

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



TRABAJO DIRIGIDO

**MANUAL DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS CASOS
SOCIALES DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS
BENEFICIADOS CON LA BECA COMEDOR
(GESTIÓN 2023)**

POSTULANTE: INES VERONICA AVILA CONDORI

TUTORA PROFESIONAL: LIC. PAOLA ESPINAL VILLCA

LA PAZ – BOLIVIA

2024

Dedicatoria

A Dios, con amor, fe y esperanza. A mis queridos padres: Aparicia y Faustino, quienes siempre han sido mi fuente de amor incondicional y apoyo. Su amor y sacrificio han sido la luz que ilumina mi camino, a mis hermanas por el apoyo y orientación constante. Con gratitud y amor eterno.

Dedico este logro a mí misma, como un tributo a la determinación, la perseverancia y el sacrificio que he demostrado en este camino. Cada esfuerzo, cada desafío superado, ha sido un recordatorio de mi fuerza interior y mi capacidad para alcanzar mis metas. Esta victoria es un testimonio de mi propia valentía, compromiso y dedicación. Que este logro me recuerde siempre que soy capaz de superar cualquier obstáculo y alcanzar cualquier meta que me proponga.

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron al desarrollo y realización del presente Trabajo Dirigido. En primer lugar, agradezco a mi familia por ser la inspiración permanente en mi vida de lucha y perseverancia.

Dar gracias a la Carrera de Trabajo Social por su acogida y formación a nivel académico y práctico, al Departamento de Bienestar Social y a la División de Trabajo Social por todo el apoyo brindado, por compartir sus conocimientos, por su guía y orientación en todo este proceso.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
MARCO INSTITUCIONAL.....	2
1.1. Universidad Mayor de San Andrés	2
1.1.1. Departamento de Bienestar Social.....	3
1.1.1.1. <i>Objetivo del Departamento de Bienestar Social</i>	4
1.1.1.2. <i>Funciones del Departamento de Bienestar Social</i>	4
1.1.2. Misión, visión y objetivos de la División de Trabajo Social	5
1.1.3. Funciones de la División de Trabajo Social	6
1.1.4. Estructura organizacional de la División de Trabajo Social.....	6
1.1.5. Descripción de la División de Trabajo Social	7
1.1.5.1. <i>Programa Beca Comedor</i>	8
CAPÍTULO II.....	11
ACUERDOS INTERINSTITUCIONALES	11
2.1. Antecedentes	11
2.2. Justificación	11
2.3. Objetivos de la pasantía	12
2.4. Descripción de los resultados alcanzados	12
2.5. Balance y reflexiones sobre la experiencia desarrollada en el DTS	19
CAPITULO III	23
MANUAL DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS CASOS SOCIALES DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS BENEFICIADOS CON LA BECA COMEDOR ...	23
Presentación.....	23
3.1. Justificación.....	24

3.2.	Objetivos.....	26
3.3.	Proceso metodológico seguido para la elaboración del manual de atención y seguimiento.....	26
3.3.1.	Primer paso: Revisión bibliográfica y documental	27
3.3.2.	Segundo paso: Selección de técnicas, elaboración y validación de instrumentos 27	
3.3.3.	Tercer paso: Recolección y procesamiento de la información	28
3.3.4.	Cuarto paso: Análisis de la información.....	29
3.3.5.	Quinto paso: Elaboración del manual de procedimientos	29
3.3.6.	Sexto paso: Validación y ajustes del manual	29
3.4.	Marco conceptual.....	30
3.4.1.	Bajo rendimiento académico	30
3.4.2.	Beca comedor	30
3.4.3.	Caso social individual.....	30
3.4.4.	Trabajo Social de casos	31
3.4.5.	Enfoque sistémico en Trabajo Social.....	31
3.4.6.	Enfoque psicodinámico en Trabajo Social	32
3.4.7.	Evaluación social	33
3.4.8.	Intervención social.....	33
3.4.9.	Diagnóstico en Trabajo Social.....	34
3.4.10.	Entrevista social	34
3.4.11.	Visita domiciliaria.....	35
3.4.12.	Dinámica familiar	35
3.4.13.	Manual de procedimientos.....	36
3.4.14.	Ruta metodológica	36
3.4.15.	Universidad.....	36

3.5.	Referente normativo	36
3.5.1.	Constitución Política del Estado Plurinacional	36
3.5.2.	Estatuto Orgánico de la Universidad Mayor de San Andrés	37
3.5.3.	Reglamento Beca Comedor	39
3.6.	Manual de atención y seguimiento a los casos sociales de estudiantes universitarios beneficiados con la beca comedor	42
3.6.1.	Justificación del manual.....	42
3.6.2.	Objetivos del manual	43
3.6.3.	Uso del manual	43
3.6.4.	Descripción general de los procedimientos	45
3.6.4.1.	Casos sociales identificados en la convocatoria, por solicitud verbal y referidos por instancias de cogobierno.....	46
3.6.4.1.1.	Primera etapa: Admisión y recepción del caso.....	48
3.6.4.1.2.	Segunda etapa: Investigación social.....	49
3.6.4.1.3.	Tercera etapa: Análisis y evaluación del caso	50
3.6.4.1.4.	Cuarta etapa: Tratamiento del caso	50
3.6.4.1.5.	Quinta etapa. Seguimiento social y académico.....	51
3.6.4.1.6.	Sexta Etapa. Cierre del caso social.....	51
3.6.4.2.	Casos sociales identificados por seguimiento académico y social	52
3.6.4.2.1.	Primera etapa: Seguimiento social y académico	54
3.6.4.2.2.	Segunda etapa: Análisis y evaluación del caso	54
3.6.4.2.3.	Tercera etapa: Tratamiento del caso	54
3.6.4.2.4.	Cuarta etapa. Seguimiento social y académico	55
3.6.4.2.5.	Quinta Etapa. Cierre del caso social.....	55
3.6.5.	Técnicas de intervención en la atención y seguimiento de caso social	56

3.6.6. Instrumentos técnicos de Trabajo Social en la atención y seguimiento de caso social	57
3.7. Conclusiones y recomendaciones.....	60
Bibliografía.....	62
Anexos	65

Índice de gráficos

Gráfico N° 1: Organigrama de la División de Trabajo Social.....	7
---	---

Índice de flujogramas

Flujograma N° 1: Para la atención y seguimiento de: casos sociales identificados en la convocatoria, por solicitud verbal y referidos por instancias de cogobierno	47
--	----

Flujograma N° 2: Para la atención y seguimiento de: casos sociales identificados por seguimiento social y académico	53
---	----

Índice de anexos

Anexo N° 1: Guía de entrevista.....	65
Anexo N° 2: FODA	67
Anexo N° 3: Compromiso de rendimiento académico.....	70
Anexo N° 4: Compromiso del estudiante becado en el Programa Beca Comedor	71
Anexo N° 5: Declaración de la situación social del/la postulante.....	72
Anexo N° 6: Ficha de seguimiento social/académico	73
Anexo N° 7: Formulario de visita domiciliaria	74
Anexo N° 8: Diseño del manual de atención y seguimiento de casos sociales.....	76

RESUMEN EJECUTIVO

En el marco de las Resoluciones del HCU N° 472-2021 y 330-2022 que aprueba el reglamento específico de Modalidad de Graduación por Trabajo Dirigido para la Obtención del nivel de Licenciatura en la Universidad Mayor de San Andrés - UMSA, se llevó a cabo la práctica pre profesional en la División de Trabajo Social, dependiente del Departamento de Bienestar Social de la UMSA por el lapso de ocho meses.

En ese tiempo el trabajo desarrollado en la DTS permitió desarrollar acciones propias de la profesión de Trabajo Social, así como, la construcción de un manual de atención y seguimiento de casos sociales del Programa Beca Comedor – PBC, para ello, se determinó la metodología y los pasos a seguir. Fruto de ello, en el proceso se identificaron cuatro tipos de casos sociales: i) casos sociales identificados en la convocatoria; ii) casos sociales mediante solicitudes y/o de manera verbal; iii) casos sociales referidos por otras instancias de cogobierno y iv) casos sociales por seguimiento académico y social.

Para los tres primeros casos, se siguen las mismas etapas, técnicas e instrumentos, que se muestra en el flujograma N° 1. Para el cuarto caso, se muestran los procedimientos a seguir en el flujograma N° 2. Las rutas de atención y seguimiento servirán como referente para orientar a las profesionales Trabajadoras Sociales y las auxiliares en Trabajo Social que ingresen a la DTS.

Palabras clave: División de Trabajo Social. Beca Comedor. Manual de Atención y Seguimiento. Casos sociales.

INTRODUCCIÓN

El presente documento es fruto del trabajo desarrollado en la DTS de la UMSA en el marco del convenio intrainstitucional entre el Departamento de Bienestar Social, la División de Trabajo Social y la Carrera de Trabajo Social para realizar la Modalidad de Graduación Trabajo Dirigido para la Obtención del nivel de Licenciatura. El propósito fue brindar apoyo a todos los programas y proyectos dependientes de la DTS, fundamentalmente desarrollar actividades dentro del Programa Beca Comedor – PBC, cuyo objetivo principal es coadyuvar en el proceso de profesionalización de los estudiantes universitarios a fin de evitar la reprobación, retardación y/o deserción estudiantil.

Se propuso construir un manual de atención para los casos sociales del PBC como un aporte académico que beneficie a la DTS con el fin de que las profesionales Trabajadoras Sociales y/o auxiliares en Trabajo Social que ingresen anualmente, puedan aplicar el proceso y la metodología que se maneja en la atención de casos sociales de forma eficiente.

El informe final del trabajo realizado se compone de tres capítulos. El primer capítulo proporciona el contexto institucional en el que se desarrolló el Trabajo Dirigido, la misión, la visión, las funciones y los objetivos de la UMSA, del Departamento de Bienestar Social y de la División de Trabajo Social.

El segundo capítulo describe los acuerdos institucionales conforme a los términos de referencia, donde se detallan los antecedentes, los objetivos, los productos y los resultados alcanzados en el transcurso del tiempo del Trabajo Dirigido desarrollado.

El tercer capítulo se enfoca fundamentalmente en todo el proceso que conlleva la construcción de un manual de atención y seguimiento de casos sociales identificados en el PBC, se describen puntos como la justificación, los objetivos generales y específicos que orientan el presente trabajo; el proceso metodológico, marco conceptual, referente normativo y finalmente se presenta el manual de atención y seguimiento de casos sociales descritos de forma detallada y acompañados de los flujogramas correspondientes.

CAPÍTULO I

MARCO INSTITUCIONAL

1.1. Universidad Mayor de San Andrés

La Universidad Mayor de San Andrés (UMSA), fue creada en virtud del Decreto Supremo de fecha 25 de octubre de 1830, firmado por el presidente de la República de Bolivia Mariscal Andrés de Santa Cruz; el 30 de noviembre de ese mismo año mediante acta pública, se inauguraron oficialmente las actividades de la entonces denominada, Universidad Menor de San Andrés de La Paz de Ayacucho. La Universidad de La Paz, adquiere su nombre definitivo el 28 de mayo de 1927, según Decreto emitido en esa fecha esta Casa de Estudios Superiores se denomina, “Universidad Mayor de San Andrés” en homenaje a su fundador. (Universidad Mayor de San Andrés, s.f.)

La UMSA, es la principal Universidad Pública del Estado Plurinacional de Bolivia, establecida desde 1830 en el departamento de La Paz (sede de gobierno) y desplegada a lo largo del mismo, en la ciudad capital y sus provincias en cuatro Centros Regionales Universitarios (CRUs) y diversas Sedes Universitarias Locales (SULs). Es la segunda universidad más antigua de Bolivia, después de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca (1624) y la más representativa del Sistema de la Universidad Boliviana. (UMSA, s.f.)

Es uno de los centros académicos superiores más prestigiosos del país, cuna de diversas ideologías y participe de muchos movimientos sociales durante los diferentes periodos de gobierno en la historia de Bolivia. En el ámbito del alumnado, hasta el año 2022, la UMSA tuvo un total de 80.832 estudiantes matriculados. (División de Sistemas de Información y Estadística, UMSA, s.f.)

Cabe mencionar también que varios presidentes de Bolivia realizaron sus estudios superiores en esta universidad, egresando de sus aulas, así como también diferentes abogados, ingenieros, políticos, médicos y demás profesionales que llegaron a convertirse en

personalidades destacadas dentro de la pluricomunidad boliviana durante el transcurso de los Siglos XIX, XX y XX. (UMSA, s.f.).

1.1.1. Departamento de Bienestar Social

El Departamento de Bienestar Social durante las décadas de los 70tas y 80tas contaba con dos áreas operativas: sección de prestaciones y la sección de solicitudes, donde cada una de ellas cumplía con determinadas tareas y funciones. La sección de peticiones se encontraba bajo la responsabilidad de profesionales en Trabajo Social, unidad donde realizaban la recepción de las solicitudes de los estudiantes universitarios que requerían de becas y servicios sociales, posteriormente pasaban a la unidad de procesamiento, finalmente a la unidad de selección de postulantes, basándose en una tabla de ponderación técnicamente elaborada. Concluida esta etapa se efectuaba el traspaso de los seleccionados a la sección de prestaciones, unidad que se encargaba de la planificación y administración, comedores, cafetería, residencias universitarias, becas económicas, servicios médicos, guarderías infantiles entre otros.

La década de los 80tas se generó muchos problemas económicos, sociales y políticos en el país, debido a las intervenciones militares y creciente inflación donde se anularon algunos programas, quedándose entre los más importantes los servicios de alimentación y servicio médico, a esta última se da el rango de División, quedando las Secciones de Solicitudes y Prestaciones articulados al programa de “beca comedor”, servicio que fue cerrado en abril del año 1993 por problemas administrativos y a los becarios se otorga un estipendio económico mensual para cubrir su alimentación. Como efecto de esta determinación los Recursos Humanos son transferidos a la planta de servicio y administrativos, quedando pendiente en statu quo otros recursos humanos.

El año 1996 se reestructura el Departamento de Bienestar Social – DBS unificando las dos secciones, solicitudes y prestaciones, de donde nace la División de Trabajo Social – DTS, a fin de evitar la desaparición del programa beca comedor que contaba en ese momento solo con 162 becarios y con un presupuesto sumamente reducido.

En ese sentido la Resolución del Comité Ejecutivo del Honorable Consejo Universitario N° 281/96 de fecha 15 de Octubre de 1996, en su Artículo 9°, aprueba la convocatoria para la titularización de la Jefatura de Trabajo Social, en función a propuestas de la jefatura de 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, la misma que crea la División de Trabajo Social. (Departamento de Bienestar Social, s.f.).

1.1.1.1. Objetivo del Departamento de Bienestar Social

El objetivo general del Departamento:

“Gestionar, coordinar, controlar y viabilizar los procesos para la aplicación de los servicios y programas de salud, becas y trabajo social destinados a responder a las necesidades del estamento estudiantil de la UMSA”. (Manual de Organización y Funciones, 2022, p. 87)

1.1.1.2. Funciones del Departamento de Bienestar Social

Según el Manual de Organización y Funciones - MOF (2022) el Departamento de Bienestar Social cumple con las siguientes funciones para el logro de sus objetivos:

1. Realizar una gestión administrativa eficaz y eficiente mediante la aplicación de los sistemas de gestión establecidos en la UMSA.
2. Dirigir y Supervisar la aplicación de los programas de beneficios y servicios sociales al estamento estudiantil de la UMSA.
3. Planificar y Supervisar la aplicación de los planes y programas de prevención y promoción de salud y servicio asistencial al estamento estudiantil de la UMSA.
4. Dirigir y Supervisar la aplicación de los procesos de designación de auxiliares académicos y los cursos de formación académica en la UMSA.
5. Gestionar, dirigir y supervisar el proceso de admisión de personas con discapacidad para su ingreso a la UMSA.
6. Revisar y actualizar o proponer la normativa específica que rige las funciones y actividades de la unidad.
7. Revisar y actualizar reglamentos de las divisiones a su cargo.
8. Gestionar de manera sistemática, actualizada y ordenada la información generada por los procesos ejecutados en la unidad.

9. Emitir informes de gestión de la unidad. (p. 88)

1.1.2. Misión, visión y objetivos de la División de Trabajo Social

La DTS dependiente del Departamento de Bienestar Social de la UMSA, está enmarcada en la gestión social y tiene como función crear programas y proyectos de becas, beneficios y servicios sociales, además de ejecutar los mismos en beneficio de la población universitaria estudiantil, priorizando a estudiantes de bajos recursos económicos, orientados a mejorar la calidad de vida y generar oportunidades de profesionalización equitativa. (DBS, s.f.). Su misión, visión y valores son:

Misión

Contribuye al mejoramiento de calidad de vida de estudiantes universitarios de Sedes Rurales Universitarias, Municipios 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. (DBS, s.f.)

Visión

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

Objetivos de la División de Trabajo Social

A continuación se describe el objetivo general establecido en el MOF (2022) de la DTS, así mismo se describen los objetivos específicos constituidos en el MOF (2021), mismos que orientan las funciones y el desarrollo de las actividades del equipo de trabajo.

Objetivo general

“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”. (MOF, 2022, p. 89)

Objetivos específicos

1. 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.
2. 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.
3. 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. (MOF, 2021, p. 116)

1.1.3. Funciones de la División de Trabajo Social

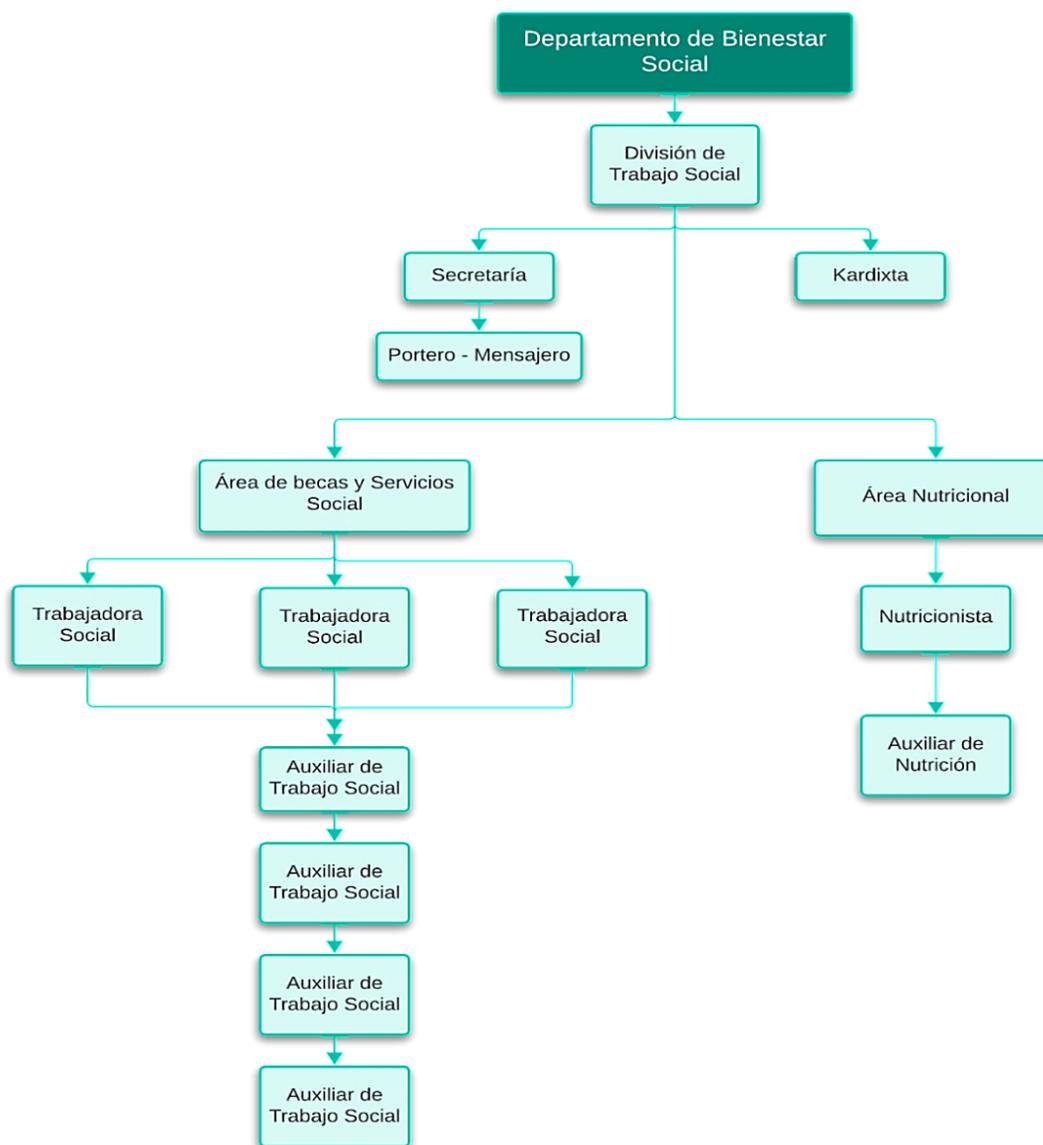
Las funciones establecidas para la DTS de acuerdo al MOF (2022) son las siguientes:

1. Formular proyectos sociales dirigidos a los estudiantes universitarios.
2. Realizar una gestión administrativa eficaz y eficiente mediante la aplicación de los sistemas de gestión establecidos en la UMSA.
3. Planificar, programar, ejecutar y controlar actividades específicas orientadas al cumplimiento de los objetivos de la Unidad.
4. Gestionar los procesos que proporcionan beneficios y servicios sociales relacionados con aspectos (médicos, alimentarios, nutricionales, de vivienda, familiares, jurídico legales, relaciones interpersonales y económicos), a los estudiantes de la UMSA.
5. Atender la problemática socioeconómica del estudiante de la UMSA.
6. Revisar y actualizar y/o proponer la normativa específica que rige las funciones y actividades de la unidad.
7. Gestionar, ejecutar de manera sistemática, actualizada y ordenada la información generada por los procesos ejecutados en la unidad.
8. Emitir informes de gestión de la unidad. (p. 89).

1.1.4. Estructura organizacional de la División de Trabajo Social

El tipo de organigrama de la DTS, dependiente del Departamento de Bienestar Social, es de tipo “Vertical”, ya que existe una MAE (Máxima Autoridad Ejecutiva), y se desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada.

Gráfico N° 1: Organigrama de la División de Trabajo Social



Fuente: Elaboración propia en base a la página web del Departamento de Bienestar Social - División de Trabajo Social: <https://bienestarsocial.umsa.bo/antecedentes-trabajo-social>.

1.1.5. Descripción de la División de Trabajo Social

En la DTS, existen diferentes programas dirigidos a la comunidad universitaria: Gestión matrícula universitaria, Atención social individualizada, Gestión en salud, Gestión y apoyo en problemas jurídicos, Área nutricional y el PBC, este último es considerado como uno de los programas más importantes del DBS, debido a la alta demanda de estudiantes universitarios, mismo donde se realizó la experiencia del Trabajo Dirigido.

1.1.5.1. Programa Beca Comedor

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 del 1993 a la fecha, no concede en especie los alimentos y otorga un estipendio mensual, que permite cubrir parcialmente su alimentación, este programa tienen tres categorías y en concordancia con determinaciones institucionales los estipendios varían de acuerdo a las tres categorías, mismas que son descritas a continuación.

Según el Reglamento de Beca Comedor (1997) en sus artículos 11, 13 y 16 establece que:

La **categoría 1** se asignará a los estudiantes universitarios a partir del segundo año o del segundo semestre, dependiendo de su régimen de estudios. Para ser elegible, los estudiantes deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Demostrar una situación socioeconómica desfavorecida evaluada por el equipo técnico de Trabajo Social, con un puntaje mínimo de 30 puntos de un total de 50 según la tabla de ponderación.
- Además, deben haber aprobado todas las asignaturas de su nivel según el plan de estudios vigente, o un número equivalente de materias. Se utilizará exclusivamente el plan de estudios vigente como referencia para esta evaluación. Una vez cumplidos los requisitos anteriores, los estudiantes con los mejores promedios académicos tendrán acceso al beneficio de la Beca Comedor en esta categoría, de acuerdo con la relación establecida.

La *categoría 2* será asignada a estudiantes universitarios a partir del segundo año o semestre, que cumplan con los siguientes criterios:

- Estudiantes que, habiendo cumplido con los requisitos de la categoría 1, no hayan sido seleccionados para la misma.
- Deben demostrar una situación socioeconómica desfavorable evaluada por el equipo técnico de Trabajo Social, alcanzando al menos 26 puntos sobre 50 según la tabla de ponderación.
- Además, no deben haber reprobado más de una materia correspondiente a su gestión, según el plan de estudios vigente, que es el único documento de referencia para esta evaluación. Una vez cumplidos estos criterios, los estudiantes con los mejores promedios académicos tendrán acceso al beneficio de la Beca Comedor en esta categoría, siguiendo un orden de prioridad establecido.

La *categoría 3* será otorgada a los estudiantes universitarios que habiendo cumplido los requisitos de la categoría 2 no accedieran a la misma, que demuestran:

- Una situación socioeconómica precaria mediante una evaluación del equipo de Trabajo Social, obteniendo al menos 21 puntos sobre 50 según una tabla de ponderación.
- Además, no deben haber reprobado más de dos materias de su plan de estudios vigente. (Reglamento de Beca Comedor, 1997)

En el artículo 8 del citado reglamento, refiere que se consideran dos aspectos fundamentales para la selección de los beneficiarios: “La situación socioeconómica que se constituye en el 50% del puntaje total y el rendimiento académico que se constituye en el 50% del puntaje total”. Dichos aspectos se evalúan desde la recepción de los documentos (requisitos), las entrevistas sociales, el puntaje proporcionado por el Sistema de Bienestar Social (SIBSO) y la aprobación de la Comisión Evaluadora.

Es así que, dentro del Programa Beca Comedor debido a la alta demanda de universitarios, se desarrollaron diferentes actividades y tareas de acuerdo con el plan de trabajo siguiendo

los lineamientos establecidos en los términos de referencia, a fin de apoyar en las funciones que desempeñan las Trabajadoras Social de la División, para la atención, recepción, evaluación y seguimiento social/académico de los nuevos beneficiarios del PBC.

CAPÍTULO II

ACUERDOS INTERINSTITUCIONALES

2.1. Antecedentes

La División de Trabajo Social dependiente del Departamento de Bienestar Social de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA), ha sido un espacio fundamental para el desarrollo académico y pre profesional de universitarias de la carrera de Trabajo Social desde la gestión 2022, en particular, se destaca la experiencia de las primeras cuatro universitarias durante esa gestión quienes completaron con éxito sus trabajos dirigidos en esta División, consolidando así un puente entre la teoría académica y la práctica pre profesional en el campo laboral del Trabajo Social, además de contribuir con investigaciones, propuestas y acciones que generaran impactos positivos dentro de la DTS.

2.2. Justificación

Desde la gestión 2022 la DTS, en el marco del Convenio de Cooperación Interinstitucional con el Departamento de Bienestar Social por cinco años, asignando universitarios egresados a fin de realizar prácticas pre profesionales en la División de Trabajo Social. El Convenio fue posible en consideración a la Resolución de Honorable Consejo Universitario N° 330/2022 que aprueba el Reglamento Específico de Modalidad de Graduación por Trabajo Dirigido para la Obtención del nivel de Licenciatura en la Universidad Mayor de San Andrés.

El trabajo dirigido es definido, en el artículo cuatro, del Reglamento antes citado, como trabajos prácticos pre profesionales desarrollados en instituciones externas e internas (UMSA), que son supervisados, fiscalizados y evaluados por profesiones en calidad de asesores o guías miembros, la postulante deberá llevar a cabo su práctica pre profesional, por un plazo máximo de ocho meses, tiempo que establece el reglamento para esta modalidad de graduación.

Entonces, el desarrollo del trabajo pre profesional fue en cumplimiento a la normativa, el convenio y la oportunidad de llevar a cabo la experiencia en la DTS, concretamente en el

PBC, en la gestión 2023 bajo los términos de referencia elaborados y aprobados por el tiempo de permanencia en la institución.

2.3. Objetivos de la pasantía

- Brindar a los estudiantes egresados de la Carrera de Trabajo Social la posibilidad de realizar Trabajo Dirigido como Modalidad de Titulación a nivel Licenciatura mediante la práctica profesional en programas y proyectos que desarrolla la División de Trabajo Social.
- Lograr que el estudiante aplique los conocimientos teórico metodológicos recibidos en la Carrera de Trabajo Social a la práctica en los distintos programas y proyectos de la Unidad.
- Desarrollar un trabajo de investigación y/u otro sobre un tema elegido por la estudiante.

2.4. Descripción de los resultados alcanzados

De acuerdo con los términos de referencia y el plan de trabajo, se lograron los siguientes resultados en el periodo de ocho meses dentro de la DTS:

a. Revisión de documentos de postulantes a BC

- Revisión de 400 documentos académicos y sociales a los y las postulantes de la convocatoria 2023, así mismo, se orientó sobre los requisitos que faltaban y el orden de los documentos a presentar.

b. Entrevistas a postulantes a BC

- 386 entrevistas sociales a nuevos postulantes en la convocatoria al Programa Beca Comedor 2023, entre estudiantes de convenio municipio y sedes¹, dentro de la División de Trabajo Social. Se resalta que, para llegar alcanzar este producto,

¹ Los estudiantes con Convenio Municipio son quienes ingresan como beneficiarios directos al Programa Beca Comedor, según lo establecido en la resolución H.C.U. 042/2023 sin importar la calificación que saquen en la evaluación, son estudiantes de distintos municipios y provincias de la ciudad de La Paz.

Los estudiantes de Sedes son aquellos que estudian en el área rural en diferentes programas constituidas por la Universidad Mayor de San Andrés, quienes vienen desde lugares muy lejanos para postular al PBC.

previamente, se recibió la debida capacitación por parte de las profesionales de Trabajo Social de la DTS, cuya finalidad fue obtener información de calidad.

c. Promoción de servicios del DBS

- Se proporcionó información a los estudiantes de diferentes carreras que tenían dudas sobre la convocatoria del Programa Beca Comedor 2023 y 2024, se les orientó acerca de los requisitos que debían cumplir para su postulación.
- Además, se brindó información sobre las consultas de psicología y odontología, que forman parte de los programas del DBS, a estudiantes interesados en estos servicios, se les informó sobre la ubicación de los consultorios, así como los requisitos necesarios para acceder a ellos.
- Se llevó a cabo la socialización de los servicios que ofrece el Departamento de Bienestar Social, se aclararon dudas de los estudiantes sobre el Programa Beca Comedor y otros programas dependientes del Departamento en las facultades de Agronomía y Arquitectura.

d. Coordinar con la Trabajadora Social de la beca comedor la ejecución de actividades y tareas.

- Se apoyó en la recopilación y verificación de información, para la elaboración de informes a requerimiento de autoridades.
- Se colaboró en la verificación de la entrega de documentos actualizados (boleta de inscripción, historial académico con sello de Kardex y control nutricional) de estudiantes beneficiarios nuevos y antiguos de carreras semestrales y mixtas, además del registro y actualización de planillas de beneficiarios por carreras para dar continuidad con el beneficio de la Beca Comedor y realizar el seguimiento correspondiente.
- Asimismo, se brindó orientación a los estudiantes beneficiarios nuevos y antiguos del programa con respecto a la actualización de documentos requeridos para mantener el beneficio de la Beca Comedor.

- Se apoyó con la organización y recepción de los extractos bancarios, además de la entrega de boletas de pago por carreras desde abril hasta el mes de octubre (beneficiarios antiguos que tuvieron problemas con su cuenta bancaria).
- También se logró apoyar en la recepción de los extractos bancarios y los compromisos del becado/a de los nuevos beneficiarios de la convocatoria 2023, post convocatoria 2023 y estudiantes con convenio municipio de diferentes carreras de la UMSA.
- Adicionalmente, se completó el proceso de verificación de datos y el taípeo necesario para elaborar informes a solicitud de las autoridades en relación a las becas deporte beneficiarios del Programa Beca Comedor en los años 2016 al 2020.
- Se logró recibir, adjuntar y entregar documentos faltantes, como fotocopias de facturas actualizadas, notas aclaratorias, fotocopias de carnet de identidad de familiares, entre otros, de estudiantes beneficiarios nuevos que habían sido objeto de observaciones.
- Se realizó la entrega de informes mensuales correspondientes a los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre según lo requerido por las autoridades y las instancias pertinentes.
- También se prestó apoyo en la sistematización de datos de diez encuestas realizadas a personas con discapacidad por parte de la Trabajadora Social responsable, como parte de un proyecto relacionado con la donación de prótesis para personas con discapacidad.
- Se brindó apoyo en la organización y traslado de muebles a los espacios de la División de Trabajo Social que se registraron como activos fijos a nombre de las Trabajadoras Sociales, también se colaboró en la verificación de los activos fijos, localizando las sillas mediante la comprobación de códigos y comparándolos con las listas oficiales.
- Además, se contribuyó en la elaboración de nueve portadas para el Departamento de Bienestar Social, las cuales se utilizaron en informes solicitados por autoridades públicas.
- Se llevó a cabo la revisión de 23 planillas en relación con las carpetas en Kardex de las facultades de Ingeniería, Medicina, Odontología, Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas y las carreras de Administración de Empresas, Economía y Comunicación Social, organizándolos por facultades y carreras.

- Se participó en el seminario titulado "Gestión de la Vida Cotidiana: Uso Inteligente del Cerebro Humano", organizado por el consultorio de psicología del Departamento de Bienestar Social.
- Se participó en el seminario taller titulado "Uso de normas APA y redacción de documentos académicos", organizado por el Departamento de Bienestar Social.
- Asimismo, se apoyó en Kardex, archivando documentación actualizada en carpetas de beneficiarios de las carreras de Administración de Empresas, Economía y la Facultad de Ingeniería.
- Se logró apoyar en la organización de las carpetas de los estudiantes que no calificaron a la beca comedor de las carreras de Administración de Empresas, Económica, Contaduría Pública, Medicina, Ingeniería Agronómica, Programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia, Ingeniería Civil, Ingeniería Petrolera, Psicología, Informática, Ciencias de la Educación, Comunicación Social, Trabajo Social y Sociología, una vez clasificado se llevó a Kardex para su respectivo archivo. Se llevó a cabo el apoyo en la organización y compilación de documentos seleccionados de aproximadamente 100 carpetas por carreras y gestiones de ex beneficiarios.
- Al trabajar en estrecha colaboración con la Trabajadora Social, se garantizó que las actividades estén alineadas con los objetivos y metas del Programa Beca Comedor. La coordinación facilitó una comunicación efectiva, lo que es fundamental para garantizar que la información se comparta de manera oportuna y que las decisiones se tomen de manera informada, trabajar en equipo permitió la optimización de los recursos disponibles, como el tiempo y el personal, lo que ayuda a maximizar el impacto de las actividades.
- Coordinar la ejecución de las actividades y tareas con las Trabajadoras Sociales del programa es esencial para garantizar la efectividad y el éxito del trabajo que implica realizar dentro de la División de Trabajo Social y el Departamento de Bienestar Social.

e. Visitas Domiciliarias de seguimiento social a los beneficiarios de BC.

- Se logró llevar a cabo la planificación, zonificación, ruteo y organización de las carpetas destinadas a las visitas domiciliarias de diferentes carreras, teniendo en cuenta la zona y la ciudad.
- Se lograron llevar a cabo tres capacitaciones con el equipo de Trabajo Social, con el propósito de aportar información y socializar las situaciones encontradas en cada visita realizada.
- Se llevaron a cabo tres capacitaciones sobre la aplicación del instrumento, es decir, la elaboración y redacción de los informes de las visitas domiciliarias, sobre la dinámica familiar, las características de la vivienda, aspectos complementarios y subjetivos, el diagnóstico y el concepto social, asimismo la aplicación de la técnica de la observación en el momento de la visita domiciliaria, por parte de las Trabajadoras Sociales de la División.
- Previa capacitación por las profesionales, se realizaron un total de 86 visitas domiciliarias para verificar datos y corroborar información de beneficiarios nuevos y antiguos del Programa Beca Comedor en diversas zonas de la ciudad de La Paz y El Alto.
- Se elaboraron 87 informes de visitas domiciliarias, teniendo como resultados 51 visitas positivas, 10 visitas negativas y 26 visitas sin ingreso. Estos informes detallan la dinámica familiar y las características de las viviendas, y concluyen con un diagnóstico y concepto social como los últimos puntos del informe. Estos informes se compartieron con las Trabajadoras Sociales responsables de diferentes carreras para su posterior evaluación y tratamiento.
- Se subieron los datos correspondientes de las 87 visitas domiciliarias realizadas a la base de datos en Google Drive, permitiendo al equipo de trabajo acceder a la información en cualquier momento.
- Las visitas domiciliarias permitieron verificar la información proporcionada por los beneficiarios, asegurando que cumplan con los requisitos y criterios para recibir la beca, asimismo permitió evaluar las necesidades específicas de los beneficiarios, incluyendo aspectos sociales, económicos y familiares, como las condiciones de vida de los beneficiarios, incluyendo la calidad de la vivienda, la disponibilidad de servicios básicos y otros aspectos que pueden influir en su bienestar.

- Se garantizó la transparencia y la equidad garantizando que el Programa se administre de manera transparente y equitativa, evitando el fraude o el abuso.

f. Apoyo en el seguimiento académico del beneficiario de BC

- Se apoyó en el seguimiento académico a través del Sistema de Información Académica (SIA) de 535 beneficiarios del Programa Beca Comedor de las carreras de: Topografía y Geodesia, Química Industrial, Contaduría Pública, Prog. Fonoaudiología, Prog. Terapia Ocupacional, Tecnología Médica, Odontología, Nutrición, Enfermería, Comunicación Social y diferentes carreras de la Facultad de Ingeniería.
- Se trabajó con el plan de estudios de cada estudiante de las carreras mencionadas y se logró identificar las materias aprobadas, reprobadas y/o abandonadas, posteriormente, se identificó el semestre que cursaban en el 2/2023 (segundo semestre del año).
- Específicamente en las carreras del área de salud se identificó a estudiantes que en la gestión 2024 realizaran su internado rotatorio.
- Se logró identificar a los estudiantes egresados que completaron su programa de graduación en la modalidad elegida, ya sea tesis, proyecto de grado o trabajo dirigido, también se identificaron posibles bajas del Programa Beca Comedor debido al bajo rendimiento académico, prestando especial atención a las situaciones de estudiantes que reprobaron más de 3 materias.
- Realizar el seguimiento académico a través del Sistema de Información Académica (SIA) permitió mantener un registro actualizado del progreso académico de los beneficiarios del Programa Beca Comedor, esto es fundamental para asegurar que los estudiantes cumplan con los requisitos académicos establecidos en el reglamento del programa.
- Al trabajar con el plan de estudios de los estudiantes y al identificar las materias aprobadas, reprobadas o abandonadas, permitió detectar de manera temprana dificultades académicas que los beneficiarios experimentaron, esto permitió brindar el apoyo necesario para que el estudiante supere obstáculos y mantenga un buen rendimiento académico.

- La identificación de estudiantes con bajo rendimiento académico fue esencial para que las Trabajadoras Sociales tomen medidas preventivas y ofrecer apoyo adicional a los estudiantes que puedan estar en riesgo de perder su beca, esto garantiza que la beca llegue a quienes realmente la necesitan y que los beneficiarios mantengan un nivel académico adecuado.

g. Atención de problemáticas individuales de los estudiantes universitarios

- Se identificaron 9 casos sociales a través de la realización y evaluación de entrevistas sociales, estos casos se consideran sociales debido a su bajo rendimiento académico, el cual se debe a diferentes factores socioeconómicos, problemas de salud y/o familiares, así como a no alcanzar el puntaje académico requerido para calificar al Programa Beca Comedor mediante sistema.
- Se brindó atención y seguimiento a 3 de estos casos sociales, durante este proceso, se realizó un seguimiento más detallado de su situación y se proporcionó orientación sobre los requisitos necesarios para ser beneficiario del Programa Beca Comedor.
- Se logró coordinar con la Trabajadora Social responsable y, posteriormente, se obtuvo el llenado de 3 compromisos académicos por parte de 3 casos sociales, lo que permitió ser integrados como beneficiarios al Programa Beca Comedor, asimismo, se realizó la derivación de una universitaria al consultorio de psicología por problemas sociofamiliares y psicológicos.
- Las problemáticas individuales pueden afectar el rendimiento académico de los estudiantes, al brindar apoyo y recursos para superar obstáculos, se mejora la capacidad de los estudiantes para tener un desempeño académico óptimo. La atención a las problemáticas de los beneficiarios es esencial para promover su bienestar, éxito académico y su desarrollo personal, esto contribuye a la creación de un ambiente educativo inclusivo y de apoyo que permite a los estudiantes alcanzar su máximo potencial.

h. Actividades académicas.

- Se llevó a cabo una reunión de coordinación con la guía docente de la carrera de Trabajo Social y la tutora profesional de la División de Trabajo Social, como resultado de la reunión, se coordinó y modificó el título del tema a trabajar, que fue determinado como una propuesta de manual de atención y seguimiento de casos sociales del Programa Beca Comedor.
- Se recopiló información sobre la atención y seguimiento de casos sociales beneficiarios del Programa Beca Comedor y se realizó una revisión bibliográfica sobre la metodología de elaboración de un manual de procedimientos. Con esta base, se elaboró un plan de propuesta para el manual, que se titula "Propuesta de manual de atención y seguimiento de los casos sociales de estudiantes universitarios beneficiados con la Beca Comedor". Se presentó el primer borrador de la propuesta del manual a la tutora profesional y se realizaron las correcciones necesarias basadas en sus observaciones. También se desarrolló el instrumento de recolección de información, que incluye la Guía de Entrevista y el Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).
- Se realizaron las correcciones sugeridas por la tutora profesional sobre el instrumento y el análisis FODA. Además, se elaboraron y presentaron dos informes trimestrales que abarcan las actividades realizadas en los 6 meses dentro de la División de Trabajo Social en la presente gestión. También se llevó a cabo la presentación del plan de trabajo, el cual se convirtió en una herramienta esencial para la planificación, ejecución y seguimiento efectivo de tareas y actividades, ya que proporcionó una guía estructurada y organizada para lograr objetivos específicos, de acuerdo con los términos de referencia. Ambos informes, junto con el plan de trabajo, se presentaron a la tutora profesional, y se realizaron todas las correcciones sugeridas para su posterior presentación final.
- Se llevaron a cabo diversas etapas de trabajo que culminaron en la elaboración de la propuesta de un manual de atención y seguimiento de casos sociales del Programa Beca Comedor, con la orientación y revisión de la tutora profesional.

2.5. Balance y reflexiones sobre la experiencia desarrollada en el DTS

Al concluir los ocho meses de la práctica pre profesional en la DTS y de forma particular en el apoyo brindado en la gestión del PBC, es importante destacar varios aspectos:

- La asignación de responsabilidades por las profesionales de Trabajo Social, permitió aplicar los conocimientos teóricos y metodológicos adquiridos en la formación académica que, además, estuvieron acompañados de procesos de capacitación y supervisión por las Trabajadoras Sociales de la DTS.
- Se llevó a cabo la recepción de las carpetas que contenían documentos completos y debidamente organizados. En primer lugar, se procedió a realizar las entrevistas sociales con los postulantes de la convocatoria 2023, luego se entrevistaron a los estudiantes de Sedes y a aquellos con convenio municipio. Durante cada entrevista, se registraron los datos proporcionados por los estudiantes en el Sistema de Bienestar Social (SIBSO).
- El 3 de abril se dieron inicio a las entrevistas sociales, en un primer momento, se observó las funciones de las Trabajadoras Sociales durante las entrevistas con el objetivo de adquirir un mayor conocimiento acerca de la comunicación verbal y no verbal en el proceso de interacción con los postulantes.
- Del 4 de abril al 5 de mayo se llevaron a cabo entrevistas a nuevos postulantes en el marco de la convocatoria de la gestión 2023, posteriormente, entre el 9 y el 30 de mayo, se realizaron entrevistas a nuevos postulantes que se presentaron después de la convocatoria (post convocatoria) y a aquellos con convenio municipio de la presente gestión.
- Se lograron evaluar e imprimir 381 informes adjuntos en las carpetas de todos los postulantes al Programa Beca Comedor 2023. Como se puede observar, existe una discrepancia de 5 entrevistas sociales no evaluadas, debido a que 5 postulantes no presentaron los documentos requeridos que se les solicitaron durante la entrevista social.
- La entrevista social tuvo una importancia fundamental en la convocatoria 2023, durante el proceso, se desarrollaron una serie de destrezas y habilidades que permitieron desempeñar la intervención de manera eficaz. La entrevista social es la principal técnica que se emplea para recopilar información detallada sobre las circunstancias, necesidades y recursos de los postulantes. A través de una

comunicación efectiva, se pudo establecer una relación de confianza con los estudiantes, lo que facilitaba la revelación de información sensible.

- La capacidad de escucha activa era una habilidad clave que se desarrolló durante las entrevistas, se prestó atención a las palabras, las emociones y los gestos de los postulantes para comprender sus preocupaciones y necesidades, además, la empatía desempeñó un papel importante al mostrar comprensión y apoyo.
- Otra destreza importante que se cultivaba era la capacidad de formular preguntas abiertas y cerradas de manera estratégica, esto permitía obtener información específica y al mismo tiempo fomentar la expresión libre de los postulantes.
- La observación de la comunicación no verbal fue esencial para entender las emociones, además, la entrevista social también exigía la habilidad de mantener registros precisos y confidenciales de la información recopilada, estos registros son fundamentales para el seguimiento de casos y la toma de decisiones.
- La entrevista social en el campo del Trabajo Social fue crucial para recopilar información, establecer relaciones de confianza, conocer las necesidades de los beneficiarios y proporcionar apoyo efectivo, durante este proceso, se desarrollaban y fortalecían una serie de destrezas y habilidades que permitían desempeñar de manera competente la atención de los postulantes.
- Asimismo, se tuvo capacitaciones por cinco días en la semana de inducción a la División por parte de las profesionales Trabajadoras Sociales en cuanto a la aplicación de la técnica de la entrevista, la observación, la redacción de la información recabada, la aplicación de instrumentos, el registro de la información en el Sistema Integral de Bienestar Social (SIBSO), el Sistema de Información Académica (SIA) y la atención que se brinda en el Programa de Beca Comedor.
- La realización de 386 entrevistas sociales ha sido un componente esencial del trabajo, la capacidad para establecer una conexión significativa con los postulantes, a través de una comunicación efectiva y una escucha activa, se ha convertido en una destreza clave. La empatía apoyó un papel vital al comprender las preocupaciones y necesidades de los estudiantes, además, la formulación estratégica de preguntas ha permitido obtener información detallada de manera eficiente.

- En cuanto al apoyo en actividades de promoción de servicios del Departamento de Bienestar Social, se proporcionó información sobre el Programa Beca Comedor y otros servicios, desarrollando habilidades de orientación y comunicación, asimismo demostrando capacidad para aclarar dudas y brindar información precisa.
- El cumplimiento de las actividades asignadas por las Trabajadoras Sociales aseguró la alineación de las acciones con los objetivos del Programa Beca Comedor, esto se logró gracias a la supervisión y al proceso de inducción con las Trabajadoras Sociales, lo que permitió maximizar el impacto de las actividades.
- Respecto a las visitas domiciliarias, se planificaron y ejecutaron 87 visitas, demostrando habilidades de organización y gestión de información.
- En relación al seguimiento académico de beneficiarios, se empleó eficientemente el Sistema de Información Académica (SIA) para evaluar el progreso académico de los beneficiarios, la habilidad para utilizar herramientas tecnológicas fortaleció el monitoreo académico, garantizando un seguimiento preciso y actualizado. La prontitud en la detección permitió a las profesionales una intervención oportuna, asegurando el apoyo necesario a los estudiantes para mantener un rendimiento académico satisfactorio.
- En cuanto a la atención de problemáticas individuales, se desarrollaron capacidades para discernir situaciones particulares, empatía y enfoque individualizado en la gestión de casos.
- Respecto al documento académico las habilidades de investigación y redacción fueron clave para desarrollar la presente propuesta de manual de procedimientos que guiará la atención y seguimiento de casos sociales en el Programa Beca Comedor.
- El desarrollo de actividades en la División de Trabajo Social permitió el fortalecimiento de habilidades clave en áreas como la comunicación, investigación, organización, planificación, ejecución y atención. Estas experiencias no solo cumplieron con los objetivos del Programa Beca Comedor, sino que también contribuyeron al crecimiento profesional en el campo del Trabajo Social.

CAPITULO III

MANUAL DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS CASOS SOCIALES DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS BENEFICIADOS CON LA BECA COMEDOR

Presentación

El presente capítulo muestra el proceso que se ha seguido en la construcción del manual de atención y seguimiento a los casos sociales de estudiantes universitarios beneficiados con la BC.

Las etapas y procedimientos que se describen en el citado manual orientan la atención y seguimiento de forma integral desde el inicio hasta su conclusión. Se ha diseñado con el propósito de orientar la atención y seguimiento de casos sociales de la División de Trabajo Social, brindándoles una estructura sólida y coherente para el desarrollo de su labor en este importante programa que ofrece la UMSA.

Este documento representa un paso significativo en la guía para las Trabajadoras Sociales al proporcionarles una herramienta valiosa para la atención de casos sociales en el PBC, el manual fortalece una atención con eficiencia y eficacia, permitiendo la intervención de manera efectiva al bienestar de la comunidad estudiantil. Se incluyen las técnicas e instrumentos técnicos propios de la División de Trabajo Social.

3.1. Justificación

Un pilar fundamental en el ámbito de la educación superior en Bolivia es garantizar el bienestar de los estudiantes, la universidad se constituye como el espacio educativo para la formación profesional, la recuperación, generación y recreación de conocimientos y saberes, este compromiso se refleja en el desarrollo de la ciencia, tecnología e investigación, respondiendo a las necesidades y demandas sociales, económicas, productivas y culturales de la sociedad.

El bienestar universitario se enfoca en gestionar procesos como la formación integral y la mejora de la calidad de vida, con este propósito, se ha definido al bienestar universitario como el eje rector del desarrollo humano, entendido como el proceso de realce de las capacidades humanas y la creación de oportunidades para mejorar la calidad de vida.

Surge así la idea de crear un Departamento de Bienestar Social - DBS cuyo objetivo es gestionar, coordinar, controlar y viabilizar los procesos para la aplicación de servicios y programas de salud, becas y trabajo social destinados a satisfacer las necesidades del estamento estudiantil de la UMSA. El Departamento cuenta con divisiones especializadas, como la División de Salud, la Sección de Becas Académicas y la División de Trabajo Social.

La División de Trabajo Social – DTS tiene a su cargo dos áreas principales: Nutrición y Trabajo Social, dentro de estas áreas se encuentran la ejecución de los siguientes programas: La Gestión de Matrícula Universitaria, la Atención Social Individualizada, la Gestión en Salud, el Apoyo en Problemas Jurídicos, la Liberación de valores para Personas con Discapacidad, por último, el Programa Beca Comedor. El PBC se considera uno de los programas más importantes debido a la alta demanda de estudiantes universitarios que desean beneficiarse con el apoyo económico, el cual está orientado a aquellos estudiantes en riesgo de no continuar con sus estudios debido a antecedentes sociales y económicos desfavorables. El desarrollo de este programa busca influir positivamente en el mejoramiento de la calidad de vida, facilitando el periodo de profesionalización.

Otro programa esencial llevado a cabo por la DTS es la atención a problemáticas sociales individualizadas, es decir, la atención social especializada desde la recepción del caso,

seguimiento y transferencia de acuerdo a las problemáticas identificadas. La atención individualizada y familiar, conocida como atención de caso, constituye un nivel importante en el ejercicio profesional de Trabajo Social, estando intrínsecamente ligada al origen de la carrera, la problemática individual refleja la estructura social, por lo que el bienestar a nivel general está directamente relacionado con el trabajo a nivel individual.

El Trabajo Social de Casos es una metodología basada en la intervención a nivel individual o familiar para lograr su adaptación al entorno social, su aplicación requiere un seguimiento personalizado que culmine con una mejora en la independencia, autonomía e integración social y para comprender las necesidades y problemas que afectan al estudiante, se realiza un proceso de investigación con indicadores socioeconómicos, familiares y académicos.

En la convocatoria 2023 del PBC se identificaron a estudiantes que no alcanzaron el puntaje académico requerido de 10 puntos por el Sistema de Bienestar Social - SIBSO debido a diversas situaciones, como problemas de salud, económicos familiares y otros que obstaculizan el desarrollo social personal aunque estos casos presentan una ponderación alta en la situación socioeconómica y familiar, su bajo rendimiento académico los excluye para tener el apoyo del PBC, no obstante una vez obtenidos los resultados finales de la convocatoria, emitido por el SIBSO, esta nómina pasa a evaluación por la Comisión de Bienestar Social, conformado por un cogobierno, de representantes facultativos y la Trabajadora Social a cargo.

Esta comisión encargada de aprobar la nómina de estudiantes aceptados además realiza el análisis y evaluación de postulantes no aceptados que hayan obtenido puntaje social mayor a 21 para otorgarles este beneficio denominándolos "Apoyo Comisión" y considerándolos también como casos sociales, por ello, el PBC los incluye como casos sociales, permitiendo su integración al mismo y brindándoles el apoyo necesario para continuar y concluir sus estudios universitarios.

El procedimiento de atención a los casos sociales fundamentalmente comienza con la recepción del mismo, seguido de una entrevista social a profundidad, la evaluación de la situación socioeconómica y familiar (diagnóstico social), la derivación inter e interinstitucional, si corresponde, la integración al PBC, el seguimiento social y académico

periódico, empero, este procedimiento se lo hace como parte de las responsabilidades de las profesionales de Trabajo Social, percibiéndose la ausencia de un manual de procedimientos para la atención y seguimiento de los casos sociales.

Por lo señalado se hace esencial recuperar y construir colaborativamente con las profesionales de la DTS dos rutas de atención de manera detallada y, que este expresada en un manual para la atención de casos sociales de estudiantes universitarios beneficiados por el PBC, con el objetivo de orientar el proceso de investigación y seguimiento socioeconómico y académico del estudiante universitario para conocer sus necesidades y brindar un apoyo en la prestación de becas, además de beneficios y servicios sociales.

La propuesta de las rutas de atención, plasmada en un manual, nos permitirá optimizar y efectivizar la atención y seguimiento de casos sociales beneficiarios del PBC estableciendo una única forma de llevar a cabo las actividades de acuerdo a procedimientos mejorando así su eficiencia. Por lo tanto, es necesario identificar y organizar los pasos de la atención y seguimiento de casos sociales, analizar los procedimientos por etapas y reflejarlo en la construcción del manual de atención y seguimiento a los casos sociales.

3.2. Objetivos

Objetivo general

Construir un instrumento organizado para la atención y seguimiento a los casos sociales de estudiantes universitarios beneficiados con la Beca Comedor.

Objetivos específicos

- ✓ Identificar y analizar los pasos y procedimientos que implica la atención a los casos sociales de estudiantes universitarios beneficiados con la BC.
- ✓ Organizar por etapas el procedimiento de atención a los casos sociales de estudiantes universitarios beneficiados con la BC.

3.3. Proceso metodológico seguido para la elaboración del manual de atención y seguimiento

La elaboración del manual ha seguido en su construcción los siguientes pasos.

3.3.1. Primer paso: Revisión bibliográfica y documental

Según Valencia (s/f) la revisión documental:

Permite identificar las investigaciones elaboradas con anterioridad, las autorías y sus discusiones; delinear el objeto de estudio; construir premisas de partida; consolidar autores para elaborar una base teórica; hacer relaciones entre trabajos; rastrear preguntas y objetivos de investigación; observar las estéticas de los procedimientos (metodologías de abordaje); establecer semejanzas y diferencias entre los trabajos y las ideas del investigador; categorizar experiencias; distinguir los elementos más abordados con sus esquemas observacionales; y precisar ámbitos no explorados. (p. 2)

Se procedió a la revisión y recolección de información secundaria referidas a: manuales, procedimientos, técnicas de Trabajo social para conocer la base teórica. Una vez identificadas las fuentes se formularon los objetivos de la propuesta del manual que guiaron y direccionaron el proceso de elaboración del mismo.

Como resultado se obtuvieron fichas resumen sobre la bibliografía y documentación revisada en torno a la atención y seguimiento de casos sociales de la DTS.

3.3.2. Segundo paso: Selección de técnicas, elaboración y validación de instrumentos

Se seleccionaron las técnicas de entrevista y observación, que permitieron la recolección de información cualitativa.

La entrevista es una técnica muy importante para la disciplina y profesión que requieran la relación profesional con otras personas. Según Agreda (2003):

La entrevista es una técnica o método de recolección de información que se aplica a una población no homogénea. Es la conversación entre dos personas en la que clásicamente una oficia de entrevistador y la otra de entrevistado. Existe

comunicación, interacción. Es la técnica o método que permite obtener información directa y personal1. (p. 47)

Para las entrevistas se elaboró una la guía de preguntas para posteriormente aplicarla a las Trabajadoras Sociales de la DTS. Ver anexo N° 1.

Por otro lado, la observación de acuerdo con Ander--Egg, (2013):

Es el procedimiento que utilizamos en nuestra vida cotidiana para adquirir conocimientos; observando, hemos adquirido buena parte de lo que sabemos. Para la ciencia, entendida la observación en su sentido amplio, es su base y punto de partida para la obtención de datos e información, de manera dirigida, sistemática y controlada metódicamente.

Desde el punto de vista de las técnicas de investigación, es considerada como uno de los procedimientos para la recogida de datos; la observación consiste en utilizar los propios sentidos del investigador para observar los hechos, sucesos, procesos y realidades sociales presentes, y a la gente en el contexto real en donde desarrolla normalmente sus actividades. (p. 265)

Así mismo se seleccionó la técnica de la observación para poder identificar los procedimientos y uso de herramientas en la atención de los casos sociales.

Con toda la información recabada se procedió a construir una matriz FODA que reflejo las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la DTS. Ver anexo N° 2.

3.3.3. Tercer paso: Recolección y procesamiento de la información

Teniendo las técnicas definidas y los instrumentos diseñados, se realizó la aplicación de la guía de preguntas a las Trabajadoras Sociales de la DTS, además de la organización y clasificación de la información obtenida, y la jerarquización de la misma en base a los objetivos establecidos.

Se cuenta con información cualitativa, clasificada e insumos para la interpretación y análisis.

3.3.4. Cuarto paso: Análisis de la información

De acuerdo con Ávila (2017) la técnica de análisis es el:

Examen detallado y a profundidad de una cosa, persona, contexto y/o situación, para conocer sus características y cualidades y así extraer determinadas conclusiones. Es una acción que subyace en la observación investigativa, que nos permite reflexionar y ver con claridad las situaciones que analizamos. Se utiliza en todo el proceso metodológico del Trabajador Social. (p. 7)

Se llevó a cabo la descripción y análisis de los datos obtenidos con la finalidad de identificar posibles falencias y mejoras en la metodología de atención y seguimiento de casos sociales beneficiarios del PBC.

De acuerdo al análisis de datos, se identificaron las características de la ruta del proceso de atención y seguimiento de casos sociales, además se cuenta con fundamentos para el avance de la construcción del manual de procedimientos para la atención a los casos sociales de estudiantes universitarios beneficiados con la BC.

3.3.5. Quinto paso: Elaboración del manual de procedimientos

Esta fase es fundamental, ya que, una vez completado el análisis de datos, se procedió a la elaboración y construcción de las rutas de atención que serán expresados en el manual de procedimientos.

Se elaboraron dos rutas de atención con sus flujogramas correspondientes, así mismo se recopilaron los instrumentos que se implementaran en cada etapa de los procedimientos para la atención de casos sociales.

Como resultado se logró contar con una primera versión del manual de procedimientos de la atención y seguimiento de casos sociales para estudiantes universitarios beneficiados con el PBC.

3.3.6. Sexto paso: Validación y ajustes del manual

Como última fase del proceso metodológico, corresponde validar el manual con las instancias pertinentes para recoger sus aportes y sugerencias.

Se realizó la entrega de la primera versión del manual a la jefe de la DTS y la jefe del DBS, posteriormente se preparó la exposición para la socialización esto con el objetivo de difundir el manual con el personal involucrado en la atención y seguimiento de casos sociales.

Una vez socializado el documento con las autoridades señaladas anteriormente, las mismas, emitieron sugerencias y recomendaciones al documento. Realizados los ajustes del manual se espera la difusión y utilización del mismo.

3.4.Marco conceptual

3.4.1. Bajo rendimiento académico

El bajo rendimiento escolar o académico, es el resultado de múltiples factores y causas, entre los que se encuentran: los de carácter individual con relación a su estado de salud, el contexto familiar, la situación socioeconómica y otros asociados al propio sistema educativo. (Enríquez, et al, 2013)

3.4.2. Beca comedor

La beca comedor es la prestación social alimentaria nutricional que ofrece la Universidad, a los estudiantes universitarios con el objeto mejorar la calidad de vida y coadyuvar en su proceso de profesionalización, de acuerdo a criterios de admisión tanto académicos como socioeconómicos, sin embargo, desde abril del 1993 a la fecha, no concede en especie los alimentos y otorga un estipendio mensual, que permite cubrir parcialmente su alimentación, el programa tiene tres categorías. (DBS, s.f.)

3.4.3. Caso social individual

El caso social individual designa una situación particular (el caso) de un problema social determinado. Sin embargo, la expresión es utilizada para designar uno de los métodos del Trabajo Social cuya denominación es “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, 2013, p. 68)

3.4.4. Trabajo Social de casos

De acuerdo a Fernández y Ponce de León (2006), la intervención en el Trabajo Social con Casos presenta unas peculiaridades que son importantes reseñar, entre ellas, el carácter flexible y dinámico de la realidad que pretende explicar. Cada caso social individual será único, exclusivo y dinámico. Nuestro método de trabajo deberá ser metódico, flexible y recursivo. Además, deberá contar con el suficiente rigor científico, capaz de permitir la actividad racional del profesional para la elaboración de su intervención, permitiendo intercalar los conocimientos y teorías de otras Ciencias. La intervención del caso individual se constituye como un proceso complejo de actuaciones interrelacionadas entre sí, con diferentes etapas, perfectamente ubicadas dentro de la estructura general del proceso metodológico de investigación científica. (p. 3)

3.4.5. Enfoque sistémico en Trabajo Social

De acuerdo a Ander-Egg (2013) el enfoque sistémico en Trabajo Social, tiene tres denominaciones:

Enfoque sistémico, enfoque de sistemas o teoría general de sistemas aplicada son las tres formas más usuales con las que se designa la aplicación de la teoría general de sistemas en los problemas del mundo real. Esta aplicación se da bajo cuatro formas principales:

- Como método de investigación que aborda la realidad con un enfoque holístico conforme al cual las cuestiones o problemas parciales, o los componentes de una totalidad, deben ser analizados desde la perspectiva del todo.
- Como forma de pensar, expresada en la capacidad de entender las interacciones, interrelaciones e interconexiones de los problemas, y de tratar de resolverlos mediante acciones que apoyen y refuercen los diferentes campos o sectores de intervención.

- Como metodología de diseño que describe el enfoque de carácter globalizador y que se utiliza para elaborar planes y estrategias.
- Como marco referencial común que busca similitudes a partir de los fenómenos considerados desde y en diferentes ciencias o disciplinas, mediante una forma de abordaje común.

Bajo cualquiera de estas formas, el enfoque sistémico se caracteriza por dos notas principales:

- Porque enfatiza el análisis del sistema total, en vez de las partes y subsistemas componentes. En otras palabras: desde el todo o totalidad, aborda el análisis de las partes, pero desarrollando la capacidad de ver tanto el todo como sus partes y las relaciones recíprocas.
- Porque se esfuerza por conseguir la eficacia del sistema total, más que por mejorar la eficacia de las partes o subsistemas. (pp. 374 – 375).

3.4.6. Enfoque psicodinámico en Trabajo Social

El trabajador social es considerado como el profesional experto que con sus conocimientos es capaz de obtener las informaciones necesarias, analizar los datos más significativos y proponer los sistemas de acción pertinentes al caso, es decir, es el que lleva el peso de la intervención. Realiza, utilizando la metáfora médica, el diagnóstico, el pronóstico del caso y la intervención necesaria. El paciente (usuario) posee en este modelo (salvo excepciones, como es el enfoque de resolución de problemas), un rol de pasividad, de receptividad y de ausencia de influencia directa en la intervención.

El trabajador social mantiene una cierta distancia personal con el cliente, con el fin de garantizar que éste sea un espejo o pantalla en blanco que refleja lo que el analizado proyecta, evitando mostrar sus propias proyecciones o conflictos y la neutralidad necesaria. Al mismo tiempo debe mostrar una actitud receptiva ante los datos que aporte la persona. La relación, por tanto, se sustenta en torno a dos roles diferentes; por un lado, el paciente, que ignora cómo se ha originado su problema y mantiene su comportamiento y, por otro, el trabajador social, que es capaz de hacer consciente lo inconsciente, manteniendo una escucha cálida, al mismo tiempo que distante.

El modelo psicodinámico posee diferentes enfoques que no se ponen de acuerdo en una única forma de concebir al individuo, si bien en todos ellos se obtiene una visión de la persona y de su problema de forma patológica. A grandes rasgos, se puede señalar que estos enfoques depositan en las causas internas del sujeto el foco de la intervención. La persona es la responsable de la situación que atraviesa y la relación de apoyo se basa en encontrar, sobre todo, las causas internas sobre las que es necesario intervenir. Se tiende a subrayar que es la persona la que necesita el apoyo de un «experto», debido a su limitada comprensión de la situación y de su capacidad actual para hacerle frente, dejando de lado o ignorando otros factores, como los externos a la hora de interpretar la situación. (Viscarret, 2007, pp. 307 - 308).

3.4.7. Evaluación social

Ander-Egg (2013) señala:

La evaluación hace referencia al “acto o proceso de determinar el valor de esa cosa”. También se utiliza como equivalente el término estimación, que algunos hasta consideran como sinónimo. La estimación tiene un carácter aproximado y subjetivo, mientras que la evaluación se basa en procedimientos que deben reunir requisitos metódicos, científicos y técnicos.

Otro concepto muy cercano es el de seguimiento que, como proceso analítico, permite registrar, recopilar, medir, procesar y analizar una serie de informaciones que revelan la marcha o desarrollo de una actividad programada para asegurar el logro de los objetivos previstos en el programa. La diferencia con la evaluación es que ésta además enjuicia esos logros y su nivel de obtención (p. 157).

3.4.8. Intervención social

Esta expresión se ha introducido en el campo de las prácticas sociales, para designar el conjunto de actividades realizadas de manera más o menos sistemática y organizada, para actuar sobre un aspecto de la realidad social con el propósito de producir un impacto determinado.

Toda forma de intervención social se apoya en referentes técnicos, necesita de métodos y técnicas de acción y tiene una intencionalidad que viene dada por el marco ideológico, político o filosófico de quien realiza esas acciones. Desde un punto de vista técnico/operativo, se configura de acuerdo con un modelo cuadrimensional que comporta el sujeto de intervención, el objeto de la intervención, aquello sobre lo que se interviene ya categoría o forma de intervención. (Ander-Egg, 2013, p. 207).

3.4.9. Diagnóstico en Trabajo Social

Concebido de acuerdo con el modelo de actuación profesional de la medicina, el diagnóstico social es el momento analítico/explicativo del proceso de intervención social, constituido como el nexo o bisagra entre la investigación y la programación. Su realización se basa en el principio metódico/operativo de la “necesidad de conocer para actuar”. Pero un diagnóstico no se hace sólo para “saber cómo actuar”; se elabora también con dos propósitos bien definidos, orientados a servir directamente para la acción:

- En primer lugar, ofreciendo una información básica que sirve para programar acciones concretas. Esta información será más o menos amplia, según se trate de elaborar un plan, programa o proyecto, o simplemente, con el propósito de realizar actividades.
- En segundo lugar, se trata de proporcionar un cuadro de situación que sirva para las estrategias de actuación. (Ander-Egg, 2013, pp. 121 - 122).

3.4.10. Entrevista social

Es uno de los procedimientos más utilizados en el trabajo social, aunque como técnica profesional se usa en otras tareas; el psiquiatra, el psicoterapeuta, el psicólogo, el médico, el sacerdote, el periodista, etc., se sirven de ella para sus diversos fines, procurando de ordinario algo más que la recopilación de datos (como en el caso del investigador social) puesto que se utiliza también para informar, educar, orientar, motivar, etc., conforme al propósito profesional que se persigue. Según dicho propósito profesional, la entrevista puede cumplir diferentes funciones: a) obtener información de individuos y grupos; b) facilitar información;

- c) influir sobre ciertos aspectos de la conducta (opiniones, sentimientos, comportamientos);
- d) ejercer un efecto terapéutico.

Las diversas modalidades de la entrevista tienen en común el hecho de que una persona solicita información a otra (informante o sujeto investigado) para obtener datos sobre un problema determinado. Presupone, pues, la existencia de dos personas y la posibilidad de interacción verbal. Como técnica de recopilación de información o datos, va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre: en ambos casos, se recurre a una “guía” que puede ser un formulario o un bosquejo de cuestiones para orientar la conversación. Las ciencias y tecnologías sociales usan diferentes formas de entrevista, según el propósito profesional que buscan con su utilización; en general, se pueden distinguir las siguientes modalidades: la entrevista estructurada toma la forma de un interrogatorio en el cual las preguntas se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos. Este tipo de entrevista se realiza sobre la base de un formulario previamente preparado y estrictamente normalizado. La entrevista no estructurada, en cambio, deja una mayor libertad a la iniciativa de la persona interrogada y al encuestador; se trata, en general, de preguntas abiertas que son respondidas dentro de una conversación y tienen como característica principal la ausencia de una estandarización formal de las preguntas. (Ander-Egg, 2013, pp. 142 - 143).

3.4.11. Visita domiciliaria

“En trabajo social, aquella visita que realiza el trabajador social a un hogar tratando de tomar contacto directo con la persona y/o su familia, en el lugar donde vive, con fines de investigación o tratamiento, ayuda o asesoramiento”. (Ander-Egg, 2013, p. 431)

3.4.12. Dinámica familiar

Para Viveros, et al (2006) la dinámica familiar hace referencia a:

La movilidad que se da en el clima relacional que construyen los integrantes de la familia para interactuar entre ellos mismos y con el contexto externo. En ella son interdependientes dimensiones como: autoridad, normas, roles, comunicación, límites y uso del tiempo libre. De acuerdo a como sean las características particulares de la dinámica familiar aparecen los conflictos, los mecanismos para afrontarlos y las singularidades con las que cada uno de sus integrantes analiza e interactúa. En el clima relacional se gestan las formas de vinculación que son únicas para cada familia, de acuerdo con ellas, se generan las maneras de tomar decisiones y de construir estrategias para afrontar las situaciones adversas que se van presentando en la vida cotidiana.

3.4.13. Manual de procedimientos

Es un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse. (Secretaría de Relaciones Exteriores, 2004, p. 6)

3.4.14. Ruta metodológica

Una ruta metodológica se comprende de un sistema de representación que agrupa las fases o etapas del proceso de investigación, detallando los aspectos centrales más importantes del desarrollo, desde los inicios de la indagación pasando por los planteamientos generales, el sistema teórico, el abordaje y la posterior evaluación de un proceso. (Piña, 2017, p. 117)

3.4.15. Universidad

“Institución de enseñanza superior que comprende diversas facultades, y que confiere los grados académicos correspondientes. Según las épocas y países puede comprender colegios, institutos, departamentos, centros de investigación, escuelas profesionales, etc.” (Real Academia Española, 2022).

3.5. Referente normativo

3.5.1. Constitución Política del Estado Plurinacional

La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia - CPE dispone que la Educación Superior:

Art. 91. I. La educación superior desarrolla procesos de formación profesional, de generación y divulgación de conocimientos orientados al desarrollo integral de la sociedad, para lo cual tomará en cuenta los conocimientos universales y los saberes colectivos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos.

II. La educación superior es intracultural, intercultural y plurilingüe, y tiene por misión la formación integral de recursos humanos con alta calificación y competencia profesional; desarrollar procesos de investigación científica para resolver problemas de la base productiva y de su entorno social; promover políticas de extensión e interacción social para fortalecer la diversidad científica, cultural y lingüística; participar junto a su pueblo en todos los procesos de liberación social, para construir una sociedad con mayor equidad y justicia social.

Art. 92. I. Las universidades públicas son autónomas e iguales en jerarquía. La autonomía consiste en la libre administración de sus recursos; el nombramiento de sus autoridades, su personal docente y administrativo; la elaboración y aprobación de sus estatutos, planes de estudio y presupuestos anuales; y la aceptación de legados y donaciones, así como la celebración de contratos, para realizar sus fines y sostener y perfeccionar sus institutos y facultades. Las universidades públicas podrán negociar empréstitos con garantía de sus bienes y recursos, previa aprobación legislativa.

II. Las universidades públicas constituirán, en ejercicio de su autonomía, la Universidad Boliviana, que coordinará y programará sus fines y funciones mediante un organismo central, de acuerdo con un plan de desarrollo universitario.

3.5.2. Estatuto Orgánico de la Universidad Mayor de San Andrés

Estatuto Orgánico de la UMSA (1988) señala:

Art. 1. La UMSA es una institución de educación superior, autónoma y gratuita que forma parte de la Universidad Boliviana en igual jerarquía que las demás universidades, en el

sentido establecido por la Constitución Política del Estado en sus artículos 185 al 187, el Acta de Constitución de la Universidad Boliviana y sus Estatutos Orgánicos.

Art. 5. I. La Autonomía Universitaria se basa en:

La independencia ideológica de la UMSA respecto a cualquier gobierno.

La libre administración de sus recursos;

El nombramiento de sus autoridades, personal docente y administrativo;

La elaboración y aprobación de su Estatuto Orgánico, planes, presupuestos y reglamentos.

Art. 7. La Democracia Universitaria consiste en:

1. El Cogobierno paritario docente-estudiantil en todos los niveles de decisión y gobierno universitario.
2. El carácter público de los actos del gobierno universitario y su sometimiento a la fiscalización de la Comunidad Universitaria por la forma y mecanismos señalados en este Estatuto.
3. El acatamiento de todos los miembros de la comunidad Universitaria al Estatuto y Reglamentos de la UMSA y a sus órganos de gobierno, dentro de la jerarquía señalada en este Estatuto.

Art.13. Son fines y objetivos principales de la UMSA:

1. Los fines y objetivos generales señalados en el Estatuto Orgánico de la Universidad Boliviana, incorporados a plenitud en el presente Estatuto.
2. Formar profesionales idóneos en todas las esferas del quehacer científico, tecnológico y cultural, los que deberán responder a las necesidades de la transformación y el desarrollo nacional y regional, con conciencia crítica y con capacidad en el manejo de los instrumentos teóricos, metodológicos y prácticos.
3. Desarrollar y difundir la ciencia, la tecnología y la cultura en general, dentro y fuera de la Universidad;
4. Orientar, realizar y promover la investigación en todos los campos del conocimiento, conforme a la priorización de los problemas de la realidad boliviana.
5. Defender, rescatar y desarrollar los valores de las culturas del país y la cultura universal.

6. Desarrollar el proceso académico que integra la teoría y la práctica, así como la enseñanza-aprendizaje, la producción y la investigación.
7. Fortalecer el sistema de la educación integrándose con las demás universidades bolivianas y con los ciclos pre-universitarios de instrucción.
8. Fortalecer vínculos con las Universidades del exterior.
9. Defender y desarrollar el carácter democrático de la educación en general.
10. Promover que todos los instrumentos de comunicación social y difusión cultural y científica con que cuenta la Universidad se articulen dentro los lineamientos de un desarrollo integral y armónico de la Región, fomentando la emergencia de una conciencia regional propia y con el propósito de atender a los sectores más necesitados del departamento.

3.5.3. Reglamento Beca Comedor

En el Reglamento de Beca Comedor (1997), aprobado mediante Resolución HCU Nro 00/97 en su Artículo dos define a la beca comedor como “la Prestación Social de apoyo alimentario que la Universidad Mayor de San Andrés brinda a los estudiantes universitarios destacados y con situación social económica precaria, con el objetivo de coadyuvar en el proceso de su profesionalización” (p. 1).

El Art. 4 indica que la UMSA financiará los costos de la Beca Comedor salvo el 20% del costo de insumos que corresponderá al aporte estudiantil.

Art. 5. Las modalidades de la Beca Comedor contemplan tres categorías que responden a las características diferenciales de la composición de la población estudiantil universitaria:

1. Categoría 1
2. Categoría 2
3. Categoría 3

Art. 6. El número de comensales por categoría será distribuido de la siguiente manera:

1. Categoría 1 30% de la población beneficiaria
2. Categoría 2 50% de la población beneficiaria
3. Categoría 3 20% de la población beneficiaria

Art. 7. La distribución de beneficiarios por carrera y/o facultades será definida por el Honorable Consejo Universitario sobre la base del informe de la Comisión de Bienestar.

Art. 8. Se consideran dos aspectos para la realización de la selección de beneficiarios.

1. Situación socioeconómica que se constituye en el 50% del puntaje total.
2. Rendimiento académico que se constituye en el 50% del puntaje total.

Art. 9. El puntaje de ambos aspectos será determinado de acuerdo a la tabla de Ponderación.

Art. 17. El seguimiento académico y social a los beneficiarios de la Beca Comedor comprende el conjunto de acciones destinadas a apoyar al estudiante y evaluar periódicamente su desempeño de acuerdo al plan de estudios vigente (sea anual o semestral) a fin de lograr el objetivo de la Beca Comedor.

Art. 18. El Departamento de Bienestar Social a través de su División de Solicitudes queda encargado de planificar y ejecutar el proceso de seguimiento académico social.

Art. 20. Los estudiantes comprendidos en las categorías 1, 2 y 3 deben presentar la siguiente documentación:

1. Documentos de identificación
2. Documentos académicos
3. Documentos socioeconómicos

Art. 24. La calificación de los postulantes será realizada por la Trabajadora Social de cada bloque o carrera de acuerdo a la Tabla de Calificaciones adjunta al presente Reglamento, y previa la comprobación de los requisitos exigidos.

Art. 25. Una vez calificado el postulante, se realizará la selección de los becarios sobre la base del puntaje obtenido.

Art. 26. La nómina de los estudiantes seleccionados pasará a la Comisión Evaluadora, para su respectiva aprobación o rechazo.

Art. 27. La Comisión Evaluadora, será la instancia de revisión y evaluación definitiva de la asignación de la Beca Comedor.

Art. 28. la Comisión de Evaluación será conformada de la siguiente manera:

1. En una primera instancia por una comisión del Honorable Consejo Facultativo.
2. En una segunda instancia la Comisión de Bienestar del HCU.

Art. 29. La Comisión de Evaluación del HCF será conformada de la siguiente manera:

1. El Decano o representante docente la Facultad.
2. Un delegado del Centro de Estudiantes Facultativo.
3. La trabajadora social responsable del área.

Art. 30. La comisión Evaluadora del HCF cumplirá las siguientes funciones:

1. Evaluar y verificar la documentación presentada por el postulado.
2. Evaluar la correcta aplicación de la Tabla de Calificación.
3. Concluida la evaluación, firmar el acta correspondiente.

Art. 32. Realizada la calificación, selección y evaluación, las nóminas de los estudiantes aceptados serán publicadas para conocimiento de los postulantes.

Art. 33. Publicada la nómina de estudiantes aceptados, se concederá un tiempo máximo de 30 días para que el becado haga uso de la prestación, pasado el tiempo mencionado, de no hacerse presente el beneficiario la Beca será automáticamente anulada.

Art. 34. El estudiante tiene un plazo de 15 días para solicitar la revisión de su calificación ante la comisión de Bienestar del H.C.U.

Art. 35. En casos justificados de no presentación del postulante será la Trabajadora Social la que realice la investigación e informe correspondiente para su consideración en la comisión de Bienestar del H.C.U.

Art. 37. Para carreras con duración de más de cinco años gozaran del beneficio de la beca por un periodo no mayor a los 6 años.

3.6. Manual de atención y seguimiento a los casos sociales de estudiantes universitarios beneficiados con la beca comedor

3.6.1. Justificación del manual

El trabajo desarrollado en la DTS permitió desarrollar acciones propias de la profesión de Trabajo Social, así como, la construcción de un manual de atención y seguimiento de casos sociales del Programa Beca Comedor – PBC, para ello, se determinó la metodología y los pasos a seguir. Fruto de ello, en el proceso se identificaron cuatro tipos de casos sociales: i) casos sociales identificados en la convocatoria; ii) casos sociales mediante solicitudes y/o de manera verbal; iii) casos sociales referidos por otras instancias de cogobierno y iv) casos sociales por seguimiento académico y social.

Para los tres primeros casos, se siguen las mismas etapas, técnicas e instrumentos, que se muestra en el flujograma N° 1. Para el cuarto caso, se muestran los procedimientos a seguir

en el flujograma N° 2. Las rutas de atención y seguimiento servirán como referente para orientar a las profesionales Trabajadoras Sociales y las auxiliares en Trabajo Social que ingresen a la DTS.

Se hace esencial recuperar y construir colaborativamente con las profesionales de la DTS dos rutas de atención para estos casos de forma detallada y este expresada en un manual de procedimientos, con el objetivo de orientar el proceso de investigación y seguimiento socioeconómico y académico del estudiante universitario para conocer sus necesidades y brindar un apoyo en la prestación de becas, además de beneficios y servicios sociales.

Las rutas de atención plasmadas en un manual, nos permitirá optimizar y efectivizar la atención y seguimiento de casos sociales beneficiarios del PBC estableciendo una única forma de llevar a cabo las intervenciones de acuerdo a procedimientos mejorando así su eficiencia.

Para la elaboración del presente manual se han identificado dos procedimientos para la atención de los cuatro tipos de caso social, que son descritos a detalle en los siguientes puntos.

3.6.2. Objetivos del manual

- ✓ Proporcionar un marco claro y estructurado para las profesionales de Trabajo Social y demás personal involucrado en la atención y seguimiento a los casos sociales de estudiantes universitarios beneficiados con la BC.
- ✓ Optimizar la eficiencia en la identificación, evaluación, intervención y seguimiento de los casos sociales.

3.6.3. Uso del manual

Contribuye directamente al bienestar de los estudiantes beneficiarios. Se insta a todos los involucrados a implementar estas funciones con compromiso y profesionalismo, recordando siempre la importancia de brindar un servicio de calidad que responda a las necesidades individuales de cada estudiante, promoviendo el desarrollo integral académico de la comunidad universitaria.

El manual de atención y seguimiento a los casos sociales del PBC, debe ser utilizado para la identificación, evaluación, intervención, seguimiento y tratamiento de los casos sociales de estudiantes universitarios beneficiados con la BC.

Por tanto, el uso del manual debe considerar los siguientes aspectos:

Familiarización con el contenido.

Antes de comenzar a utilizar el manual, es importante familiarizarse con el contenido, por lo que se deberá leer detenidamente los procedimientos y comprender las pautas y etapas a seguir en cada etapa del proceso de atención y seguimiento de casos sociales.

Aplicación de procedimientos.

Como su nombre señala, este aspecto se relaciona de forma directa con un caso social identificado. Por tanto, se deberá seguir los procedimientos detallados en el presente manual, desde el inicio hasta el final del proceso de atención.

Registro y documentación

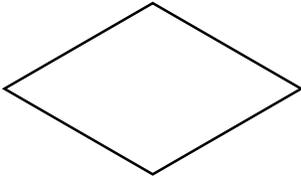
Durante todo el proceso de atención, es fundamental llevar un registro detallado y preciso de cada paso realizado. Esto incluye documentar la información obtenida durante las entrevistas sociales; resultados del análisis; evaluación; diagnóstico social; acciones realizadas y los seguimientos posteriores.

Evaluación continua

Revisar periódicamente el proceso de atención y seguimiento de casos sociales, para ello se deberá utilizar el manual como referencia. Este proceso permitirá identificar áreas de mejora y realizar ajustes a los procedimientos para garantizar una atención eficiente y de calidad.

Simbología del manual

A fin de facilitar la comprensión y manejo de los procesos de atención y seguimiento de casos sociales se deberá considerar la siguiente simbología.

	Inicio o fin
	Operación
	Decisión
	Líneas de flujo

3.6.4. Descripción general de los procedimientos

Los procedimientos para la atención, seguimiento de los casos sociales en el PBC fueron elaborados a partir de las entrevistas realizadas a las profesionales de Trabajo Social de la DTS, la observación y diálogos con los estudiantes universitarios, se logró identificar cuatro tipos de casos sociales que son atendidos por las profesionales de Trabajo Social.

- a) Casos sociales identificados en la convocatoria.
- b) Casos sociales mediante solicitudes escritas y/o de manera verbal.
- c) Casos sociales referidos por otras instancias de cogobierno.
- d) Casos sociales por seguimiento académico y social.

Los tres primeros casos deben ser llevados a cabo siguiendo las mismas etapas y procedimientos, serán detalladas en las siguientes páginas, empero se debe diferenciar en la

primera etapa, donde las solicitudes escritas, de manera verbal o realizadas por instancias de cogobierno, inicialmente deben ser aceptadas o rechazadas para el acceso al PBC.

Existen dos rutas de atención y seguimiento de casos sociales, cada uno de estos están organizados por etapas y la aplicación de una serie de procedimientos desde el inicio hasta su conclusión. Por tanto, se procede a detallar el trabajo para cada una de las rutas de atención de los casos sociales.

3.6.4.1. Casos sociales identificados en la convocatoria, por solicitud verbal y referidos por instancias de cogobierno

a) Los casos sociales identificados en la convocatoria anual del PBC:

Existen estudiantes que no alcanzan el puntaje académico de 10 puntos requerido por el Sistema de Bienestar Social (SIBSO), aunque presentan una ponderación alta con respecto a su situación socioeconómica y familiar, empero, son excluidos de la BC por no alcanzar el puntaje requerido. No obstante, el caso pasa a la Comisión de Bienestar Social - CBS para su análisis, evaluación y consideración de ingreso a la BC.

La CBS está constituida por las Trabajadoras Sociales, el decano de la facultad, la o el director de carrera, un docente y un estudiante del centro de estudiantes facultativo. Tienen como objetivo aprobar nóminas y revisar casos con puntaje social alto que por razones académicas no ingresaron al PBC. Los estudiantes que son seleccionados por esta comisión se denominan “Apoyo Comisión”.

b) Casos sociales mediante solicitudes escritas y/o de manera verbal:

Se presentan mediante solicitudes dirigidas al Departamento de Bienestar Social, a la División de Trabajo Social y/o de manera verbal.

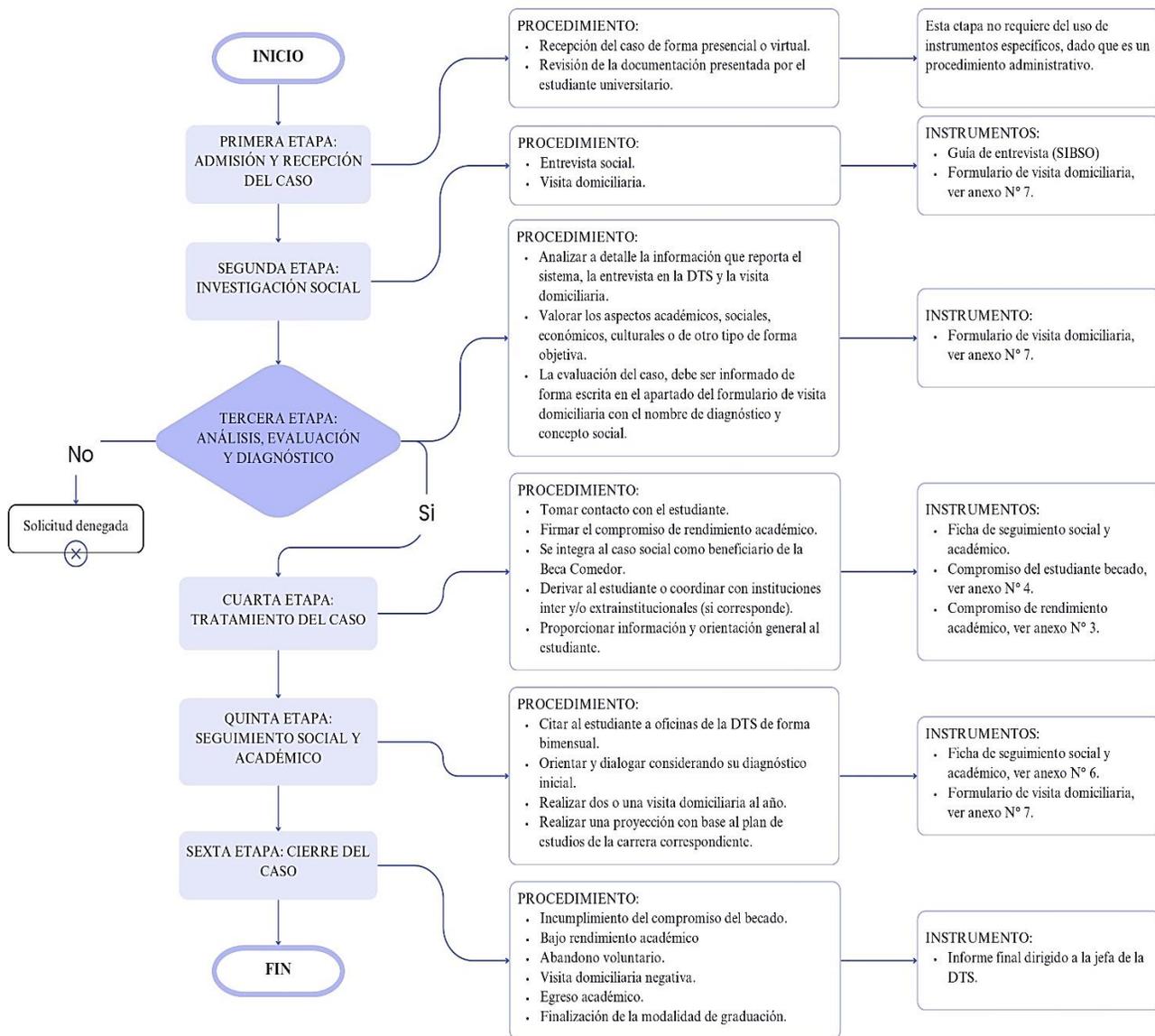
El estudiante universitario realiza su solicitud de las formas señaladas, para ser considerados en el PBC, la Trabajadora Social evalúa su situación social a través de la investigación social, para poder ser beneficiarios del Programa.

c) Casos sociales referidos por otras instancias de cogobierno:

El caso se podría conocer a través de la derivación de caso por las autoridades facultativas, docentes, directores, representantes de estudiantes, estudiantes y otros que conozcan de universitarios que atraviesan problemáticas sociales.

El siguiente flujograma muestra de inicio a fin las etapas que debe seguir la atención de estos tipos de casos sociales. Hacen un total de seis etapas, son: i) admisión y recepción del caso; ii) investigación social; iii) análisis, evaluación y diagnóstico; iv) tratamiento del caso; v) el seguimiento social y/o académico y vi) cierre del caso; cada una de ellas con sus respectivas técnicas e instrumentos.

Flujograma N° 1: Para la atención y seguimiento de: *casos sociales identificados en la convocatoria, por solicitud verbal y referidos por instancias de cogobierno*



3.6.4.1.1. Primera etapa: Admisión y recepción del caso

Esta etapa debe seguir los siguientes procedimientos:

- Recepción del caso de forma presencial o virtual.

- Revisión de la documentación presentada por el estudiante universitario.

No requiere del uso de instrumentos específicos, dado que es un procedimiento administrativo.

3.6.4.1.2. Segunda etapa: Investigación social

Esta etapa comprende la aplicación de la entrevista social y la visita domiciliaria, cuyos procedimientos son los siguientes.

La entrevista social:

- Ingresar al SIBSO para completar los datos que requiere el sistema.
- Llevar a cabo la entrevista con el estudiante universitario para recoger información sobre el contexto; situación social, familiar, económica y académica.
- Evaluación social.
- Impresión del reporte generado por el sistema.

Visita domiciliaria:

- Determinar la zona y ruteo de las viviendas de forma aleatoria.
- Realizar las visitas domiciliarias.
- En caso de no encontrarse ninguna persona en la vivienda se debe dejar una notificación en la misma con información para que el estudiante universitario se presente en las oficinas de la DTS.
- Realizar la entrevista a un miembro de la familia o al propio estudiante, para ello se debe utilizar el formulario de visita domiciliaria, ver anexo N° 7.
- Elaborar la ficha de la visita domiciliaria.
- Adjuntar al folder del estudiante universitario.

Recomendación:

En esta etapa que se hace uso de las técnicas propias del Trabajo Social, se recomienda tener presente que las entrevistas en dependencias de la DTS y en la vivienda de los estudiantes universitarios se lleve a cabo en el marco de:

- Generar un ambiente de confianza.
- Escucha activa.
- Empatía.
- Respeto.

Otro recurso de vital importancia es la aplicación de la técnica de la observación, a aspectos del contexto, el lenguaje corporal y otros que se advierte durante las entrevistas.

3.6.4.1.3. Tercera etapa: Análisis y evaluación del caso

Con toda la información recaba, en esta etapa se debe proceder a:

- Analizar a detalle la información que reporta el sistema, la entrevista en la DTS y la visita domiciliaria.
- Valorar los aspectos académicos, los aspectos sociales, económicos, culturales o de otro tipo de forma objetiva y en el marco de las consideraciones de la normativa.
- La evaluación del caso, debe ser informado de forma escrita en los apartados del formulario de visita domiciliaria con los nombres de diagnóstico y concepto social, donde además se debe recomendar el ingreso del estudiante universitario al beneficio de la BC.

3.6.4.1.4. Cuarta etapa: Tratamiento del caso

Esta cuarta etapa, se debe llevar a cabo una vez el estudiante universitario es beneficiado con la BC, y es denominado por las profesionales de Trabajo Social como tratamiento del caso, entendiendo que se abordará a detalle los problemas identificados sean estos de carácter académico, socioeconómico u otro.

Por tanto, los procedimientos a seguir son:

- Tomar contacto con el estudiante universitario para comunicarle que ha sido seleccionado para ser parte del beneficio de la BC, solicitando presentar el compromiso del estudiante becado, ver anexo N° 4.

- Firma del compromiso de rendimiento académico proporcionado por la Trabajadora Social, ver anexo N° 3.
- De acuerdo a los resultados del diagnóstico emitido en la ficha social, se debe derivar al estudiante al área de psicología, área de salud, área jurídica u otra. Para ello debe utilizar la ficha de referencia social (si corresponde).
- Coordinar con otras instituciones públicas o privadas externas a la UMSA, como ser hospitales, oftalmología u otras (si corresponde).
- Proporcionar información y orientación general guiado por los resultados que se tiene en el diagnóstico.

3.6.4.1.5. Quinta etapa. Seguimiento social y académico

Esta etapa es relevante debido a que permite asegurar que el PBC cumpla con sus objetivos de manera efectiva, brindando apoyo integral a los estudiantes universitarios en situación de vulnerabilidad, fomentando su desarrollo educativo y personal, promoviendo el inicio y conclusión de la formación profesional.

En ese sentido, se debe realizar el seguimiento social y académico; sus procedimientos son:

- Citar al estudiante a oficinas de la DTS de forma bimensual.
- Aplicar la ficha de seguimiento social y académico, ver anexo N° 6.
- Orientar y dialogar considerando su diagnóstico inicial, y si hubiera sido referido de igual forma indagar con referencia al mismo.
- Realizar dos o una visita domiciliaria al año, la misma debe ser definida en función al diálogo con el estudiante universitario y considerando su situación académica.
- En el aspecto académico se debe realizar una proyección con base al plan de estudios de la carrera correspondiente. Es importante identificar debilidades y potencialidades para fomentar en el estudiante la mejora de su rendimiento académico y la posibilidad de concluir con su formación universitaria.

3.6.4.1.6. Sexta Etapa. Cierre del caso social

Etapa denominada de cierre del caso social, comprende dos aspectos, el primero está referido a acciones de incumplimiento por parte del estudiante universitario beneficiado con la BC; y el segundo está relacionado con la conclusión del plan de estudios de la carrera que cursa el estudiante.

Para el primer caso se debe:

- Incumplimiento del compromiso del becado.
- Bajo rendimiento académico.
- Abandono voluntario.
- Visita domiciliaria negativa.

En el segundo caso se debe:

- Egreso académico.
- Finalización de la modalidad de graduación.

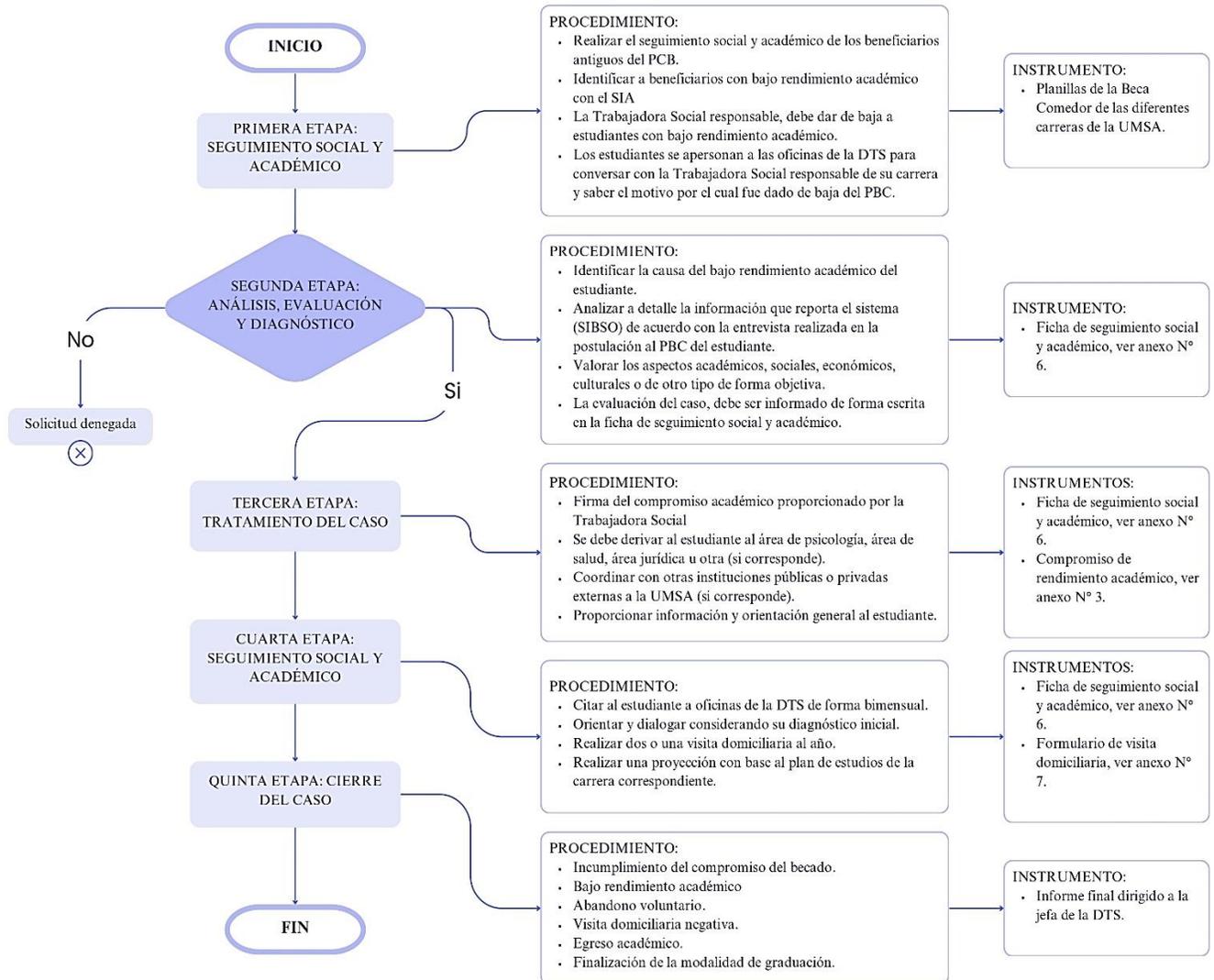
En ambos casos, las profesionales de Trabajo Social deben elaborar el informe final utilizando el formato definido por la DTS, donde debe detallar el motivo de la baja del becado o becada del PBC, dirigido a la jefa de la DTS.

3.6.4.2. Casos sociales identificados por seguimiento académico y social

Cuando la profesional en Trabajo Social realiza el seguimiento académico de las carreras correspondientes de los beneficiarios del PBC, observa a estudiantes que tienen bajo rendimiento académico, se les convoca a oficinas para aclarar su situación académica y posteriormente se identifica la causal de su bajo rendimiento, los estudiantes manifiestan sus problemáticas sociales, la profesional evalúa su situación social y lo considera como caso social individual, dándole la oportunidad de nivelarse académicamente y no perder el beneficio de la Beca.

El siguiente flujograma muestra de inicio a fin las etapas que debe seguir la atención de este tipo de caso social. Hacen un total de cinco etapas, son: i) seguimiento social y académico; ii) análisis, evaluación y diagnóstico; iii) tratamiento del caso; iv) seguimiento social y académico y v) cierre del caso; cada una de ellas con sus respectivas técnicas e instrumentos.

Flujograma N° 2: Para la atención y seguimiento de: *casos sociales identificados por seguimiento social y académico*



3.6.4.2.1. Primera etapa: Seguimiento social y académico

Esta etapa debe seguir los siguientes procedimientos:

- Realizar el seguimiento social y académico de los beneficiarios antiguos, trabajando en las Planillas de la Beca Comedor de las diferentes carreras de la UMSA.
- Revisar y resaltar las materias aprobadas en el Plan de estudios de la carrera correspondiente del beneficiario.
- Identificar a beneficiarios con bajo rendimiento académico con el SIA.
- La Trabajadora Social responsable, debe dar de baja a estudiantes con bajo rendimiento académico.
- Los estudiantes se apersonan a las oficinas de la DTS para conversar con la Trabajadora Social responsable de su carrera y saber el motivo por el cual fue dado de baja del PBC.

3.6.4.2.2. Segunda etapa: Análisis y evaluación del caso

En esta etapa los procedimientos son los siguientes.

- Identificar la causa del bajo rendimiento académico del estudiante.
- Analizar a detalle la información que reporta el sistema (SIBSO) de acuerdo con la entrevista realizada en la postulación al PBC del estudiante.
- Valorar los aspectos académicos, sociales, económicos, culturales o de otro tipo de forma objetiva y en el marco de las consideraciones de la normativa.
- La evaluación del caso, debe ser informado de forma escrita en la ficha de seguimiento social y académico, ver anexo N° 6.

3.6.4.2.3. Tercera etapa: Tratamiento del caso

Los procedimientos a seguir son:

- Firma del compromiso de rendimiento académico proporcionado por la Trabajadora Social responsable, ver anexo N° 3.
- Se debe derivar al estudiante al área de psicología, área de salud, área jurídica u otra (si corresponde).

- Coordinar con otras instituciones públicas o privadas externas a la UMSA (si corresponde).
- Proporcionar información y orientación general guiado por los resultados que se tiene en el diagnóstico inicial.

3.6.4.2.4. Cuarta etapa. Seguimiento social y académico

En esta etapa los procedimientos son los siguientes:

- Citar al estudiante a oficinas de la DTS de forma bimensual.
- Aplicar la ficha de seguimiento social y académico, ver anexo N° 6.
- Orientar y dialogar considerando su diagnóstico inicial, y si hubiera sido referido de igual forma indagar con referencia al mismo.
- Realizar dos o una visita domiciliaria al año, la misma debe ser definida en función al diálogo con el estudiante universitario y considerando su situación académica.
- En el aspecto académico se debe realizar una proyección con base al plan de estudios de la carrera correspondiente. Es importante identificar debilidades y potencialidades para fomentar en el estudiante la mejora de su rendimiento académico y la posibilidad de concluir con su formación universitaria.

3.6.4.2.5. Quinta Etapa. Cierre del caso social

Etapa denominada de cierre del caso social, comprende dos aspectos, el primero esta referido a acciones de incumplimiento por parte del estudiante universitario beneficiado con la BC; y el segundo está relacionado con la conclusión del plan de estudios de la carrera que cursa el estudiante.

Para el primer caso se debe:

- Incumplimiento del compromiso del becado.
- Bajo rendimiento académico.
- Abandono voluntario.
- Visita domiciliaria negativa.

En el segundo caso se debe:

- Egreso académico.
- Finalización de la modalidad de graduación.

En ambos casos, las profesionales de Trabajo Social deben elaborar el informe final utilizando el formato definido por la DTS, donde debe detallar el motivo de la baja del becado o becada del PBC, dirigido a la jefa de la DTS.

3.6.5. Técnicas de intervención en la atención y seguimiento de caso social

Las técnicas son un conjunto de procedimientos intangibles los cuales se apoyan de los instrumentos para el análisis societal integral y holístico. (Ávila, 2017, p. 1)

La utilización de técnicas e instrumentos en cada etapa del proceso proporciona una metodología estructurada y sistemática para la atención de casos sociales, garantizando la eficiencia, la consistencia y la personalización de las intervenciones, así como una evaluación integral y continua del progreso.

Observación

La observación permite adquirir información sobre el comportamiento y las características del estudiante, siendo fundamental para evaluar la comunicación no verbal a lo largo de todo el proceso de las entrevistas y el seguimiento social.

Entrevista

La entrevista es una técnica fundamental en Trabajo Social, ya que nos brinda la oportunidad de interactuar directamente con el estudiante, permitiéndonos conocer su situación y características. En el proceso de atención a casos sociales, la entrevista se realiza en todo el proceso de la atención de caso individualizada recopilando y actualizando constantemente información sobre el estudiante, su familia, las condiciones de vivienda y obtener información sobre la situación problema que enfrenta el estudiante y su familia, y que está afectando su rendimiento académico.

Visita domiciliaria

La visita domiciliaria se define como la acción de dirigirse a un domicilio determinado con el objetivo de conseguir información, detectar necesidades y valorar la situación del/la estudiante. (Ávila, 2017, p. 7)

En el proceso de atención a casos sociales, la visita domiciliaria se realiza para analizar, evaluar la situación social del estudiante y su familia. Se planifica, zonifica y organiza la ruta de los domicilios, la técnica de la visita domiciliaria en relación con los casos sociales nos permite realizar el contacto con la realidad social del estudiante.

3.6.6. Instrumentos técnicos de Trabajo Social en la atención y seguimiento de caso social

Constituyen las vías tangibles y palpables que faciliten y sean un vehículo para una mejor intervención-acción a nivel micro y macro social. (Ávila, 2017, p. 1)

Sistema Integral de Bienestar Social – Reporte

El Sistema Integral de Bienestar Social (SIBSO) es el sistema informático que sirve como herramienta digital utilizada por la DTS, en este sistema, se registran los datos generales del estudiante, incluyendo la ubicación del domicilio, las características y la situación de la vivienda, la procedencia familiar, las propiedades y bienes familiares, las características familiares, los ingresos económicos y la situación académica. Una vez que se completan estos datos, el sistema permite evaluar la situación académica y social del estudiante mediante un puntaje.

Sistema de Información Académica (SIA)

El Sistema de Información Académica, es un sistema informático que sirve para realizar el seguimiento académico de los beneficiarios, se puede obtener información sobre el historial académico del estudiante.

Compromiso de rendimiento académico

Este instrumento se aplica a los casos sociales de estudiantes beneficiarios que tengan un rendimiento académico bajo, donde el estudiante se compromete a aprobar todas las materias inscritas en vigencia y a nivelar materias en invierno y/o verano según su plan de estudios vigente.

El compromiso de rendimiento académico también se aplica a los beneficiarios antiguos identificados como caso social individual en el seguimiento social y/o académico que, debido a diferentes problemáticas de tipo académico, familiar, económico, salud y otros.

Compromiso del estudiante becado en el Programa Beca Comedor

El compromiso del becado es un instrumento de la DTS que se solicita a los estudiantes que postularon y calificaron para el PBC. En la situación de los casos sociales, se les solicita una vez que se ha evaluado su situación y se ha admitido en el Programa. Este instrumento refleja las obligaciones y responsabilidades que el estudiante asume con la DTS.

Declaración de la situación social del/la postulante

Se solicita como requisito para ser presentado en la convocatoria del PBC, es un instrumento que facilita la sistematización de información socioeconómica sobre el estudiante y su entorno familiar, permitiendo detallar datos generales del estudiante y su familia, así como la situación de tenencia de la vivienda, entre otros aspectos. Además, este instrumento proporciona orientaciones para que el estudiante pueda presentar justificativos relacionados con su situación social, familiar y económica. Ver anexo N° 5.

Ficha de seguimiento social/académico

Es un instrumento de la DTS que facilita la organización y secuencia de la información relacionada con el seguimiento social y académico realizado a todos los estudiantes beneficiarios del PBC.

Formulario de visita domiciliaria

En este instrumento se registran los datos observados y la información proporcionada durante la entrevista en la visita domiciliaria, se realiza la verificación de la información proporcionada por el estudiante en su postulación, además de recabar información adicional y complementaria.

3.7. Conclusiones y recomendaciones

A manera de conclusiones y recomendaciones.

Las conclusiones que se pueden señalar son:

- La elaboración del manual de procedimientos para la atención de casos en la DTS fue un proceso que significó llevar a cabo acciones que hacen al trabajo colaborativo, es decir, que la construcción del mismo involucró en el proceso a las profesionales de Trabajo Social de la División, así como a las compañeras, la participación de todas ellas fue fundamental para lograr el manual.
- El manual representa un avance significativo porque permitió sistematizar los procedimientos que se realizan cotidianamente, empero ahora al contar con una guía de los pasos a seguir podrá estandarizar el trabajo de la DTS y optimizar el trabajo y la atención a los estudiantes universitarios.
- Finalmente resaltar que el manual de procedimientos fue posible gracias al apoyo y orientación constante del equipo de Trabajo Social de la División, este proceso posibilitó el desarrollo y fortalecimiento de habilidades y destrezas en el ámbito laboral.

Entre las recomendaciones, se tiene:

- Se insta a las Trabajadoras Sociales y al personal involucrado a familiarizarse con el presente manual e integrarlo en su práctica diaria. Este recurso no solo facilitará su labor, sino que también mejorará significativamente la calidad de los servicios que brinda la DTS.
- El manual tiene el propósito de guiar y orientar la labor de las profesionales de Trabajo Social y del personal de la DTS para una atención efectiva, por lo que recomendamos su aplicación y la mejora del mismo a partir de los aprendizajes que genere su uso.

- Recomendaciones a todos los involucrados a la implementación de este manual con compromiso y profesionalismo, recordando siempre la importancia de brindar un servicio de calidad a los estudiantes universitarios respondiendo a sus necesidades individuales, promoviendo así el desarrollo integral de los mismos.
- El manual no es un documento acabado y estático, por el contrario, deberá ser revisado y actualizado de forma periódica para incorporar las necesidades, intereses de los usuarios y continuar con la mejora de las prácticas de la DTS.

Bibliografía

- Agreda Maldonado, R. (2003). *Diccionario de investigación científica, Teorías, enfoques, categorías, conceptos, vocablos, técnicas y guía didáctica*. Cochabamba: Kipus.
- Ander-Egg, E. (2013). *Diccionario de Trabajo Social* (Ed.). Colombia Ltda. Bogotá, Colombia.
- Ávila Cedillo, GJ (2017). *Los instrumentos y técnicas como cuestiones indisolubles en el corpus teórico-metodológico del accionar del Trabajador Social*. Revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales, N.º 86, Universidad Internacional-UI: México.
- Fernández, A., & Ponce de León, M. (2006). *El proceso de intervención en el Trabajo Social con casos: una enseñanza teórica-práctica para las Escuelas de Trabajo Social*. UNED.
- Piña L., LE. (2017). *Ruta metodológica de proyectos en el pnf en mecánica: una apreciación experiencial*. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, Año III, Vol. III, N°4.
- Quintero V., Ángela María (1997) *Trabajo Social y Procesos Familiares*, Medellín, Maestría en Orientación y Conserjería, Facultad de Educación; Universidad de Antioquia; Lumen Hvmanitas.
- Secretaria de Relaciones Exteriores. (2004). *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*.
- Viscarret, J. (2007). *Modelos y Métodos de intervención en Trabajo Social*. España: Alianza.
- Viveros, E. & Arias, L. (2006). *Dinámicas internas de las familias con jefatura femenina y menores de edad en conflicto con la ley penal: características interaccionales*. Medellín: Fondo Editorial Fundación Universitaria Luis Amigó.

Webgrafía

Departamento de Bienestar Social - Universidad Mayor de San Andrés (s.f.)
<https://bienestarsocial.umsa.bo/inicio>

División de Sistemas de Información y Estadística - UMSA (s.f.) *Evolución estudiantes matriculados en la UMSA*. <https://dsie.umsa.bo/estadisticas.html#umsa>

Enríquez Guerrero, Carolina Lucero, Segura Cardona, Ángela María, & Tovar Cuevas, José Rafael. (2013). *Factores de riesgo asociados a bajo rendimiento académico en escolares de Bogotá*. *Investigaciones Andina*, 15(26), 654-666.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-81462013000100004&lng=en&tlng=es.

Real Academia Española, actualización (2022). *Diccionario de la lengua española*.
<https://dle.rae.es/universidad?m=form>

Universidad Mayor de San Andrés (s.f.) *Historia de la UMSA*.
<https://www.umsa.bo/web/guest/quienes-somos>

Universidad Mayor de San Andrés (2021). *Manual de Organización y Funciones. Departamento de Planificación, Evaluación y Acreditación*. La Paz: Bolivia.
<https://planificacion.umsa.bo/documents/20142/32695/MOF+2021-+AJUSTADO.pdf/7bc54c5f-58dd-d3e6-e5c0-1b42472610e6>

Universidad Mayor de San Andrés (2022). *Manual de Organización y Funciones. Departamento de Planificación, Evaluación y Acreditación*. La Paz: Bolivia.
[https://planificacion.umsa.bo/documents/1492347/0/MOF+2022+\(Texto+Completo\)+\(1\).pdf/b747648e-0cec-d5dd-c6c6-7e1092b19106](https://planificacion.umsa.bo/documents/1492347/0/MOF+2022+(Texto+Completo)+(1).pdf/b747648e-0cec-d5dd-c6c6-7e1092b19106)

Universidad Mayor de San Andrés. (1997, 26 de febrero). *Reglamento de Beca Comedor*.
http://www.faadu.umsa.bo/wpcontent/uploads/2021/07/a11_reglamento_beca_comedor.pdf

Universidad Mayor de San Andrés (1988) *Estatuto Orgánico de la Universidad Mayor de San Andrés*.

http://www.planificacion.umsa.bo/documents/1778193302/0/ESTATUTO_ORGANICO_UNIVERSIDAD_MAYOR_DE_SAN_ANDRESI.pdf

Valencia Lopez, V. (s.f.). Universidad pública en Pereira, Colombia
<https://univirtual.utp.edu.co/pandora/recursos/1000/1771/1771.pdf>

Anexos

Anexo N° 1: Guía de entrevista

Guía de entrevista
Trabajadora Social del Programa Beca Comedor

Fecha:	Hora de inicio:	Hora de finalización:
Lugar de la entrevista: División de Trabajo Social - UMSA		
Entrevistada: Lic.		
Entrevistadora:		

Responsable de facultades:	1.	9.
	2.	10.
	3.	11.
	4.	12.
	5.	13.
	6.	14.
	7.	15.
	8.	16.

1. ¿A que considera como caso social dentro del PBC? ¿Como lo identifica?
2. ¿Desde qué año el PBC apoya a los estudiantes considerados como casos sociales?
3. ¿Cómo surge la idea de denominarlos como caso social?
4. ¿Los casos como apoyo comisión también son considerados como casos sociales?
¿Por qué?
5. ¿Cuál es la metodología que aplica para la atención de casos sociales?
6. ¿Cuál es el seguimiento que se realiza a este tipo de casos?
7. ¿Realiza alguna derivación? ¿A qué instancia?
8. ¿Bajo qué enfoque se realiza la atención en caso social?
9. ¿Qué otras actividades realiza para la atención de caso social del PBC?

10. Según su criterio ¿Cómo debería ser la ruta de atención de casos sociales beneficiarios del PBC?
11. ¿Qué le gustaría mejorar en la metodología que se aplica para la atención y seguimiento de los casos sociales beneficiarios?

<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con un procedimiento de atención a estudiantes. - Se cuenta con diferentes instrumentos de atención para cada situación. - Atención basada en valores como el respeto, empatía y calidad con los estudiantes. - Capacidad de las profesionales para apoyar, orientar y ser responsable con la atención de casos sociales beneficiarios. - Se cuenta con profesionales con bastante experiencia (más de 20 años). - Existe una buena coordinación y organización dentro de la División de Trabajo Social. - Se cuenta con material de escritorio de acuerdo a las necesidades del equipo de trabajo. - Se cuenta con un reglamento que ampara la intervención de las Trabajadoras Sociales. - Derivación interna con el consultorio de psicología y odontología. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con un convenio con el estudio jurídico de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas. - Se cuenta con un acuerdo institucional con fisioterapeutas de la facultad de medicina. - Trabajadoras sociales como actoras de cambio. - Convenio institucional con la Carrera de Trabajo Social – Trabajo Dirigido, que refleja apoyo operativo importante dentro de la División.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">- Falta de actualización de los procedimientos y ruta de atención social.- Falta de actualización del procedimiento de atención y seguimiento de casos sociales beneficiarios del Programa Beca Comedor.- Falta de recursos humanos, se cuenta con dos Trabajadoras Sociales titulares y una Trabajadora Social a contrato para la atención de más de 4000 beneficiarios.- Precariedad en la infraestructura para la atención a estudiantes, espacios reducidos, falta de privacidad.	<ul style="list-style-type: none">- Deficiencia de atención oportuna a estudiantes por la falta de personal.- Posible recorte de presupuesto.- Falta de convenios institucionales para mejorar la atención.

Anexo N° 3: Compromiso de rendimiento académico



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



COMPROMISO DE RENDIMIENTO ACADEMICO

Yo _____ con C.I. _____

Estudiante de la Carrera de: _____

Facultad de: _____

Habiendo sido beneficiado (a) en el "Programa Beca Comedor", reconozco que la gestión anterior, mi Rendimiento Académico no está acorde al Plan de Estudios Vigente. Por lo que la presente Gestión

Me comprometo a mejorar mi rendimiento académico:

- a) Aprobar el 100% de las materias inscritas
- b) Registrar todas las materias habilitadas de acuerdo al Plan de Estudios.
- c) Nivelar materias, en cursos de invierno, de verano y examen de mesa.
- d) No abandonar materias.

En caso de incumplimiento al presente compromiso, se procederá a la suspensión del Beneficio de la Beca Comedor, sin reclamo alguno.

Observaciones

 Firma del Estudiante Becario

 Trabajadora Social

La Paz, _____ de _____ 20____

Cc Arch

Av. Villazón No. 1995, Monoblock Central - 2do. Patio, Teléfonos: 2441509 - 2612279 - 2440364 (FAX)

Anexo N° 4: Compromiso del estudiante becado en el Programa Beca Comedor

COMPROMISO DEL ESTUDIANTE BECADO EN EL PROGRAMA BECA COMEDOR

Yo _____ con C.I. N° _____

De la Facultad de _____ Carrera de _____; Hábil por derecho y sin impedimento alguno, en mi calidad de estudiante becado, señalo que los documentos e información proporcionada a la División de Trabajo Social, dependiente del Departamento de Bienestar Social, son verídicos y sujetos a comprobación, en cualquier momento. En lo que respecta a la documentación académica y documentos socio-económicos. Datos y/o documentos falsos será excluido de la Beca sin reclamo alguno.

Asimismo, como beneficiario DEBO HACER CONOCER A LA TRABAJADORA SOCIAL RESPONSABLE, los aspectos académicos y sociales, que pudieran tener modificaciones después de la primera entrevista.

Para continuar con la beca, tengo la obligación de presentar a la conclusión o inicio de cada semestre o cada año los siguientes documentos.

EN LO ACADEMICO:

1. y/o registro de materias Boleta de Inscripción verificado y sellado por Kardex.
2. En caso de haber realizado retiro y/o adición de materias, cursos de invierno o de verano, debo presentar las respectivas boletas verificadas y sellado por kardex.
3. Historial académico verificado y sellado por Kardex.
4. Fotocopia de la matrícula universitaria vigente u otro documento que avale mi matriculación.
5. En caso de existir modificaciones o haber cambiado de Pensum o Plan de Estudios, debo presentar el vigente, verificado y sellado por kardex.
6. En caso de tener beca académica, (Auxiliar de Docencia), Beca Trabajo, u otra Beca extra institucional debo comunicar inmediatamente a la Trabajadora Social y posteriormente presentar el memorándum correspondiente.
7. Si por cualquier razón abandono los estudios; (no registro materias o dejo de asistir a clases) mi persona o un familiar de mi entorno, debemos comunicar a la Trabajadora Social responsable, para que se dé el tratamiento correspondiente de acuerdo a reglamento.
8. Como becario y una vez cumplido con todos los requisitos anteriores; la Trabajadora Social, dará continuidad al beneficio de la Beca Comedor.
9. En caso de no actualizar o no presentar estos documentos, será excluido del Programa Beca Comedor sin reclamo alguno.

EN LO SOCIAL:

1. Debo comunicar a mis padres y familiares con los que vivo, que percibo la Beca Comedor de la UMSA.
2. Es necesario comunicar a las personas que viven conmigo, que las Trabajadoras Sociales de la UMSA, realizaran la Visita Domiciliaria en cualquier momento, razón por la cual, mi familia y yo como beneficiario estamos en la obligación de cooperar con esta actividad.

DEBO HACER CONOCER A LA TRABAJADORA SOCIAL RESPONSABLE LO SIGUIENTE:

3. Si las personas de las cuales dependo económicamente cambian de actividad ocupacional y por ende sus ingresos económicos.
4. En el caso de cambio de domicilio, debo comunicar y presentar documentos correspondientes (nuevo folder, con el croquis respectivo y documentos de la vivienda)
5. Si he cambiado de Estado Civil o tengo una relación de concubinato.
6. Si me encuentro en estado de gestación.
7. Si durante el tiempo que recibo la beca realizo alguna actividad remunerada, (ya sea Trabajo Eventual o Fijo) y apporto a las AFPs.
8. La dirección de mi correo institucional y número de celular vigente.

POR ULTIMO DECLARO CONOCER QUE:

- El beneficio de la Beca Comedor solo corresponde a la carrera de Origen.
- El beneficio de la Beca Comedor corresponde al estudiante que cumple los requisitos académicos y socioeconómicos.
- El beneficio de la Beca Comedor está asignado únicamente al universitario que hizo méritos para obtener el mismo.
- El rendimiento académico del estudiante becado debe estar en relación al Plan de Estudios.
- El beneficio de la Beca Comedor no corresponde a universitarios profesionales (nivel superior o técnico superior).
- Todo beneficiario del Programa de Beca Comedor tiene la obligación de realizar su control nutricional una vez por año (o en su caso en la fecha programada por las profesionales en nutrición).

Firma del Becario y numero de C.I.

La Paz, _____ de 202_____

División de Trabajo Social

Anexo N° 5: Declaración de la situación social del/la postulante



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL
DIVISIÓN DE TRABAJO SOCIAL

La Paz – Bolivia



DECLARACION DE LA SITUACION SOCIAL DEL (LA) POSTULANTE

1.- DATOS DEL (LA) POSTULANTE

C.I.	APELLIDOS	NOMBRES			
Colegio de egreso (marcar con x)		Publico	Privado	Convenio	Otro
Otra Ocupación del postulante					
Domicilio Actual					
Facultad					
Carrera					
Número de celular del (la) postulante					
Numero de referencia / núm. hijo					

2.- GRUPO FAMILIAR DEL (LA) POSTULANTE: (REGISTRAR A TODOS LOS MIEMBROS DE SU FAMILIA, PADRES Y HERMANOS)

APELLIDOS Y NOMBRES	RELACION DE PARENTESCO	EDAD	NIVEL DE ESTUDIOS	DE OCUPACIÓN	INGRESO MENSUAL

- > **ADJUNTAR:** Las fotocopias de Carnet de Identidad **solo de los miembros dependientes económicamente.**
- > **ADJUNTAR:** Papeleta de pago o carta de los **INGRESOS ECONOMICOS**, señalando el detalle de la situación económica, con las correspondientes firmas.

3.- TENENCIA DE LA VIVIENDA DEL (LA) POSTULANTE

TENENCIA	SEÑALAR	DOCUMENTOS RESPALDATORIOS
PROPIA		Adjuntar la fotocopia del pago de impuestos o folio real
ANTICRETICO		Adjuntar la fotocopia del documento de anticrético
ALQUILER		Adjuntar la fotocopia del documento de alquiler.
CEDIDA		Adjuntar la Nota y firma de la persona que cede la vivienda.
OTROS		Adjuntar nota especificando las características de la tenencia

- > **ADJUNTAR:** En todos los casos fotocopias de las boletas de luz y agua.

4.- DECLARACION VOLUNTARIA.

DECLARO LA VERACIDAD DE LOS DATOS ANTERIORES LOS MISMOS QUE PUEDEN ESTAR SUJETOS A VERIFICACION DE LA DIVISION DE TRABAJO SOCIAL; Y EN CASO DE FALSEDAD, ACEPTO LA PERDIDA DEL BENEFICIO DE LA BECA Y/O DEVOLUCION DE LOS IMPORTES RECIBIDOS.

ESTE DOCUMENTO QUEDA NULO SI EN ÉL UBIERA RASPADURAS BORRONES O ENMIENDAS

FIRMA DEL (LA) POSTULANTE: _____
 NOMBRE COMPLETO: _____
 CEDULA DE IDENTIDAD: _____

La Paz, ____ de _____ del _____

AV. VILLAZÓN No. 1995, Monoblock Central – 2do. Patio, Teléfonos: 2441509 – 2612279 – 2440364 (FAX)

IV. CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA:.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

V. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS:.....

.....
.....

VI. ASPECTOS SUBJETIVOS DE LA VISITA DOMICILIARIA:.....

.....
.....

VII. DIAGNÓSTICO SOCIAL:.....

.....
.....
.....
.....

VIII. CONCEPTO SOCIAL:.....

.....
.....
.....

.....
Nombre del Responsable de la Visita Domiciliaria

Anexo N° 8: Diseño del manual de atención y seguimiento de casos sociales
