

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**CARRERA TRABAJO SOCIAL**



**TRABAJO DIRIGIDO**

**“APLICACIÓN DE SISTEMAS DE REGISTRO EN LA ATENCIÓN  
SOCIAL DE LOS PROGRAMAS DE LA DIVISIÓN DE TRABAJO  
SOCIAL EN LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS”**

**POSTULANTE: IRINA VICTORIA LIMACHI DELGADO**  
**TUTORA ACADÉMICA: LIC. MARISABEL PAZ CÉSPEDES**  
**TUTORA PROFESIONAL: LIC. PAOLA ESPINAL VILLCA**

LA PAZ – BOLIVIA

2023

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser el apoyo  
y fortaleza  
en aquellos momentos de dificultad.

A mis amados padres:

Irineo Limachi Calle

Victoria María Delgado Machicado

por el amor sincero que me brindan

porque me enseñaron el camino correcto de la vida.

Gracias por el apoyo incondicional que me brindan día a día para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTOS**

El siguiente trabajo no hubiera llegado a ser completado sin el apoyo de varias personas que brindaron su colaboración para el desarrollo de la presente investigación.

Al Departamento de Bienestar Social – División de Trabajo Social, quienes brindaron su conocimiento y experiencia en el tiempo del desarrollo de la Investigación realizada.

A mi padrino Ing. Boris Aliaga Doria Medina por sus enseñanzas a lo largo de mi vida, por sus consejos y cariño brindado.

Al Doctor Juan Rafael Valle Araoz por haberme brindado una segunda oportunidad de vida, por su empatía y compromiso profesional.

A mi hermano Ing. Luis David Limachi Delgado por el apoyo incondicional, por sus enseñanzas y fortaleza en momentos de dificultad.

A todos los amigos que siempre me brindaron una amistad verdadera y apoyo sincero en los momentos difíciles del desarrollo de la investigación.

Por último, a mis compañeros de vida Monty, Lucas y Gaspar que sin expresar palabra alguna me brindan el más puro e incondicional amor.

## **ÍNDICE GENERAL**

### **CAPÍTULO I**

#### **MARCO INSTITUCIONAL**

1.1.	Descripción de la Institución .....	1
1.2.	Misión.....	2
1.3.	Visión .....	2
1.4.	Funciones de la División de Trabajo Social .....	2
1.5.	Objetivo de la División de Trabajo Social.....	3
1.5.1.	Objetivos Generales.....	3
1.5.2.	Objetivos Específicos .....	4
1.6.	Estructura Organizacional .....	4
1.6.1.	Organigrama del Departamento de Bienestar Social.....	5
1.7.	Descripción de la Unidad donde la Postulante desarrolló su experiencia .....	5
1.7.1.	Área Social .....	6
1.7.1.1.	Programa Beca Comedor.....	7
1.7.1.2.	Gestión de Matrícula Universitaria .....	8
1.7.1.3.	Gestión de Salud.....	8
1.7.1.4.	Gestión y Apoyo en Problemas Jurídicos.....	10
1.7.1.5.	Atención Social Individualizada.....	10
1.7.2.	Área Nutricional .....	11

### **CAPÍTULO II**

#### **ACUERDOS INTERINSTITUCIONALES**

2.1.	Antecedentes y Justificación .....	12
2.2.	Objetivos.....	13
2.3.	Alcance .....	13
2.4.	Productos Esperados.....	13
2.5.	Balance y/o reflexiones sobre el Plan de Trabajo.....	13

## CAPÍTULO III

### APLICACIÓN DE SISTEMAS DE REGISTRO EN LA ATENCIÓN SOCIAL DE LOS PROGRAMAS DE LA DIVISIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

3.1. Justificación.....	15
3.2. Planteamiento del Problema.....	16
3.3. Objetivos.....	18
3.3.1. Objetivo General.....	18
3.3.2. Objetivos Específicos.....	18
<b>4. PROCESO METODOLÓGICO.....</b>	<b>18</b>
4.1. Tipo de Investigación.....	18
4.2. Nivel de Investigación.....	18
4.3. Técnicas e Instrumentos.....	19
4.4. Fases Metodológicas.....	20
4.4.1. Diseño y Validación de Instrumentos.....	21
4.4.2. Aplicación de Instrumentos.....	21
4.4.3. Vaciado e Interpretación de Datos.....	21
4.4.4. Redacción del Informe.....	21
4.4.5. Socialización de Resultados.....	21
<b>5. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>21</b>
5.1. Sistema de Registro.....	22
5.1.1. Instrumentos Administrativos de Trabajo Social.....	23
5.1.1.1. Los Manuales de Organización y Funciones.....	23
5.1.1.2. Los Manuales de Normas.....	24
5.1.1.3. Manuales de Procedimientos.....	24
5.1.1.4. Los Registros de Actividades.....	24
5.1.1.5. El Informe Administrativo.....	26
5.1.2. Instrumentos Técnicos de Trabajo Social a Nivel Individualizado.....	27
5.1.2.1. Ficha o Estudio Social.....	28
5.1.2.2. Tarjeta Kardex.....	29
5.1.2.3. Informe Social.....	30

5.1.2.4. Referencia Social.....	30
<b>6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>31</b>
6.1. Sistemas de Registro que se utilizan para la atención social en los diferentes programas de la División de Trabajo Social.....	31
6.1.1. Programa Beca Comedor - Concepto .....	31
6.1.2. Instrumentos empleados para la ejecución del Programa Beca Comedor .....	32
6.2. Programa de Gestión de Matrícula Universitaria .....	33
6.2.1. L. de Multa por falta de canje de Matrícula – Definición y Finalidad .....	33
6.2.2. Instrumentos empleados en el Programa Liberación de Multa por falta de canje de Matrícula.....	34
6.3. Programa de Gestión de Salud.....	34
6.3.1. Definición y Finalidad .....	34
6.3.2. Instrumentos Técnicos del Programa Gestión de Salud .....	35
6.4. Programa de Gestión y Apoyo en Problemas Jurídicos .....	36
6.4.1. Definición y Finalidad.....	36
6.4.2. Instrumentos T. del P. Gestión y Apoyo en Problemas Jurídicos .....	37
6.5. Programa de Atención Social Individualizada .....	38
6.5.1. Concepto, Finalidad y Accionar Profesional.....	38
6.5.2. Instrumentos Técnicos del Programa Atención Social Individualizada.....	40
6.5.3. Registro de la Historia Social del estudiante en el Programa de Atención Social Individualizada .....	41
6.5.4. Seguimiento de Caso en el Programa de Atención Social Individualizada.....	42
6.5.5. Instrumento utilizado para la coordinación intra e inter institucional en el Programa Atención Social Individualizada.....	43
6.6. Sistemas Informáticos con los que cuenta la División de Trabajo Social para la ejecución de Servicios Sociales .....	43
6.6.1. Sistema Integrado de Bienestar Social - SIBSO.....	43
6.6.2. Implementación del Sistema SIBSO en la División de Trabajo Social.....	44
6.6.3. Sistema de registro antes del Sistema SIBSO .....	45
6.6.4. Aplicación del SIBSO a la realidad social del estudiante postulante y/o beneficiario al Programa Beca Comedor.....	46

6.7. Sistema de Información Académica - SIA .....	47
6.7.1. Definición y Finalidad del Sistema SIA.....	47
6.7.2. Implementación del Sistema de Información Académica en la División de Trabajo Social .....	47
6.7.3. Sistema de Registro antes del SIA.....	48
6.8. Instrumentos Administrativos: Manuales de Funciones, Procedimientos, Normas o Reglamentos .....	48
6.8.1. Reglamentos y/o normas que se aplican en la División de Trabajo Social en atención al estamento estudiantil .....	48
6.8.2. Manual de Organización y Funciones – División Trabajo Social .....	49
<b>7. CONCLUSIONES .....</b>	<b>51</b>
7.1. Instrumentos Técnicos utilizados en el P. de Atención Social Individualizada .....	50
7.2. Sistemas Informáticos que utiliza la División de Trabajo Social para la ejecución de Servicios Sociales .....	51
7.3. Instrumentos Administrativos que utiliza la División de Trabajo Social para la ejecución de Servicios Sociales .....	51
<b>8. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>52</b>

#### **CAPITULO IV**

#### **IMPLEMENTACIÓN DE INSTRUMENTOS TÉCNICOS**

#### **PARA EL PROGRAMA DE ATENCIÓN SOCIAL INDIVIDUALIZADA**

#### **EJECUTADO POR LA DIVISIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN LA**

#### **UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**

4.1. Justificación.....	53
4.2. Objetivo .....	53
4.3. Propuesta de Implementación de Instrumentos Técnicos a Nivel Individualizado.....	54
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>60</b>

#### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Concepto, técnica e instrumentos utilizados en la investigación.....	20
Cuadro 2: Programa Beca Comedor – Concepto y Finalidad .....	31
Cuadro 3: Instrumentos I. que se utilizan en el Programa Beca Comedor.....	32
Cuadro 4: Liberación de Multa por falta de canje de Matrícula.....	33
Cuadro 5: Instrumentos utilizados para la L. de M. por falta de canje de Matrícula .....	34
Cuadro 6: Programa de Gestión de Salud – Concepto y Finalidad .....	35
Cuadro 7: Instrumentos Técnicos del P. Gestión de Salud.....	35
Cuadro 8: Programa de Gestión y Apoyo en Problemas Jurídicos.....	36
Cuadro 9: Instrumentos Técnicos utilizados para la atención del C. Jurídico.....	37
Cuadro 10: Programa de Atención Social Individualizada .....	38
Cuadro 11: Instrumentos Técnicos utilizados para la A. de Caso Individualizado.....	40
Cuadro 12: Registro de la Historia Social en la Atención Social Individualizada.....	41
Cuadro 13: Seguimiento de Caso en la Atención Social Individualizada .....	42
Cuadro 14: Referencia Social en la A. de Caso Social Individualizado.....	43
Cuadro 15: Definición y Finalidad del Sistema Integrado de Bienestar Social .....	44
Cuadro 16: Implementación y utilidad del SIBSO en la División de Trabajo Social .....	44
Cuadro 17: Sistema Computarizado del Programa Beca Comedor .....	45
Cuadro 18: Aplicación del SIBSO a la Realidad Social del estudiante que postula al Programa Beca Comedor.....	46
Cuadro 19: Definición y finalidad del SIA.....	47
Cuadro 20: Implementación del Sistema SIA en la División de Trabajo Social.....	47
Cuadro 21: Sistema de Registro antes del SIA.....	48
Cuadro 22: Reglamentación que se aplica en la División de Trabajo Social .....	48
Cuadro 23: Manual de Funciones de la División de Trabajo Social .....	49
Cuadro 24: Resumen de Instrumentos Técnicos y Administrativos utilizados en la División de Trabajo Social .....	50



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N.º 1: Organigrama del Dpto. de Bienestar Social.....	5
Figura N.º 2: Programas del Área de Acción Social .....	6

## ÍNDICE DE ANEXOS

**Anexo 1:** Plan de Trabajo

**Anexo 2:** Instrumentos técnicos utilizados por el Equipo Técnico de Trabajo Social en la ejecución de los programas sociales:

- Gestión de Matrícula Universitaria – Liberación de Aporte Académico
- Gestión en Salud.
- Gestión y Apoyo en Problemas Jurídicos.
- Atención Social Individualizada.

**Anexo 3:** Entrevistas Semiestructuradas aplicadas al Equipo de Trabajadoras Sociales de la División de Trabajo Social.

## GLOSARIO

- **Sistemas de Registro** Conjunto de instrumentos (documentos y formularios) utilizados en el ejercicio de la práctica profesional, cumple las siguientes funciones:
  - ✓ Acumulación de información.
  - ✓ Ordenamiento de la actividad profesional.
  - ✓ Organización de los servicios.
  - ✓ Seguimiento de atenciones.
  - ✓ Profundización del conocimiento de la población usuaria y de las problemáticas sociales.
- **Mesurable** Del latín *mensurabilis*, mensurable es aquello que se puede medir.
- **Instrumentos Administrativos** Todo profesional en funciones, incluido el Trabajador Social, está obligado, a cumplir ciertos requisitos administrativos denominados Instrumentos Administrativos Generales entre los cuales podemos citar:
  - ✓ Los Manuales de Organización, Funciones, Normas y procedimientos Institucionales.
  - ✓ Los registros de las actividades (diarios, semanales, etc.)
  - ✓ Los Informes Administrativos.
- **Manuales de Organización y Funciones** dirigidos a establecer con claridad la situación que las Unidades de Trabajo Social tienen en la institución, niveles de dependencia, jerarquía, relaciones de coordinación, así como las responsabilidades específicas inherentes al cargo, de tal manera que, en alguna medida, delimitan el campo profesional, brindando a su vez, pautas para la evaluación de los servicios y de los profesionales.
- **Los Manuales de Normas**, reflejan las pautas de desempeño profesional, estandarizadas como producto de la experiencia, y por lo menos deberían constituirse en una guía indicativa que oriente el accionar del Trabajador Social, en determinadas actividades o circunstancias que son cotidianas en su práctica institucional.
- **Manuales de Procedimientos** estos permiten estudiar los flujogramas de atención, simplificarlos y coadyuvar a la desburocratización de los servicios, mejorando la atención.

- **Flujograma** consiste en una figura o gráfico que representa una serie de procesos o un grupo de actividades por medio de símbolos.
- **Registros de Actividades** son instrumentos privilegiados para concentrar información que refleje la acción del Trabajador Social y también el contenido de su trabajo, a más de ser base de sustentación de sus informes administrativos.
- **El Informe Administrativo** Documento destinado a informar del proceso y resultados de la actividad profesional en un determinado lapso de tiempo. Según la modalidad institucional puede ser mensual, trimestral, semestral, anual.
- **Individualización** la especificación para cada sujeto. Constituye uno de los principios básicos del Trabajo Social según el cual todos los individuos, grupos y comunidades son distintos, y por consiguiente, requieren atención particular.
- **Caso Social individual** designa una situación particular (el caso) de un problema social determinado. Sin embargo, la expresión es designada para utilizar uno de los métodos del Trabajo Social. El Trabajo social de caso.

### **Instrumentos Técnicos de Trabajo Social a Nivel Individualizado**

- **Ficha Social** es para el trabajador Social la herramienta básica de la intervención individualizada. Es el documento donde se registran los datos de la persona o familia. Es, por tanto, un documento individual.
- **Tarjeta Kardex** Documento que en forma muy resumida identifique al usuario, su solicitud y el servicio brindado.
- **Informe Social** Instrumento de Trabajo Social Individualizado, es el Informe Social, utilizado para dar cuenta de una determinada atención a otra institución, servicio o instancia legal, cuando así lo requiera.
- **Referencia Social** Instrumento diseñado para facilitar la coordinación entre servicios e instituciones en la atención de los usuarios. Forma parte del sistema de referencia y contra referencia institucional. Es muy útil para el seguimiento adecuado de personas que requieren distintos tipos de servicios.

## RESUMEN

La Universidad Mayor de San Andrés, con la necesidad de implementar programas en beneficio de la población universitaria, cuenta con el Departamento de Bienestar Social. Es considerado como brazo operativo junto a la División de Trabajo Social (DTS), donde yo, como estudiante de la Carrera de Trabajo Social, realicé mi trabajo práctico pre profesional en la modalidad de graduación por Trabajo Dirigido para la obtención a nivel licenciatura durante la gestión 2022.

La División de Trabajo Social depende del Departamento de Bienestar Social que administrativamente depende del Vicerrectorado; considerada como una unidad científica, con bases teóricas metodológicas y técnicas en procura de brindar bienestar social.

“Se entiende al bienestar social como programas, beneficios y servicios que se establecen para asegurar la provisión de todo aquello que se consideran necesidades básicas para el bienestar humano y el mejoramiento social”. (Ander Egg, 1995, p.48). A los estudiantes universitarios, fundamentalmente a aquellos que se encuentran en desventajas sociales y económicas, a fin de apoyar al desarrollo integral durante el proceso de profesionalización.

Los ocho meses de trabajo se centraron en el desarrollo y apoyo de actividades, además de tareas realizadas por las Trabajadoras Sociales de la DTS. Realizamos la atención a estudiantes universitarios que solicitan servicios sociales de la DTS. También realizamos seguimientos académicos de las diferentes Facultades de la UMSA. En la ejecución del Programa Beca Comedor apoyamos al Equipo Técnico de Trabajadoras Sociales en el proceso de recepción de documentación, revisión de requisitos, entrevista social y evaluación del postulante al PBC, cuyos resultados permitieron responder a las necesidades de la institución.

Así mismo se llevó a cabo un estudio de carácter descriptivo sobre la aplicación de los sistemas de registro en la atención social de los programas de la División de Trabajo Social en la Universidad Mayor de San Andrés. Aplicamos técnicas de recolección de datos, entrevistas semiestructuradas y la observación, con el objetivo de identificar los sistemas de registro que se utilizan para la atención social en los diferentes programas de la División de Trabajo Social. Los resultados muestran que la DTS cuenta con escasos instrumentos técnicos en la aplicación del Programa de Atención Social Individualizada.

## INTRODUCCIÓN

El presente documento es el informe final de la modalidad de graduación por Trabajo Dirigido para la obtención del nivel Licenciatura en la Universidad Mayor de San Andrés. Realizado en la División de Trabajo Social del Departamento de Bienestar Social entre los meses de abril a diciembre, periodo en el cual desarrollamos acciones en el Programa Beca Comedor y en los requerimientos del equipo técnico de la DTS, es decir, se trabajó desde el proceso de recepción, revisión de requisitos, entrevista social y evaluación de los estudiantes que postularon para ser beneficiarios de este programa. De igual manera se llevó a cabo un estudio de carácter descriptivo referido a la “Aplicación de Sistemas de Registro en la Atención Social de los programas de la División de Trabajo Social en la Universidad Mayor de San Andrés”, cuyo objetivo general fue “Identificar los sistemas de registro que se utilizan para la atención social en los diferentes programas de la división de Trabajo Social”. De tal manera que pudimos identificar y describir los sistemas de registro que son utilizados en el ejercicio de la práctica profesional por el equipo técnico de la DTS.

El presente informe consta de tres capítulos que dan cuenta de los ocho meses de la práctica profesional en la DTS del Departamento de Bienestar Social.

El primer capítulo hace referencia al marco institucional que describe a la institución donde se realizó el trabajo dirigido. Muestra la misión, visión, las funciones que desarrolla la DTS, los objetivos, tanto generales como específicos, la estructura organizacional, el organigrama y la descripción de la unidad donde se llevó a cabo la práctica pre profesional.

El segundo capítulo hace referencia a los acuerdos interinstitucionales que permitieron realizar la práctica pre-profesional que establece el reglamento de esta modalidad. Para ello, el capítulo muestra los antecedentes, justificación, los objetivos, las funciones, responsabilidades y productos establecidos a desarrollar en el tiempo de la pasantía. Concluye con un balance de los ocho meses de la permanencia en la DTS.

El tercer capítulo contiene el reporte del trabajo académico, es decir, el informe del estudio realizado sobre la aplicación de los sistemas de registro en la atención social de los programas de la división de Trabajo Social. Este capítulo expone el planteamiento del problema, los objetivos, el proceso metodológico que ha seguido el estudio, el marco conceptual, los resultados que arrojó la investigación y, finalmente, las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO INSTITUCIONAL**

La Universidad Mayor de San Andrés (UMSA) fue creada por Decreto Supremo del 25 de octubre de 1830, durante el Gobierno del Mariscal Andrés de Santa Cruz.

Actualmente, la Universidad Mayor de San Andrés está organizada en 13 facultades, todas en la ciudad de La Paz, y desconcentrada en Cuatro Centros Regionales (CRUs) en el área rural del Departamento de La Paz, así como en diversas Sedes Universitarias Locales (SULs) en las provincias. (Departamento de Bienestar Social, Programas [UMSA], 2017)

En la estructura organizacional de la UMSA se identifica el nivel jerárquico, nivel operativo y nivel ejecutivo. En el nivel jerárquico se identifica la Estructura Organizacional del Rectorado, donde se encuentra el Vicerrectorado. En las unidades dependientes del Vicerrectorado se encuentra el Departamento de Bienestar Social y dentro de este departamento se encuentra la División de Trabajo Social.

En tal sentido la Universidad Mayor de San Andrés, con la necesidad de implementar programas en beneficio de la población universitaria, cuenta con el Departamento de Bienestar Social, misma que considera como brazo operativo a la División de Trabajo Social, división donde se realizó la modalidad de Trabajo Dirigido durante la gestión 2022.

#### **1.1. Descripción de la Institución**

La División de Trabajo Social depende del Departamento de Bienestar Social que, a su vez, administrativamente depende de las directivas de acción dadas desde el vicerrectorado, instancia que responde a determinaciones emanadas del Honorable Consejo Universitario (H.C.U.). Todas forman parte de la institución de educación pública “Universidad Mayor de San Andrés” cuya sede se encuentra en la ciudad de La Paz, la División de Trabajo Social es considerada como:

Unidad científica, con bases teóricas, metodológicas y técnicas en procura de brindar un bienestar socializado a los estudiantes universitarios, fundamentalmente aquellos que se encuentran en desventajas sociales, económicas a fin de apoyar al desarrollo integral durante el proceso de profesionalización. (Departamento de Bienestar Social, División de Trabajo Social [UMSA], 2017)

En 1996 se reestructura el Departamento de Bienestar Social de la Universidad Mayor de San Andrés. En esta reestructuración se unifica las secciones de “solicitudes” y

“prestaciones” de donde nace la División de Trabajo Social, a fin de evitar la desaparición del Programa Beca Comedor, que contaba en ese momento con 162 becarios y con presupuesto reducido. Con la Resolución del comité Ejecutivo del Honorable Consejo Universitario N.º 281/96 de fecha 15 de octubre de 1996, en su Artículo 9º, se aprueba la convocatoria para la titularización de la Jefatura de Trabajo Social. En función de propuesta de la jefatura del Departamento, con el objetivo de viabilizar su reestructuración y recomendación de que, una vez cumplido este proceso, se presente un Plan de Trabajo a ser evaluado por el H.C.U. Decisión ratificada por la Resolución Rectoral N.º 374 del 3 de diciembre de 1996, misma que crea la División de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés. (Departamento de Bienestar Social, División de Trabajo Social – Antecedentes [UMSA], 2017)

### **1.2. Misión**

Contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de estudiantes universitarios de sedes rurales universitarias, municipios y de la metrópoli, que se encuentran en condiciones de desventajas económicas, a fin de tener igualdad de condiciones y oportunidades en el proceso de profesionalización de la UMSA, proporcionando beneficios y servicios sociales de calidad, básicos y complementarios eficientes, para fortalecer el desarrollo integral del mismo. (UMSA, 2017)

### **1.3. Visión**

“Ser una unidad de calidad y prestigio con una oferta diversa de programas y proyectos sociales y becas estudiantiles, para generar un bienestar socializado y desarrollo integral en los estudiantes universitarios, en proceso de profesionalización equitativo.” (UMSA, 2017)

### **1.4. Funciones de la División de Trabajo Social**

Se identifica las siguientes funciones de la división de Trabajo Social, UMSA (Manual de Funciones y Organización [UMSA], 2021, p. 114):

- ✓ Formular proyectos sociales dirigidos a los estudiantes universitarios.
- ✓ Realizar una gestión administrativa eficaz y eficiente mediante la aplicación de los sistemas de gestión establecidos en la Universidad Mayor de San Andrés.
- ✓ Planificar, programar, ejecutar y controlar actividades específicas orientadas al cumplimiento a los objetivos de la Unidad.



- ✓ Gestionar los procesos que proporcionan beneficios y servicios sociales relacionados con aspectos (médicos, alimentarios, nutricionales, vivienda, familiares, jurídico legales, relaciones interpersonales y económicos) a los estudiantes de la UMSA.
- ✓ Atender la problemática socioeconómica del estudiante de la UMSA.
- ✓ Revisar y actualizar y/o proponer la normativa específica que rige las funciones y actividades de la unidad.
- ✓ Gestionar, ejecutar de manera sistemática, actualizada y ordenada la información generada por los procesos ejecutados en la unidad.
- ✓ Emitir informes de gestión de la unidad.
- ✓ Elaboración de POA.

### **1.5. Objetivo de la División de Trabajo Social**

“Coadyuvar en el proceso de profesionalización del estudiante, a través de la gestión de programas, proyectos y servicios sociales, en beneficio del estamento estudiantil de la UMSA.” (Manual de Funciones y Organización [UMSA], 2021, p.116)

#### **1.5.1. Objetivos Generales**

- Programar, organizar, gestionar y viabilizar la prestación de beneficios, becas y servicios sociales de calidad, eficaces y eficientes, básicos y complementarios, para estudiantes universitarios de la Metrópoli, municipios y sedes rurales universitarias, priorizando aquellos que se encuentran en condición de desventajas socioeconómicas, tendiente a mejorar la calidad de vida y contar con oportunidades equitativas en el proceso de profesionalización integral.
- Investigar y conocer científicamente las problemáticas de índole social, económica, alimentaria, cultural y académico que aquejan e interfieren en el proceso de profesionalización de los estudiantes universitarios y proponer alternativas de solución como elemento de satisfacción de necesidades básicas y complementarias a fin de coadyuvar a mejorar la calidad de vida, durante el proceso de profesionalización.
- Planificar y ejecutar acciones tendientes a lograr una buena administración y gestión de recursos humanos, económicos y materiales, dirigidos a los diferentes programas y proyectos de la División.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Desarrollar un proceso de Investigación y seguimiento socioeconómico y académico del estudiante universitario con el fin de conocer sus necesidades y lograr un apoyo justo y equitativo en la prestación de becas, beneficios y servicios sociales.
- Coadyuvar a mejorar la calidad de vida de los estudiantes universitarios con una oferta diversa de becas económicas y beneficios, que permiten contar con igualdad de condiciones en el proceso de profesionalización evitando retardación, abandono o reprobación académica.
- Coadyuvar en las acciones de Interacción Social institucional, a través de la gestión social y ejecución de proyectos en el campo de la salud y aspectos jurídico legales a estudiantes y a la comunidad en general.
- Difundir conocimientos sobre nutrición y alimentación, para los estudiantes de la UMSA, con el fin de mejorar sus hábitos alimentarios y concientizar a crear actitudes positivas con referencia a su alimentación, que contribuirá a un buen estado nutricional y rendimiento académico.
- Lograr un conocimiento real y objetivo del estado nutricional del estudiante universitario, a través de la implementación de programas de investigación y evaluación nutricional, que coadyuven a la definición de políticas de alimentación.
- Programar, gestionar, convocar, controlar y evaluar la prestación de servicios básicos y complementarios concedidos a terceras personas en los predios universitarios, en concordancia con normas institucionales en vigencia.
- Proporcionar niveles y fases de coordinación horizontal y vertical institucional para que la gestión administrativa sea eficaz y eficiente.
- Promocionar y difundir los programas y proyectos de apoyo a la mejora de la calidad de vida de los estudiantes, especialmente de aquellos que se encuentran en condiciones de desventajas socioeconómicas en el proceso de formación.

### **1.6. Estructura Organizacional**

El Departamento de Bienestar Social administrativamente depende de las directivas de acción dadas desde el Vicerrectorado, instancia que responde a determinaciones emanadas del Honorable Consejo Universitario. Este último a su vez cuenta con un conjunto de órganos de asesoramiento, siendo uno de ellos la Comisión de Bienestar Social, cuya función es de

asesoramiento y fiscalización en cuestiones de Bienestar Social de la Universidad Mayor de San Andrés, en contacto con las distintas representaciones docente y estudiantil, para coadyuvar a la función académica en la UMSA.

### 1.6.1. Organigrama del Departamento de Bienestar Social

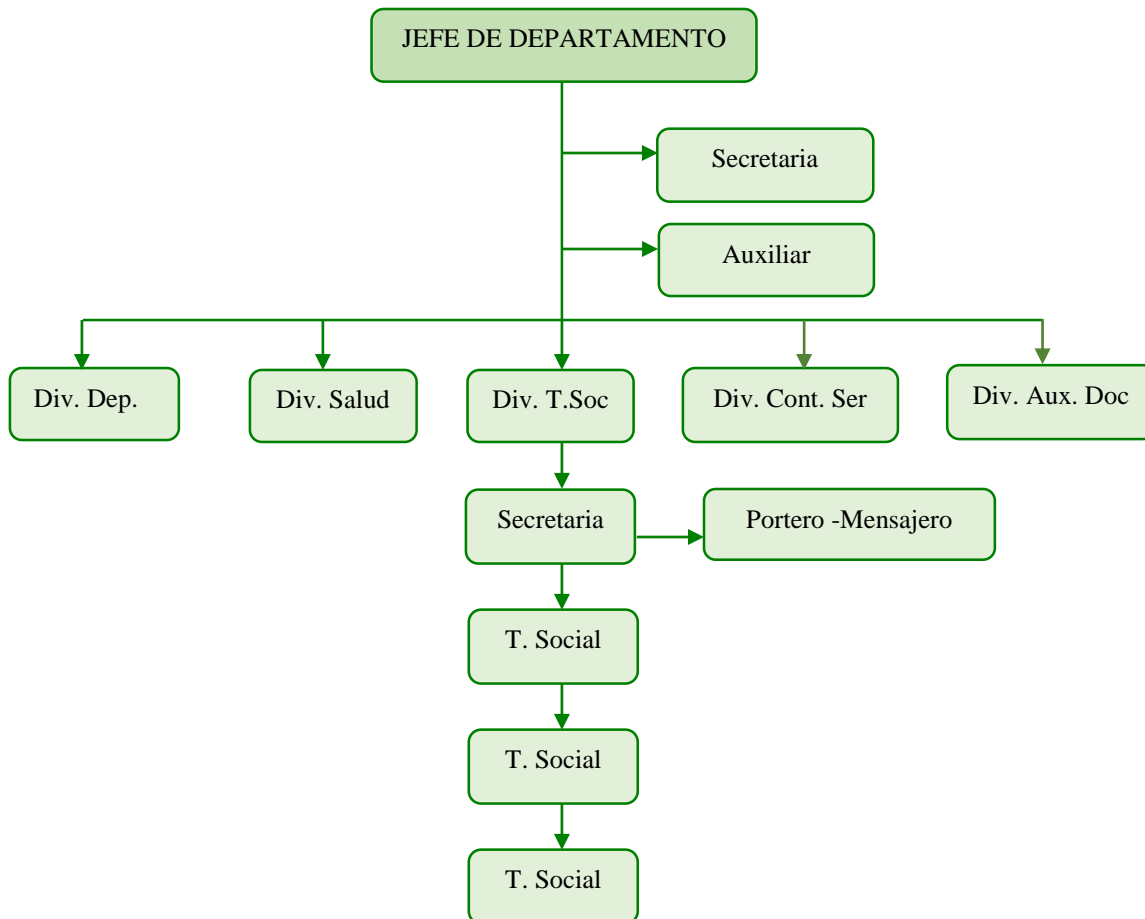


Figura N.º 1: Organigrama del Departamento de Bienestar Social

Fuente: Castellón y Goren, Instrumentos Técnicos Administrativos p.8

### 1.7. Descripción de la Unidad donde la Postulante desarrolló su experiencia

La División de Trabajo Social se encuentra en el segundo patio del Monoblock Central, al lado del Comedor Universitario. Su objetivo es coadyuvar al proceso de profesionalización de los estudiantes universitarios de la Universidad Mayor de San Andrés proporcionando beneficios y servicios sociales. La División de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés cuenta con dos áreas de acción e implementa cinco programas, los cuales son:

1. Programa Beca Comedor
2. Gestión de Matrícula Universitaria
3. Gestión de Salud
4. Gestión y Apoyo en problemas jurídicos
5. Atención Social Individualizada

**Áreas de acción:**

**1.7.1. Área Social**

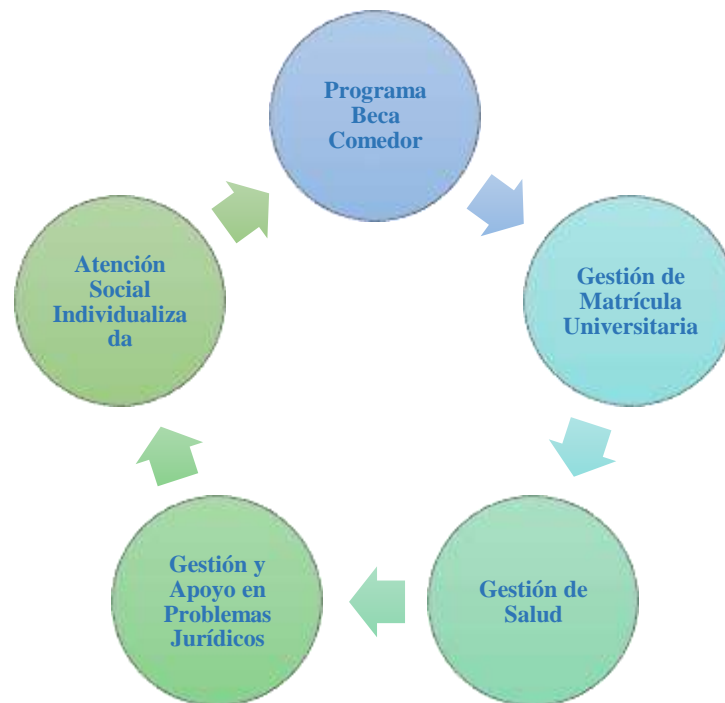


Figura N°2: Programas del Área de Acción Social

Fuente: elaboración propia

En el desarrollo de la modalidad de Trabajo Dirigido, en la División de Trabajo Social en la Universidad Mayor de San Andrés, se ha tenido participación directa en uno de los cinco programas que implementa la División de Trabajo Social, denominado “Programa Beca Comedor”, que cuenta con mayor demanda y cobertura poblacional estudiantil universitaria de la UMSA.

A continuación, se describe las características generales de los cinco programas, de acción social, que implementa y ejecuta la División de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés.

### **1.7.1.1. Programa Beca Comedor**

#### **❖ Descripción**

El programa de Beca Comedor, responde a una de las funciones que cumple el Departamento de Bienestar Social Universitario. El programa particularmente intenta responder y adecuarse a las exigencias institucionales determinadas y plasmadas en el reglamento de la Beca comedor que se encuentra en vigencia. En esta medida, pretende responder a las exigencias y necesidades alimentarias y nutricionales que tiene el estudiante universitario y que a su vez se encuentra en condiciones de desventajas económicas, además de contar con un rendimiento académico aceptable. (Castellón y Gorena, 1996, p.16)

#### **❖ Definición**

La Beca Comedor es la prestación social alimentaria nutricional que ofrece la Universidad, a los estudiantes universitarios con el objeto de mejorar la calidad de vida y coadyuvar en su proceso de profesionalización, de acuerdo a criterios de admisión tanto académicos como socio – económicos sin embargo desde abril de 1993 a la fecha no se concede en especie de alimentos y otorga un estipendio mensual, que permite cubrir parcialmente su alimentación. (UMSA, 2017)

La Beca Comedor constituye en un servicio de apoyo a estudiantes de bajos recursos económicos, articulados a un rendimiento académico satisfactorio. Busca de esta manera su bienestar y por ende su pronta profesionalización. Este apoyo otorga un estipendio mensual a estudiantes universitarios con cierta desventaja socio-económica y buen rendimiento académico.

#### **❖ Destinatarios**

El programa Beca Comedor está destinado a:  
Estudiantes universitarios que se encuentran en condición de desventajas socio-económicas, que cuenten con rendimiento académico aceptable.

#### **❖ Instancia Ejecutora**

La instancia ejecutora del Programa Beca Comedor es la División de Trabajo Social a través de su equipo técnico de profesionales en Trabajo Social.

#### **Criterios de Selección**

- Situación socioeconómica que se constituye en el 50% del puntaje total.

- Rendimiento académico que se constituye en el 50% del puntaje total. (Reglamento de Beca Comedor. 1997, Art.8)

### **1.7.1.2. Gestión de Matrícula Universitaria**

#### **❖ Descripción**

El Programa de Liberación de matrícula universitaria se articula al eje de intervención, administración y gestión. Espacio donde se ejecuta Programas de apoyo al estudiante universitario tanto nacional como extranjero. Cabe recalcar que las acciones están dirigidas a los siguientes proyectos:

1. Liberación del aporte académico.
2. Liberación del pago por multa.
3. Prórroga para la presentación del diploma académico. (UMSA, 2017).

#### **❖ Finalidad**

Apoyar a estudiantes de escasos recursos en las diferentes carreras que cuenten con el aporte académico-Voluntario con el respaldo normativo actualizado.

#### **❖ Destinatarios**

El Programa de Matrícula Universitaria (liberación de aporte académico-voluntario) está dirigida a:

- Estudiantes Universitarios que se vean afectados con el pago de aporte voluntario académico y/o multa.
- Estudiantes nuevos, antiguos regulares y egresados dentro los 2 primeros años de haber concluido su plan de estudios, cuya carrera cuente con Aporte Académico-Voluntario. (según convocatoria anual).

#### **❖ Instancia Ejecutora**

La instancia ejecutora del Programa Matrícula Universitaria es la División de Trabajo Social a través de su equipo técnico de profesionales en Trabajo Social.

### **1.7.1.3. Gestión de Salud**

#### **❖ Descripción**

El equipo técnico de profesional en Trabajo Social del Departamento de Bienestar Social Universitario, viene desarrollando funciones específicas, particularmente en el área salud de acuerdo a demanda de la División de salud y estudiantil; funciones que llegan a cubrir las necesidades inmediatas de aquellos estudiantes cuya situación

socioeconómica, no les permite acceder a otro tipo de servicio (Seguro Social o Centros Médicos Particulares) con los que se trabaja coordinadamente, a través de sus servicios de Trabajo Social, mediante referencias y contra referencias sociales. (Castellón y Gorena, 1996, p. 33)

#### ❖ **Definición**

Programa de atención permanente a los estudiantes universitarios, donde se brinda apoyo en los problemas de salud. Se atiende los casos de simple demanda y también derivados por la División de Salud. Las actividades se las realiza en forma coordinada con el Programa Médico Estudiantil para los estudiantes afiliados y para aquellos que no están afiliados al PROMES. Se coordina con instituciones de salud tanto públicas como privadas.

La Gestión Social en Salud implica una serie de actividades que desarrolla el profesional en Trabajo Social: desde la recepción del caso, las visitas hospitalarias, gestiona el apoyo de los voluntarios, coordina con los servicios médicos y con el Programa Médico Estudiantil. También coordina con los servicios de salud del IBBA, con los servicios odontológicos de la Facultad de Odontología y Servicios de Fisioterapia de la Facultad de Medicina. La Gestión Social y la coordinación se realizan con la finalidad de apoyar el restablecimiento de los estudiantes para que puedan proseguir con sus estudios.

#### ❖ **Finalidad**

“Cubrir necesidades inmediatas de aquellos estudiantes cuya situación socioeconómica, no le permita a otro tipo de servicios (seguro Social o centros Médicos particulares) que no sean nosocomios públicos.” (Castellón y Gorena, 1996, p.33)

#### ❖ **Destinatarios**

El programa Gestión de salud está destinado a:

- Estudiantes universitarios con situación socioeconómica precaria que no les permite acceder a servicios de salud requeridos.
- Pacientes externos a la UMSA, que no cuenten con recursos económicos para cubrir el costo del tratamiento.

#### ❖ **Instancia Ejecutora**

La instancia ejecutora del Programa de Gestión de Salud es la División de Trabajo Social a través de su equipo técnico de profesionales en Trabajo Social con la coordinación entre otras unidades de la UMSA, o convenios a nivel interinstitucional.

#### **1.7.1.4. Gestión y Apoyo en Problemas Jurídicos**

##### **❖ Descripción y Definición**

Programa que se ejecuta en coordinación con la Consultoría Jurídica de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Dirección la cual coordina tanto en forma escrita como verbal.

Considerando que, la Carrera de Derecho y el Instituto de Práctica Forense y Consultorios Jurídicos, ofrecerle la conciliación y el acceso a la Justicia, con el objetivo de responder a las necesidades de la población, en dicho espacio se da orientación legal en Derecho Civil, Notarial, Laboral, Familiar, Niñez y casos referidos a violencia intrafamiliar, además de información sobre prevención de la violencia contra la mujer y el acoso escolar y laboral, entre otros. (UMSA, 2017).

Bajo coordinación, la División de Trabajo Social procede a la catalogación a través de la elaboración de estudios socioeconómicos de los interesados. Informes que son elaborados a requerimiento de la Consultoría Jurídica.

##### **❖ Destinatarios**

El programa Consultorio jurídico está destinado a 2 tipos de poblaciones:

- Estudiantes universitarios que presentan problemas legales.
- Personas extra institucionales (Población en general).

##### **❖ Instancia Ejecutora**

La instancia ejecutora del Programa de Consultorio Jurídico es la carrera de Derecho-UMSA, bajo coordinación de la División de Trabajo Social a través de su equipo técnico de profesionales en Trabajo Social. Procede a la elaboración de informe social a requerimiento y coordinación de la Consultoría Jurídica de la Facultad de Derecho y Ciencias Política-UMSA.

#### **1.7.1.5. Atención Social Individualizada**

##### **❖ Descripción**

El proyecto “Atención Social Individualizada” responde a los objetivos centrales del Departamento de Bienestar Social, así mismo a las necesidades del estudiante, toda vez que esta unidad, viene realizando actividades y cumpliendo funciones de apoyo integral al estudiante desde la creación de este Departamento. (Castellón y Gorena, 1996, p. 47)



### ❖ **Definición**

El programa de atención a problemáticas sociales individualizadas consiste en la atención social especializada, proceso que implica la recepción del caso, el diagnóstico social, tratamiento social, seguimiento (en caso necesario ínter consulta) y transferencia de problemáticas sociales presentadas.

### ❖ **Finalidad**

“Identificar la problemática del estudiante universitario y prestar la orientación correspondiente que genere alternativas de solución al problema planteado.” (Castellón y Gorena, 1996, p.48).

### ❖ **Destinatarios**

El Programa de Atención Social Individualizada está dirigido a:

- Estudiantes universitarios que presentan diversidad de problemáticas, que requieran una intervención profesional.

### ❖ **Instancia Ejecutora**

La instancia ejecutora del Programa de Atención Social Individualizada es la División de Trabajo Social a través de su equipo técnico de profesionales en Trabajo Social.

#### **1.7.2. Área Nutricional**

El área nutricional cuenta con los siguientes programas:

- **Consultorio Nutricional**  
Promueve la salud de los estudiantes universitarios.
- **Vigilancia Alimentaria Nutricional**  
Se realiza de forma periódica (3 a 12 meses) con la toma de medidas antropométricas.
- **Educación Alimentaria Nutricional**  
Se realiza a través de banners, trípticos, ferias y charlas educativas en las facultades.

## **CAPÍTULO II**

### **ACUERDOS INTERINSTITUCIONALES**

#### **2.1. Antecedentes y justificación**

En el marco de la resolución 330/2022, de fecha 18 de agosto del 2022, el Honorable Consejo Universitario aprueba el “REGLAMENTO ESPECÍFICO DE LA MODALIDAD DE GRADUACIÓN TRABAJO DIRIGIDO PARA LA OBTENCIÓN DEL NIVEL LICENCIATURA EN LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES” cuya definición señala que el Trabajo Dirigido es una serie de trabajos prácticos preprofesionales desarrollados en instituciones externas e internas (UMSA). Estos son supervisados, fiscalizados y evaluados por profesionales en calidad de asesores o guías miembros. Pueden ser de carácter individual o grupal, este último hasta un máximo de tres postulantes, acorde con los requerimientos del Trabajo a realizar. La finalidad es acceder al nivel académico de Licenciatura.

Su adscripción es por:

1. Trabajo Dirigido Externo.
2. Trabajo Dirigido Interno.

Por otra parte, el Artículo 6 del reglamento mencionado afirma que el Trabajo Dirigido Interno se realiza en las distintas dependencias de la Universidad Mayor de San Andrés, bajo la guía de un Tutor Profesional y un Tutor Docente, sin necesidad de suscribir Convenios Específicos.

De acuerdo a la Resolución del Honorable Consejo Facultativo N.º 282/22 de fecha 7 de junio, se autoriza la viabilidad del convenio suscrito y resuelve aprobar el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Carrera de Trabajo Social y el Departamento de Bienestar Social de la Universidad Mayor de San Andrés, descrito y señalado en el Artículo Cuarto de la resolución mencionada. Para tal efecto, la carrera de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés y el Departamento de Bienestar Social, con el objetivo de establecer líneas generales de cooperación que contribuyan al cumplimiento de los objetivos del departamento y a la formación de estudiantes de la carrera, a través de la realización de pasantías y trabajos dirigidos, suscriben el convenio de cooperación intra institucional que cuenta con resolución de aprobación del Honorable Consejo Facultativo N.º 282/2022. Considerando de esta manera que la División de Trabajo Social de la Universidad Mayor de

San Andrés depende directamente del Departamento de Bienestar Social; se desarrolló la modalidad de Trabajo Dirigido durante la gestión 2022.

## **2.2. Objetivos**

- Coordinar actividades con la jefa de División de Trabajo Social durante el periodo de Trabajo Dirigido en la Institución.
- Realizar actividades designadas por la jefa de la División de Trabajo Social y Equipo Técnico de Trabajadoras Sociales.
- Desarrollar procesos de investigación como requerimiento académico de la modalidad de Trabajo Dirigido en coordinación con la Tutora Institucional asignada por la División de Trabajo Social.

## **2.3. Alcance**

- Apoyo a todos los programas y proyectos desarrollados por la División de Trabajo Social y en particular al Programa Beca Comedor.

## **2.4. Productos esperados**

- Atención a estudiantes universitarios que solicitan servicios sociales, División de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés.
- Adquisición de conocimiento de los programas que ejecuta la División de Trabajo Social.
- Desarrollo de una investigación académica que beneficie a la Institución.
- Apoyo al Equipo Técnico de Trabajadoras Sociales de la División de Trabajo Social en la ejecución del Programa Beca Comedor desde el proceso de recepción, revisión de requisitos, entrevista social y evaluación del estudiante postulante al Programa Beca Comedor.
- Coordinación con la División de Trabajo Social para la remisión de informes trimestrales en cumplimiento al Reglamento Específico de la Modalidad Trabajo Dirigido.
- Adquisición de experiencia práctica en la aplicación de proyectos sociales.

## **2.5. Balance y/o reflexiones sobre el plan de trabajo**

A partir de los ocho meses de la pasantía realizada en la División de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés se puede señalar que:

- La postulante de la Modalidad Trabajo Dirigido desarrolló trabajos y tareas específicos según requerimiento del Equipo de Trabajadoras Sociales de la División de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés.
- Las actividades realizadas por la estudiante de la Modalidad de Trabajo Dirigido son coordinadas con la jefe de División Trabajo Social y con el Equipo de Trabajadoras Sociales de dicha área.
- La postulante coadyuvó en el procedimiento de ejecución de los programas de la División de Trabajo Social en la Universidad Mayor de San Andrés (Programa Beca Comedor), desde el proceso de recepción, revisión de requisitos, entrevista social y evaluación del estudiante postulante al Programa Beca Comedor.
- A partir de los ocho meses de pasantía, las oportunidades identificadas dentro de la División de Trabajo Social fueron:
  - Trabajar en equipo.
  - Replantear estrategias de Intervención Social.
  - Voluntad y accesibilidad del Equipo Técnico de Trabajadoras Sociales y Jefatura de la División de Trabajo Social.

A partir de los ocho meses de pasantía se pueden señalar las siguientes debilidades:

- Las limitaciones identificadas dentro de la División de Trabajo Social fueron:
  - Falta de Recurso Humano: la División de Trabajo Social cuenta con dos profesionales de planta y un personal a contrato. El Recurso Humano que presta servicios en la división de Trabajo Social, UMSA, no es suficiente para cubrir la demanda de atenciones sociales que demanda la población estudiantil universitaria.
  - Falta de Recursos Materiales – Infraestructura: la División de Trabajo Social cuenta con oficinas descentralizadas, asimismo en la ejecución del Programa Beca Comedor se ocupan oficinas improvisadas y/o temporales.
  - Falta de Transporte para realizar visitas domiciliarias.

**CAPÍTULO III**

**APLICACIÓN DE SISTEMAS DE REGISTRO EN LA ATENCIÓN SOCIAL DE  
LOS PROGRAMAS DE LA DIVISIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN LA  
UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**

La División de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés tiene como objetivo coadyuvar al proceso de profesionalización de los estudiantes universitarios de la Universidad Mayor de San Andrés, proporcionando beneficios y servicios sociales. La División de Trabajo Social cuenta con dos áreas de acción:

1. Área Social compuesto por los siguientes programas:
  - a. Programa Beca Comedor.
  - b. Gestión de Matrícula Universitaria.
  - c. Gestión de Salud.
  - d. Gestión y apoyo en problemas jurídicos.
  - e. Atención Social Individualizada.
2. Área Nutricional compuesto por los siguientes programas:
  - a. Consultorio Nutricional.
  - b. Vigilancia alimentaria nutricional.
  - c. Educación Alimentaria Nutricional.

Por ello el presente estudio sobre la “Aplicación de Instrumentos de Registro en la Atención Social de los Programas de la División de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés” permite visualizar el conjunto de instrumentos técnicos y administrativos que utilizan en el desarrollo de sus funciones las profesionales que conforman el equipo de Trabajo Social de esta unidad tan importante en la UMSA.

### **3.1. Justificación**

El equipo técnico de Trabajadores Sociales de la División de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés, para su accionar profesional, utiliza sistemas de registros, que les permiten contar con documentación de seguimiento de atenciones, así como rescatar aspectos puntuales para profundizar el conocimiento de las problemáticas atendidas.

Un Sistema de Registro, en esencia, es un conjunto de instrumentos (documentos y formularios) utilizados en el ejercicio de la práctica profesional. Entre las funciones más relevantes de un Sistema de registro están: la acumulación de información, el

ordenamiento de la actividad profesional, la organización de los servicios, seguimiento de atenciones, profundización del conocimiento de la población usuaria y de las problemáticas sociales. (Merett de Pinto, s.f., p. 10)

La División de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés (DTS – UMSA) contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los estudiantes universitarios que se encuentran en condiciones de desventajas económicas a fin de tener una igualdad de oportunidades en el proceso de la profesionalización proporcionando beneficios y servicios sociales.

El Programa de la Beca Comedor (PBC) cuenta con mayor demanda y cobertura poblacional estudiantil universitaria de la UMSA. Se entiende por Beca Comedor a la otorgación de un estipendio mensual a estudiantes universitarios con cierta desventaja socio-económica y buen rendimiento académico. Según datos estadísticos en la gestión 2019, 3865 estudiantes fueron beneficiarios con el PBC; en la gestión 2020, 2353 recibieron el beneficio; y en la gestión 2021, 2179 estudiantes recibieron el estipendio correspondiente, haciendo un total de 8397 estudiantes beneficiados con este programa, para las tres gestiones.

En tal sentido es necesario conocer los sistemas de registro, instrumentos técnicos y administrativos que emplea el Equipo Técnico de Trabajadoras Sociales de la División de Trabajo Social en la ejecución de los programas, en el desarrollo de su accionar profesional y analizar si los instrumentos son los adecuados o si requieren algún nuevo instrumento técnico que facilite la recopilación de información.

### **3.2. Planteamiento del Problema**

La DTS tiene como objetivo coadyuvar al proceso de profesionalización de los estudiantes universitarios de la UMSA, proporcionando beneficios y servicios sociales.

Para efectuar los servicios y beneficios a los estudiantes universitarios, la DTS realiza estudios sociales y económicos a los estudiantes de las diferentes carreras, así como también la Atención de Servicios de Interacción Social. Por consiguiente, se realiza intervenciones profesionales en los diferentes programas con metodología de la profesión de Trabajo Social para brindar un buen servicio de atención.

La División de Trabajo Social, como unidad administrativa, se constituye en el brazo operativo del Departamento de Bienestar Social, que implementa cinco programas de acción social:

- Programa Beca Comedor.
- Gestión de Matrícula Universitaria.
- Atención Social Individualizada.
- Gestión en Salud.
- Gestión y Apoyo en Problemas Jurídicos.

En tal sentido los programas sociales cuentan con instrumentos técnicos, administrativos y sistemas informáticos que registran datos socioeconómicos y académicos de los estudiantes universitarios de la UMSA, los cuales garantizan la calidad de atención de los servicios sociales brindados.

Sin embargo, esta investigación identifica que la DTS cuenta con escasos instrumentos técnicos para la ejecución del programa de Atención Social Individualizada (documentos, formularios utilizados en el ejercicio profesional). Dichos instrumentos permitirán obtener información relevante de la población usuaria y de los problemas sociales que presenta el estudiante universitario. El Equipo Técnico de Trabajadores Sociales orienta al estudiante a la búsqueda de soluciones de problemas económicos, sociales, familiares mismos que afectan el proceso de profesionalización del estudiante universitario. Por todo lo descrito se hace necesario contar con un conjunto de instrumentos técnicos y administrativos que mejoren y fortalezcan la calidad de atención de los servicios sociales en la División de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés. Por tal motivo se llega a las siguientes interrogantes:

#### **Formulación de Interrogantes**

##### **Pregunta Central**

- ¿Cuáles son los sistemas de registro que se utilizan para la atención social en los diferentes programas de la División de Trabajo Social?

##### **Preguntas Complementarias**

- ¿Qué instrumentos técnicos utilizan para el Programa de Atención Social Individualizada?
- ¿Con qué sistemas informáticos cuenta la División de Trabajo Social para la ejecución de los Servicios Sociales?
- ¿Con qué instrumentos administrativos (Manuales de Funciones y/o reglamentación) cuenta la División de Trabajo Social para la ejecución de servicios sociales?

### **3.3. Objetivos**

#### **3.3.1. Objetivo General**

- Identificar los sistemas de registro que se utilizan para la atención social en los diferentes programas (Programa Beca Comedor, Gestión de Matrícula Universitaria, Atención Social Individualizada, Gestión en Salud, Gestión y Apoyo en Problemas Jurídicos) de la División de Trabajo Social.

#### **3.3.2. Objetivos Específicos**

- Describir los instrumentos técnicos que se utilizan para el Programa de Atención Social Individualizada.
- Conocer los sistemas informáticos con los que cuenta la División de Trabajo Social para la ejecución de los servicios sociales.
- Identificar los instrumentos administrativos con los que cuenta la División de Trabajo Social para la ejecución de servicios sociales.

## **4. PROCESO METODOLÓGICO**

### **4.1. Tipo de Investigación**

La investigación es de tipo cualitativa. Se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente, lo que comprende obtener datos a través de perspectivas y puntos de vista de los participantes, interacciones entre individuos, grupos y colectividades. Por lo tanto, en el proceso de investigación el investigador hace preguntas más abiertas. Recaba datos expresados a través del lenguaje escrito, verbal y no verbal, así como visual; los cuales describe, analiza y convierte en temas que vincula. Reconoce así sus tendencias personales.

“Así, el investigador cualitativo utiliza técnicas para recolectar datos, como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, e interacción e introspección con grupos o comunidades.” (Sampieri, 2017, p. 9). La investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, sobre todo de los humanos y sus instituciones, en función del análisis de su contexto.

### **4.2. Nivel de la Investigación**

El nivel de investigación que se utilizará es descriptivo y explicativo.



- **Descriptivo**

Uno de los niveles de la investigación será el descriptivo. Considerando que el propósito de quien investiga está en situaciones y eventos, es decir, cómo es y cómo se manifiesta un determinado fenómeno.

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Sampieri, 2014, p. 92).

- **Explicativo**

Los estudios explicativos, están dirigidos a responder las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da este, o porque se relacionan dos o más variables. (Sampieri, 2003, p.126)

#### 4.3. Técnicas e Instrumentos

La técnica como parte de un proceso de construcción, en este caso de la investigación, es entendida como un conjunto de medios e instrumentos que conforman un determinado método de investigación además como parte del proceso de investigación se lo asume como un conjunto de mecanismos para recolectar, conservar reelaborar y transmitir datos. (Quiroz, 2009, p. 21).

<b>Técnica</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Concepto</b>
Observación	Ficha de observación	“Es una de las técnicas de investigación más utilizadas, se sirve de la percepción racional del investigador.” (Quiroz, 2009, p. 22)
Revisión Documental	Ficha Bibliográfica, Ficha Resumen	Permite obtener conocimientos a partir del análisis de datos que ya han sido recolectados o analizados en otras investigaciones y que se extraen distintas fuentes de consulta.

		“Es un procedimiento de indagación, recolección, organización y análisis de datos e información a partir de su ubicación en documentos.” (Mejia,2002, p. 52)
Entrevista Semiestructurada	Guía de Entrevista	La entrevista es un proceso dinámico de comunicación interpersonal, en el cual dos o más personas conversan para tratar un asunto. En la entrevista semiestructurada no existe un cuestionario al que se tenga que ajustar el entrevistador. En este tipo de cuestionario pueden existir algunas preguntas que sirvan como punto de referencia, otorga amplio margen de libertad y flexibilidad. (Ander Egg, 2003, p. 90)

Cuadro 1: Concepto, técnica e instrumentos utilizados en la investigación

Fuente: Elaboración propia

#### 4.4. Fases Metodológicas

“Investigar es el proceso lógico y sistemáticamente orientado al descubrimiento, a la exploración de una realidad concreta para poder entenderla y transformarla según fines convenientes del hombre. Etimológicamente investigar significa IN (en) VESTIGARE (hallar, inquirir, indagar, seguir vestigios).” (Quiroz, 2009, p. 11)

Todo proceso de investigación se inicia con el establecimiento de una idea de investigación, esta idea es producto del contacto directo con la realidad. Las ideas de investigación no son más que la identificación de problemas inherentes a la relación hombre naturaleza, y las fuentes más comunes que ayudan a establecer una investigación son: (Sampieri, 2003, p.30)

- Las experiencias individuales.
- Las experiencias colectivas.
- Material Escrito.
- Nuevos descubrimientos y teorías emergentes.

Después de establecer la idea de investigación, se debe construir la propuesta indagatoria de forma técnica, conocida también como el perfil de investigación. En la investigación se identificó cinco fases metodológicas:

#### **4.4.1. Diseño y Validación de Instrumentos**

Primero se elaboró el diseño de la investigación. Posteriormente para la obtención de datos se procedió a la elaboración de instrumentos, se realizó una prueba piloto para identificar fallas, mismas que se modificaron, cuidando que cumplan con los objetivos.

#### **4.4.2. Aplicación de Instrumentos**

Una vez corregidos los instrumentos se procedió a su aplicación, a las personas que fueron seleccionadas con tal objetivo.

#### **4.4.3. Vaciado e Interpretación de Datos**

Realizadas las entrevistas se obtuvieron datos cualitativos. Posteriormente se realizó la interpretación y análisis de los datos e información recolectada. Con dicha información se identificó características y aspectos sobresalientes del tema motivo de la investigación.

#### **4.4.4. Redacción del Informe**

En esta fase se llegó a una conclusión y una evaluación de los resultados obtenidos lo cual permitió realizar una valoración minuciosa y un detallado análisis para la elaboración del informe y tener la información necesaria para la socialización.

#### **4.4.5. Socialización de Resultados**

Como última fase se encuentra la fase de socialización de los resultados que se realizará con las instancias correspondientes.

### **5. MARCO CONCEPTUAL**

El Trabajo Social como profesión se desempeña prácticamente en todos los ámbitos. Y para nadie es desconocido que gran parte de sus actividades están destinadas a la atención de nivel individualizado. Esto implica una relación directa con los sujetos y familias que plantean una diversidad de problemáticas sociales.

Es importante comprender que los grupos sociales y comunidades en los cuales trabajamos están compuestos por personas. Por los mismos sujetos sociales que atendemos individualmente día a día en los servicios, y son la expresión última de las problemáticas que confrontan grupos poblacionales a los cuales están dirigidas las políticas sociales implementadas a través de las instituciones.

El Trabajo Social debe concebir sus acciones continuamente, donde la acción grupal y comunitaria involucre las problemáticas atendidas individualmente. No es posible pensar en un proceso lógico de intervención que olvide esta secuencia. Una alternativa para lograr esta continuidad es rescatar la información pertinente del trabajo individualizado y sistematizarla de tal forma que provea de los insumos necesarios a las acciones educativas y de promoción con grupos mayores. Para ello es menester el uso de un adecuado sistema de registro que permita, tanto contar con documentación seria de seguimientos de atenciones, como rescatar aspectos puntuales para profundizar en el conocimiento de la dinámica de las problemáticas, de su magnitud y distribución en la población usuaria.

### **5.1. Sistema de Registro**

Conjunto de instrumentos (documentos y formularios) utilizados en el ejercicio de la práctica profesional. Cumple las siguientes funciones:

- Acumulación de información
- Base para la emisión de todo tipo de comunicaciones.
- Ordenamiento de la actividad profesional.
- Organización de los servicios.
- Seguimiento de atenciones.
- Retroalimentación del trabajo.
- Profundización del conocimiento de la población usuaria y de las problemáticas sociales. (Merett de Pinto, (s.f.) p. 10)

Un Sistema de Registro, no es solo un conjunto de documentos escritos, sino también el modo como estos se elaboran y organizan para: examinar de manera sistemática los resultados obtenidos en relación a los resultados previstos, efectuar acciones correctoras cuando fuera necesario, establecer procedimientos que aseguren formas de evaluar el nivel de desempeño de las tareas profesionales y apreciar el funcionamiento del trabajo. (Castro, (s.f.), p. 44).

Un sistema de documentación es el instrumento más importante de control operacional en los programas y actividades de Trabajo Social. Para lograr un Sistema de Registro o documentación adecuada y útil, este deberá reunir mínimos requisitos: Claridad y Simplicidad, que significa que sean comprensibles para quienes los aplican y utilizan; objetivo y fiable, es decir que provea información imparcial, confiable y

en lo posible mensurable; eficaz y eficiente para mejorar el funcionamiento institucional como el servicio que brinda; adaptable para flexibilizarse ante nuevas situaciones o circunstancias, adecuados al objeto y finalidad, a la función a la que se le asigna; accesible y/o disponible tanto para quienes lo manejan como para quienes lo utilizan, y finalmente capaz de suscitar decisiones, es decir base para el control operativo y evaluación de los programas, proyectos y actividades. (Ander Egg, 1986, como se citó en Castro, s.f.)

Un sistema de registro este compuesto por dos tipos de instrumentos:

### **5.1.1. Instrumentos Administrativos de Trabajo Social**

Todo profesional en funciones, incluido el Trabajador Social, está obligado, a cumplir ciertos requisitos administrativos denominados Instrumentos Administrativos Generales entre los cuales podemos citar:

- ✓ Los Manuales de Organización, Funciones, Normas y procedimientos Institucionales.
- ✓ Los registros de las actividades (diarios, semanales, etc.)
- ✓ Los Informes Administrativos

Sus contenidos tratan de rescatar aspectos de interés institucional, tales como coberturas de atención, datos de rendimiento, adecuación a normas, entre los más importantes.

Sin embargo, el hecho de ser clasificados como documentos administrativos generales no impiden que puedan rescatar información que responde también a objetivos profesionales específicos y puedan servir tanto para complementar y mejorar el sistema institucional, como para enriquecer la práctica profesional. El que las Unidades Administrativas de Trabajo Social cuenten con sus propios Manuales de Funciones, Organización, Normas y Procedimientos, aprobados institucionalmente, tiende a mejorar el funcionamiento de los servicios a su cargo sirviendo también para orientar el trabajo de profesionales nuevos que se incorporan a la institución.

#### **5.1.1.1. Los Manuales de Organización y Funciones**

Están dirigidos a establecer con claridad la situación que las Unidades de Trabajo Social tienen en la institución, niveles de dependencia, jerarquía, relaciones de coordinación, así como las responsabilidades específicas inherentes al cargo, de tal manera que, en alguna medida, delimitan el campo profesional, brindando a su vez, pautas para la evaluación de los servicios y de los profesionales.

### **5.1.1.2. Los Manuales de Normas**

Reflejan las pautas de desempeño profesional, estandarizadas como producto de la experiencia. Y por lo menos deberían constituirse en una guía indicativa que oriente el accionar del Trabajador Social, en determinadas actividades o circunstancias que son cotidianas en su práctica institucional.

### **5.1.1.3. Manuales de Procedimientos**

Estos permiten estudiar los flujogramas de atención, simplificarlos y coadyuvar a la desburocratización de los servicios, mejorando la atención.

### **5.1.1.4. Los Registros de Actividades**

“Son instrumentos privilegiados para concentrar información que refleje la acción del Trabajador Social y también el contenido de su trabajo, a más de ser base de sustentación de sus informes administrativos.” (Merett de Pinto, s.f., p. 12).

Son tres aspectos los que debe rescatar este formulario:

#### **1. Características de la Población Usuaría**

Entre las características poblacionales, es importante recoger aquellos datos que nos permitan la construcción de un MAPA SOCIAL conocer la composición social de la población usuaria, identificando sectores o grupos que posibiliten luego una acción colectiva: datos ocupacionales, de concentración territorial, edad u otros, de acuerdo a la intencionalidad del trabajo a proyectarse.

Con la información ya concentrada se puede describir con mayor facilidad la población que atendemos, orientando mejor nuestro accionar, adecuándolo a sus características, se puede tener elementos para proponer modificaciones a las políticas institucionales.

#### **2. Acciones del Profesional**

Las acciones de Trabajo Social deben señalar todas las alternativas que se manejan en el trabajo cotidiano, e incorporar otras que deberían estar presentes y no lo están por diferentes factores. En suma, dan cuenta de que es lo que insume el tiempo de trabajo, procurando la precisión. Por ejemplo: entrevistas, visitas (institucionales, domiciliarias), acciones de coordinación concretas (reuniones, entrevista, incluso coordinación telefónica si es una modalidad frecuente, referencias), elaboración de documentos (tipos de informes, kardex) etc. Este “rescate” de lo que realmente hace el Trabajador Social, permitirá contar

con elementos objetivos que le sirvan para demostrar a las instituciones que la atención de un usuario no se agota en una conversación, sino que implica el manejo de una serie de técnicas y actividades específicas que demandan tiempo y esfuerzo, no siempre reflejados en simples datos de cobertura. Por otra parte, es de este tipo de información de donde emergen las normas de trabajo.

### 3. Diagnósticos Sociales o Problemáticas Atendidas.

Finalmente, y lo más importante, una tipología cada vez más precisa de las problemáticas sociales que se atienden. Si bien se sabe que las condiciones materiales determinan la aparición de procesos conflictivos y carenciales, la expresión de los mismos en diagnósticos sociales diferenciados permite profundizar en su dinámica e impulsa al profesional a mejorar su capacidad de análisis.

Si bien es importante conocer, por ejemplo, en el caso de salud, a qué servicio médico especializado o a qué diagnóstico médico corresponden los usuarios que se atienden. Más prioritario será conocer la frecuencia y las características de su **PROBLEMÁTICA SOCIAL** ya que ese es el objeto sobre el cual se trabaja.

La identificación de grupos poblacionales específicos y el conocimiento de la frecuencia y distribución de problemáticas sociales en su interior, hace que la información no quede aislada y puede dar lugar a la programación de acciones más integrales que eviten aislar el “caso social” de su colectividad, impulsando, a su vez, un trabajo social con mayores proyecciones.

Este trabajo supone la elaboración de cuadros mínimamente de doble entrada que crucen la información y permitan interpretaciones relacionando, por ejemplo: ocupación – problemáticas sociales, edad – problemáticas sociales; procedencia, etc. De acuerdo a los objetivos trazados. El análisis de las acciones del profesional relacionándolas con el tipo de problemática que atiende, brinda al trabajador social de base y a supervisores de área, la oportunidad de elaborar normas de atención para problemáticas específicas, así como pautas de evaluación metodológica.

¿Cómo calificar de eficiente o ineficiente un desempeño profesional? ¿Qué relación habrá entre las acciones que hacemos y la problemática que atendemos? ¿Será, por ejemplo, eficiente aquel profesional que atiende un complicado problema familiar con una sola entrevista? ¿O a la inversa, estaremos demostrando eficiencia cuando una sencilla orientación

para un trámite administrativo nos demanda gran profusión de acciones dilatadas en el tiempo?

Este instrumento, bien utilizado, brinda a nivel administrativo una base para la retroalimentación de la acción profesional y volcados sus resultados al Informe Administrativo. Apunta a evitar la rutinización y monotonía con la que se fraccionan este tipo de documentos.

En cuanto a su formato, es indispensable diseñar un modelo esquemático que facilite el registro y tabulación, por lo que debe estar concebido para marcar o registrar un código en vez de escribir la información y requiere por supuesto, de un instructivo claro y una codificación adecuada.

#### **5.1.1.5. El Informe Administrativo**

Es otro documento integrante del sistema de registro. Es un documento destinado a informar del proceso y resultados de la actividad profesional en un determinado lapso de tiempo. Según la modalidad institucional puede ser mensual, trimestral semestral, anual.

Es importante destacar que el informe no es un resumen de actividades pues involucra siempre análisis e implica un juicio de apreciación y consecuentemente una propuesta para el futuro. De ahí la importancia de los registros de actividades que son su base (le dan validez), recojan información útil y relacionable.

Por otra parte, el trabajo profesional responde siempre a una intencionalidad y debe necesariamente estar programado. Consecuentemente, el informe estará enfocado a dar la visión del avance del proyecto, con lo cual definitivamente se cierra la alternativa de que los informes sean repetitivos y se cumplan solo como una obligación que, a nadie, o a casi nadie le agrada. Un informe administrativo podría contener mínimamente:

- Un encabezado donde se identifique claramente:
- El destinatario del informe, no solo el nombre y apellidos, si no el cargo, ya que la comunicación es oficial.
- El remitente, con las mismas especificaciones.
- La Fecha.
- El objetivo del informe en forma clara y puntual.
- Breve descripción del proyecto en función a la problemática que se esta enfocando, a los objetivos y metas que se trazaron y a la metodología para la intervención.



- Responsable del mismo.
- Tiempo que demanda su ejecución.
- El trabajo individualizado con problemáticas específicas puede clasificarse de indefinido pues siempre se lo realizará, no obstante, en función de algunos objetivos que se tracen, también pueden tener un límite en el tiempo e irse modificando objetivos específicos en la medida que se lo vaya alcanzando.
- Las acciones que se realizaron en términos cuantitativos y una evaluación de las mismas, en función a su adecuación a los objetivos y factibilidad.
- Los resultados obtenidos a la fecha, considerando coberturas de atención.
- Impacto (casos cerrados, transferidos, pasan al mes (o etapa siguiente, abandonos, nuevos)
- Logro de objetivos y metas.
- Aspectos de personal y recursos.
- Coordinación y trabajo en equipo.
- Trabajo interinstitucional.
- Sistema de referencia y contra referencia.
- Obstáculos y facilitadores.
- Aspectos a modificar.
- Plan de actividades para el siguiente periodo.
- Nombre y firma del responsable.

### **5.1.2. Instrumentos Técnicos de Trabajo Social a Nivel Individualizado**

“Se entiende por **individualización** la especificación para cada sujeto. Constituye uno de los principios básicos del Trabajo Social según el cual todos los individuos, grupos y comunidades son distintos, y, por consiguiente, requieren atención particular.” (Ander Egg, 1995, p.156). El Caso Social individual designa una situación particular, el caso de un problema social determinado. Sin embargo, la expresión es designada para utilizar uno de los métodos del Trabajo Social. El Trabajo social de caso.

En Trabajo Social se suelen usar las expresiones “caso social individual” y “caso social cerrado”. Con la primera de ellas se designa el caso social que es objeto de atención y tratamiento en un momento determinado; con la otra, se hace referencia al caso social que ha dejado de ser objeto de tratamiento. (Ander Egg, 1995, p.56).

### 5.1.2.1. Ficha o Estudio Social

Así como la Historia Clínica es el instrumento vital para el profesional médico, porque en ella se reconstruye la historia del proceso salud-enfermedad de un individuo y posibilita un diagnóstico y un tratamiento. La FICHA O ESTUDIO SOCIAL es para el trabajador Social la herramienta básica de la intervención individualizada. Es el documento donde se registran los datos de la persona o familia. Es, por tanto, un documento individual.

La ficha social nos sirve para acumular información, ordenarla, implementarla, registrar el diagnóstico social y realizar el seguimiento de la atención. En otro ámbito, nos sirve como base para cualquier tipo de informe que se realice sobre esa situación. Es la memoria escrita del Trabajo Social Individualizado.

Existen diferentes formatos de fichas sociales de acuerdo a los objetivos tanto institucionales como profesionales que profundizan o priorizan determinados datos. En general, una ficha social contiene los siguientes rubros:

- Datos de Identificación General que permite individualizar al usuario (nombres, apellidos, edad, sexo, procedencia, ocupación, domicilio con exactitud, etc.). En este rubro, es muy importante registrar por lo menos una referencia de persona o lugar que podría servirnos para ubicar al usuario en caso de necesidad.
- Datos inherentes a su condición física y personalidad que permitan identificar patrones de conductas habituales.
- Datos del grupo familiar, que permitan conocer al grupo de pertenencia más cercano, no solo en su número y composición sino también en la dinámica familiar de interrelación, ya que la familia, por sus características, puede ser potencial de recursos o fuente de problemas, según la situación concreta.
- Condiciones socioeconómicas destinadas a la evaluación de la calidad de vida, en el entendido de que el entorno juega un papel decisivo en la problemática individual.
- Datos de Referencia (Cómo, por qué y para qué llegó al servicio).
- Situación problema.
- Historia social, enfocada a rescatar aquellos aspectos relacionados al problema, ya que este no aparece de pronto, tiene historicidad.
- Situación actual que describe el problema aquí y ahora, así como rescata la vivencia y la experiencia personal del afectado.

- Diagnóstico Social como la caracterización del problema y su explicación, al establecer las relaciones que existen entre los diversos componentes analizados anteriormente en función de concepciones teóricas que todo profesional debe manejar.
- Plan de Acción que enfocará de manera esquemática los objetivos a lograrse y las acciones seleccionadas con límites de tiempo.
- Datos de Seguimiento (cronológico), que implica el registro minucioso del desarrollo del trabajo, no en términos simplemente descriptivos sino interpretativos y en función a los objetivos que se desea alcanzar.

Es importante destacar que la información va dirigida eminentemente a profundizar el conocimiento de la problemática y puede recogerse en varias oportunidades y con distintos instrumentos. No es aconsejable realizar su elaboración, salvo datos puntuales, durante la entrevista, por las susceptibilidades que pueden suscitar en el usuario y la distracción que supone el escribir. Perdiendo, en muchos casos, la posibilidad de observación del lenguaje no verbal que es tan significativo en este tipo de trabajo.

Este instrumento está dirigido al tratamiento de las problemáticas sociales que, por su complejidad, ameritan una intervención profunda y sostenida en el tiempo. De ahí la importancia de que el trabajador social utilice el primer contacto con el usuario para determinar, así sea provisoriamente, el nivel de profundidad que alcanzará su intervención.

Es importante considerar que el estudio social puede contener ANEXOS que estarían compuestos por documentos (certificados de nacimiento, de trabajo, médicos u otros) o copias de informes y/o transferencias que se realizaron durante la atención.

#### **5.1.2.2. Tarjeta Kardex**

Partiendo de la premisa de que el Trabajador Social atiende una diversidad de problemáticas de mayor o menor complejidad, no todas ellas requerirán un estudio social profundo. Es recomendable una Tarjeta Kardex que, en forma muy resumida, identifique al usuario, su solicitud y el servicio brindado. Su tamaño no debe ser mayor a la mitad de un papel oficio y el material será preferentemente de cartulina. El formato debe ser muy sencillo, con 4 rubros fundamentales:

- Datos de Identificación del usuario.
- Solicitud o problema que presenta.

- Acciones realizadas.
- Fecha, firma y nombres del profesional.

Estos instrumentos, debidamente archivados, permiten el seguimiento de la atención por cualquier otro profesional del ramo, en caso de que el responsable no estuviera presente por algún motivo y evita la repregunta continua que se constituye en una falta de respeto a la persona. (Merett de Pinto, s.f., p. 22)

#### **5.1.2.3. Informe Social**

Otro instrumento privilegiado del Trabajo Social Individualizado es el Informe Social, utilizado para dar cuenta de una determinada atención a otra institución, servicio o instancia legal, cuando así lo requiera.

Su base de sustentación es la ficha o estudio social, porque le da validez y evita la distorsión de datos que pudiera haber, si realizamos un informe social solo atendido a la memoria. Contiene esencialmente seis partes:

- Encabezamiento donde figuran los datos de remisión institucional y el objeto del informe.
- Datos de identificación del usuario.
- Datos del problema.
- Diagnostico social.
- Tratamiento o acciones realizadas.
- Concepto social y recomendación o solicitud concreta.

Todo documento de este tipo debe llevar la firma y nombres, apellidos del profesional que lo elaboro, así como el sello institucional.

El informe social se utiliza cuando la atención que requiere el usuario en otra instancia es más o menos profunda y permanente y los datos de referencia son vitales para un manejo adecuado del mismo. Por ejemplo: atención psiquiátrica, legal o social profunda. Es indispensable en casos de TRANSFERENCIA del usuario a otras instituciones o servicios.

#### **5.1.2.4. Referencia Social**

Es también un instrumento diseñado para facilitar la coordinación entre servicios e instituciones en la atención de los usuarios. Forma parte del sistema de referencia y contra referencia institucional. Es muy útil para el seguimiento adecuado de personas que requieren distintos tipos de servicios. “Contiene también un encabezamiento con datos de remisión

institucional, el motivo de la referencia, datos del usuario, problemática y solicitud.” (Merett de Pinto, M. s.f., p. 23)

Algunas instituciones han optado por adjuntar una segunda parte a este instrumento, dividiéndola de la primera por una línea punteada, donde la persona que ha recibido la referencia pueda devolver la información sobre la atención que se solicitó (contra referencia) y recomendaciones que realiza, coadyuvando así un mejor seguimiento de las atenciones.

Es indispensable puntualizar la importancia que tiene una comunicación formal escrita para el ejercicio profesional. Muchas veces urgidos por la premura de tiempo u otros factores, remitimos usuarios verbalmente, o los informes “orales” suplen los escritos. Tornamos “informal” el trabajo y no dejamos constancia de lo realizado. Parece ser el gran ausente, aunque su labor fuera meritoria.

La presencia profesional a nivel institucional puede y debe reafirmarse utilizando correctamente nuestros instrumentos, formalizando el trabajo y destinando una pequeña parte del tiempo a recuperar la información. Solo así se emprenderá el camino de la generación de conocimiento propio, tanto en el campo teórico como metodológico. “Si se quisiera sistematizar las experiencias en el campo de Trabajo Social Individualizado, no se podría hacerlo sin contar con un adecuado Sistema de Registro.” (Merett de Pinto, s.f., 23).

## 6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En base a las entrevistas realizadas al Equipo Técnico de Trabajo Social, División de Trabajo Social, Departamento de Bienestar Social – UMSA, con el objetivo de Identificar los sistemas de registro que se utilizan para la atención social en los diferentes programas de la División de Trabajo Social se obtuvo los siguientes resultados.

### 6.1. Sistemas de Registro que se utilizan para la atención social en los diferentes programas de la División de Trabajo Social

#### 6.1.1. Programa Beca Comedor - Concepto

Según Castellón y Gorena (1996): “La Beca Comedor se constituye en un servicio de apoyo a estudiantes de bajos recursos económicos articulados a un rendimiento académico satisfactorio, buscando de esta manera su bienestar y por ende su pronta profesionalización” (p. 16)	<b>Categoría</b>
	Programa Beca Comedor.

Cuadro 2: Programa Beca Comedor – Concepto y Finalidad  
Fuente: Elaboración propia.

La División de Trabajo Social tiene la finalidad de coadyuvar a lograr el Bienestar Estudiantil Universitario a través de la implementación de los diferentes programas de acción social ejecutados en beneficio de la población estudiantil. El Programa Beca Comedor otorga un estipendio mensual a estudiantes universitarios con desventaja socioeconómica y buen rendimiento académico.

Desde 1993 a la fecha no se concede este beneficio en especie, es decir, alimentos. Se otorga un estipendio mensual que permite cubrir parcialmente su alimentación. Este programa que implementa la División de Trabajo Social cuenta con mayor demanda y cobertura poblacional de estudiantes de la Universidad Mayor de San Andrés.

### 6.1.2. Instrumentos empleados para la ejecución del Programa Beca Comedor

<p>Los instrumentos que se aplican para la ejecución de la Beca Comedor son el Sistema SIBSO y el Sistema SIA.</p> <p>El Sistema Integrado de Bienestar Social es un instrumento informático que registra información socioeconómica y académica del estudiante, también evalúa cualitativamente a los estudiantes postulantes al Programa Beca Comedor.</p> <p>El Sistema SIA, es un instrumento informático que se utiliza para realizar seguimientos académicos, semestrales o anuales, dependiendo de la carrera y facultad. (Entrevista a TS 4 – DTS – 2022).</p>	<p style="text-align: center;"><b>Categoría</b></p> <p>Instrumentos Informáticos.</p>
--	---

Cuadro 3: Instrumentos informáticos utilizados en el Programa Beca Comedor

Fuente: elaboración propia

Se entiende por **Instrumento Informático** al conjunto de instrumentos empleados para manejar información por medio de una computadora. (Chaverra, Herramientas informáticas como apoyo a la gestión [ UNAM], 2017).

El instrumento que utiliza el equipo Técnico de Trabajadores Sociales para la ejecución del Programa Beca Comedor es el Sistema SIBSO, mismo que registra información socioeconómica y académica de los estudiantes postulantes a ser beneficiarios del Programa Beca Comedor. El SIBSO evalúa cualitativamente la situación socioeconómica y académica del estudiante postulante y como resultado da a conocer una ponderación, misma que refleja si el estudiante al Programa Beca Comedor será beneficiario de dicho programa.

## 6.2. Programa de Gestión de Matrícula Universitaria

### 6.2.1. Liberación de Multa por falta de canje de Matrícula – Definición y Finalidad

<p>Es un programa de la División de Trabajo Social, en este caso lo que se libera es la multa por falta de canje de la matrícula, en algunos casos se justifica (hospitalización, muerte de familiares) en otros casos es por irresponsabilidad del estudiante.</p> <p>También se hace la liberación del aporte voluntario de la matrícula, mediante un estudio socioeconómico, donde cada pregunta tiene una ponderación cuantitativa, se puede realizar la Liberación del Aporte Académico, que es establecido por cada facultad de la Universidad Mayor de San Andrés. (Entrevista a TS 4 – DTS – 2022).</p>	<p style="text-align: center;"><b>Categoría</b></p> <p>Programa de la División de Trabajo Social.</p>
---	---

Cuadro 4: Liberación de Multa por falta de canje de matrícula

Fuente: elaboración propia

El Programa de Liberación de Matrícula Universitaria se articula al eje de intervención administración y gestión, espacio donde se ejecuta Programas de apoyo al estudiante universitario tanto nacional como extranjero. Cabe hacer notar, que las acciones están dirigidas a los siguientes proyectos:

- ✓ Liberación del aporte académico.
- ✓ Liberación del pago por multa.
- ✓ Prórroga para la presentación del diploma académico. (UMSA, 2017).

Su finalidad es apoyar a estudiantes de escasos recursos en las diferentes carreras que cuenten con el aporte académico voluntario con el respaldo normativo actualizado.

La Liberación de Multa por falta de canje de matrícula es un Programa del Área Social de la División de Trabajo Social. Se libera la multa por falta de canje de la matrícula y no así el costo de la matrícula.

En este programa también se hace la liberación del aporte voluntario, este monto monetario es determinado por cada facultad y/o carrera de la Universidad Mayor de San Andrés.

### 6.2.2. Instrumentos empleados en el Programa Liberación de Multa por falta de Canje de Matrícula

<p>El instrumento que se utiliza es el Informe Social, se realiza una valoración socioeconómica, registro con indicadores, donde cada pregunta tiene una ponderación cuantitativa. De acuerdo al puntaje se debería hacer un descuento del 25%, 50%, 75% y 100%. Se coordina con la facultad que es la que autoriza a que se haga un descuento del 100% (en su mayoría). (Entrevista a TS 4 – DTS – 2022).</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1105 289 1334 352">Categoría</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1105 352 1334 678">Informe Social.</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Informe Social.
Categoría			
Informe Social.			

Cuadro 5: Instrumentos utilizados para la Liberación de Multa por falta de canje de Matrícula

Fuente: elaboración propia

Se define al **Informe Social** como instrumento para el Trabajo Social Individualizado, se utiliza con el fin de brindar atención a un requerimiento, servicio o instancia legal, que demanden el mismo como base y/o justificativo o porque el Trabajador Social considere útil para orientar o aconsejar la conducta a seguir. (Castellón y Gorena, 1996, p.53)

El instrumento técnico que el Equipo de Trabajadores Sociales utilizan para la ejecución del Programa Gestión de Matrícula Universitaria es el Informe Social, mediante la técnica de la entrevista social individualizada y criterios de selección socioeconómica se realiza una valoración, de acuerdo a la ponderación cuantitativa se hace el respectivo descuento de multa por falta de canje de matrícula.

### 6.3. Programa Gestión de Salud

#### 6.3.1. Definición y Finalidad

<p>El equipo técnico de profesionales en Trabajo Social del Departamento de Bienestar Social Universitario, viene desarrollando funciones específicas, particularmente en el área salud de acuerdo a demanda de la División de salud y estudiantil; funciones que llegan a cubrir las necesidades inmediatas de aquellos estudiantes cuya situación socioeconómica, no les permite acceder a otro tipo de servicio</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1060 1463 1359 1547">Categoría</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1060 1547 1359 1873">Gestión en Salud.</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Gestión en Salud.
Categoría			
Gestión en Salud.			



<p>(Seguro Social o Centros Médicos Particulares) con los que se trabaja coordinadamente, a través de sus servicios de Trabajo Social, mediante referencias y contra referencias sociales.</p> <p>La Gestión Social en Salud implica una serie de actividades que desarrolla el profesional en Trabajo Social desde la recepción del caso, pasa por las Visitas Hospitalarias, gestiona el apoyo de los voluntarios, coordina con los servicios médicos, con el Programa Medico Estudiantil. Con los servicios de Salud del IBBA, con los servicios odontológicos de la Facultad de Odontología y Servicios de Fisioterapia de la Facultad de Medicina.</p> <p>La Gestión Social y la coordinación se realizan con la finalidad de apoyar el restablecimiento de los estudiantes y puedan proseguir con sus estudios. (Castellón y Gorena, 1996, p.33).</p>	
---	--

Cuadro 6: Programa Gestión de Salud – Concepto y Finalidad

Fuente: elaboración propia.

El Programa de Gestión de Salud tiene como finalidad cubrir necesidades inmediatas de aquellos estudiantes cuya situación socioeconómica, no les permita otro tipo de servicios (Seguro social o Centros Médicos Particulares). Sin embargo, a través de la implementación del Seguro Social Universitario, “Programa Medico Estudiantil” PROMES y posteriormente el Seguro Universal de Salud SUS, la intervención del equipo técnico de Trabajadores Sociales en esta área se ha visto disminuido, hasta poner en riesgo el cierre de este programa.

### 6.3.2. Instrumentos Técnicos del Programa Gestión de Salud

<p>El Equipo Técnico de la División de Trabajo Social para la implementación del Programa de Gestión de Salud utiliza como instrumento técnico, la Referencia Social. (Entrevista a TS 4 – DTS – 2022).</p>	<b>Categoría</b>
	Referencia Social.

Cuadro 7: Instrumentos Técnicos del Programa Gestión de Salud

Fuente: elaboración propia.

La **Referencia Social** facilita la coordinación escrita intra y extra institucional para lograr el servicio especializado de la atención del estudiante universitario y/o personas que así lo requieran. Sirve para el seguimiento adecuado del caso y la posibilidad de su uso en distintos tipos de servicios sociales. (Castellón y Gorena, 1996, p.53).

El Equipo Técnico de Trabajadores Sociales de la División de Trabajo Social utiliza el instrumento técnico de Referencia Social en la implementación del Programa Gestión de Salud. Existe coordinación con el médico tratante, entrevista directa con la familia del estudiante, visitas hospitalarias de rutina de acuerdo a requerimiento, coordinación permanente con los Servicios Sociales de Trabajo Social del Hospital, seguimiento de caso para viabilizar descuentos en las atenciones intra hospitalarias.

#### 6.4. Programa Gestión de Apoyo en Problemas Jurídicos

##### 6.4.1. Definición y Finalidad

<p>El consultorio Jurídico es una repartición de la Facultad de Derecho que atiende a la población, patrocina procesos legales, realiza asesoramiento.</p> <p>A Trabajo Social solicitan poder identificar la necesidad, la valoración social para identificar si la persona accederá al patrocinio gratuito. (Entrevista a TS 2 – DTS – 2022).</p> <p>El Consultorio Jurídico es un Programa de Interacción Social atiende a la población universitaria y a la población en general.</p> <p>Depende de la facultad de Derecho y su objetivo es prestar atención gratuita al estudiante y a la población en general que no cuente con recursos económicos para contratar un abogado. (Entrevista a TS 4 – DTS – 2022).</p>	<p><b>Categoría</b></p> <p>Consultorio Jurídico.</p>
--	--

Cuadro 8: Programa de Gestión y Apoyo en Problemas Jurídicos

Fuente: elaboración propia

La División de Trabajo Social ejecuta el Programa de Gestión y Apoyo en Problemas Jurídicos en coordinación con la Consultoría Jurídica de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Considerando que la Carrera de Derecho y el Instituto de Práctica Forense y

Consultorios Jurídicos, ofrece la conciliación y el acceso a la Justicia, con el objetivo de responder a las necesidades de la población.

En dicho espacio se da orientación legal en Derecho Civil, Notarial, Laboral, Familiar, Niñez y casos referidos a violencia intrafamiliar, además de información sobre prevención de la violencia contra la mujer y el acoso escolar y laboral, entre otros. (UMSA, 2017).

Bajo coordinación, la División de Trabajo Social procede a la catalogación a través de la elaboración de estudios socio-económicos de los interesados, informes que son elaborados a requerimiento de Consultoría Jurídica.

#### 6.4.2. Instrumentos Técnicos del Programa Gestión y Apoyo en Problemas Jurídicos

Los Instrumentos técnicos que se utilizan para la atención del Consultorio Jurídico son: el Informe Social Individualizado de acuerdo a la problemática y una planilla de registro de atenciones. (Entrevista a TS 4 – DTS – 2022).	<p style="text-align: center;"><b>Categoría</b></p> <p style="text-align: center;">Informe Social.</p>
---	--

Cuadro 9: Instrumentos Técnicos utilizados para la atención del Consultorio Jurídico

Fuente: elaboración propia

Se define al **Informe Social** como instrumento técnico de Trabajo Social individualizado, utilizado para dar cuenta de una determinada atención a otra institución, servicio o instancia legal, cuando así lo requiera. Su base de sustentación es la ficha social, porque le da validez y evita la distorsión de datos que pudiera haber, si realizamos un informe social solo atendidos a la memoria. Un Informe Social se utiliza cuando la atención que requiera el usuario en otra instancia es más o menos profunda y permanente y los datos de referencia son vitales para un manejo adecuado del mismo. (Merett de Pinto, s.f., p.22)

El equipo técnico de Trabajo Social utiliza como instrumento para la ejecución del Programa Gestión y Apoyo en Problemas Jurídicos, el informe social.

Se realiza una catalogación a través de estudios socioeconómicos de los interesados y se remite un informe social al Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Mayor de San Andrés para fines correspondientes.

## 6.5. Programa de Atención Social Individualizada

### 6.5.1. Concepto, Finalidad y Accionar Profesional

<p>El proyecto “Atención Social Individualizada” responde a los objetivos centrales del Departamento de Bienestar Social, así mismo a las necesidades del estudiante, toda vez que esta unidad, viene realizando actividades y cumpliendo funciones de apoyo integral al estudiante desde la creación de este Departamento. (Castellón y Gorena, 1996, p. 47)</p> <p>“Es la atención a problemáticas sociales individualizadas consiste en la atención social especializada, proceso que implica: la recepción del caso, el diagnóstico social, tratamiento social, seguimiento, en caso necesario ínter consulta y transferencia de problemáticas sociales presentados.” (UMSA, 2017).</p> <p>“La finalidad del Programa de Atención Social Individualizada es Identificar la Problemática del estudiante universitario y prestar la orientación correspondiente que genere alternativas de solución al problema planteado.” (Castellón y Gorena, 1996, p. 48).</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1135 308 1357 365">Categoría</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1135 365 1357 1176">Programa Atención Social Individualizado.</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Programa Atención Social Individualizado.
Categoría			
Programa Atención Social Individualizado.			

Cuadro 10: Programa de Atención Social Individualizada

Fuente: elaboración propia.

“El termino caso social individual designa una situación particular (el caso) de un problema social determinado.” (Ander Egg, 1995, p. 56).

Las autoras Emma Castellón y Emilse Gorena, refieren que, por las características de complejidad de los problemas individuales y particulares, presentados por los estudiantes universitarios, las profesionales de Trabajo Social a través de conocimiento teórico – practico, analizan, reflexionan y organizan el tipo de tratamiento social, de acuerdo a la naturaleza de la problemática que presenta el estudiante postulante y/o beneficiario al PBC. (Castellón y Gorena, 1996, p. 41)

La identificación del caso puede ser a través de la misma presentación del estudiante interesado, por responsables de unidades educativas, (facultativo, carrera, docentes u otros), compañeros o familia del estudiante.

Ante las diversas problemáticas tales como: social, económica, académica, relaciones interpersonales, familiares y otros, la Atención Social Individualizada es el primer contacto que se desarrolla con el interesado. Ante la presentación de un caso individualizado, se ha identificado el siguiente procedimiento:

**a. Atención Social**

Estará comprendida, básicamente en esta área, la problemática de salud del estudiante, el problema de alimentación, vivienda y otras problemáticas, por lo expuesto se desarrolla lo siguiente:

- **Consulta Social:** De acuerdo a las necesidades que requiera el estudiante, puede consultar realizando preguntas de interés por lo que será orientado, tratado o transferido a la instancia correspondiente para su debida atención.
- **Presentación del Problema:** El estudiante debe presentar su preocupación y el problema que está causando malestar en su actividad y responsabilidad cotidiana ante la Trabajadora Social responsable del área académica a la que pertenece.
- **Diagnóstico Inicial:** La profesional en Trabajo Social responsable del caso debe cualificar la atención y datos obtenidos en esta primera instancia para determinar la situación y las posibles alternativas de solución al problema identificado.

**b. Orientación – Tratamiento Social, seguimiento y evaluación**

- **Orientación:** La profesional en Trabajo Social, ante la problemática que presenta el estudiante, debe realizar:
  - ✓ Proceso de orientación para que el estudiante acepte la situación problema que conflictúa su desenvolvimiento cotidiano.
  - ✓ Proceso de integración a la realidad del estudiante.
  - ✓ Motivación al estudiante en la búsqueda de solución al problema presentado.
- **Tratamiento Social:** La profesional de Trabajo Social dirige sus acciones a apoyar la búsqueda de soluciones al problema presentado por el estudiante, encaminar la actitud del estudiante para la búsqueda personal de solución a su problema.
- **Seguimiento:** La Trabajadora social apoya al estudiante durante el proceso de modificación de la situación problemática, coadyuvando para lograr el máximo bienestar del universitario a través de la siguiente modalidad:
  - ✓ Citas periódicas al interesado, aplicando entrevistas.

- ✓ Visitas Domiciliarias
- ✓ Reuniones con el grupo familiar y personas más cercanas.
- ✓ Formación de Equipo Multidisciplinario.
- **Evaluación:** La Trabajadora Social evalúa los resultados obtenidos con el caso, analiza los factores que influyeron en los resultados.

**c. Transferencias y áreas de coordinación**

Dependiendo de la problemática presentada, el estudiante puede ser transferido a la especialidad requerida, acción que debe ser necesariamente coordinada para realizar el seguimiento.

- **Áreas de transferencia:** Médicos del Departamento, Psicología, Unidad Académica, Grupo Familiar, Instituciones Públicas o Privadas de acuerdo a la especialidad.

**6.5.2. Instrumentos Técnicos del Programa Atención Social Individualizada**

	Categoría
<p>“He notado que existe ausencia de instrumentos para la atención de caso social individualizado, no existe una Ficha Social, la misma nos permitiría sin necesidad de introducir información al sistema saber si el estudiante calificaría para ser beneficiario Programa Beca Comedor”. (Entrevista TS2 DTS, 2022).</p> <p>“Los instrumentos de registro para la atención de caso social individualizado son registros de atención social individualizada y modelos de informes sociales”. (Entrevista TS 4 – DTS, 2022).</p> <p>“Lo que creo que está faltando es un instrumento donde se registra la historia social, el registro secuencial de atenciones al estudiante”. (Entrevista TS 3 – DTS, 2022).</p> <p>“No se debe pensar solo en los beneficiarios del Programa Beca Comedor, la Trabajadora Social presta servicio a la población estudiantil en general”. (Entrevista TS 3 – DTS, 2022).</p>	<p>Registros de Atención Social Individualizado. Informes Sociales.</p>

Cuadro 11: Instrumentos Técnicos utilizados para la Atención de Caso Individualizado

Fuente: elaboración propia

En tal sentido el Equipo Técnico de Trabajadores Sociales de la División de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés utilizan como instrumentos técnicos para la atención social individualizada: registros de atención social individualizada y de informes sociales.

Un **Sistema de Registro** es un conjunto de documentos y formularios utilizados durante la organización del servicio, sirven para acumular, ordenar, organizar y realizar el seguimiento de las atenciones, para retroalimentar el trabajo y profundizar el conocimiento de la población usuaria. (Castellón y Gorena, 1996, p. 52).

Un **Informe Social** es un instrumento para el Trabajo social Individualizado. Se utiliza con el fin de brindar atención a un requerimiento, servicio o instancia legal, que demanden el mismo como base y/o justificación o porque el Trabajador Social considere útil para orientar o aconsejar la conducta a seguir. (Castellón y Gorena, 1996, p. 53).

La profesión de Trabajo Social cuenta con instrumentos técnicos propios de la profesión, mismos que son utilizados por el Equipo Técnico de Trabajadores Sociales de la División de Trabajo Social, para estudiantes beneficiarios del Programa Beca Comedor, desde esta perspectiva no se tomó en cuenta a la población estudiantil en general. Se visibiliza una ausencia del instrumento técnico, ficha social para atenciones generales a la población estudiantil.

### 6.5.3. Registro de la Historia Social del estudiante en el Programa Atención Social Individualizada

<p>“Existe ausencia de instrumentos, un registro donde se pueda identificar la situación social y académica del estudiante”. (Entrevista a TS. 2 – DTS – 2022).</p> <p>“Una falencia que se encuentra es que no se tiene un instrumento de registro de atención de caso individualizado para alumnos que no sean beneficiarios de la beca comedor”. (Entrevista a TS. 3 – DTS – 2022).</p> <p>“La problemática se registra en una planilla, registro de atención problemáticas sociales.”. (Entrevista a TS. 4 – DTS – 2022).</p>	<p><b>Categoría</b></p> <p>Historia Social.</p>
---	---

Cuadro 12: Registro de la Historia Social en la Atención Social Individualizada

Fuente: elaboración propia

Una **historia de caso**, expresión utilizada en el Trabajo Social para hacer referencia a la información escrita que contiene los antecedentes de un caso (documentos, anotaciones, cronológicas, actuaciones e interpretaciones) desde que se inicia la tarea hasta el final de la misma. Sirve para el control de la evolución del caso y es útil en la evaluación y control del trabajo que se va realizando. (Ander Egg, 1995, p. 147).

El Equipo Técnico de Trabajadoras Sociales de la División de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés para registrar la Historia Social de un estudiante que atraviesa una problemática social no cuenta con una Ficha Social, en su accionar profesional emplean un registro de atenciones de caso social individualizado, mismos que no reflejan la historia social del estudiante que demanda atención a la División de Trabajo Social.

#### 6.5.4. Seguimiento de caso en el Programa Atención Social Individualizada

<p>“Se realizan seguimientos de caso, cuando el estudiante se apersona a las oficinas de la División de Trabajo Social y también cuando la problemática es relevante y lo amerita”. (Entrevista a TS 4 – DTS – 2022).</p>	<p><b>Categoría</b> Seguimiento.</p>
---	--

Cuadro 13. Seguimiento de Caso en la Atención Social Individualizada

Fuente: elaboración propia

Se define al **Seguimiento** como un proceso analítico que mediante un conjunto de actividades permite, registrar, recopilar, medir, procesar y analizar una serie de informaciones que revelan la marcha o desarrollo de una actividad programada. Es una forma de supervisión constante y/o periódica de la ejecución de una actividad. (Ander Egg, 1995, p.264).

En caso de que un estudiante universitario atraviesa una problemática social, el equipo de Trabajo Social realiza el seguimiento de caso cuando el estudiante se apersona a las oficinas de la División de Trabajo Social. Si la problemática lo amerita, se realizan citas periódicas con el estudiante, para lograr su bienestar y la solución de las problemáticas que atraviesa el universitario.

Otra debilidad que se encuentra en la utilización de instrumentos técnicos en el quehacer profesional de las Trabajadoras Sociales de la División de Trabajo Social es que dicha División no cuenta con un instrumento técnico de Seguimiento Social, mismo que



permita registrar cronológicamente la información de problemáticas sociales que atraviesa el estudiante.

### 6.5.5. Instrumento utilizado para la coordinación intra e inter institucional en el Programa Atención Social Individualizada

<p>“En la División de Trabajo social no existe el instrumento de coordinación, por ejemplo, para remitir casos al área psicológica”. (Entrevista a TS 2 – DTS – 2022).</p> <p>“Se utilizan Referencias Sociales, realizadas en el momento, no se cuenta con un modelo específico”. (Entrevista a TS 4 – DTS – 2022).</p>	<p><b>Categoría</b></p> <p>Referencia Social.</p>
--	---

Cuadro 14: Referencia Social en la Atención de Caso Social Individualizado

Fuente: elaboración propia

La **referencia social** facilita la coordinación escrita intra y extra institucional para lograr el servicio especializado de atención al estudiante universitario y/o personas que así lo requieran. Sirve para el Seguimiento adecuado del caso y la posibilidad de su uso en distintos tipos de servicios sociales. (Castellón y Gorena, 1996, p. 53).

El equipo de Trabajadoras Sociales de la División de Trabajo Social no cuenta con el instrumento técnico unificado de Referencia Social, se lo realiza en el momento que se lo requiera sin formato establecido.

## 6.6. Sistemas Informáticos con los que cuenta la División de Trabajo Social para la ejecución de los Servicios Sociales

### 6.6.1. Sistema Integrado de Bienestar Social -SIBSO

<p>“SIBSO es el Sistema Integrado de Bien estar Social, ayuda a optimizar los procesos que lleva a cabo el Departamento de Bienestar Social, específicamente la División de Trabajo Social”. (Entrevista a IET- INF – 2022).</p> <p>“SIBSO, sistema informático que permite almacenar datos socioeconómicos y académicos de los estudiantes postulantes y/o becarios del Programa Beca Comedor”. (Entrevista a TS 2 – DTS – 2022).</p>	<p><b>Categoría</b></p> <p>Sistema Integrado de Bienestar Social.</p>
--	---

<p>“Su finalidad es registrar, evaluar, contar con toda la información acerca del estudiante postulante al Programa Beca Comedor y estudiante becado”. (Entrevista a TS 2 – DTS – 2022).</p> <p>“SIBSO significa Sistema Integrado de Bienestar Social, funciona, con el Programa Beca Comedor, Auxiliatura de Docencia y Control Nutricional.</p> <p>“El Sistema SIBSO te ayuda a conocer objetivamente y cuantitativamente la situación socioeconómica y académica del estudiante”. (Entrevista a TS 4 – DTS – 2022).</p>	
---	--

Cuadro 15: Definición y Finalidad del Sistema Integrado de Bienestar Social

Fuente: elaboración propia

El Equipo de Trabajadoras Sociales de la División de Trabajo Social, específicamente en el Programa Beca Comedor, utilizan como instrumento informático el Sistema SIBSO, Sistema Integrado de Bienestar Social, mismo que permite almacenar datos socioeconómicos y académicos de los becarios y estudiantes postulantes al Programa Beca Comedor.

Su finalidad es registrar información socioeconómica y académica del postulante, además de evaluar cuantitativamente al estudiante postulante al Programa Beca Comedor, donde cada pregunta desarrollada al postulante tiene una ponderación cuantitativa.

### 6.6.2. Implementación del SIBSO en la División de Trabajo Social

<p>El Sistema SIBSO aproximadamente se implementó el año 2010. Surge a necesidad de la demanda de los estudiantes para ser parte del Programa Beca Comedor.</p> <p>El sistema SIBSO ha permitido que la atención a los estudiantes postulantes al Programa Beca Comedor sea en un tiempo más corto. (Entrevista a TS4 – DTS – 2022).</p> <p>“Surge a necesidad de sistematizar la información socioeconómica y académica del estudiante postulante y/o beneficiario del Programa Beca Comedor”. (Entrevista a TS2 – DTS – 2022).</p>	<p><b>Categoría</b></p> <p>Implementación.</p>
--	--

Cuadro 16: Implementación y utilidad del SIBSO en la División de Trabajo Social

Fuente: elaboración propia

“**Implementación**, término utilizado para designar una de las fases de la programación, que consiste en realizar un conjunto de gestiones destinadas a reunir y preparar los recursos que se habrán de emplear en la ejecución del plan de acción.” (Ander-Egg, 1995, p. 67).

El Sistema SIBSO aproximadamente se implementó el año 2010 en la División de Trabajo Social, su implementación surge a necesidad de la demanda de estudiantes para ser parte del Programa Beca Comedor. Este sistema ha permitido tener una información sistematizada de cada postulante y/o beneficiario del Programa Beca Comedor en un tiempo más reducido.

### 6.6.3. Sistema de Registro antes del SIBSO

<p>Entre los periodos 1997 – 2000 el trabajo realizado por el equipo de Trabajadoras Sociales, Programa Beca Comedor, era de forma manual.</p> <p>Entre los periodos 2000 – 2010 ya existía un Sistema Computarizado de la División de Trabajo Social, este sistema fue elaborado en base a dos becas trabajo, Juan Mamani presto su servicio como informático de la división, mismo que desarrollo y perfecciono el Sistema Computarizado del Programa Beca Comedor.</p> <p>Colaboro con el equipo de la división aproximadamente 10 años. (Entrevista a TS 4 – DTS – 2022).</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1130 758 1369 821">Categoría</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1130 821 1369 1350">Sistema Computarizado del Programa Beca Comedor.</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Sistema Computarizado del Programa Beca Comedor.
Categoría			
Sistema Computarizado del Programa Beca Comedor.			

Cuadro 17: Sistema Computarizado del Programa Beca Comedor

Fuente: elaboración propia

“Los **sistemas de registro** son un conjunto de instrumentos (documentos, formularios) utilizados en el ejercicio de la práctica profesional.” (Merett de Pinto, s.f. p.67), en el marco de esta concepción, antes del SIBSO existió otro sistema de registro denominado Sistema Computarizado del Programa Beca Comedor, elaborado por dos becas trabajos de la División de Trabajo Social, mismos que pertenecían a la Facultad de Informática. A necesidad del Equipo Técnico de Trabajadoras Sociales implementaron el Sistema computarizado de la Beca Comedor. El anterior sistema y el actual contribuyen a contar con información actualizada.

#### 6.6.4. Aplicación del SIBSO a la realidad social del estudiante postulante y/o beneficiario del Programa Beca Comedor

<p>“El sistema SIBSO se aplica a la realidad del estudiante haciendo el registro de la información socioeconómica y académica, el SIBSO evalúa la realidad social y académica del estudiante a través de una tabla de ponderación”. (Entrevista a TS2 – DTS – 2022).</p> <p>La realidad social del estudiante postulante y/o beneficiario del Programa Beca Comedor ha sido interpretada por el equipo de Trabajadoras Sociales de la División de Trabajo Social, interpretados en indicadores, socios económicos y académicos.</p> <p>Las profesionales en Trabajo Social conectaron la experiencia profesional con la realidad social. (Entrevista a TS 4 – DTS – 2022).</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1133 300 1360 352">Categoría</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1133 352 1360 886">Realidad Social.</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Realidad Social.
Categoría			
Realidad Social.			

Cuadro 18: Aplicación del SIBSO a la Realidad Social del estudiante que postula al Programa Beca Comedor

Fuente: elaboración propia

La **realidad social**, es aquello que existe realmente, lo concreto, se opone a lo aparente, a lo imaginario, a lo que es solamente lógico, a lo probable. “La realidad social, es aquella percepción que el ser humano tiene a partir de su inserción en un lugar determinado, con texto, considerando las características propias sobre su cultura, valores, tradiciones, educación e identidad.” (Cognición, La Realidad Social [FLEAD], 2012).

La realidad social para Weber está conformada por acciones y relaciones intersubjetivas, las cuales crean estructuras sociales como la lengua, la cultura, el arte y las instituciones políticas, que son la expresión de las interacciones humanas. (Cibertareas-Teoría comprensiva-Introducción a las ciencias sociales, s.f.).

Bajo esa consideración la realidad social del estudiante postulante, y/o beneficiario del Programa Beca Comedor, ha sido interpretada por el Equipo Técnico de Trabajadoras Sociales de la División de Trabajo Social mediante indicadores socioeconómicos y académicos a través del formulario establecido para ello.

El Sistema SIBSO evalúa la realidad social y académica del estudiante a través de indicadores que tienen ponderación cuantitativa, arrojando información para que el estudiante sea beneficiario del Programa Beca Comedor.

## 6.7. Sistema de Información Académica – SIA

### 6.7.1. Definición y Finalidad del SIA

<p>“El SIA, es el Sistema de Información Académica, sirve para realizar el seguimiento académico del estudiante beneficiario del Programa Beca Comedor”. (Entrevista a TS 2 – DTS – 2022).</p> <p>“El Sistema SIA registra todo su historial académico del estudiante, mediante esta información se determina la continuidad del estudiante en el Programa Beca Comedor”. (Entrevista a TS3 – DTS – 2022).</p> <p>“El Sistema SIA, Sistema de Información Académica, su utilidad es para realizar seguimientos académicos de los estudiantes beneficiarios al Programa Beca Comedor”. (Entrevista a TS 4 – DTS – 2022).</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1092 300 1352 352">Categoría</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1092 352 1352 953">Sistema de Información Académica, SIA.</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Sistema de Información Académica, SIA.
Categoría			
Sistema de Información Académica, SIA.			

Cuadro 19: Definición y finalidad del SIA

Fuente: elaboración propia.

El Sistema SIA es el Sistema de Registro Universitario. Para el Equipo de Trabajadoras Sociales de la División de Trabajo Social su utilidad es realizar seguimientos académicos con la información académica con la que cuenta el sistema (Boletas de Inscripción, Historial Académico y Ficha de Estudiante).

### 6.7.2. Implementación del Sistema de Información Académica en la División de Trabajo Social

<p>“El Sistema de Información Académica – SIA se implementó en la División de Trabajo Social aproximadamente el año 2010”. (Entrevista a TS 4 – DTS – 2022).</p> <p>No todas las carreras están incluidas en el Sistema SIA.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1117 1438 1352 1491">Categoría</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1117 1491 1352 1654">Implementación del Sistema SIA.</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Implementación del Sistema SIA.
Categoría			
Implementación del Sistema SIA.			

Cuadro 20: Implementación del SIA en la División de Trabajo Social

Fuente: elaboración propia

El Sistema SIA se implementó en la División de Trabajo Social aproximadamente el año 2010, este sistema refleja el Historial Académico del estudiante postulante y/o beneficiario al Programa Beca Comedor.

### 6.7.3. Sistema de Registro antes del SIA

<p>“El equipo de Trabajo Social solicitaba al estudiante el certificado original de estudios, historial académico sellados por Kardex, el problema repercutía en que la persona encargada de Kardex no otorgaba a los estudiantes la documentación requerida y como consecuencia era el incumplimiento de la presentación de documentación. El equipo de Trabajo Social se dirigía a Kardex de cada carrera con nomina a solicitar la documentación requerida”. (Entrevista a TS4 – DTS – 2022).</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1036 247 1307 300">Categoría</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1036 300 1307 718">Sistema de Registro SIA</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Sistema de Registro SIA
Categoría			
Sistema de Registro SIA			

Cuadro 21: Sistema de Registro antes del SIA

Fuente: elaboración propia

Antes del SIA no existía otro sistema de registro académico. El Equipo de Trabajadoras Sociales de la División de Trabajo Social solicitaba al estudiante documentación de continuidad en el Programa Beca Comedor (Matrícula Universitaria, Boleta de Inscripción, anual o semestral, Boleta de Inscripción, curso de temporada, Historial Académico), documentación requerida para evaluar el rendimiento académico del estudiante beneficiario al Programa Beca Comedor y su posible continuidad en dicho programa de acción social.

## 6.8. Instrumentos administrativos: Manual de Funciones, Procedimientos, Normas o Reglamentos

### 6.8.1. Reglamentos y/o normas que se aplican en la División de Trabajo Social en la atención al estamento estudiantil

<p>“La División de Trabajo Social cuenta con el Reglamento de la Beca Comedor.” (Entrevista a TS3 – DTS – 2022).</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1015 1459 1333 1507">Categoría</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1015 1507 1333 1600">Reglamento Beca Comedor.</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Reglamento Beca Comedor.
Categoría			
Reglamento Beca Comedor.			

Cuadro 22: Reglamentación que se aplica en la División de Trabajo Social

Fuente: Elaboración propia.

El **reglamento** “es un documento que especifica una norma jurídica para regular todas las actividades de los miembros de una comunidad o sitio en general.” (Wikipedia, Reglamento, 2023).

La División de Trabajo Social, en el área social cuenta con el Programa Beca Comedor, mismo que tiene una reglamentación el cual contiene criterios de selección, seguimiento académico social, documentación requerida para optar a la Beca Comedor, procedimiento para la otorgación de Beca Comedor, selección de becarios y otros. La población estudiantil postulantes y/o beneficiarios al Programa Beca Comedor y el Equipo Técnico de Trabajadores Sociales deberán regirse a dicha reglamentación.

### 6.8.2. Manual de Organización y Funciones – División de Trabajo Social

<p>“Los procedimientos de intervención del Equipo de Trabajadoras Sociales se encuentran descritos en un Manual de Organización y Funciones de la Universidad Mayor de San Andrés.”. (Entrevista a TS 3 – DTS – 2022).</p>	<p><b>Categoría</b></p> <p>Manual de Organización y Funciones.</p>
--	--

Cuadro 23: Manual de Funciones de la División de Trabajo Social

Fuente: elaboración propia

Un **manual de funciones** es un instrumento administrativo, dirigidos a establecer con claridad la situación que las Unidades de Trabajo Social tienen en la institución, niveles de dependencia, jerarquía, relaciones de coordinación; así como las responsabilidades específicas inherentes al cargo, de tal manera que delimitan el campo profesional, brindando pautas para la evaluación de los servicios y de los profesionales. (Merett de Pinto, s.f. p. 12).

El contenido de un manual de funciones rescata aspectos de interés institucional como: cobertura de atenciones, datos de rendimiento, adecuación a normas.

Los procedimientos de intervención que el equipo de Trabajadoras Sociales, División Trabajo Social, Departamento de Bienestar Social, realizan se encuentran descritos en el Manual de Organización y Funciones 2021 de la Universidad Mayor de San Andrés, bajo la Resolución del Honorable consejo Universitario N.º 751/2021 de fecha 8 de diciembre del 2021.

En las Páginas 114 a la 121 se hace referencia al objetivo de la unidad, funciones de la unidad, relacionamiento y coordinación interna y por último relacionamiento y coordinación interinstitucional del Departamento de Bienestar Social, de la División de Trabajo Social, de la División de Salud y Servicios Psicológicos y la Sección de Becas Académicas.

## 7. CONCLUSIONES

### 7.1. Instrumentos técnicos utilizados en el Programa de Atención Social Individualizada

La División de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés cuenta con un equipo técnico, conformado por profesionales de Trabajo Social desempeñando funciones profesionales enfocadas en coadyuvar al Bienestar Estudiantil durante la formación profesional de los estudiantes universitarios. La División de Trabajo Social cuenta con dos áreas de acción: a. área social y b. área nutricional.

Cada programa ejecutado por la División de Trabajo Social cuenta con sistemas de registro, instrumentos administrativos e instrumentos técnicos inherentes a la profesión de Trabajo Social utilizados en el ejercicio profesional.

Es necesario el uso adecuado de los sistemas de registro ya que nos permiten contar con documentación seria de seguimiento de atenciones, como rescatar aspectos puntuales para profundizar el conocimiento de las problemáticas que el estudiante atraviesa durante su formación académica.

<b>Instrumentos Técnicos</b>				
<b>Programa Beca Comedor</b>	<b>Gestión de Matrícula Universitaria</b>	<b>Gestión en Salud</b>	<b>Gestión y Apoyo en Problemas Jurídicos</b>	<b>Atención Social Individualizada</b>
Sistema SIBSO Sistema SIA	Informe Social	Informe Social. Referencia Social.	Informe Social	Planilla de registro de Atención Problemáticas Sociales.
<b>Instrumentos Administrativos</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento Programa Beca Comedor.</li> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> </ul>				

Cuadro 24: Resumen de Instrumentos Técnicos y Administrativos utilizados en la DTS

Fuente: elaboración propia



En el siguiente cuadro se puede observar de manera resumida los instrumentos técnicos y administrativos que emplea la División de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés en la ejecución de los diferentes programas.

Como se puede observar el Programa de Atención Social Individualizada cuenta con pocos instrumentos técnicos para la atención de casos sociales individualizados, lo cual limita prestar una atención de calidad y con respaldos de información de las atenciones realizadas.

## **7.2. Sistemas Informáticos que utiliza la División de Trabajo Social para la ejecución de los Servicios Sociales**

En la División de Trabajo Social se utilizan dos Sistemas Informáticos, el Sistema Integral de Bienestar Social – SIBSO, permite almacenar información socioeconómica y académica del estudiante postulante y/o beneficiario del Programa Beca Comedor. Su finalidad es conocer, evaluar objetivamente y cuantitativamente la situación socioeconómica y académica del estudiante.

Por otra parte, el Sistema de Información Académica - SIA, es utilizado por el equipo de Trabajadoras Sociales para realizar seguimientos académicos de los estudiantes postulantes y/o beneficiarios al Programa Beca Comedor.

Ambos sistemas sin duda contribuyen a brindar una atención adecuada y oportuna a la comunidad estudiantil de la UMSA, empero, cada uno de estos sistemas a su vez puede ser perfectible conforme se avanza en su utilización y también de acuerdo a las necesidades que vayan surgiendo.

## **7.3. Instrumentos Administrativos que utiliza la División de Trabajo Social para la ejecución de Servicios Sociales**

La División de Trabajo Social, Programa Beca Comedor, cuenta con una reglamentación, misma que contiene Criterios de Selección, Seguimiento Académico Social, Documentación requerida para optar al Programa Beca Comedor, Procedimiento para la Otorgación de Beca Comedor, Selección de Becarios y otros.

La División de Trabajo Social cuenta con un Manual de Funciones mismo que establece la situación que la División de Trabajo Social tiene en el Departamento de Bienestar Social (Manual de Organización y Funciones 2021 de la Universidad Mayor de San Andrés),

establece niveles de dependencia, así como las responsabilidades específicas inherentes al cargo.

## **8. RECOMENDACIONES**

A partir de la investigación realizada se recomienda:

- La División de Trabajo Social cuenta con escasos instrumentos técnicos para la ejecución del Programa Atención Social Individualizada. Se recomienda la implementación de una Ficha Social para la atención del Programa de Atención Social Individualizada. Es necesario que la División de Trabajo Social cuente con un instrumento técnico, Ficha Social, misma que sirva para la acumulación de información, ordenamiento, interpretación y seguimiento de atenciones a estudiantes postulantes, beneficiarios y población estudiantil en general. En tal sentido, se presenta una propuesta de instrumentos técnicos para el programa de Atención Social Individualizada ejecutada por la División de Trabajo Social de la UMSA.

La División de Trabajo Social no cuenta con una Ficha de Seguimiento ni con el Instrumento técnico de Referencia Social. Se recomienda la utilización de estos instrumentos técnicos para la unificación y consolidación de instrumentos técnicos que permitan acumular y sistematizar información con el objeto de organizar la actividad profesional, prestación de servicios y seguimiento de atención social.

- Se recomienda, al Equipo Técnico de Trabajadores Sociales de la División de Trabajo Social, la Socialización del Manual de Organización y Funciones, UMSA, 2021.
- Se recomienda incorporar un profesional en Trabajo Social (de planta) al Equipo Técnico de Trabajadores Sociales de la División de Trabajo Social, ya que el personal no es suficiente para cubrir la demanda de atenciones sociales.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA**

#### **IMPLEMENTACIÓN DE INSTRUMENTOS TÉCNICOS PARA EL PROGRAMA DE ATENCIÓN SOCIAL INDIVIDUALIZADA EJECUTADO POR LA DIVISIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**

##### **4.1. Justificación**

La División de Trabajo Social tiene como objetivo coadyuvar al proceso de profesionalización de los estudiantes universitarios de la Universidad Mayor de San Andrés proporcionando beneficios y servicios sociales, para tal efecto cuenta con dos áreas de acción: Social y Nutricional.

En el Área Social implementa 5 programas que benefician a los estudiantes universitarios y a la población en general.

- a. Programa Beca Comedor.
- b. Gestión de Matrícula Universitaria.
- c. Gestión de Salud.
- d. Gestión y Apoyo en Problemas Jurídicos.
- e. Atención Social Individualizada.

Para la ejecución de dichos programas el Equipo Técnico de Trabajo Social cuenta con Sistemas de Registro, conjunto de instrumentos (documentos, formularios) utilizados en su accionar profesional, mismos que permiten acumular información importante del estudiante beneficiario o postulante a los programas de acción social, estos instrumentos también permiten realizar seguimiento de atenciones, actividades que permiten registrar, analizar la información que el estudiante brinda en la entrevista social.

En la presente investigación se visibilizó que la División de Trabajo Social cuenta con escasos instrumentos técnicos en la ejecución del Programa Atención Social Individualizada. Por lo anteriormente expuesto se propone la Implementación de Instrumentos Técnicos al Programa de Atención Social Individualizada.

##### **4.2. Objetivo**

- Implementar y unificar Instrumentos Técnicos que permitan acumular y sistematizar la información para organizar la actividad profesional del Equipo Técnico de Trabajo Social.

### **4.3. Propuesta de Implementación de Instrumentos Técnicos a Nivel Individualizado**

La propuesta plantea los siguientes instrumentos:

- Ficha Social.
- Ficha de Seguimiento Social / Académico.
- Ficha de Referencia Social.



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
DIVISION DE TRABAJO SOCIAL



### FICHA SOCIAL

#### 1. DATOS GENERALES DEL ESTUDIANTE

FECHA

Apellidos y Nombres							
Carrera		Año/Sem.		Cel.:			
C.I.		Sexo		Edad		Estado Civil	
Ocupación			Dirección				

#### 2. REFERENCIA DEL CASO

.....

.....

#### 3. GRUPO FAMILIAR

N°	Nombre y Apellido	Relación Parentesco	Edad	Estado Civil	Nivel de Educación	Ocupación

#### 4. DINAMICA FAMILIAR

##### 4.1. Tipo de Familia:

Nuclear  Monoparental  Extensa  Reconstituida

##### 4.2. Genograma Familiar

## 5. HISTORIA SOCIAL

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 6. SITUACION ACADEMICA DEL ESTUDIANTE

.....

.....

## 7. SITUACION DE SALUD

### 7.1. Tipo de Seguro

Asegurado Caja  SUS Publico  SSU  Otro.....

## 8. CONDICIONES DE VIVIENDA Y SERVICIOS BASICOS

<b>Tenencia de Vivienda</b>				<b>Estado de la Vivienda</b>	
Propia <input type="checkbox"/>	Anticrético <input type="checkbox"/>	Alquiler <input type="checkbox"/>	Cedido <input type="checkbox"/>	Casa con hab. sueltas	<input type="checkbox"/>
<b>Tipo de Vivienda</b>				Casa de Pisos	<input type="checkbox"/>
Independiente <input type="checkbox"/>	Compartida / familia <input type="checkbox"/>			Departamento	<input type="checkbox"/>
Compartida por otros <input type="checkbox"/>					
<b>Servicios Básicos</b>					
Agua Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Alcantarillado Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Luz Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Gas a Domicilio Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Internet Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>		

## 9. SITUACIÓN ECONÓMICA

<b>Ingresos Económicos: Familiares</b>					
Trabajo / Padre	Eventual <input type="checkbox"/>	Desempleado <input type="checkbox"/>	Independiente <input type="checkbox"/>		
Trabajo / Madre	Eventual <input type="checkbox"/>	Desempleado <input type="checkbox"/>	Independiente <input type="checkbox"/>		

Hermanos	Eventual	<input type="checkbox"/>	Desempleo	<input type="checkbox"/>	Independiente	<input type="checkbox"/>
<b>Ingreso Total</b> .....						

**10. DIAGNOSTICO SOCIAL**

.....

.....

.....

.....

.....

**11. ACCIONES A REALIZAR**

.....

.....

.....

**Responsable:**

.....







UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
DIVISION DE TRABAJO SOCIAL



**FICHA DE REFERENCIA SOCIAL**

<b>FECHA</b>	
--------------	--

**A:** .....

**DE:** .....

**SOLICITUD:** .....

**1. DATOS GENERALES DEL ESTUDIANTE**

<b>Apellidos y Nombres</b>							
<b>Carrera</b>		<b>Año/Sem.</b>		<b>Cel.:</b>			
<b>C.I.</b>		<b>Sexo</b>		<b>Edad</b>		<b>Estado Civil</b>	
<b>Ocupación</b>			<b>Dirección</b>				

**2. REFERENCIA DEL CASO**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Atentamente:**

.....  
**Nombre y Firma del Solicitante**

.....  
**Sello y Firma**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ander Egg, E. (1995). *Diccionario del Trabajo Social*, Segunda Edición. Editorial Lumen
- Ander Egg, E. (2003). *Métodos y Técnicas de Investigación Social*, Segunda Edición. Editorial Lumen.
- Castro N. (s.f.) *El Informe Social para la Atención Individualizada y Familiar*. La Paz.
- Concepto. *Concepto de observación* [en línea] [consulta: 10 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://concepto.de/observacion/>
- Definición de *Mesurable* [en línea] [consulta: 04 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://definicion.de/mensurable/>
- Departamento de Bienestar Social. *Programas* [en línea] [consulta: 26 de julio del 2022]. Disponible en: [https://bienestarsocial.umsa.bo/web/984665/programas-trabajo-social/-/asset\\_publisher/XTioVSMffa7Z/content/programa-problematicas-sociales-individuales/984665](https://bienestarsocial.umsa.bo/web/984665/programas-trabajo-social/-/asset_publisher/XTioVSMffa7Z/content/programa-problematicas-sociales-individuales/984665)
- Economipedia. *Definiciones – Flujograma* [en línea] [consulta: 10 de julio del 2022]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/flujograma.html>
- Ley 603. A propósito del Código de Familia y del Proceso Familiar.
- Merett de Pinto, M. (s.f.) *Sistemas de Registro en el Trabajo Social Individualizado*. La Paz.
- Quiroz, M. (2009). *El Perfil de Investigación en Ciencias Sociales*. La Paz: Ediciones Tinku.
- Realidad Social [en línea] [consulta: 11 de noviembre del 2022]. Disponible en: [http://www.cognicion.net/index.php?option=com\\_content&view=article&id=423:la-realidad-social-un-acercamiento-a-la-comunidad-desde-los-diversos-niveles-educativos&catid=170:ponencias&Itemid=278](http://www.cognicion.net/index.php?option=com_content&view=article&id=423:la-realidad-social-un-acercamiento-a-la-comunidad-desde-los-diversos-niveles-educativos&catid=170:ponencias&Itemid=278)
- Sampieri, R. (2017). *Metodología de la Investigación*. Tercera Edición, México: Interamericana editores S.A.

Sistemas de Información [en línea] [consulta: 11 de noviembre del 2022]. Disponible en:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_inform%C3%A1tico](https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_inform%C3%A1tico)

Tesis y Masters. *Entrevista Semiestructurada* [en línea] [consulta: 10 de Mayo del 2022].  
Disponible en:  
<https://tesisymasters.mx/entrevistasemiestructurada/La%20entrevista%20semiestructurada%20parte%20de,investigador%20cubra%20el%20material%20correcto>.

Wikipedia. *Reglamento* [en línea] [consulta: 11 de noviembre del 2022]. Disponible en:  
<https://es.wikipedia.org/wiki/Reglamento>

**Anexos**

---

## **Anexo 1: Plan de Trabajo**

### **PLAN DE TRABAJO**

#### **1. ANTECEDENTES**

En el artículo 47 del reglamento General de Tipos y Modalidades de Graduación aprobado por el XII Congreso Nacional de Universidades la cual indica que los tipos y modalidades de graduación: Internado Rotatorio, Trabajo Dirigido, Pasantía, y Monografía se ajustaran a reglamentación específica vigente en cada Universidad.

En el marco de la resolución 472/2021, de fecha 8 de Septiembre del 2021 el Honorable Consejo Universitario aprueba el Proyecto de “REGLAMENTO ESPECIFICO DE LA MODALIDAD DE GRADUACION TRABAJO DIRIGIDO PARA LA OBTENCION DEL NIVEL LICENCIATURA EN LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES” en cuya definición señala que el Trabajo Dirigido es una modalidad de graduación de carácter individual para acceder al nivel académico de Licenciatura consistente en la realización de prácticas pre profesionales desarrolladas en instituciones externas o dentro de la misma Universidad Supervisadas y evaluadas por profesionales en calidad de Tutores. Existen dos formas para el desarrollo de Trabajo Dirigido:

3. Trabajo Dirigido Externo.
4. Trabajo Dirigido Interno.

Por otra parte, en el Artículo 6 del Reglamento mencionado señala al Trabajo Dirigido Interno realizado en las distintas dependencias de la Universidad Mayor de San Andrés bajo la guía de un tutor profesional y un tutor docente, sin necesidad de suscribir Convenios Específicos.

De acuerdo a la Resolución del Honorable Consejo Facultativo N.º 282/22 de fecha 7 de Junio autoriza la viabilidad del convenio suscrito y resuelve aprobar el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Carrera de Trabajo Social y el Departamento de Bienestar Social de la Universidad Mayor de San Andrés descrito y señalado en el artículo 4to de la resolución mencionada.

Por lo señalado la suscrita estudiante egresada de Trabajo Social viene ejecutando la modalidad de Trabajo Dirigido con el objetivo de obtener el Título de Licenciatura en la profesión de Trabajo Social.

Para la División de Trabajo Social es importante el trabajo de investigación e intervención, ya que permite analizar sobre las deficiencias que tiene la División en la implementación de los Programas sociales que ofrece a los estudiantes universitarios. Con la investigación se generará conocimiento que permitan mejorar los servicios que la División implementa.

Como pasante de Trabajo Dirigido es importante poner en práctica los conocimientos teórico – metodológicos adquiridos en la formación universitaria.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo General**

- Implementar conocimientos teóricos metodológicos en función al perfil profesional de Trabajo Social respondiendo a necesidades y demandas de la población que se atiende o de la institución asignada.

### **2.2. Objetivos específicos**

- Coordinar actividades con la jefe de la División de Trabajo Social durante el periodo de Trabajo Dirigido en la Institución.
- Realizar actividades designadas por el Equipo Técnico de Trabajadoras Sociales de la División de Trabajo Social.
- Desarrollar procesos de investigación como requerimiento académico de Trabajo Dirigido en coordinación con la Tutora Institucional asignada por la División de Trabajo Social.

## **3. METODOLOGÍA**

En el proceso del Trabajo Dirigido se desarrollará una investigación con las siguientes características:

El **tipo de investigación** que se utilizara en la investigación es de tipo cualitativa.

La investigación cualitativa se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente, lo que comprende obtener datos a través de perspectivas y puntos de vista de los participantes, interacciones entre individuos, grupos y colectividades. Por lo que en el proceso de investigación el investigador hace preguntas más abiertas, recaba datos expresados a través del lenguaje escrito, verbal y no verbal, así como visual, los cuales describe, analiza y convierte en temas que vincula, y reconoce sus tendencias personales.

Así, el investigador cualitativo utiliza técnicas para recolectar datos, como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, e interacción e introspección con grupos o comunidades (Sampieri, 2017, p. 9)

La investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, sobre todo de los humanos y sus instituciones, en función del análisis de su contexto.

El **nivel de investigación** que se utilizara es descriptivo explicativo.

- **Descriptivo**

Uno de los niveles de la investigación será el descriptivo, considerando que el propósito de quien investiga es situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta un determinado fenómeno.

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Sampieri, 2014, p. 92).

- **Explicativo**

Los estudios explicativos están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan.

Respecto a las Técnicas e Instrumentos:

La técnica como parte de un proceso de construcción, en este caso de la investigación, es entendida como un conjunto de medios e instrumentos que conforman un determinado método de investigación, como parte del proceso de investigación se lo asume como un conjunto de mecanismos para recolectar, conservar reelaborar y transmitir datos. (Quiroz, 2009, p. 21).

<b>Técnica</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Concepto</b>
Observación	Ficha de observación	Es una de las técnicas de investigación más utilizadas, se sirve de la percepción racional del investigador. (Quiroz, 2009, p. 22)
Revisión Documental	Ficha Bibliográfica, Ficha Resumen	Permite obtener conocimientos a partir del análisis de datos que ya han sido recolectados o analizados en otras investigaciones y que se extraen distintas fuentes de consulta.  Es un procedimiento de indagación, recolección, organización y análisis de datos e información a partir de su ubicación en documentos. (Mejia,2002, p. 52)
Entrevista Semiestructurada	Guía de Entrevista	La entrevista es un proceso dinámico de comunicación interpersonal, en el cual dos o más personas conversan para tratar un asunto. En la entrevista semiestructurada no existe un cuestionario al que se tenga que ajustar el entrevistador. En este tipo de cuestionario pueden existir algunas preguntas que sirvan como punto de referencia, otorga amplio margen de libertad y flexibilidad. (Ander Egg, 2003 p. 90)

Cuadro 1: Técnicas e Instrumentos utilizadas en el Proceso de Investigación

Fuente: elaboración propia

#### **4. RESULTADOS ESPERADOS**

- Atención a los estudiantes universitarios que solicitan servicios sociales de la División de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés.



- Conocimiento de los programas que ejecuta la División de Trabajo Social.
- Desarrollo de una investigación académica que beneficie a la institución.
- Apoyar al equipo técnico de Trabajadoras Sociales de la División de Trabajo Social en la ejecución del Programa Beca Comedor desde el proceso de recepción y revisión de requisitos, entrevista social y evaluación del estudiante postulante al Programa Beca Comedor.
- Coordinación con la División de Trabajo Social para la remisión de Informes Trimestrales en cumplimiento al Reglamento Especifico de la Modalidad de Trabajo Dirigido.
- Adquirir experiencia práctica en la aplicación de programas sociales.

## **5. ACTIVIDADES**

- Apoyo a las actividades y tareas realizadas por las Trabajadoras Sociales.
- Atención a los estudiantes beneficiarios de los Programas de la División de Trabajo Social.
- Revisión de requisitos, entrevistas sociales y evaluación a los estudiantes postulantes a ser beneficiarios del Programa Beca Comedor.
- Desarrollar investigaciones de acuerdo a las necesidades de los estudiantes universitarios y de la institución.







## LIBERACIÓN DE APORTE ACADÉMICO

La Paz, ..... de ..... de .....

Nº Título de Bachiller: .....

.....  
**Apellido Paterno**                      **Apellido Materno**                      **Nombres**

C.I. Nº ..... Expedida en la ciudad de: .....

.....  
**FACULTAD**    **CARRERA**

SECTOR BENEFICIADO: .....

De acuerdo a evaluación socio - económica, corresponde la liberación del ..... %  
( ..... por ciento).

.....  
**Firma estudiante universitario**

.....  
**Trabajadora Social Responsable**





UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA  
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL  
DIVISIÓN DE TRABAJO SOCIAL  
La Paz - Bolivia

Nº 002781

### REFERENCIA SOCIAL - SERVICIO ODONTOLÓGICO

Nombre del paciente: \_\_\_\_\_ C.I. No.: \_\_\_\_\_

Paciente UMSA: \_\_\_\_\_ Paciente Convenio: \_\_\_\_\_

Paciente Extra Institucional: \_\_\_\_\_ Clínica: \_\_\_\_\_

Trabajo(s) requerido(s): \_\_\_\_\_ Costo Real de Bs. \_\_\_\_\_

Estudiante responsable: \_\_\_\_\_ Jefe de Clínica: \_\_\_\_\_

De acuerdo a evaluación social y económica, corresponde a la CATEGORÍA: \_\_\_\_\_

Con DESCUENTO del: \_\_\_\_\_ % ( \_\_\_\_\_ Numeral \_\_\_\_\_ Literal \_\_\_\_\_)

La Paz, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_

Trabajadora Social  
ÁREA CIENCIAS DE LA SALUD

Vº Bº DECANO



UNIVERSIDAD BOLIVIANA  
UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES  
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL  
DIVISION DE TRABAJO SOCIAL  
La Paz -- Bolivia

Nº 000058

REFERENCIA SOCIAL — SERVICIO DE FISIOTERAPIA

Nombre del Paciente: ..... Carrera: .....

Carnet de Identidad N° ..... Atención y Tratamiento: .....

De acuerdo a evaluación social y económica corresponde a la CATEGORIA ..... debe cancelar

la suma de Bs. .... bolivianos).

Numeral

Literal

La Paz, ..... de ..... de 200...

TRABAJADORA SOCIAL  
AREA SALUD

- **Gestion y Apoyo en Problemas Juridicos**

**INFORME SOCIAL**

045/2022

**A** : Dr. Álvaro Enrique Álvarez Márquez  
**ABOGADO RESPONSABLE CONSULTORIO JURIDICO**

**De** : Lic.  
**TRABAJADORA SOCIAL- DIV. T.S. - UMSA**

**Fecha** : La Paz, de 2022

**I.- DATOS GENERALES DEL/LA SOLICITANTE:**

Apellidos y Nombres					
Ocupación				Cel.	
Lugar y Fecha de nacimiento				C.I.	
Sexo	Edad	Estado Civil	Grado de instrucción		
Dirección					

**II.- REFERENCIA DEL CASO**

SOLICITUD DE PATROCINIO	
TIPO DE PROCESO:	

**III.- SITUACION FAMILIAR**

.....

**IV. - HISTORIA SOCIAL (breve)**

.....

**V.- SITUACION DE VIVIENDA**

.....

**VI.- SITUACION ECONOMICA**

.....

**VII.- DIAGNOSTICO SOCIAL**

.....

**VIII. CONCEPTO SOCIAL**

Firma y Sello del/ la profesional





**Anexo 3:** Entrevistas Semiestructuradas aplicadas al Equipo de Trabajadoras Sociales de la División de Trabajo Social.



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES- TRABAJO SOCIAL  
TRABAJO DIRIGIDO – DIVISION TRABAJO SOCIAL - UMSA



## **GUÍA DE ENTREVISTA**

**Objetivo:** Obtener información sobre los Instrumentos Técnicos, Informáticos y Administrativos que se utilizan en los Programas de la División de Trabajo Social.

### **DATOS GENERALES**

**Nombre de la entrevistada/o:**

**Responsabilidad (Cargo):**

**Fecha de la Entrevista:**

### **I. INSTRUMENTOS TECNICOS EN LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA ATENCION SOCIAL INDIVIDUALIZADA EN LA DIVISION DE TRABAJO SOCIAL – UMSA**

1. ¿Cuáles son los instrumentos de atención de caso individualizado que usted utiliza?
2. Cuando un estudiante atraviesa una problemática (familiares, económicos, salud, académico) ¿Cómo registra su historia social?
3. ¿Cómo realiza el seguimiento de caso cuando un estudiante atraviesa una problemática social?
4. ¿Qué instrumento utiliza para facilitar la coordinación intra e inter institucional en la atención de caso individualizado?

### **II. PROGRAMA GESTION Y APOYO EN PROBLEMAS JURIDICOS, GESTION DE MATRICULA UNIVERSITARIA**

5. ¿Qué es el Consultorio Jurídico y cuál es su finalidad?
6. ¿Qué instrumentos técnicos utiliza para la atención del Consultorio Jurídico?
7. ¿Qué es la Liberación de Matricula? ¿Cuál es su finalidad?

8. ¿Qué instrumentos utiliza para la liberación de aportes o multas en la atención de caso?

### **III. SISTEMA DE REGISTRO SIBSO**

9. ¿Qué es el SIBSO y cuál es su finalidad?
10. ¿Cuándo se implementó el sistema SIBSO en la División de Trabajo Social? ¿A necesidad de quienes surgió la implementación del Sistema SIBSO?
11. Antes del SIBSO ¿existió otro sistema de registro?
12. ¿Cómo el sistema SIBSO se aplica a la realidad social del estudiante que postula y/o es beneficiario del Programa Beca Comedor?

### **IV. SISTEMA SIA**

13. ¿Qué es el SIA y cuál es su finalidad?
14. ¿Cuándo se implementó el sistema SIA en la División de Trabajo Social?
15. Antes del SIA ¿existió otro sistema de registro?

### **V. INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS (MANUALES DE ORGANIZACIÓN, MANUALES DE NORMAS, MANUALES DE PROCEDIMIENTOS) QUE SE APLICAN EN LA DIVISION DE TRABAJO SOCIAL – UMSA.**

16. ¿La División de Trabajo Social cuenta con Reglamentación? ¿Cuáles son los reglamentos y/o normas que aplica la División de Trabajo Social en la atención al estamento estudiantil?
17. ¿Los procedimientos de intervención realizados por las profesionales de Trabajo Social se encuentran descritos en algún Manual de Funciones?