de la institución, así como para sus familiares y demás personas de la comunidad.
Jueves 07/04/2016 Llegada: 1:00pm Salida 4:30pm	Visita al refugio "Casa de Transición" del INTI	Análisis del entorno socio familiar de los residentes del refugio	Se realizó una visita a la casa de transición ubicada en el INTI Análisis del entorno y de la red social para la valoración de la situación en el grado y nivel que corresponda.
Viernes 08/04/2016 Llegada: 8:00am Salida 1:00pm	Elaboración de informe	Sistematización de datos	Sistematización de los datos recogidos el día jueves en la visita al refugio "Casa de Transición" del Instituto Nacional de Tierras.
Semana 8			
Lunes 11/04/2016 Llegada 7:10am Salida 1:30pm	Actualización de los casos asignados.	Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy	Se logró comunicar vía telefónica a la señora Liliana Amaro hija del señor Nelson Amaro, para solicitarle una carta dirigida a la fundación o en su defecto al presidente Nicolás Maduro, de manera que se pueda comenzar con el trámite del caso.
Martes 12/04/2016 Llegada 7:10am Salida 1:30pm	Actualización de los casos asignados.	Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy	Se contactó vía telefónica al señor Teófilo Santaella se constataron los datos y la solicitud, el señor Santaella alega no tener posibilidad para transportarse a caracas.

Miércoles 13/04/2016 Llegada 8:00am Salida 1:30pm	Actualización de los casos asignados	Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy.	Reunión con el Dr. Alexis Parra, director del Hospital Domingo Luciani, para la discusión de los casos del señor Teófilo Santaella y Nelson Amaro.
Viernes 15/04/2016 Llegada: 8:00am Salida 1:00pm	“Proyecto Fundasiembra” Riego y cuidado.	Mantenimiento de las plantas	-Riego y cuidado de las plantas de pimentón y moringa. -Asistieron dos direcciones de las diez que estaban convocadas para asistir este día.
SEMANA 9			
Lunes 18/04/2016 DECLARADO NO LABORABLE			
Martes 19/04/2016 FERIADO NACIONAL			
Miércoles 20/04/2016 Llegada 9:20am Salida 1:30pm	Sistematización de registro de actividades	Mantener un registro actualizado de las actividades realizadas y las cuestiones pendientes	“Proyecto Fundasiembra” -Se regaron las plantas de pimentón y tomate que están en piso 4, a su vez se le dio continuidad a la trasplantación de plantas de moringa.
SEMANA 10			
Lunes 25/04/2016 Llegada 7:05am Salida 4:30pm	Sistematización de registro de actividades	Mantener un registro actualizado de las actividades realizadas y las cuestiones pendientes	Actualización del registro semanal de las actividades realizadas y asuntos pendientes.

Martes 26/04/2016 Llegada 8:00am Salida 1:30pm	Informe Mensual “Fundasiembra”	Elaboración del primer informe mensual referente al proyecto “Fundasiembra”	Se elaboró un primer formato de informe para un registro sistematizado referente al proyecto, dentro del cual se exponen los avances, novedades, observaciones, recomendaciones y cosas pendientes.
SEMANA 11			
Lunes 02/05/2016 Llegada 7:10am Salida 1:30pm	“Proyecto Fundasiembra” Riego y cuidado.	Adecuación del espacio	Riego y cuidado de las plantas de piso 4 con agua de lluvia recolectada desde el vivero forestal “Juan Carlos Ferrer” ubicado en el piso de la institución. -Se recolectaron seis (6) sacos de tierra negra para los cajones de piso 4. -No se presentaron las siguientes direcciones: Despacho, Consultoría, RRHH. Asimismo, contamos con el apoyo de tres (3) voluntario por parte de la dirección de Becas
Martes 03/05/2016 Llegada 7:40am Salida 1:00pm	“Proyecto Fundasiembra” Riego y cuidado.	Segunda fase operativa del proyecto	-Riego de las plantas de pimentón y tomate ubicadas en el piso 4 de la institución. -Trasplante de plántulas de moringa, posteriormente se trasladaron al área del vivero en el piso 1 para darle continuidad a su proceso de fortalecimiento. --No se presentaron las siguientes direcciones: Finanzas.
SEMANA 12			

<p>Lunes 09/05/2016</p> <p>Llegada 7:05am</p> <p>Salida 1:30pm</p>	<p>Estudio de casos</p>	<p>Analizar solicitudes nuevas de ayuda</p>	<p>Se me asignó un nuevo caso:</p> <p>-La señora Amada Margarita Álvarez, a quien le diagnosticaron un tumor renal, requiere un conjunto de exámenes: Urotac con contraste EV y urotacprotocolo de litiasis con cortes axiales y coronales, densimetría ósea, urea, creatinina, hemoglobina glicosilada y glicemia además del tratamiento: Meloxicam capsulas 7,5mg y Zaldiar tabletas que se necesita para su tratar su condición; la señora Amada no cuenta con los recursos necesarios para cubrir los gastos de lo antes mencionado. Cabe destacar que esta señora no pide ayuda económica, por el contrario, lo que busca es que, a través de este medio, su caso se pueda catapultar a alguna instancia pública que pueda ofrecerle estos servicios.</p>
<p>Martes 10/05/2016</p> <p>Llegada 7:00am</p> <p>Salida 1:00pm</p>	<p>Sistematización de registro de actividades</p>	<p>Mantener un registro actualizado de las actividades realizadas y las cuestiones pendientes</p>	<p>Correcciones y envío del registro de actividades, de las pasantes, a la dirección de recursos humanos.</p>
<p>SEMANA 13</p>			
<p>Lunes 16/05/2016</p> <p>Llegada 7:05am</p> <p>Salida 1:30pm</p>	<p>Estudio de casos</p>	<p>Analizar solicitudes nuevas de ayuda</p>	<p>Se contactó vía telefónica a la Dra. Yadelis Montoya para la consulta del caso de la Sra. Amada Álvarez, como resultado, la Dra. Montoya recomendó remitir el caso al Hospital Vargas.</p>
<p>Viernes 20/05/2016</p>	<p>“Proyecto Fundasiembra Riego y cuidado.</p>	<p>Segunda fase operativa del proyecto</p>	<p>Riego y cuidado de las plantas de piso 4 con agua de lluvia recolectada desde el vivero forestal “Juan Carlos Ferrer”</p>

Llegada 7:30am Salida 12:00pm			ubicado en el piso 1 de la institución. Jornada de limpieza y recuperación de espacio en el piso cuatro de la institución por parte de los trabajadores y trabajadoras de la Oficina de Atención al Ciudadano.
SEMANA 14			
Lunes 23/05/2016 Llegada 7:05am Salida 3:30pm	Estudio de casos	Analizar solicitudes nuevas de ayuda	La señora Marycruz Gutiérrez de 38 años de edad a quien le diagnosticaron cálculo en la vesícula y en el conducto colédoco, necesita una colecistectomía laparoscópica y un colangiopancreatografía retrógrada endoscópica (CPRE) pero la mismo no cuenta con los recursos necesarios para realizarse la intervención, por lo que solicita es apoyo y/o acompañamiento. A las 10:00am se tuvo una breve reunión con Yukalina Barreto trabajadora de la Oficina de Atención al Cliente del Hospital Dr. Domingo Luciani.
Martes 24/05/2016 Llegada 7:00am Salida 3:00pm	Acompañamiento	Verificar el estatus y realizar gestiones administrativas para dar respuesta a los casos revisados hasta la fecha de hoy	Se realizó un acompañamiento de tipo institucional a la Sra. MarycruzGutiérrez en su proceso de ingreso al hospital Domingo Luciani, al final del día la Sra. Gutiérrez fue hospitalizada y se encuentra en la espera de una intervención quirúrgica para tratar su malestar.
SEMANA 15			
Lunes 30/05/2016 Llegada 7:00am Salida 1:30pm	Actualización de la base de datos	Mantener un registro actualizado de los casos atendidos desde la oficina de atención al ciudadano	Revisión carpeta por carpeta para la realización de un archivero general para la oficina de atención al ciudadano
Martes 31/05/2016 Llegada	Actualización de la base de datos	Mantener un registro actualizado de los casos atendidos desde la oficina de atención al	Revisión carpeta por carpeta para la posterior organización de las mismas dentro del archivero

7:05am Salida 3:00pm		ciudadano	
SEMANA 16			
Lunes 06/06/2016 Llegada 7:30am Salida 1:30pm	Actualización de la base de datos	Mantener un registro actualizado de los casos atendidos desde la oficina de atención al ciudadano	Revisión de las carpetas de los casos recibidos desde diciembre 2015 hasta junio 2016. En total faltan 21 carpetas, de las cuales hay 9 notas de entrega, lo que dejaría 12 carpetas restantes
Martes 07/06/2016 Llegada 7:00am Salida 3:30pm	Actualización de la base de datos	Mantener un registro actualizado de los casos atendidos desde la oficina de atención al ciudadano	Revisión y organización de puntos de cuenta aprobados para los casos atendidos por la oficina de atención al ciudadano.
SEMANA 17			
Lunes 13/06/2016 Llegada 7:30am Salida 1:30pm	Elaboración de informe	Sistematización de datos	Elaboración de informe general de los casos atendidos
Martes 14/06/2016 Llegada 7:00am Salida 3:30pm	Elaboración de informe	Sistematización de datos	Elaboración de informe general de los casos atendidos

Miércoles 15/06/2016 Llegada 7:30am Salida 1:30pm	Apoyo en actividad institucional		
Jueves 16/06/2016 Llegada 7:00am Salida 3:30pm	Elaboración de informe	Sistematización de datos	Elaboración de informe general de los casos atendidos desde la oficina de atención al ciudadano.
Viernes 17/06/2016 Llegada 7:00am Salida 3:30pm	Sistematización de registro de actividades	Mantener un registro actualizado de las actividades realizadas y las cuestiones pendientes	Actualización del registro semanal de las actividades realizadas y asuntos pendientes.
SEMANA 18			
Martes 21/06/2016 Llegada 7:00am Salida 3:30pm	Elaboración y entrega de informe vía online	. Sistematización de datos	Elaboración de resumen de los casos atendidos por mes desde diciembre 2015 hasta la fecha.

CUADRO 5. Registro de actividades de María Tamayo

Fecha	Actividad	Objetivo	Observaciones y/o Acuerdos
SEMANA 1			

<p>Jueves 18/02/2016</p> <p>Llegada 10am salida 3:30pm</p>	<p>-Inducción sobre la oficina de Atención al Ciudadano.</p> <p>-Realización de invitación para el taller de lenguaje de señas.</p> <p>-Diagramación de la presentación en Power Point del taller de lenguaje de señas.</p>	<p>-Detallar la dinámica de la Oficina de Atención al Ciudadano.</p> <p>-Difundir la invitación al taller de lenguaje de señas.</p> <p>-Diseñar la presentación en Power Point del taller de lenguaje de señas.</p>	<p>-En la inducción se conocieron las diferentes áreas que se abordan en la Oficina de Atención al Ciudadano, acordando que cada una de las integrantes de pasantías estaría en una de ellas, y que posteriormente se rotarían en ellas. Ana Mora quedó asignada en el área de ayudas socio-económicas, Isis Chirinos en el área comunitaria, y María José Tamayo en el área de atención a personas con discapacidad.</p>
SEMANA 2			
<p>Lunes 22/02/2016</p> <p>Llegada 12:45 pm. Salida 1:30pm</p>	<p>-Inicio del taller de lenguaje de señas</p>	<p>-Desarrollar el Taller de lenguaje de señas.</p>	<p>-Se canceló el taller de lenguaje de Señas debido a que todo el edificio de la institución no posee suministro de agua.</p>
<p>Martes 23/02/2016</p> <p>Llegada 10am Salida 3:30pm</p>	<p>-Diseño de la encuesta informativa a realizar al final del taller</p> <p>-Inicio del taller de lenguaje de señas.</p>	<p>- Diseñar la encuesta informativa para para aplicar al finalizar el taller de lenguaje de señas.</p> <p>-Desarrollar el Taller de lenguaje de señas.</p>	<p>-Se definió realizar tres preguntas de interés, las cuales son: 1) ¿Qué le pareció a usted el taller; 2) ¿qué le motivó a realizarlo?; 3) ¿Continuaría usted con un segundo módulo del taller de lenguaje de señas?</p> <p>-Se inició efectivamente el taller de lenguaje de señas y se impartió el contenido de dos sesiones de clases, quedando saldada la clase del día lunes, la introducción al taller y la pertinencia de este estuvo a cargo de la trabajadora de la institución Elva Charrys y el contenido del taller estuvo a Cargo de la profesora María Isabel Calderón.</p>

<p>Miércoles 24/02/2016 Llegada 11:30am Salida 3:30pm</p>	<p>-Realización de la tercera sesión del taller de lenguaje de señas. -Asesoría con el tutor académico de las pasantías.</p>	<p>-Desarrollar el Taller de lenguaje de señas. -Definir parámetros para el diseño del plan de trabajo de las pasantías profesionales.</p>	<p>- Se continuó efectivamente el taller de lenguaje de señas en este día a cargo de la profesora María Isabel Calderón. -En dicha asesoría se definieron algunos parámetros generales a seguir en la realización del diseño del plan de trabajo.</p>
<p>Jueves 25/02/2016 Llegada 10am Salida 3:30pm</p>	<p>- Diagramación de la presentación en Power Point del taller de Braille. -Realización del plan de trabajo para las pasantías profesionales</p>	<p>-Diseñar la presentación en Power Point del taller de Braille. -Definir el proyecto con el cual se abordará las pasantías profesionales.</p>	<p>-Con respecto al proyecto de abordaje de las pasantías se concretó redactar la introducción de estas especificando el porqué de las pasantías según el reglamento de la escuela de Trabajo Social, así como también los roles que desarrolla el Trabajador Social en las instituciones, se señalaron las áreas en las que se trabajara en la Oficina de Atención al ciudadano.</p>
SEMANA 3			
<p>Lunes 29/02/2016 Llegada 11:30am salida 1pm</p>	<p>-Reunión para discutir el horario de asistencia a la institución en vista del nuevo horario de 7:30am a 1pm.</p>	<p>-Establecer el horario de pasantías las pasantías profesionales en la Oficina de Atención al Ciudadano.</p>	<p>Dicha reunión se produjo con el director de la Oficina de Atención al Ciudadano debido al recorte del horario que se produjo por el plan de ahorro de energía.</p>
<p>Martes 01/03/2016 Llegada 10am salida 1pm.</p>	<p>-Reunión con el personal de toda la oficina para dar detalles sobre el proyecto fundasiembra.</p>	<p>-Definir las responsabilidades a asumir por parte de cada uno de los trabajadores de la Oficina de Atención al Ciudadano.</p>	<p>-En dicha reunión se expresó que el proyecto Fundasiembra había adquirido carácter general institucional, que se convocaba a jornadas de siembra el fin de semana próximo, así como también el establecimiento de guardias para hacerse cargo del espacio de la siembra.</p>
<p>Miércoles 02/03/2016 Llegada 11:30am salida 1pm</p>	<p>-Continuación con el plan de trabajo de las pasantías profesionales.</p>	<p>-Definir el proyecto con el cual se abordará las pasantías profesionales.</p>	<p>-Se avanzó con respecto a las actividades concretas que se podrían desarrollar desde las pasantías profesionales en la Oficina de Atención al Ciudadano.</p>

<p>Jueves</p> <p>03/03/2016</p> <p>Llegada 10am salida 1pm</p>	<p>-Continuación con el plan de trabajo de las pasantías profesionales.</p>	<p>-Definir el proyecto con el cual se abordará las pasantías profesionales.</p>	<p>-Se realizó una comparación entre las actividades que se había ido realizando y las actividades que se plantean desde el proyecto.</p>
<p>SEMANA 4</p>			
<p>Lunes</p> <p>07/03/2016</p> <p>Llegada 11:30am salida a 2:00pm</p>	<p>-Investigación sobre lombricultura.</p> <p>-Reunión para establecer las responsabilidades de la semana.</p> <p>-taller de sensibilización a las personas con discapacidad por CONAPDIS</p>	<p>-Indagar sobre el método de la lombricultura para sugerir los nutrientes del plan fundasiembra.</p> <p>-Definir las actividades de la semana.</p> <p>-Sensibilizar a los trabajadores de Fundayacucho en cuanto al trato a las personas con discapacidad.</p>	<p>-En cuanto a la investigación del método de lombricultura se manifestó al Director de la Oficina de Atención al Ciudadano sobre los materiales que debíamos solicitar para ejecutar esto.</p> <p>-En cuanto al taller de sensibilización a los trabajadores de la institución este fue dictado por CONAPDIS, se dieron dos horas del taller, quedando pendiente la realización del segundo módulo.</p>
<p>Martes</p> <p>08/03/2016</p> <p>Llegada 9:20am salida 1:00pm</p>	<p>-Continuación del diseño del plan de trabajo para las pasantías profesionales</p>	<p>-Definir el proyecto con el cual se abordará las pasantías profesionales.</p>	<p>-Se continuó con el desarrollo del área comunitaria del plan de trabajo de las pasantías profesionales.</p>

Jueves 10/03/2013 Llegada 10:00am salida 1:30pm	-Sistematización del registro de actividades.	-Registrar las actividades realizadas.	-Se continuó con el registro de las actividades semanales.
SEMANA 5			
Lunes 14/03/16 Llegada 11:30am salida 1:30pm	-Trasplante de plántulas de tomate.	Trasplantar plántulas de tomate	Se trasplantaron las plántulas de tomate del semillero a un vaso para realizar una donación a todos los trabajadores de Fundayacucho para que estos pudieran cultivarlas en sus hogares.
Martes 15/03/16 Llegada 9:30am salida 1:30pm	-Trasplante de plántulas a vasos	Trasplantar plántulas de tomate	Se trasplantaron las plántulas de tomate del semillero a un vaso para realizar una donación a todos los trabajadores de Fundayacucho para que estos pudieran cultivarlas en sus hogares.
Miércoles 16/03/16 Llegada 11:30am Salida 3:30pm	-Sistematización del registro de actividades. -Visita al terreno donde se realiza el proyecto fundasiembra.	-Registrar las actividades realizadas. -Identificar las condiciones en que se encuentra el terreno.	Se visitó el terreno para determinar qué novedades había en el mismo.
SEMANA SANTA			
SEMANA 6			
Lunes 28/03/2016 Llegada: 7:30am Salida 1:00pm	-Reunión para establecer las actividades a llevar a cabo desde el Centro de Atención a personas con discapacidad. -Se comenzó a sistematizar la	-Definir las actividades a llevar a cabo desde el Centro de Atención a personas con discapacidad. -Sistematizar la misión, visión, objetivos generales,	- En reunión con el director de la Oficina de Atención al Ciudadano Anthony Gutiérrez se acordó sistematizar la misión, visión, objetivos generales, objetivos específicos, y programas del Centro de Atención a personas con discapacidad, así como los requerimientos necesarios para

	misión, visión, objetivos generales, objetivos específicos, y programas del Centro de Atención a personas con discapacidad.	objetivos específicos, y programas del Centro de Atención a personas con discapacidad.	funcionar óptimamente. -Se comenzó a trabajar con la misión y visión del Centro de Atención a personas con discapacidad.
Martes 29/03/2016 Llegada: 9:45am Salida 1:00pm	-Se continuó con la sistematización de la misión, visión, objetivos generales, objetivos específicos, y programas del Centro de Atención a personas con discapacidad. -Riego y cuidado -Realización de mesa de siembra de plántulas.	-Sistematizar la misión, visión, objetivos generales, objetivos específicos, y programas del Centro de Atención a personas con discapacidad. -Contribuir con el plan institucional Fundasiembra.	-Se continuó trabajando con los objetivos generales y específicos del Centro de Atención a personas con discapacidad. -Se realizaron en conjunto con director de la Oficina de Atención al Ciudadano Anthony Gutiérrez unas mesas para la siembra de plántulas de moringa.
Miércoles 30/03/2016	-Culminación de la sistematización de la misión, visión, objetivos generales, objetivos específicos, y programas del Centro de Atención a personas con discapacidad.	Sistematizar la misión, visión, objetivos generales, objetivos específicos, y programas del Centro de Atención a personas con discapacidad.	-Se culminó de contribuir con el programa de los talleres que ofrece el Centro de Atención a personas con discapacidad.
Jueves 31/03/2016 Llegada: 9:45am Salida 4:00pm	Operativo PDVAL	Realizar operativo de PDVAL para abastecer a los trabajadores de Fundayacucho de productos de la cesta	Desde la Oficina de Atención al Ciudadano se realizó una jornada de venta de alimentos a precio justo para todos los

		básica.	trabajadores de la institución.
SEMANA 7			
Martes 5/04/2016 Llegada: 7:40am Salida 3:30pm	-Asignación y revisión de casos. -Riego y cuidado -Planificación del taller de realización de revistas en Braille -Construcción de mesas para sembrar plántulas	-Evaluar y gestionar las solicitudes de ayudas económicas. -Planificar el taller de realización de revistas en Braille. -Contribuir con el plan institucional Fundasiembra	-Se discutieron los casos de las personas, estableciendo que el día miércoles 06-04-2016 se asistiría al Hospital de Niños para gestionar el caso de -Se logró establecer el taller realización de revistas en Braille para el día jueves 14-04-2016, dirigido a 15 personas, en el horario de 9:00am a 11:00am. -Se realizaron en conjunto con director de la Oficina de Atención al Ciudadano Anthony Gutiérrez unas mesas para la siembra de plántulas de moringa.
Miércoles 06/04/2016 Llegada: 12:00m Salida: 3:00pm	Gestión de casos.	Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención al Ciudadano	-Se asistió al Hospital de niños, con el fin de obtener información al respecto de una operación de adenoides para el niño X. En el departamento de otorrinolaringología se proporcionó la información de que en primer lugar el niño debe asistir a una consulta médica en dicha institución (la consultas se solicitan de lunes a jueves en horario de 8am a 10am), luego de que allí diagnostiquen su enfermedad es que se procede a realizar los procedimientos necesarios para la operación.
Jueves 7/04/2016 Llegada: 8:00am Salida: 6:30pm	-Sistematización de registro de actividades. -Planificación del taller de realización de revistas en Braille -Visita al refugio Casa de transición	-Registrar las actividades realizadas. -Realizar las invitaciones al taller de realización de revistas en Braille. -Verificar las condiciones de habitabilidad del refugio Casa de transición	-Se continuó con el registro de las actividades semanales. -Se asistió a la Institución Radiofónica Fe y Alegría para invitar a personas interesadas al taller. -Se asistió al refugio Casa de transición ubicada en la sede del INTI en artigas, se conversó con las familias que habitan en este, y se realizó un recorrido por el refugio.

<p>Viernes 08/04/2016</p> <p>Llegada: 8:00am</p> <p>Salida:</p>	<p>-Realización del informe sobre la Visita al refugio Casa de transición</p>	<p>-Elaborar el informe sobre la Visita al refugio Casa de transición</p>	<p>En el informe se plasmaron la caracterización de la población, las condiciones socio-ambientales, recomendaciones y diagnóstico, las gestiones realizadas por las familias del refugio y la memoria fotográfica.</p>
<p>SEMANA 8</p>			
<p>Lunes 11/04/16</p> <p>Llegada: 9:35am</p> <p>Salida:</p> <p>1:00pm</p>	<p>-Sistematización de registro de actividades.</p> <p>-Planificación del taller de realización de revistas en Braille</p>	<p>-Registrar las actividades realizadas.</p> <p>-Realizar las invitaciones al taller de realización de revistas en Braille.</p>	<p>Se continuó con el registro de las actividades semanales.</p> <p>-Confirmación de la solicitud del espacio, y de los requerimientos logísticos, así como también la asistencia de los participantes.</p>
<p>Martes 12/04/16</p> <p>Llegada: 9:45am</p> <p>Salida 3:30pm</p>	<p>-Planificación del taller de realización de revistas en Braille</p> <p>-Gestión de casos.</p> <p>-Riego, trasplante y cuidado</p>	<p>-Realizar las invitaciones al taller de realización de revistas en Braille.</p> <p>Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención al Ciudadano</p> <p>-Contribuir con el plan institucional Fundasiembra</p>	<p>-revisión del material de apoyo que utilizaría la facilitadora del taller.</p> <p>- Se asistió a la Fundación del niño, con la finalidad de llevar los casos de Gilmarys Brito y Teresa Muñoz ambas mujeres a la espera de niños, solicitando canastillas para bebés. Los casos fueron entregados en las oficinas de la misión niño Jesús.</p> <p>Se trasplantaron las plantas de moringa a unos vasos provisionalmente. También se regaron las plantas de tomate, moringa y pimentón.</p>
<p>Jueves 14/04/16</p> <p>Llegada: 7:20am</p> <p>Salida:</p> <p>12:45pm</p>	<p>-Realización del taller revista en Braille.</p>	<p>-Realizar el taller revista en Braille.</p>	<p>El taller comenzó a las 9:30am debido a que se dio un margen de tiempo para que los participantes llegaran. Dicho taller concluyó a las 11:45am. Lográndose los objetivos planteados para el mismo</p>
<p>Viernes 15/04/16</p>	<p>-Realización del informe sobre el taller en revista</p>	<p>-Evaluar el taller revista en Braille.</p>	<p>En términos generales el taller se llevó a cabo de forma satisfactoria, cumpliendo con los objetivos que se habían planteado.</p>

	Braille.		Se contó con la participación de 9 personas, compuesta por trabajadores de la institución, personas de la asociación de ciegos y del instituto radiofónico fe y alegría.
SEMANA 9			
Jueves 21/04/16 Llegada: 9:45am Salida: 1:00pm	-Sistematización de registro de actividades.	-Registrar las actividades realizadas.	Se continuó con el registro de las actividades semanales.
SEMANA 10			
Lunes 25/04/16 Llegada: 10:20am Salida: 1:00pm	-Gestión de casos.	Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención al Ciudadano	Asignación del caso de la persona Egilda Castro la cual llegó a la institución por un caso de cardiopatía Isquémica Crónica y dislipidemia. Se evaluó realizar las gestiones para que el caso sea atendido a través del Hospital Domingo Luciani.
Martes 26/04/16 Llegada: 10:00am Salida: 3:30pm	-Sistematización de registro de actividades. -Riego, trasplante y cuidado	-Registrar las actividades realizadas. -Contribuir con el plan institucional Fundasiembra	Se continuó con el registro de las actividades semanales. Se regaron las plantas de tomate, moringa y pimentón
SEMANA 11			
Lunes 02/05/16 Llegada: 11:30am Salida: 1:00pm	-Gestión de casos.	Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención al Ciudadano	Asignación del caso de la persona Norma Morillo, trabajadora de la institución que presenta una Hipercusia y solicita apoyo para adquirir prótesis auditivas. En este sentido se determinó gestionarlas a través de la Fundación Misión José Gregorio Hernández. Por este motivo se procedió a realizar el oficio para remitirlo a dicha institución.
SEMANA 12			

<p>Lunes 9/05/16 Llegada: 7:30am Salida: 1:15pm</p>	<p>-Gestión de casos.</p>	<p>Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p>Se realizó seguimiento en la Fundación Nacional el Niño Simón de los casos de las ciudadanas Teresa Muños y Gilmayrs Brito. La respuesta que ofrecieron fue que las ciudadanas serian colocadas en la data en el transcurso de la semana.</p>
<p>Martes 10/05/16 Llegada: 7:15am Salida: 1:15pm</p>	<p>-Gestión de casos. -Riego, trasplante y cuidado</p>	<p>Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención al Ciudadano -Contribuir con el plan institucional Fundasiembra</p>	<p>Se le realizo seguimiento al caso de la ciudadana Norma Morillo, el oficio se encuentra en presidencia esperando ser firmado para remitirlo. Se regaron las plantas de tomate, moringa y pimentón</p>
SEMANA 13			
<p>Lunes 16/05/16 Llegada: 7:30am Salida: 12:30pm</p>	<p>-Gestión de casos.</p>	<p>Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p>Se le realizo seguimiento al caso de la ciudadana Norma Morillo, se contactó con la Fundación Misión José Gregorio Hernández. Informaron que ellos poseen las prótesis, pero no los moldes para realizar dichas prótesis, por lo cual se le planteo a la señora Norma el financiamiento de los moldes.</p>
<p>Martes 17/05/16 Llegada: 7:20am Salida: 1:40pm</p>	<p>-Riego, trasplante y cuidado</p>	<p>-Contribuir con el plan institucional Fundasiembra</p>	<p>Se regaron las plantas de tomate, moringa y pimentón</p>
<p>Miércoles 18/05/2016 Llegada: 08:00am Salida: 10:30am</p>	<p>-Gestión de casos.</p>	<p>Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención al Ciudadano.</p>	<p>Retiro de canastilla de bebes por la Fundación Nacional Niño Simón. Las canastillas poseen los siguientes artículos</p>

Jueves 19/05/16 Llegada: 12:00am Salida: 5:00pm	-Gestión de casos.	Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención al Ciudadano	Compra de artículos de bebes para completar las canastillas.
Viernes 20/05/16 Llegada: 7:30am Salida: 12:00pm	-Riego, trasplante y cuidado	-Contribuir con el plan institucional Fundasiembra	Se siguió acondicionando el espacio del piso 4 de la institución en donde se encuentran las mesas con las plantas de moringa, de tomate y de pimentón.
SEMANA 14			
Lunes 23/05/16 Llegada: 7:40am Salida: 2:50pm	-Gestión de casos.	Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención al Ciudadano	Entrega de canastilla a Gilmarys Brito. Posterior a esto se realizó una entrevista con la finalidad de indagar en torno a la vida de la ciudadana antes mocionada, se acordó una próxima entrevista para profundizar.
Martes 24/05/16 Llegada: 7:30am Salida: 1:30pm	-Sistematización de registro de actividades. Reunión para establecer la dinámica de las actividades a llevar a cabo desde el Centro de Atención a personas con discapacidad.	-Registrar las actividades realizadas. Establecer la dinámica de las actividades a llevar a cabo desde el Centro de Atención a personas con discapacidad.	Se llevó a cabo una reunión entre los ciudadanos Elba Charrys, Carlos Penagos para abordar lo concerniente a la dinámica del Centro de Atención a las personas con discapacidad. Se llegaron a los siguientes acuerdos: 1) Las tareas de impresión y escaneo de libros será alternada, un mes el señor Carlos se encarga de las impresiones y la señora Elba de los escaneos, y el siguiente mes se rotan en esas dos tareas. 2) La atención a los participantes estará a cargo un día por parte de la profesora Elba y otro día por parte del profesor Carlos, dándole prioridad a la atención de estos antes que a las otras funciones. 3) Potenciar la comunicación, y la convivencia como única forma de obtener buenos resultados en el trabajo.
SEMANA 15			
Lunes 30/05/16 Llegada: 7:30am Salida: 3:30pm	-Riego, trasplante y cuidado	-Contribuir con el plan institucional Fundasiembra	Se siguió acondicionando el espacio del piso 4 de la institución en donde se encuentran las mesas con las plantas de moringa, de tomate y de pimentón.

Martes 31/05/16 Llegada: 11:30am Salida: 2:30pm	Reunión para establecer la dinámica de las actividades a llevar a cabo desde el Centro de Atención a personas con discapacidad.	Establecer la dinámica de las actividades a llevar a cabo desde el Centro de Atención a personas con discapacidad.	Esta reunión contó con la presencia de Anthony Gutiérrez director de la oficina, el señor Carlos Penagos, Elba Charrys y mi persona. En dicha reunión se abordaron aspectos personales que interferían con el ambiente laboral.
SEMANA 16			
Lunes 06/06/16 Llegada: 7:05am Salida: 3:30pm	-Riego, trasplante y cuidado -Gestión de casos.	-Contribuir con el plan institucional Fundasiembra -Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención al Ciudadano	Riego de plantas de pimentón, moringa y tomate. Entrega de canastilla a la señora Teresa Muñoz, se le llevo la canastilla hasta su sitio de residencia.
Martes 07/06/16 Llegada: 7:40am Salida 1:00pm	-Gestión de casos.	Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención al Ciudadano	Se conversó con la esposa del señor Isidro Arteaga, señora Ana Arteaga para conocer el estatus de la enfermedad de su esposo. En ese sentido ella informo que este necesita una sonda de silicón y una jeringa "tomy" para que proceda a operarlo. Se le explico que se procedería a realizar las gestiones pertinentes por el SEFAR para proporcionarles los medicamentos.
SEMANA 17			
Lunes 13/06/16 Llegada: 8:30am Salida: 3:30pm	-Riego, trasplante y cuidado -Gestión de casos.	-Contribuir con el plan institucional Fundasiembra Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención	Riego de las plantas de pimentón, tomate y moringa. Con respecto al caso de la señora Norma Morillo se determinó que los moldes se financiarían a través de la institución, por lo cual se solicitó un presupuesto de estos para elaborar un punto de cuenta,

		al Ciudadano	
Martes 14/06/16 Llegada: 7:30am Salida 1:00pm	-Gestión de casos. - Registro de puntos de cuenta de las ayudas económicas	-Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención al Ciudadano -Registro de los puntos de cuenta de las ayudas económicas.	Se conversó con el señor José Gregorio Chirino padre de la señorita Yamali Chirino con respecto a su solicitud de ayuda en cuanto a unos requerimientos médicos, expreso que su hija necesita de 4 sondas diarias, y en ocasiones es complicado conseguirlas y el costo es muy elevado. Se acordó realizar las gestiones necesarias a través del SEFAR.
Miércoles 15/06/2016 Llegada: 07:00am Salida: 1:00pm	-Gestión de casos.	Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención al Ciudadano.	Se asistió al SEFAR para tratar los casos de los ciudadanos Isidro Arteaga y Yamali Chirino. A la solicitud del señor Isidro Arteaga a través de esta institución debido a que no poseen la disponibilidad. Por su parte en cuanto al caso de Yamali Chirinos se obtuvo una respuesta positiva debido a que si poseen los requerimientos. El procedimiento se realizará cuando se posean los récipes de la señorita Yamali.
Jueves 16/06/16 Llegada: 7:30am Salida: 1:00pm	-Gestión de casos. -Sistematización de registro de actividades. -	Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención al Ciudadano -Registrar las actividades realizadas.	Me comuniqué con la señora Ana Arteaga, esposa del señor Isidro Arteaga para informarle que no se encontró en el SEFAR su requerimiento, sin embargo, se le planteó la posibilidad de que si consigue un presupuesto se le podría financiar por la institución. Se continuo con el registro de actividades
SEMANA 18			
Lunes 20/06/16 Llegada: 7:05am Salida: 3:00pm	-Sistematización de registro de actividades. -Gestión de casos.	-Registrar las actividades realizadas. Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la	Se gestionó el Caso Franklin López y Josué López quienes solicitaban medicamentos, este fue canalizado a través del SEFAR. Se continuo con el registro de actividades

		Oficina de Atención al Ciudadano.	
Miércoles 22/06/2016 Llegada: 07:00am Salida: 1:00pm	Gestión de casos	Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención al Ciudadano	Se gestionó el caso del señor Yonis Briceño a través del Hospital Domingo Luciani, desde la llegaba a esta se verifico que lo atendiera el urólogo, que le realizaran el urotac, y que posteriormente trajo como resultado que descartaran una intervención médica.
Jueves 23/06/16 Llegada: 7:30am Salida: 1:00pm	-Sistematización de registro de actividades Gestión de casos	Registrar las actividades realizadas. Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención al Ciudadano	Se continuo con el registro de actividades Se realizó una visita domiciliaria de la señora Reina, con residencia en el sector 5 de julio en Petare.
SEMANA 19			
Lunes 27/06/16 Llegada: 7:05am Salida: 3:00pm	Gestión de casos	Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención al Ciudadano	Comunicación con caso de Alexis Jesús Prieto. El expuso que el problema más grave que presentaba era en el ámbito de la vivienda, se le informo que desde esta institución estamos imposibilitados para atender estos requerimientos.
Miércoles 29/06/2016 Llegada: 07:00am Salida: 1:00pm	Gestión de casos	Realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a los casos que se procesan por la Oficina de Atención al Ciudadano	Atención al caso de la señora Yanet Arias, quien vino a plantear que tiene necesidades de abastecimiento alimentario. Se evaluará el caso.
Jueves 30/06/16 Llegada: 7:30am Salida: 1:00pm	-Entrevista con los participantes del Centro de Atención a las Personas con Discapacidad Visual	-Conocer la experiencia del usuario en el Centro de Atención a las Personas con Discapacidad Visual	Se realizó una entrevista al Profesor Franklin, participante del Centro de Atención a las Personas con Discapacidad Visual, el cual tenía como objetivo conocer como ha sido la vivencia de este con su discapacidad.

VI. INTERPRETACIÓN CRÍTICA DE LA EXPERIENCIA

Como señala Sandoval, A. (2001), la interpretación crítica consiste en “saber qué fue lo que paso y por qué paso lo que paso”, es decir, analizar los aspectos esenciales del proceso de lo vivido, sus tensiones, contradicciones y hallazgos que explican el sentido y la lógica de la experiencia, de tal manera, de obtener una síntesis articulada a partir de la reconstrucción de cada uno de los factores intervinientes. (p. 153).

En este sentido, las tres áreas de abordaje las cuales fueron sugeridas por el tutor institucional y diseñado para el plan de acción, se configuraron en área de abordaje social, área de abordaje comunitario y área de discapacidad. En un principio se planteó que esas áreas serian rotativas entre las pasantes, es decir, cada 5 semanas se rotarían de puesto para de esta manera cada pasante podría obtener una experiencia integral. Pero la dinámica de la oficina no permitió que esto se llevase a cabo.

En el caso de la pasante Ana Mora se mantuvo a cargo del abordaje social, por su parte Isis Chirinos en un primer momento se encargó del abordaje comunitario con el proyecto “Fundasiembra” y luego pasó a apoyar en el área de atención de casos sociales, de igual manera María Tamayo fue la responsable del abordaje a personas con discapacidad y de igual manera luego paso a colaborar en el área de abordaje social debido a que la demanda de los mismos era muy alta.

En cuanto al abordaje comunitario, al momento de inicio, se planteó un abordaje a una ocupación ilegal llamada “Urbanismo Comunitario Corazón del Pueblo”, la misma se encuentra frente a la fundación y está conformada

por 165 familias, entre las problemáticas resaltantes está la existencia de viviendas no planificadas no habitados y unos no censados pero habitados, traduciéndose en una data que no refleja la realidad de la comunidad. En cuanto al abordaje comunitario que desde esta área se había planteado realizar, no se pudo consolidar debido a que en previas reuniones que habían tenido los trabajadores de la Oficina de Atención al Ciudadano y los representantes del Urbanismo Comunitario Corazón del Pueblo se habían creado expectativas en torno a la asignación de vivienda a las personas del mismo, sin embargo la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho no tenía la capacidad para dar respuesta a esta carencia, por lo cual el acceso nuevamente a las personas y representantes del urbanismo fue infructuoso.

En un primer acercamiento de funcionarios de la fundación los ciudadanos explicaron que en años anteriores se realizaron gestiones ante la Gran Misión Vivienda Venezuela referentes a la adquisición de casas, pero los objetivos no fueron logrados. También expusieron la presencia de casos importantes de salud y discapacidad. Para finalizar, expusieron las deplorables condiciones de vida en la comunidad, a lo que se sumaban problemáticas de diversa índole, como drogas, armas, alcohol y prostitución, entre otros; así también, reportaron la imperante necesidad de vivienda y expresaron gratitud por la asistencia de Fundayacucho, de quienes no habían recibido iniciativas de acercamiento hasta la fecha.

Por parte de la Institución se expuso la intención del abordaje, orientado a prestar apoyo social con jornadas de formación de salud, cultural, recreativa y la realización de un estudio socio económico. También se expuso la posibilidad de disponer del Salón Genio de Ayacucho para algunas de dichas actividades en beneficio de la comunidad.

Se pautó un segundo encuentro que contaría con la asistencia de las pasantes teniendo como finalidad de exponer y entregar copia del formato e

instrumento de recolección de datos que realizará Fundación Gran Mariscal de Ayacucho para el análisis socioeconómico, así como recibir de la comunidad fotocopias sobre la documentación del terreno y de las solicitudes realizadas a diversas instancias públicas en el pasado, y documento que refleje las necesidades más apremiantes de la comunidad.

En la oficina de atención al ciudadano ya contaban con un instrumento de recolección de datos para realizar estudios socio-económicos, el tutor institucional solicitó a las pasantes realizar una revisión al mismo con la finalidad de hacer las correcciones adecuadas desde el punto de vista del Trabajo Social. Se realizaron observaciones convenientes a dicho instrumento y las mismas fueron abaladas por el tutor para ser implementadas.

Posteriormente, se intentó realizar contacto con los representantes de la comunidad, pero los mismos fueron infructuosos, debido a que los ciudadanos manifestaron no querer la ayuda ofrecida por la fundación si no que los remitiesen directamente a la Gran Misión Vivienda Venezuela. Por órdenes del tutor institucional se desertó el abordaje comunitario.

Por otra parte, desde la propuesta de proyecto “Fundasiembra” se planteó la siembra de cuatro rubros de ciclo corto: calabacín, tomate, papa y cebolla; en base a estos rubros se realizó una investigación referente a su cultivo y tiempo de cosecha, posteriormente se creó una planificación y cronograma para el proceso de siembra. Sin embargo, este proyecto contó con la particularidad de ser un proceso auto formativo, por lo que hubo cambios al momento de su implementación. Uno de esos cambios tiene que ver con la obtención de los rubros antes descritos, para esto se estaban realizando enlaces con instituciones que pudieran donar los mismos, pero debido a que fue un proceso avasallado por razones de tiempo, no se esperó la confirmación de las instituciones, sino que se logró una donación de

plantas de moringa desde Barquisimeto lo cual permitió que se comenzara la segunda fase operativa del proyecto (siembra).

Más adelante se consiguió una donación de 1000 semillas de pimentón, que con el tiempo fueron divididas y trasplantadas en las dos áreas recuperadas para estas actividades. Cabe destacar, que desde el momento en que se comenzó a desarrollar la parte operativa del proyecto y hasta finalizar las pasantías, la propuesta de proyecto “Fundasiembra” no tuvo revisiones ni correcciones a nivel teórico.

Este proyecto que actualmente se encuentra en desarrollo representa la prueba piloto de la Oficina de Atención al Ciudadano en el ámbito comunitario, por ello resulta importante realizar un proceso de evaluación de la experiencia para fortalecerlo.

Por otra parte, el día 25 de febrero de 2016 el presidente Nicolás Maduro decretó que el nuevo horario laboral para trabajadores del sector público será de 7:30am a 1:00pm debido a la crisis energética presente en Venezuela, el 7 de abril de 2016 los días viernes del mes de abril y del mes de mayo también son decretados como no laborables debido al ahorro energético. El 27 de abril publican en gaceta oficial que los días miércoles y jueves tampoco serán laborables por el mismo motivo. Por ser la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho un ente del adscrito al sector público, fue obligatorio apegarse a esos cambios de horario.

Dichos cambios de horario afectaron la dinámica de la oficina y por lo tanto el tutor institucional decidió establecer unas guardias en las que las pasantes debían permanecer en la fundación un día a la semana hasta la 3:30pm, esto con la finalidad de dichos días apoyar con el proyecto de “Fundasiembra”, tanto en el terreno recuperado como en la siembra ubicada en el cuarto piso de la institución.

No obstante, este cambio de horario no afectó de gran manera la estadía de las pasantes en la institución ya que las mismas desde un principio cumplieron diariamente con más de las horas establecidas.

En este sentido, se debe destacar que la disminución del horario institucional debido al plan de ahorro energético, repercutió también de forma directa en el tiempo de respuesta a los casos sociales, tanto los que se abordaban únicamente desde la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, hasta los que se abordaban a través de otras instituciones públicas. A consecuencia de esto no se pudo realizar el taller de lecto-escritura braille. Y por cuestión de tiempo no se pudo replantear la fecha del mismo.

Por otra parte, un aspecto que es relevante destacar es que la situación económica del país, marcó irremediablemente la forma de abordar los requerimientos de los ciudadanos. Debido a que el establecimiento de una planificación presupuestaria más rígida, repercutía directamente en la forma de gestionar los casos sociales atendidos en la oficina. En un primer momento, la respuesta a los casos de salud era mediante una ayuda económica, destinada principalmente al sector privado en materia de asistencia médica, posteriormente, a cuando fueron visibles las medidas presupuestarias, las respuestas a los casos de salud eran a través del sistema público de salud.

En resumen, el proceso de las pasantías profesionales, estuvo marcado por una dinámica nacional, y en efecto institucional compleja, lo cual condicionó actividades planteadas en un inicio. Sin embargo, debido al proceso de diagnóstico realizado antes del establecimiento del proyecto de intervención, se pudo acertar en torno a los objetivos que se plantearon en el mismo, y que a continuación se evalúan.

VII. CONCLUSIONES

Los resultados de las reflexiones realizadas a lo largo del proceso de las pasantías profesionales se ven materializados en las conclusiones. Por lo antes expuesto, Sandoval (2001) señala que:

Las conclusiones surgen como resultado de la anterior etapa reflexiva interpretativa y se consideran en dos niveles. Con relación a la satisfacción de las necesidades a las que se pretendía dar respuesta, y con relación a los objetivos propuestos en el proyecto a partir de las primeras. (P. 154)

En este sentido, las presentes conclusiones se plantean en primer lugar desde la demanda institucional que realizó la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal, y en segundo lugar desde los objetivos que se plantearon las pasantes en función a dicha demanda.

7.1 Descripción de los resultados según la demanda institucional:

El requerimiento inicial de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho para las pasantes se perfiló en primer lugar en el abordaje comunitario en una ocupación que se encontraba próxima a la fundación, sin embargo, por un manejo previo que tuvo la fundación no se pudo realizar dicho abordaje, por lo cual desde la misma Oficina de Atención al Ciudadano se establecieron nuevas directrices en cuanto a la labor a realizar por parte de las pasantes. En este sentido, se estableció como se mencionó anteriormente que cada una de las pasantes

se ubicará en un área de abordaje, siendo estas el área de atención a casos sociales, el área comunitaria y el área de discapacidad.

En relación a lo mencionado precedentemente, se logró cumplir con la demanda institucional de atención de casos sociales, siendo atendidos un total de 23 casos, así como también la consolidación del proyecto de agricultura urbana “fundasiembra”, la atención de participantes del Centro de atención Tecnológica a Personas con Discapacidad y la realización de talleres de sensibilización en la misma área. Lo señalado, se detallará a continuación de forma más minuciosa.

7.2 Descripción de los resultados obtenidos según los objetivos planteados:

El proceso de atención de las solicitudes que se tramitan a través de la Oficina de atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, responde al primer objetivo específico planteado en el presente informe. Para tener detalle del mismo se debe hacer referencia en primer lugar a que durante el periodo de pasantías profesionales se atendieron un total de 23 casos de solicitudes de ayuda de los cuales a un 65% se les dio respuesta institucional y un 35% fue remitido a otras instituciones. De dichas solicitudes, debido a las particularidades de los requerimientos se procedió a realizar dos (2) informes sociales y un (1) diario de campo).

Con respecto al 65% de los casos que se le dieron respuesta de forma institucional, fue a través de la transferencia de recursos económicos. Lo cual hace reflexionar en torno a la visión de la política social que plantea la Oficina de Atención al Ciudadano, ya que parece responder a una visión de políticas sociales desde la necesidad, y a una modalidad netamente asistencialista. Las políticas sociales asistencialistas contribuyen al mejoramiento de una situación determinada (surgida inesperadamente), por

lo tanto, son políticas transitorias y su objetivo principal es regular los efectos de las políticas económicas, y se le asigna, por tanto, una función residual. Por lo cual, debe evaluarse el tiempo de aplicación de este tipo de política, debido a que esta modalidad contrasta con “el deber ser” del quehacer profesional del Trabajador Social, ya que políticas sociales asistenciales y desde la visión de necesidades limita el alcance de la calidad de vida en la población en general.

Es importante señalar, que en la medida en que se atendieron los casos antes señalados se pudo apreciar con detalle las cualidades del proceso de atención de solicitudes sociales, así como a vez identificar sus debilidades y fortaleza, lo cual permitió que posteriormente se realizara la propuesta de la Unidad de Trabajo Social en función al diagnóstico realizado en donde se explicara a través de un protocolo el deber ser del abordaje social.

Por otra parte, en relación al segundo objetivo específico de la sistematización el cual se planteó consolidar los proyectos y actividades que se realizan desde la Oficina de Atención al Ciudadano a nivel comunitario. Como se señaló anteriormente, el ámbito comunitario estuvo enmarcado principalmente en el proyecto de agricultura urbana denominado “fundasiembra”. En un primer momento las labores realizadas en esta área se basaron en consolidar una propuesta programática concreta para motorizar el proyecto, una vez se logró la primera tarea, se procedió a realizar una charla de concientización donde se dieron a conocer los lineamientos del proyecto a los trabajadores de la fundación quienes en conjunto con el equipo de la Oficina de Atención al Ciudadano ejecutarían dicho proyecto.

Luego del primer momento, se logró recuperar dos espacios para la siembra y formación con respecto a la práctica de la agricultura urbana, un

espacio se encontraba en la zona aledaña a la fundación, en donde se procedió a la siembra de plantas de pimentón y moringa. Y el otro espacio se encontraba en el piso 4 de la fundación en donde se llevó a cabo todo el proceso de germinación de semillas de pimentón y moringa, y posteriormente la siembra de plantas de pimentón, moringa y tomate. Para la realización de dichas actividades se realizaron en el mes de marzo 7 jornadas, en el mes de abril 11, en el mes de mayo 11 y en el mes de junio 7 jornadas con la participación de las distintas direcciones de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.

Paralelamente a las actividades internas en la fundación, se les hizo entrega a los trabajadores de la institución una plántula de tomate, para que esto pudiera convertirse en multiplicadores de la experiencia desde sus hogares. Es importante señalar, que al término de las pasantías profesionales se cumplió con las actividades antes señaladas lo cual permitió consolidar el proyecto de agricultura urbana “fundasiembra”, así como a su vez se dejaron los lineamientos necesarios para continuar con la ejecución del proyecto.

En relación al tercer objetivo del presente informe el cual consistía en “Caracterizar las actividades del Centro de Atención Tecnológica a las Personas con discapacidad dependiente de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho” se logró por lo tanto determinar los rasgos y cualidades característicos de la dinámica en el ámbito de discapacidad en la Oficina de Atención al Ciudadano, entre ellos destacan las siguientes áreas: la atención y servicios a personas con discapacidad, o a personas con proyectos en relación a dicha materia; y el área de sensibilización.

En cuanto al área concerniente de la atención de los participantes del Centro de Atención Tecnológica a Personas con Discapacidad, se debe

señalar en primer lugar una sub-área de capacitación, la cual es llevada a cabo por los profesores Carlos Penagos y Elba Charrys, personas con discapacidad visual los cuales tienen como objetivos lograr la alfabetización tecnológica en los participantes, ello lo motorizan a través de la enseñanza de un manejo general de las partes de una computadora, los comandos para acceder a las diferentes aplicaciones y programas, creación y eliminación de carpetas y documentos, manejo de micro office Word, aprender a navegar en internet, descarga de información completa; en documento de Word; block de notas. Y Aprender a enviar correos, recibirlos y reenviarlos, así como también adjuntar documentos en estos.

En este sentido, también se debe destacar, que otra modalidad del ámbito de atención consiste en prestar el servicio de impresión en sistema de lecto-escritura braille a los participantes, así como también el servicio de escanear libros para convertirlos en audio (creando así una biblioteca digital), y en general el acceso a navegación en internet. En el periodo en el cual se desarrollaron las pasantías se gestionó fueran impresas en sistema de lecto-escritura braille 200 ejemplares de la revista Cultural Máxima Visión, y 250 ejemplares de la Carta de Jamaica.

En consecuencia, también se desarrolla dentro del área antes destacada atención social de los participantes. Desde este ámbito se lleva a cabo el registro de los participantes del Centro de Atención Tecnológica a Personas con Discapacidad, así como también abordaje individual a sus participantes. En el periodo de las pasantías profesionales se lograron elaborar tres registros de participantes y dos informes de entrevistas, en donde las áreas abordadas fueron la educativa, la laboral, la familiar y la percepción en torno al servicio prestado por el Centro de Atención a Personas con discapacidad.

Por otra parte, en el área de sensibilización que también se desarrollaba en el Centro de Atención Tecnológica a Personas con Discapacidad, se realizaron dos talleres que contribuyeran a que en primer momento los trabajadores de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho percibieran la importancia de la población con discapacidad.

Con referencia a lo antes mencionado, se realizó en primer momento el taller de lenguaje de señas venezolano, modulo introductorio, el mismo fue facilitado por la profesora Elba Charrys y por la profesora María Isabel Calderón del Instituto Radiofónico Fe y Alegría. En cuanto al contenido del mismo, en primer lugar se reseñó la importancia del Lenguaje de Señas Venezolano como un mecanismo para la inclusión de la población con discapacidad auditiva, posteriormente se reseñó la historia del Lenguaje de Señas Venezolano, y la finalidad del taller enmarcada principalmente en lo que expone la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en relación a las personas con discapacidad.

Por otra parte, específicamente se logró facilitar conocimiento en cuanto a las normas a seguir para poder expresar de forma adecuada el Lenguaje Señas Venezolanos, así como también se enseñaron las señas correspondientes al abecedario, los días de la semana, los números, referencia a las personas, las expresiones, y los países. Al término del taller se realizaron evaluaciones del contenido facilitado, así como también fue expresado por parte de los trabajadores asistentes querer participar en los siguientes módulos que se impartieran. Se debe destacar que dicho taller logro ser facilitado a 10 trabajadores de la institución.

En referencia al taller de cómo elaborar una revista en el sistema de lecto-escritura braille, fue facilitado por la Periodista Mayra Ponce pionera de la revista cultural "Máxima Visión" y el profesor Carlos Penagos. En cuanto al contenido del taller, en primer lugar, se hizo referencia a por que surge la

idea de realizar una revista en Braille, posteriormente señalo las finalidades de una revista y que son estas. Luego se especificó y definió el método Braille, en dicho momento el ciudadano Carlos Penagos realizo una intervención para profundizar en el ámbito histórico del método y en su práctica. Por otra parte, también se señalaron las características que tienen las impresoras de Braille, el papel que deben utilizar y el sistema que debe poseer la computadora a la cual este asociado la impresora. Por último, la periodista Mayra Ponce hizo referencia al ámbito del diseño, en donde abordó: a) Forma y Tamaño; b) Relieve y Color; c) la importancia de la sangría; b) la delimitación de los títulos; e) los renglones en blanco en los lugares correspondientes; f) portada e índice; g) las secciones en que debe estar dividida la revista; h) los créditos a los colaboradores; i) los anexos o publicidad; j) ilustraciones. Dicho taller fue impartido a un total de 8 personas.

En relación al cuarto objetivo específico que se planteaba Sistematizar el quehacer profesional del trabajador social en las áreas que aborda la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, se logró constituir un informe final, que representa un constructo teórico-metodológico y a la vez un aporte profesional para seguir optimizando la labor del trabajador social en las instituciones públicas. Mediante este objetivo también se pudieron observar y complementar la información en torno al diagnóstico realizado en un primer momento, lo cual permitió la construcción de una propuesta de una Unidad de Trabajo Social para la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.

VIII. PROSPECTIVA

En este apartado se pretende exponer las recomendaciones y sugerencias para el mejoramiento de las pasantías profesionales. Debido a que Sandoval (2001) señala que la prospectiva es cuestionarse “¿Cómo se puede transformar esta práctica para lograr mejores resultados? Con base en las enseñanzas que se obtuvieron, ¿qué perspectivas se abren para plantear nuevas alternativas para generar una nueva práctica más rica y eficaz?”. Para dar respuesta a dichas interrogantes, a continuación, se realizarán unos planteamientos generales donde se señalarán las recomendaciones hechas a los profesionales que componen la Oficina de Atención al Ciudadano, logrando concretarse todas estas en la creación de una Unidad de Trabajo Social como instrumento que permita dar solución a las falencias percibidas durante este proceso de pasantías profesionales.

8.1 Sugerencia para la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho:

- Realizar seguimiento a los casos una vez dada la respuesta concreta a una carencia, ello permitirá en conjunto con otros elementos pasar de una atención asistencialista a una atención basada en el bienestar y la calidad de vida de las personas.
- Crear un protocolo de atención en donde se especifiquen los pasos a seguir para el abordaje social de casos. Es de relevancia la realización de

entrevistas, y visitas domiciliarias que permitan conocer de forma integral la situación por la cual llega la persona a realizar el requerimiento.

- Respaldo con formatos en físico las diferentes gestiones que se realizaron en función de resolver el caso, desde llamadas telefónicas, hasta visitas a instituciones y la respuesta que estas brindan. En este particular es de importancia incorporar diferentes documentos que permitan un registro efectivo.
- Adecuar un espacio en donde se pueda atender a los ciudadanos que personalmente llegan a plantear un caso, a realizársele entrevistas, o para realizar reuniones privadas con los mismos.
- Realizar periódicamente reuniones con la comunidad aledaña a la institución con la finalidad de promover un diagnóstico integral comunitario en conjunto con los habitantes de la misma, para así propiciar actividades que coadyuven a empoderar a la comunidad, logrando una organización óptima que permita la movilización por la resolución de sus problemáticas.
- En cuanto al área de discapacidad es imperante brindar una atención social a los participantes del Centro de Atención Tecnológica a Personas con Discapacidad, entendiendo que este grupo de personas en ocasiones es vulnerado en los ámbitos laborales y académicos, para lo cual sería ideal un abordaje que permita garantizar una verdadera inclusión social de esta población. También en este particular se puede fomentar los grupos de ayuda mutua.
- Atendiendo a recomendaciones que los propios participantes del Centro de Atención Tecnológica a Personas con Discapacidad realizan, es de relevancia poder ofrecer diferentes talleres que contribuyan con su formación integral.
- Personal cualificado en la profesión del trabajo social, debido a que dicha oficina por excelencia aborda distintas situaciones de índole social.

En función a lo anteriormente señalado, se propone como solución factica a dichas recomendaciones, la creación de una Unidad de Trabajo Social, instancia que permitirá brindar de forma general una atención integral a la población antes señalada. A continuación, se expone dicha propuesta.

8.1.2 Propuesta Unidad de Trabajo Social

Las unidades de trabajo social son entidades de atención a los ciudadanos a través de las cuales se puede informar, asesorar u orientar a los mismos, en el ámbito de la Oficina de Atención al Ciudadano de Fundación Gran Mariscal de Ayacucho tendría la labor específica de fortalecer el área de abordaje de casos sociales, el abordaje comunitario y la atención a las personas con discapacidad, es decir apuntaría a realizar un abordaje social integral.

Por ello la creación de una Unidad de Trabajo Social encuentra su pertinencia en el fortalecimiento de los ámbitos antes mencionados proporcionándoles mayor tecnificación del área social que se aborda desde la Oficina de atención al ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho. Es importante destacar, que, en materia legal, la Unidad de Trabajo Social se correspondería con lo expuesto en el artículo 6 de la Ley del Ejercicio del Trabajador Social (2008), ya que esta establece que la institución con fines sociales debe poner en funcionamiento unidades de trabajo social, y estas deben tener en su gerencia personas calificadas para el ejercicio del Trabajo Social.

Por otra parte, entre los aspectos a los que daría respuesta la unidad de trabajo social, es en primer lugar a la profundización del abordaje social de los ciudadanos que tramitan solicitudes a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, para lo cual es necesario poder crear mecanismos que permitan no solo dar un abordaje primario e inmediato al ciudadano, sino que

a su vez permita diagnosticar y hacer seguimiento para conocer porque el ciudadano realiza su solicitud y como se desarrolla esta. En esta área en particular seria de suma relevancia desarrollar el rol profesional de dinamizador de procesos locales-familiares, desde el cual se deberían llevar a cabo las fichas de los solicitantes, informes sociales, visitas domiciliarias, entre otros.

En cuanto al ámbito de abordaje comunitario, es imperante poder continuar realizando enlaces con los actores de relevancia en la comunidad, para así contribuir con la labor de organización que ha venido llevando a cabo la comunidad. Desde este ámbito, se desarrolla en particular el rol de dinamizador de procesos sociales-locales planteándose la realización de actividades que fomenten y promuevan estrategias de organización comunal, así como también servir de puente entre la comunidad y algunas instituciones públicas de relevancia que puedan coadyuvar en pro del bienestar comunitario. Concretamente se realizaría abordaje integral comunitario, jornadas de vacunación, odontológicas, deportivas, culturales (de acuerdo a las necesidades particulares).

Por su parte, en el área del abordaje a personas con discapacidad se promovería en conjunto con el Centro de Atención a las Personas con discapacidad, el abordaje social a los participantes del mismo, de la sensibilización en materia de personas con discapacidad y de la promoción a través de foros de los servicios que se brindan desde este. En este ámbito, se desarrollarían los cinco roles profesionales del trabajador social. Desde esta área se promovería un abordaje que permita diagnosticar y realizar seguimiento a los participantes del Centro de Atención a Personas con discapacidad, esto a través de informes sociales, talleres de sensibilización, promoción en colegios y universidades de los servicios que presta el Centro de Atención a Personas con Discapacidad. Otra herramienta de la cual se puede disponer en esta área es de los Grupos de ayuda mutua.

Otra función que podría desarrollarse es el área abordaje motivacional a los estudiantes que forman parte de los programas de becas nacionales e internacionales de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho. Así también como realizar abordajes individuales-familiares a los beneficiarios que presenten dicho requerimiento.

Objetivos General

Promover atención social integral a los ciudadanos, estudiantes y comunidad que tramitan requerimientos ante la Oficina de Atención al Ciudadano

Áreas

- Abordaje individual familiar

- Abordaje comunitario

- Abordaje a personas con discapacidad

- Abordaje motivacional

Protocolo de atención de abordaje social

Protocolo de Atención de Casos Sociales

Antes de señalar el protocolo de atención como tal, se deben especificar las funciones que debe desempeñar el personal de la oficina de atención al ciudadano.

- Atender las denuncias, solicitudes, reclamos y otras iniciativas, ofreciendo respuesta oportuna al servidor (a) o colectivo comunitario.
- Recibir, comunicar y articular propuestas o cualquier otra necesidad de atención humana ofreciendo al usuario en general, la orientación necesaria para contribuir a la controlaría social.

Función específica que debe cumplir, el personal encargado de la ejecución, control y seguimiento de casos:

- Realizar un plan de trabajo de acuerdo al caso planteado, tomando como primera opción la articulación institucional y centros de salud del estado.
- Hacer seguimiento personalizado a cada solicitud presentada por los usuarios, a fin de cumplir con eficiencia los requerimientos de las mismas.
- El profesional encargado del control de los casos debe estar informado periódicamente las gestiones y novedades que se desprenden del caso, así como también registrar dichas gestiones y velar porque estas se registren en el instrumento de desarrollo de la solicitud.
- La creación de un directorio institucional que abarque el nombre de la persona de contacto, el número telefónico y el ámbito en que se desenvuelve la institución.
- Establecer un día y hora de encuentro para la discusión de los casos sociales abordados, lo cual permita socializar la información y buscar soluciones en colectivo.

Ruta para ejecución, control y seguimiento de casos

Pasos a seguir para abordaje de casos atendidos desde la Oficina de Atención al Ciudadano

1. Apertura

Es recepción de documentos y conformación de expediente del usuario.

1.1 Previa autorización y revisión del coordinador, se procede a la carga en base de datos y al mismo tiempo se asigna el expediente a un trabajador social.

1.2 El trabajador social responsable de la base de datos vacía la información del caso en el sistema de control, semanalmente o diariamente se reúne con el o los demás trabajadores sociales responsables a fin de actualizar los avances, logros o dificultades que se hayan presentado. Garantizando una información veraz al momento de ser solicitada por el coordinador o por presidencia.

1.3 El analista responsable de la base de datos elabora una carpeta con todos los documentos que sirvan de soporte del caso (en caso de ser recibidos vía web, imprimir), lo identificará con una etiqueta, especificando los datos del solicitante: nombre, apellido y número de cédula y solicitud, así como una breve descripción de la misma.

2. Evaluación

Es el proceso de análisis, revisión, investigación, indagación u proceso que amerite plantear la mayor cantidad de posibles soluciones al caso.

2.1 Realizar visita social y levantar estudio socio económico incluyendo informe al usuario, en la ocasión que el caso sea de

urgencia se recomienda obviar este paso y realizar entrevista telefónica o a través de otro medio, y posteriormente realizar dicha visita.

2.2 Obtenida la información anterior se tendrá una visión holística y detallada, esta será la base para el plan de trabajo que se debe programar.

2.3 El trabajador social debe plantear un plan de trabajo o cronograma, el cual debe tener como primera opción la articulación institucional y el abordaje a centros de salud pública. Para ello se traslada hasta los mismos, a fin de establecer un acercamiento interinstitucional, y de esta manera exponer personalmente la situación del solicitante.

2.4 El trabajador social mantendrá las líneas de comunicación abiertas tanto con el coordinador como con el usuario, a fin mantener fluidez en información sobre los avances.

3. Ejecución

Es el proceso a donde el solicitante se le empieza a dar respuesta oportuna y eficaz sobre solicitud.

3.1 El trabajador social debe mantener comunicación constante con el usuario para verificar avances y estatus de solución de su solicitud.

3.2 El trabajador social debe estar atento y prevenido ante cualquier contratiempo u hecho sobre venido que pueda emerger en el proceso de solución del caso, esto implica articulación inmediata con hospitales, farmacias u entes públicos

3.3 En el caso que la solución del caso sea a través de ayuda económica institucional, el trabajador social debe llevar un control y seguimiento administrativo, lo que incluya la elaboración del Punto de Cuenta, seguimiento en la elaboración del cheque, coordinar el pago

del donativo, la recaudación del recibo de pago o de la factura y la entrega de estos documentos originales al departamento de administración.

4. Cierre

Es el paso donde se da por finalizado, atendido, diferido, redirigido u resuelto el caso.

4.1 El trabajador social debe reportar a la base de dato y coordinador los resultados y solución del caso.

4.2 En la ocasión donde se pierda comunicación total con el usuario o el mismo no consigne documentos en lapsos de tiempo corto se debe reportar a la base de datos y coordinador y dar por cerrado el caso.

4.3 En la ocasión donde el usuario logre recibir atención por otro medio se debe reportar a la base de datos y coordinador y dar por cerrado el caso.

Necesidades que se atienden

- Situaciones de carencias o de dificultades que precisan apoyo y acompañamiento en los procesos individuales, grupales y comunitarios.
- Acceso a los recursos económico, humanos o de servicios que ofrece el entorno, bien sea a través de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho o a través de otros enlaces institucionales.
- Orientación en materia integral comunitaria para la detección de necesidades sociales en conjunto con la comunidad afectada.

Funciones

- Recibir, y atender las demandas de la población, así como las emitidas desde otras instituciones.
- Realizar un estudio de la situación para elaborar el diagnóstico de cada caso, que permita planificar el proceso de abordaje.
- Informar y orientar sobre el acceso a los recursos sociales a individuos, familias, grupos, y a la comunidad en general. Apoyando a las personas para gestionar y tramitar dichos recursos en las diferentes instituciones.
- Abordaje individual-familiar a los estudiantes que pertenezcan a los programas de becas tanto nacionales como internacionales.
- Promover la inclusión social efectiva de las personas con discapacidad pertenecientes al Centro de Atención Tecnológica a Personas con discapacidad.

8.2 Sugerencias para la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela:

Se recomienda que la escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela promueva y den continuidad a las redes institucionales que se crean a partir del proceso de pasantías profesionales de los estudiantes, de forma tal que en estas instancias se puedan desarrollar otros procesos académicos como las Practicas Profesionales y el Servicio Comunitario.

Por otra parte, se exhorta a la escuela de Trabajo Social en conjunto con la Coordinación de Pasantías Profesionales, y con Control de Estudios, tomar las provisiones necesarias para disponer del número ideal de tutores académicos a fin de disminuir la problemática existente en cuanto a la asignación de los mismos.

IX. SOCIALIZACIÓN

La socialización es el proceso que permite compartir las vivencias del proceso práctico con otros estudiantes, profesores, y personas que consulten el presente informe, por lo cual Sandoval (2001) señala que:

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

Según lo antes expuesto, las pasantes se plantearon realizar un pendón informativo en donde señalan las tres áreas de abordaje empleadas en la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.



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



El quehacer profesional del Trabajador Social en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, y su aporte a la creación de una Unidad de Trabajo Social. Período febrero-julio 2016

Área de Abordaje Individual

Describir el proceso de atención de las solicitudes que se tramitan a través de la Oficina de atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.

Brinda atención directa a individuos y familias que presentan situaciones de carencia.

Área de Abordaje Comunitario

Consolidar los proyectos y actividades que se realizan desde la Oficina de Atención al Ciudadano a nivel comunitario.

Se procuran proyectos que, en un largo plazo, acarreen beneficios a las comunidades aledañas y a la institución

Área de abordaje a personas con discapacidad

Caracterizar la dinámica del Centro de Atención Tecnológica a las Personas con discapacidad dependiente de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.

Coordinación de las actividades a realizar desde el Centro de Atención Tecnológico a personas con discapacidad

FUENTES CONSULTADAS

- ALEMÁN, M., & Fernández, T. (2004). *Introducción a los Servicios Sociales*. Universidad Nacional de Educación a Distancia, UNED. España.
- ANDER-EGG, E. (1995). *Diccionario del Trabajo Social*. Buenos Aires: Lumen.
- ANDER-EGG, E. (2007). *Introducción a la planificación estratégica*. Buenos Aires: Lumen
- ARIAS, F. (2006). *Mitos y errores en la elaboración de proyectos y tesis de investigación*. Caracas: Episteme.
- BELANGER, E. (2011, 02). *Trabajo social y la Política Social hacen el enlace*. Obtenido 07, 2016, de <http://www.trabajosocialudec.cl/rets/wp-content/uploads/2011/02/Trabajo-social-y-la-politica-hacen-el-enlace.pdf>
- CONAPDIS (2008). *Manual Instructivo para Accesibilidad de las Personas con Discapacidad*. Consultado el 25 de agosto 2016. Documento en línea https://www.seguroscaracas.com/paginas/biblioteca_digital/PDF/Revistas/manualaccesibilidad.pdf
- Diccionario de Trabajo Social (2012, 02). *Términos Definidos por Trabajo Social*. Obtenido 09, 2016, de <http://diccionariodetrabajosocialcolombia.blogspot.com/>
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Tomás y Antonio López Peláez (2008). *Trabajo social comunitario: Afrontando juntos los desafíos del siglo XXI*. Madrid, Alianza Editorial.
- GOETZ, J. P. Y LECOMPTE, M. D. (1998). *Etnografía y Diseño Cualitativo en Investigación Educativa*. España: Morata.

- GONZÁLEZ, V. (2003). [La visita domiciliaria, una oportunidad para el conocimiento de la dinámica relacional de la familia](http://www.ts.ucr.ac.cr/meridianos.htm).<http://www.ts.ucr.ac.cr/meridianos.htm>. España. visitado en Marzo de 2007.
- HURTADO, J. (2008). *El Proyecto de Investigación. Metodología de la Investigación Holística*. Sypal- Quiron ediciones, 5ta edición ampliada. Caracas, Venezuela.
- Introducción a los servicios sociales
- MARTÍNEZ M., M. (2011). *Comportamiento humano: Nuevos métodos de investigación*. (2ª ed., reimp.) México: Editorial Trillas.
- MÉNDEZ, A. (1992). *Estado, política social y trabajo social en la Venezuela actual*. Unidad de Publicaciones. FaCES – UCV.
- Oficina de Atención al Ciudadano (2016) *Proyecto de Agricultura Urbana Fundasiembra*. Caracas. Fundación Gran Mariscal de Ayacucho.
- Organización Mundial de la Salud y el Grupo del Banco Mundial (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad* [Documento en línea] Washington, D.C.: Autor. Disponible: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/accessible_es.pdf [Consulta: 2016, 8 de agosto]
- RAMIREZ DE MINGO, (1992, 10). *El Trabajo Social Familiar*. Obtenido 09, 2016, de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5896/1/ALT_01_03.pdf.
- RODRÍGUEZ PEÑUELAS, M. A. (2008). *Diseño de Proyecto de Tesis*. Material de curso de seminario de tesis del Doctorado en estudios Fiscales. Culiacán, Sinaloa, México.
- SANDOVAL, A. (2001) *Propuesta metodológica para sistematizar la práctica profesional del trabajo social*. Argentina: Espacio Editorial.

- SAPAGCHAIN, N y R. (2008). *Preparación y Evaluación de Proyectos*. (Quinta edición). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- TORRESMARTÍNEZ, G. (2011). *¿Qué es un proyecto de intervención?* Obtenido 09, 2016, de UVPR Intervención Educativa Sitio web: <http://uvprintervencioneducativa.blogspot.com/2011/09/que-es-un-proyecto-de-intervencion-por.html>
- Universidad Central de Venezuela, Escuela de Trabajo Social. (1994). *Reforma Curricular para la Escuela de Trabajo Social* (con resoluciones del 13-11-2008). Caracas.

Fuentes Legales

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, año 1999.
- Ley contra la Corrupción, Gaceta Oficial Extraordinaria No. 6.155 de fecha 19 de noviembre de 2014, Decreto No. 1.410.
- Ley Orgánica De La Contraloría General De La República Y Del Sistema Nacional De Control Fiscal Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.013 Extraordinario del 23 de diciembre de 2010.
- Ley para las Personas con Discapacidad. 2006.
- Normas para fomentar la Participación Ciudadana dictadas por la Contraloría General de la República, Gaceta Oficial No. 38.750 del 20-08-2007.

ANEXOS

Anexo 1: Proyecto “Fundasiembra”.

de Venezuela		Ministerio del Poder Popular para la Educación	Universidad Pedagógica y Tecnológica de Venezuela	Institución Gran Mariscal de Ayacucho	Misión Vicerrectorado Pedagógico
PLAN DE ABORDAJE MES DE JUNIO - JULIO					
Día	Fechas	Voluntarios	Dirección		
Lunes	20/06/2016	Dos (02) servidores (as) sociales por las Unidades o Direcciones indicadas en Cronograma	Dirección del Despacho		
	27/06/2016		Consultoría		
	04/07/2016		Auditoría		
	11/07/2016		Talento Humano		
	18/07/2016				
Martes	25/07/2016	Dos (02) servidores (as) sociales por las Unidades o Direcciones indicadas en Cronograma	Becas		
	21/06/2016		Planificación y Presupuesto		
	28/06/2016		Relaciones Institucionales		
	12/07/2016		Administración Finanzas		
	19/07/2016				
Miércoles	26/07/2016	Dos (02) servidores (as) sociales por las Unidades o Direcciones indicadas en Cronograma	Selección		
	22/06/2016		Finanzas		
	29/06/2016		Tecnología		
	06/07/2016		Presidencia		
	13/07/2016				
Jueves	20/07/2016	Dos (02) servidores (as) sociales por las Unidades o Direcciones indicadas en Cronograma	Oficina de Atención al Ciudadano		
	27/07/2016		Socio Académica		
	23/06/2016		Vicepresidencia para el ALBA		
	30/06/2016		Organización al Becario		
	07/07/2016				
Viernes	14/07/2016	Dos (02) servidores (as) sociales por las Unidades o Direcciones indicadas en Cronograma	Programas, Becas V. Convenios		
	21/07/2016		Gestión Administración		
	28/07/2016		Servicios Generales		
	01/07/2016		Regiones		
	08/07/2016				
	15/07/2016				
	22/07/2016				
	29/07/2016				

Anexo 2: Proyecto “Fundasiembra”.



Ministerio del Poder Popular
para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología

Fundación
Gran Martesal de Ayacucho



FUNDASIEMBRA

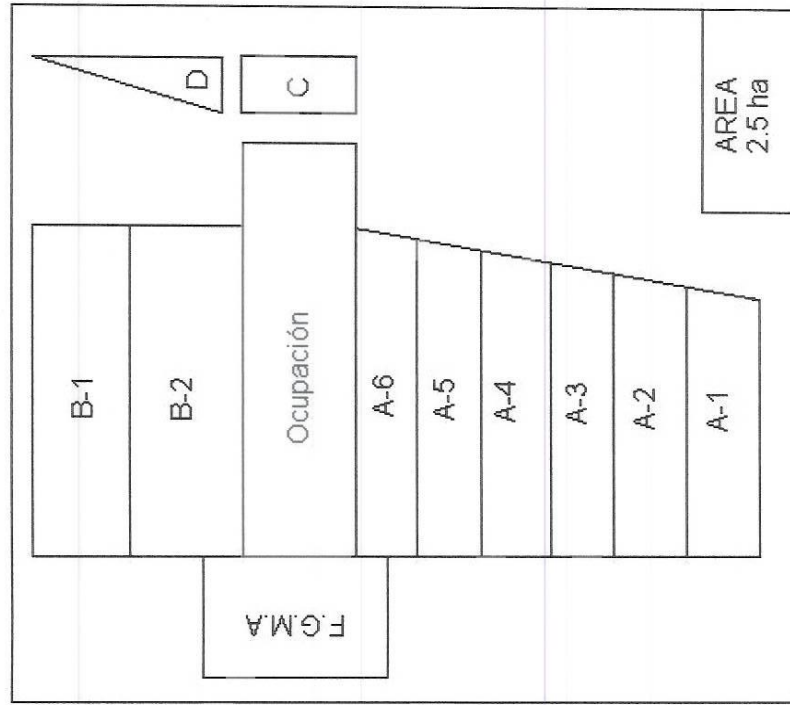


Distribución de Espacio Área total 2553 Metros Cuadrados

Zona	Área	Dirección	Responsable 1	Responsable 2	Responsable 3	
D	D	129 MT 2	D. Despacho	Armando Carrieri	Armando Boutto	Damaris Almenar
			Consultoría	Luis Colorado	Maria Gabriela Echenique	
C	C	150 MT 2	Auditoría	Yohana Agelvis	Yesica Echenique	Richard Rangel
			RRHH	Crismer Noguera	Ruben Perez	Sabrina Muñoz
B	B-1	258 MT 2	Becas	Maria Eugenia Delgado	Adriana Requena	Ana Diaz
			Planificación y Presupuesto	Andrés Belloso	Eleana Perez	Carolina Sifontes
	B-2	258 MT 2	Institucionales	Raul Ascanio	Cidalia Rodriguez	Cesar Cantillo
			Adm. Finanzas			
A	A-1	293 MT 2	Selección	Anays Ojeda	Aaron Rodriguez	Eduardo Mayora
			Finanzas	Carlos Briceño		
	A-3	293 MT 2	Socio A.			
			V. ALBA	Atamaica Figueroa		
	A-2	293 MT 2	O.A.C	Antony Gutierrez	Alexander Flores	José Gregorio Leon
			Tecnología	Yosber Perez	Jesús Tovar	
	A-4	293 MT 2	Organización al B.	Erika Puentes	Wenderlyn Correa	Ana Garcia
			Programas y B.	Joandry Revollo	Maria Fernanda	
	A-5	293 MT 2	V. Convenios	Carlos Guia	Eleana Garcia	
			Gestión Adm.	Mariela Villegas	Omar Gonzalez	Moises Salcedo
A-6	293 MT 2	Servicios G.	Luis Acosta	Gelvin Escalona	Lisandro Morey	
		Regiones	Simon Rojas	Luis Aparicio	Joan Vivas	

Partido

Anexo 3: Proyecto “Fundasiembra”.



Parte posterior al Edificio de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho

Anexo 4: Proyecto “Fundasiembra”.



Ministerio del Poder Popular
para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología

Fundación
Gran Mariscal de Ayacucho



HOJA DE RUTA

JORNADA DE SIEMBRA URBANA

- 1) Visualización del terreno.
- 2) Acondicionamiento del Terreno.
 - 2.1 Desraizar la tierra.
 - 2.2 Arado de la tierra.
 - 2.3 Nivelar el terreno.
 - 2.4. Determinar los surcos.
 - 2.4.1. Pimentón: 70 centímetros de distancia entre surcos.
 - 2.4.2. Moringa: 1.50 metros de distancia entre surcos.
 - 2.5 Apertura del hoyo proporcional al tamaño de la semilla o plántula.
 - 2.5.1. Pimentón: 35 centímetros de distancia entre plántula
 - 2.5.2. Moringa: 1.50 metros de distancia entre semillas.
- 3) Implantación de las semillas o plántulas.
 - 3.1. Pimentón: colocar la plántula en el hoyo, cubrir ligeramente con tierra y regar con agua.
 - 3.2. Moringa: colocar dos (2) semillas por hoyo, cubrir ligeramente con tierra y regar con agua.
- 4) Riego de la tierra.
 - 4.1 Pimentón: Regar la plántula en horas de la mañana todos los días.
 - 4.2. Moringa: Regar las semillas con abundante agua por dos (2) semanas continuas.



“Ahí está el futuro, ahí está el más grande potencial para el desarrollo del país, a través de la agricultura”.... Hugo Chávez Frías

Anexo 7: Centro de Atención a Personas con Discapacidad



Gobierno Bolivariano
de Venezuela

Ministerio del Poder
Popular
para la Educación
Superior, Ciencia y Tecnología

Fundación
Gran Mariscal de Ayacucho



Oficina de Atención al Ciudadano

Asistencia

Actividad: Taller de lenguaje de señas

Fecha: 23 de febrero de 2016

N°	Nombre y Apellido	C.I.	D. de Adscripción	Teléfono	Correo Electrónico
1	Mario Tormayo	23.519.434	Oficina de Atención al Ciudadano	0424 169 0593	maria.tormayo@latamail.com
2	Rosa Flores	21710.024	Oficina de Atención al Ciudadano	0412 308 072	rosaflores@latamail.com
3	Carlos Magaña	17.978.238	INSTITUCIONES	0412 309 2064	carlosmagana@1986.com
4	Aracely N. Pacheco P.	13.952.284	Programa de Atención al Ciudadano	0426 788 9174	aracely.pacheco@1986.com
5	Albay Elena Ache Franco	11.166.990	Programa de Atención al Ciudadano	0416 543 1546	albay.ache@1986.com
6	Aracely García	21503594	Programa de Atención al Ciudadano	0416 543 1546	aracely.garcia@1986.com
7	Sepechudo, Rosa	1440.626	Programa de Atención al Ciudadano	0424 142 3321	sepechudo@1986.com
8	Ramón Gómez	6.506.533	Programa de Atención al Ciudadano	0416 728 6733	ramon.gomez@1986.com
9	Sabrina Gómez R	19556484	Programa de Atención al Ciudadano	0424 131 3544	brunilda.gomez@1986.com
10	Isato Jimenez	2105.263	Programa de Atención al Ciudadano	0426 181 4248	isatojimenez@1986.com

Anexo 8: Centro de Atención a Personas con Discapacidad



Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología
Gobierno de Puntarenas



Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología
Gobierno de Puntarenas

Oficina de Atención al Ciudadano

Asistencia

Actividad: Taller de Lenguaje de Señas
Fecha: 24 de Febrero de 2016

N°	Nombre y Apellido	C.I.	D. de Adscripción	Teléfono	Correo Electrónico
1	Nancy Sarmay	6506533	Jurisdicción R. Buzo	240 17 50	ngomez@fundapacocho.org
2	María Garibó	21502574	D. de Buzos y conv.	240 16 96	msfernanda.913@gmail.com
3	Rosa Sepúlveda	1440 686	P. de Buzos	240 15 58	Tohansep@gmail.com
4	Salvador Pérez	20758 921	OAC	240 15 25	bdvayera.psi@gmail.com
5	Isis Chirinos	21105 263	OAC	240 15 25	isichirinosmorano@gmail.com
6	Alicia Mora	2435824	OAC	240 15 25	AUG-15@bota.com
7	Beisweing Hoagado	14033151	IAFA	242 29 49	Luisa - Asesoría P. hot facil. com
8	Yerica Torres Covas	15323782	IAFA	242 29 19	jessiquita@siobhaci.com
9	Koralin Arends	19274087	IAFA	242 60 06	elabidionradionyaabiquia 1370
10	Ana Vivian	13893593	IAFA	242 60 06	ana@gmail.com
11	Carlos Madero	17978238	INSTITUCIONALES	0412 309 20 64	carloseumadero1986@gmail.com
12	Sabina Muñoz	19556484	RPHH	0424 135541	smunoz@fundapacocho.org
B)	Desiree Muñoz	11601294	OAC	240 15 25	dmunoz@fundapacocho.org

Anexo 11: Recuperación de espacio, proyecto “fundasiembra”



Anexo 12: Recuperación de espacio, proyecto “fundasiembra”



Anexo 13: Recuperación de espacio, proyecto “fundasiembra”



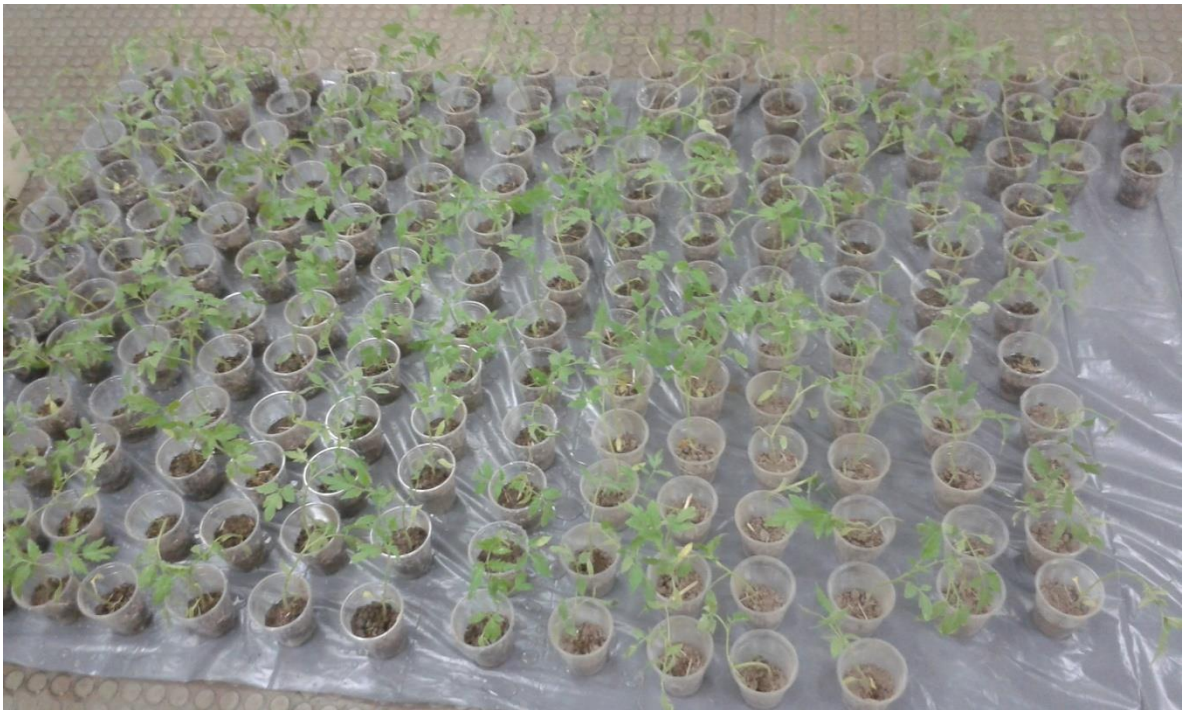
Anexo 14: Construcción de mesas tipo cantero y de carteles de identificación, proyecto “fundasiembra”



Anexo 15: Mesas tipo cantero, proyecto “fundasiembra”



Anexo 16: Plántulas de tomate entregadas a los trabajadores



Anexo 17: Plantas de pimentón ubicadas en el piso cuatro de la institución.



Anexo 18: Plantas de pimentón ubicadas en el piso cuatro de la institución.



Anexo 19: Plantas de pimentón ubicadas en el piso cuatro de la institución.



Anexo 20: Oficina de Atención al Ciudadano.



Anexo 21: Abordaje de casos sociales.



Anexo 22: Abordaje de casos sociales.



Anexo 23: Centro de Atención Tecnológica a Personas con Discapacidad.

The image shows a screenshot of a website for Fundación Gran Mariscal de Ayacucho (FUNDAYACUCHO). The website has a header with logos for the Gobierno Bolivariano de Venezuela, the Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología, and the Fundación Gran Mariscal de Ayacucho. The main navigation menu includes links for Inicio, Portal, ALBA, Voluntarios, Directorio, Oficinas Regionales, Galerías, Foros, and Contáctanos. The main content area features a news article titled "Taller de lenguaje de señas para los servidores de Fundayacucho" (Sign language workshop for Fundayacucho servers), written by Ysaunnd León on Wednesday, February 24, 2016, at 15:29. The article includes a photograph of a workshop in progress and text describing the event. The text states that the workshop is held daily with 10 workers and is organized by the Citizen Attention Office. It mentions that the workshop is dynamic and practical, and that the only way to maintain knowledge is through practice. A second photograph shows a group of people sitting at a table, practicing sign language. The article concludes by noting that the day's participants were students from the IZFA course 3 and that the Instituto Radiofónico de Fe y Alegría is dedicated to the education of young and adult people who lack educational opportunities.

Caracas- Desde el martes 23 hasta el viernes 26 de febrero, se estará realizando un taller de "Lenguaje de Señas" a los servidores y servidoras de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho (FUNDAYACUCHO), en la sala de juntas de piso 3. El mismo está siendo dictado por la profesora María Isabel Calderón del Instituto Radiofónico de Fe y Alegría (IRFA).

Diariamente pueden participar en la actividad 10 trabajadores de la institución, taller que fue organizado por la oficina de Atención al Ciudadano. En ocasión de esta actividad, la compañera María Eugenia Delgado indicó que "el taller ha sido muy dinámico, y en estos talleres la práctica es la que te da la facilidad", destacó que la única manera de mantener el conocimiento obtenido en el mismo es practicando.

El día de hoy estuvieron presentes en el curso 3 representantes de niños del IZFA. Vale destacar que el Instituto Radiofónico de Fe y Alegría está dedicado a la educación de jóvenes y adultos que carecieron de oportunidades educativas.

< Prev Próximo >

Anexo 24: Centro de Atención Tecnológica a Personas con Discapacidad.



Anexo 25: Centro de Atención Tecnológica a Personas con Discapacidad.



Anexo 26: Centro de Atención Tecnológica a Personas con Discapacidad.

