

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE EJECUTAN LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL DE LA UNIDAD MÉDICA ODONTOLÓGICA (UMO) DEL IPASME. PUNTA DE MATA, ESTADO MONAGAS, 2008.

AUTORA:

Germania del Carmen Bolívar Bermúdez

Asesora Académica:

Prof. Natalie Sotillet

Asesora Institucional:

Lcda. Beatriz Salazar

Trabajo de Grado Modalidad Pasantía Presentado como Requisito
Parcial para Optar al Título de Licenciada en Trabajo Social

Cumaná, abril de 2009

APROBADO POR:

Profesora Iris Malaver
Jurado

Profesor Andrés Velásquez
Jurado

Profesora Natalie Sotillet
Asesora Académica

Trabajo de Grado Modalidad Pasantía:

APROBADO _____

Cumaná, abril de 2009

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS.	7
LISTA DE FIGURAS	9
RESUMEN	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO I	16
NATURALEZA DEL PROBLEMA	16
1.1.- SITUACIÓN PROBLEMA A INTERVENIR	16
1.2.- OBJETIVOS DE LA PASANTÍA	22
1.3.- JUSTIFICACIÓN.	23
CAPÍTULO II	25
FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS	25
2.1.- FUNDAMENTOS TEÓRICOS – METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.2.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:	32
2.3. ESTADO Y POLÍTICA SOCIAL:	34
2.4. BIENESTAR SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA:	37
2.5.- ANTECEDENTES DEL INSTITUTO.	43
2.6.- BASES LEGALES	50
2.7.- PROGRAMAS QUE OFRECE EL INSTITUTO A SUS TRABAJADORES	54
2.8.- PAPEL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS UNIDADES IPASME.	56
CAPÍTULO III	59
INTERVENCIÓN PROFESIONAL	59
3.1.- CONSIDERACIONES PRELIMINARES DE LA INTERVENCIÓN	

PROFESIONAL. _____	59
3.1.1.- PASOS PREVIOS A LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL. _____	59
3.2.- DEFINICIÓN DEL OBJETO DE INTERVENCIÓN _____	59
3.3.- DESCRIPCIÓN DEL TALLER DE DETECCIÓN DE NECESIDADES _____	62
3.4.- DESCRIPCIÓN DE LAS NECESIDADES DETECTADAS EN LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL DE LA UNIDAD MÉDICA ODONTOLÓGICA PERTENECIENTE AL IPASME-PUNTA DE MATA. _____	64
3.5.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS. _____	66
3.6.- DESCRIPCIÓN DEL TALLER DE SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS. _____	94
3.7.- SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS DE ACCIÓN _____	95
3.8.- Proyecto: “Optimizando Nuestros Programas de Bienestar Social”. _____	98
3.9.- EJECUCIÓN. _____	107
CAPÍTULO IV _____	115
RESULTADOS OBTENIDOS EN LA PASANTÍA _____	115
4.1.- RESULTADOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS. _____	115
4.1.2.- Cualitativos: _____	115
4.2.- Cuantitativos: _____	116
CAPÍTULO V _____	117
CONSIDERACIONES FINALES _____	117
5.1.- CONCLUSIONES _____	117
5.2.- RECOMENDACIONES _____	119
BIBLIOGRAFÍA _____	121
ANEXOS _____	124

DEDICATORIA

A mis hijos, Diomer y Margloritz, los tesoros más preciados en mi vida, por ser ellos fuente de inspiración y fortaleza de seguir adelante y no desmayar nunca. Este triunfo también es de ustedes hijos. Mil gracias los amo.

Al Exdo. Diomer Velásquez, mi esposo, por darme su amor, apoyo incondicional y ánimos de no flaquear cuando sentía que no podía, eres lo más bello que ha sucedido en mi vida, a ti cielo, mil gracias. Te amo.

A mi padre, José Bolívar y a mi madre Josefina Bermúdez, quienes siempre creyeron en mi, a ustedes que con amor hicieron de este sueño una realidad. Gracias los quiero.

A mis hermanos, Germain, Vilmania, Yimi, Yilmar, Yahimar y Patricia, que este logro, sea fuente de inspiración y guía para que ustedes logren las suyas. Sigán adelante.

A mis abuelas, mi viejita Francisca, quien siempre estuvo pendiente de mis viajes hacia el logro de esta meta y a mi abuela Carmen Bolívar, quien desde el cielo guio mis pasos para que todo saliera bien.

A mis suegros, Martín y Gloriza, quienes siempre me motivaron a seguir adelante. A mis

cuñados, cuñadas, sobrinos y amigos. Mil gracias. Los quiero.

A la memoria de mi gran amiga y fuente de inspiración, para que este logro se llevara a cabo con el mayor orgullo de ser una Trabajadora Social, a ti Isabel Araguayan (Isabelita), por guiarme, orientarme y escucharme, cuando más te necesité tú siempre estuviste allí apoyándome, te quise y siempre te querré mucho. Gracias. . .

Jermania Bolívar.

AGRADECIMIENTOS.

A el IPASME-Punta de Mata y su personal, en especial al Prof. Wilfredo Bolívar y Lcdo. Marcelo Saavedra, por permitir alcanzar uno de mis sueños.

A mi gran amiga María Rivera, por su apoyo incondicional en la realización de este trabajo, por estar siempre en los momentos más difíciles y ayudar a sobreponerme cuando más lo necesitaba, a ti amiga gracias.

A la Lcda. Beatriz Salazar, mi tutora institucional, por haberme guiado a incursionar el campo laboral.

A la Lcda. Natalie Sotillet tutora académica, más que tutora una amiga incondicional que siempre estuvo allí cuando acudí a ella, gracias por su apoyo y orientaciones.

A las Lcdas. Claireth González y Alicia Latouche co-asesoras, por sus orientaciones, apoyo incondicional y aportes a la realización de este trabajo, en especial a Claireth, quien desde mis inicios en la carrera fue fuente de apoyo e inspiración, sus enseñanzas lograron dejar huellas en mí.

A mis grandes amigas de la Universidad Angys, Luz, Kermelys y María Isabel

(Chabela), por estar siempre presente en todos y cada uno de los momentos de mi vida como estudiante.

A todos aquellos que hicieron posible la realización de este trabajo.

Jermania Bolívar.

LISTA DE FIGURAS

GRÁFICO N° 1: Distribución porcentual de acuerdo al conocimiento que tienen los trabajadores de la Unidad MÉDICO Odontológica del IPASME, con respecto a los programas de bienestar social. Punta de Mata, ESTADO Monagas, AÑO 2008. _____	67
GRÁFICO N° 2: Distribución porcentual de acuerdo a la opinión que tienen los trabajadores de la Unidad MÉDICA Odontológica del IPASME, con respecto a los programas que requieren mayor proyección. Punta de Mata, estado Monagas, año 2008. _____	69
GRÁFICO N° 3: Distribución porcentual de acuerdo a la opinión que tienen los trabajadores de la Unidad medico Odontológica del IPASME, sobre la calidad de los programas de bienestar social. Punta de Mata, estado Monagas, año 2008. _____	70
GRÁFICO N° 4: Distribución porcentual de acuerdo al conocimiento que tienen los trabajadores de la Unidad médico Odontológica del IPASME, con respecto a los beneficios que ofrece el instituto. Punta de Mata, estado Monagas, año 2008. _____	72
Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008. _____	72
GRÁFICO N° 5: Distribución Porcentual De Acuerdo Al Tipo De Solicitud De Beneficios Realizado Por Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme. Punta de mata, estado monagas, año 2008. _____	73
GRÁFICO N° 6: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme Con Respecto Al Nivel De Satisfacción Por El beneficio obtenido. Punta de Mata, estado Monagas, año 2008 _____	74
GRÁFICO N° 7: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión Que Tienen Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme, Sobre El Horario De Atención. Punta De Mata, Estado Monagas, año 2008 _____	75
GRÁFICO N° 8: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médica Odontológica Del Ipasme Con Relación Al Trato Recibido Por Parte	

El Personal Encargado De La Tramitación Del Beneficio. Punta De Mata, Estado Monagas, año 2008. _____	76
GRÁFICO N° 9: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión Que Tienen Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme, Sobre La Cantidad De Personal Encargado De La Tramitación De Beneficios. Punta de Mata, Estado Monagas, Año 2008 _____	78
GRÁFICO N° 10: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión Que Tienen Los Trabajadores De La Unidad Médica Odontológica Del Ipasme Con Respecto Al Tiempo Que Tarda El Otorgamiento Del Beneficio. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008 _____	79
GRÁFICO N° 11: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme, Con Relación Al Tiempo Empleado En La Tramitación Del Beneficio. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008 _____	80
GRÁFICO N° 12: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión Que Tienen Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme, Con Respecto Al Proceso Del Otorgamiento De Los Beneficios. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008 _____	81
GRÁFICO N° 13: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme, Con Relación Al Monto De La Prima Que Se Otorga Por El Beneficio. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008 _____	83
GRÁFICO N° 15: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme, De Acuerdo Las Otras Formas De Proyección De Los Programas. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008 _____	86
GRÁFICO N° 16: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme, Con Respecto A Los Aspectos Que Se Deben Mejorar En El Programa. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008 _____	87
GRÁFICO N° 17: Distribución Porcentual De Acuerdo Con La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme, Con Relación A Las Áreas Que Lograron Elevar Su Calidad De Vida. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008_	89

GRÁFICO N° 18: Distribución Porcentual De Acuerdo Con La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médica Odontológica Del Ipasme, Con Relación A Las Expectativas Que Tienen Sobre El Programa. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008 90

GRÁFICO N° 19: Distribución Porcentual De Acuerdo Con La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médica Odontológica Del Ipasme, Con Relación A Otros Beneficios Que Deberían Incluirse En El Programa. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008 _____ 91

GRÁFICO N° 20: Distribución Porcentual De Acuerdo Con La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médica Odontológica Del Ipasme, Con Relación A Las Áreas De Capacitación Que Debe Recibir El Personal De Dicha Unidad. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008 _____ 93

RESUMEN

Los programas sociales sirven para reducir y atenuar la pobreza, se dirige en primer lugar, a tratar de paliar y compensar las mayores injusticias y desequilibrios entre los diversos grupos de la sociedad, conduciendo a garantizarle a los habitantes de un país los medios económicos para lograr las condiciones mínimas de comodidad, salud, educación y recreación necesarias; y las providencias contra una serie de riesgos inherentes a la vida moderna, tales como el desempleo, la enfermedad profesional o de otro origen, la invalidez parcial o total, la ancianidad, la educación de los niños, los derivados de la muerte del jefe de familia. Dentro de las instituciones prestadoras de servicios y bienestar social se encuentra el IPASM-Punta de Mata, el cual es un organismo eficiente en la prestación de servicios de Seguridad y Asistencia Social Integral, con una atención de alta calidad para el personal Docente y Administrativo del Ministerio del Poder Popular para la Educación, y otros entes educativos afiliados al IPASME, en el marco de los principios de universalidad, solidaridad, unidad, integralidad y participación democrática, Promueve y desarrolla un Sistema de Seguridad Social Integral y eficaz orientado al mejoramiento permanente de la Calidad de Vida de sus afiliados y trabajadores, mediante la prestación oportuna, eficiente y efectiva de asistencia en sus requerimientos de afiliación, créditos: Hipotecarios o personales; médicos-asistenciales; culturales, recreativos, deportivos y de ayudas socioeconómicas, siendo imprescindible para ello el establecimiento de sistemas y mecanismos que garanticen la protección social y el mejoramiento de las condiciones de vida de sus afiliados, trabajadores y beneficiarios.

INTRODUCCIÓN

Los programas sociales son mecanismos de gestión pública cuya finalidad es la contribución directa (impacto positivo) sobre la [calidad de vida](#) y el modo de vida de una población o sociedad, en vista que son [acciones](#) de bienestar social, en cuanto a la disponibilidad de [servicios](#) y de [bienes](#) como la satisfacción de las necesidades individuales y sociales.

Los programas sociales, están asociados a [sistemas](#) clásicos de [seguridad social](#), previsión de [salud](#), dotación de infraestructura social, así como de asistencia social y laboral. Las acciones de estos programas, apuntan a la atención de los sectores más desposeídos de la sociedad; es decir, los tradicionalmente excluidos socialmente que se detecten, en la vía del [desarrollo social](#) de una población. Son programas diseñados y ejecutados, cuya [misión](#) es potenciar el crecimiento social a través del funcionamiento de múltiples servicios sociales.

En relación a [Venezuela](#) dichos programas constituyen, un mecanismo para elevar las condiciones de vida (Calidad y Modo de Vida) de grandes sectores de la población, para así incorporarlos a los [procesos](#) productivos y al desarrollo general del país, ya que, son vistos como la vía para fomentar y fortalecer los servicios sociales generales en áreas como salud, vivienda, [recreación](#) y protección laboral entre otras.

De acuerdo a estos lineamientos, las instituciones públicas y privadas desarrollan programas de bienestar social dirigidos a satisfacer las necesidades de los trabajadores a través de una serie de beneficios en pro de mejorar las condiciones de vida y por ende favorecer una mayor productividad en el ámbito laboral. Entre esas instituciones se

encuentra el Instituto de Previsión y Asistencia Social para el Personal del Ministerio del Poder Popular para la Educación (IPASME) y sus Unidades Médico Odontológicas (UMO).

En el caso específico de la Unidad Médica Odontológica (UMO), perteneciente al IPASME Punta de Mata del estado Monagas, la misma cuenta con programas de bienestar social tales como: Atención Oportuna al afiliado, Educando para la Vida, Adiestramiento e IPASME va a la Escuela, algunos de ellos incluyen beneficios de primas por matrimonio, nacimientos, gastos mortuorios, créditos, becas, enfermedad, ayudas especiales, hospitalización cirugía y maternidad, contribuciones médicas, entre otros, los cuales responden a necesidades que presenten los trabajadores en momentos determinados y que puedan de alguna u otra manera ser retribuidos.

Esta UMO posee un Departamento de Trabajo Social cuyos directivos solicitaron una pasante para incorporarla por un lapso de seis meses, correspondientes al período de febrero – agosto de 2008, incluyendo a la bachiller Jermania Bolívar, estudiante perteneciente al Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Oriente – Sucre, con el objetivo de asignarle la responsabilidad de optimizar los programas de bienestar social de la UMO de Punta de Mata. Dada la importancia de estos programas para los trabajadores, se realizó la presente investigación, que tiene como objetivo general, Optimizar el funcionamiento de los servicios que prestan los Programas de Bienestar Social para el Mejoramiento de la Calidad de Vida de los Trabajadores de la Unidad Médico Odontológica (UMO) perteneciente al IPASME Punta de Mata, estado Monagas en el año 2008, con la finalidad de optimizarlos y fortalecerlos de una manera eficiente y oportuna.

La intervención antes mencionada está sustentada bajo la propuesta metodológica del Centro Latinoamericano de Trabajo Social (CELATS), la cual consta de cuatro (4)

momentos: I. Definición del Problema Objeto de Intervención, II. Selección de Alternativas de Acción, III. Ejecución y IV. Evaluación, lo que permitió orientar y guiar el proceso de intervención profesional.

El presente trabajo describe la sistematización de los conocimientos teóricos metodológicos y técnicos desarrollados en el proceso de formación académica y que se emplearon durante la intervención profesional. Su contenido consta de cuatro (4) capítulos:

- **Capítulo I:** Aborda el Planteamiento del Problema, los Objetivos que se deseaban alcanzar durante la pasantía y su Justificación.
- **Capítulo II:** Señala los aspectos Teórico-Metodológicos que sustentan la intervención profesional
- **Capítulo III:** Indica en forma sistemática, bajo lineamientos de la metodología empleada, la intervención profesional de la pasante en la unidad objeto de estudio.
- **Capítulo IV:** Describe los resultados cualitativos y cuantitativos obtenidos durante la intervención profesional

Al final se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas de la intervención profesional. Además, de las fuentes bibliográficas y hemerográficas.

CAPITULO I

NATURALEZA DEL PROBLEMA

1.1.- SITUACIÓN PROBLEMA A INTERVENIR

En América Latina las políticas sociales ocupan un importante lugar en el escenario económico, como un mecanismo utilizado por el Estado para minimizar la pobreza y corregir los niveles de desequilibrio de la sociedad. Este como institución rectora de la vida económica y social, ejerce un rol relevante en la planificación del desarrollo nacional, y es el encargado del diseño y ejecución de políticas sociales que garanticen la calidad de vida de los ciudadanos en cuanto a igualdad de derechos, distribución de ingresos, empleo, salud, educación, alimentación y vivienda, logrando así el bienestar social de la población.

En nuestro país, la existencia de recursos provenientes de la renta petrolera, permitió al Estado en la década de los setenta, destinar una parte considerable de ese ingreso al área social; quizás esto propició una gran ineficiencia en su utilización, pues se administró obedeciendo a criterios de afiliación partidista que fomentó una relación clientelista con el ciudadano común y generó a su vez dependencia de amplios sectores de la población, quienes pensaron que se trataba de pedir y exigir al Estado.

En tal sentido, la política social pudo constituir un “conjunto de programas sociales costosos, poco eficientes y efectivos que no se evaluaban para determinar su permanencia, eliminación o reestructuración en función de su impacto y beneficio a la población, lo que puede indicar que en muchos casos, terminaron beneficiando a los grupos menos necesitados” (Ander – Egg: 1992; 38).

Este panorama se acentúa con la crisis ocurrida en el país en la década de los ochenta con la devaluación del Bolívar, una inflación persistente, el endeudamiento externo, entre otros. Evidenciándose el fracaso del Estado benefactor, así como la orientación de las políticas sociales, que lejos de lograr el bienestar de la población repercutieron en el empobrecimiento de la familia venezolana provocando un estallido social sin precedentes.

Ante esta situación, el Estado asumió en el año 1989 un rol protagónico e impulsó varias reformas para la redistribución del poder social y para hacer más eficiente su labor a través de la Comisión Presidencial para la Reforma del Estado (COPRE). El estado fomentó la descentralización político-administrativa y económica-financiera, que significa las transferencias de poderes de decisión en el área de planificación y administración de recursos y servicios, hacia las regiones que habían permanecido subordinados al nivel central.

De tal manera que para las fechas antes mencionadas, las entidades federales y los entes locales estaban constitucionalmente dotados de la autonomía requerida para satisfacer en buena medida las necesidades fundamentales de la población. Sin embargo, en la gestión pública esto no era real, sin la libre elección de sus mandatarios, sin controlar la actuación de los mismos y se evidenció la manifiesta imposibilidad de influir en la determinación de sus prioridades. El ejercicio de dicha autonomía por parte de los gobiernos estatales y municipales, estaba sólo plasmada en el papel.

“Al momento de realizar la propuesta descentralizadora, una acentuada centralización de poder era visible en los distintos planos de la realidad venezolana, así por ejemplo, “en el plano político era fácil palpar una desmesurada cuota de poder en manos del gobierno central que anulaba la participación de la ciudadanía, estrictamente necesaria para la resolución de sus propios problemas. En el plano administrativo, una burocracia centralizada e ineficiente hacía mucho más difícil el procesamiento de las

demandas emanadas del seno de las comunidades; y en el plano económico, la ausencia de autonomía financiera de las regiones y la descoordinación de los entes gubernamentales altamente centralizados, provocaron una parálisis en todo el aparato político- administrativo de las regiones del país. (COPRE: 1988; 135)

Con la propuesta descentralizadora se buscaba entonces “redefinir las competencias que serian ejecutadas por el nivel nacional, descentralizar las restantes hacia las instancias estatales y locales”. (COPRE: 1988; 135). Se coloca de esta forma en el tapete la real transferencia de competencia en el plano administrativo y en el económico – financiero. En resumen, este proceso trató de fortalecer estructuralmente al Estado mediante una distribución racional de las atribuciones, que le confieren para así incrementar la capacidad del control e intervención de la población en la definición y canalización de sus necesidades.

Los objetivos de la descentralización en el área social estaban dirigidos a lograr mayor eficacia de los servicios sociales, un mejor conocimiento de las especificidades locales y una participación activa de sus habitantes en el diseño de las mismas, además de la supervisión y control de estos servicios. Estos objetivos en la práctica no se cumplieron, pues el proceso de reforma política que tenía como punta de lanza el desarrollo de la sociedad; mermó sustancialmente con el paso de los años. “Toda esta secuencia de hechos dieron lugar a un escenario muy complicado en todas las áreas de la vida pública nacional: política, económica, social, jurídica y administrativa que al ceder a entidades descentralizadas la toma de decisiones sobre aspectos relacionados a su ámbito territorial, se facilitó a los gobernantes locales la defensa de sus propios intereses, por encima de los intereses colectivos”. (Estaba: 1999; 1).

En lo que respecta a la política social, se insistió en que la descentralización incorporaría nuevos actores y ofrecería espacio a nuevos intereses. Tal es el caso de la

fragmentación institucional como uno de los problemas cruciales de la prestación de servicios sociales, lo cual se agravó con el proceso descentralizador, incrementando la proliferación de instituciones y por ende a la dispersión de los recursos. Así como también contribuiría a la disminución de la burocracia, que por el contrario se evidenció un aumento de la cantidad de funcionarios y de los gastos al trasladar potestades a los ámbitos locales.

Todo lo anterior, muestra que la descentralización por sí misma no es la panacea que acabe con todos los problemas. Lo que sí es imperativo desde la perspectiva de la política social es que su diseño debe estar orientado por el principio de globalidad, donde los problemas sociales sean abordados en sus diversos aspectos y que las soluciones satisfagan las necesidades sentidas de la población de menores recursos.

Ahora bien, cualquiera sea la orientación del modelo económico, la política social y específicamente los programas sociales, deben estar dirigidos a lograr el bienestar social de la población; es decir, la disponibilidad, accesibilidad, distribución de los bienes sociales y económicos, en igualdad de condiciones y dentro de un contexto de participación democrática y protagónica encaminada a elevar la calidad de vida de todos sus habitantes. De igual manera, el Estado a través de su legislación, exige a las instituciones la elaboración e implementación de programas sociales, pues, son:

“Beneficios y servicios que se establecen para asegurar, mejorar y robustecer la provisión de todo mejoramiento social, que fomenten satisfacción al trabajador en cuanto a: servicios de salud, recreación, alimentación, entre otros, facilitando a su vez, la conservación de los recursos de la institución”.
(Ander - Egg: 1992; 38).

Por consiguiente, las instituciones deben implementar programas de bienestar social que garanticen a sus trabajadores una calidad de vida mínimamente aceptable, de esta manera el concepto de calidad de vida queda definido como:

“Una forma de contribuir al estudio de bienestar de las personas; tanto desde las perspectivas del bienestar psicológico, relacionando de esta manera, las necesidades materiales con las socio-afectivas e integrando mediciones psicológicas y psico-sociales de percepción y evaluación de las propias experiencias de los sujetos. (Tonón: 1999; 11).

Entre las instituciones que poseen programas de servicios sociales se encuentra el Instituto de Previsión y Asistencia Social para el Personal del Ministerio de Educación (IPASME), el cual tiene como enlace una serie de Unidades Médicas Odontológicas (UMO) a lo largo y ancho del territorio venezolano, correspondiente a sesenta y una (61) Unidades, y una de ellas se encuentra ubicada en la ciudad de Punta de Mata del estado Monagas, donde se ejecuta esta pasantía, específicamente en el área de Servicio Social, y se constituyen en el apoyo técnico – administrativo de la unidad, bajo lineamientos de la División Nacional de Trabajo Social - Sede central (IPASME-Caracas) y en su función técnica el Departamento de Trabajo Social (DTS) está bajo la supervisión inmediata de la Coordinación Asistencial y desde el punto de vista administrativo de la Dirección Administrativa.

El DTS presta atención directa a los afiliados (trabajadores) y beneficiarios (familiares directos) del IPASME y sus Unidades, tiene como objetivo principal “Contribuir al bienestar bio-psico-social de los afiliados y beneficiarios, mediante la implementación de acciones metodológicas relacionadas al área de Trabajo Social”. Dicha institución, presta una serie de programas emanados de la sede central, para satisfacer las necesidades de sus trabajadores que puedan garantizar un bienestar socialmente aceptable, entre los cuales se destacan:

- Atención Oportuna al Afiliado – Ayudas Especiales
- Adiestramiento - Educando para la Vida

- IPASME va a la escuela

Al momento de ejecutar estos programas, la U.M.O debe considerar que sus trabajadores, conformados por cincuenta y dos (52) empleados y obreros, buscan estos beneficios como una forma de contribuir a su bienestar bio-psico-social y a fin de elevar su calidad de vida. Por tal razón se le atribuye al Departamento de Trabajo Social una gran responsabilidad, en la atención oportuna y en la canalización de las demandas realizadas por los usuarios que presentan problemas psicológicos, económicos y sociales que constituyen agentes condicionantes del desarrollo integral del trabajador.

Lamentablemente la implementación de los programas antes mencionados, se limitan a realizar aportes si se quiere a manera de donaciones, lo que impide lograr un desarrollo integral y real en dicha unidad, que garantice un impacto perdurable en la ejecución de los programas, percibiendo descontento a través de las constantes quejas de los usuarios debido a que los beneficios tardan en ser concedidos, bien sea por carencia de especialistas que realicen las respectivas tramitaciones, o porque estos son ejecutados de manera manual, ya que no existe un sistema computarizado que haga más eficiente el proceso, ni cuenta con el personal totalmente preparado y capacitado para el manejo de dichos equipos. Aunado a esto, se presenta la falta de un presupuesto acorde para el pago de los distintos beneficios, puesto que no satisfacen totalmente los requerimientos de las demandas de los usuarios. Por lo que la institución se propuso integrar un pasante de Trabajo Social, con la finalidad de optimizar los Programas de Bienestar Social de la UMO de Punta de Mata perteneciente al IPASME, permitiendo de este modo mejorar la calidad de vida del personal que labora en la institución.

Es así como surge la necesidad de incorporar de manera activa y permanente a profesionales en el ámbito social que aporten sus conocimientos teóricos y metodológicos

en pro de mejorar los beneficios a los integrantes de las instituciones y que sean ellos participe en las mejoras de su calidad de vida

La acción profesional de la Trabajadora Social estuvo enmarcada en el área institucional, sin olvidar el ámbito grupal, ya que este es el eslabón que permite la compenetración entre los miembros que la conforman, así como también tener una visión real de los acontecimientos, obteniendo la participación masiva de sus integrantes en pro de su bienestar.

1.2.- OBJETIVOS DE LA PASANTÍA

En consonancia con el objetivo central que persigue la pasantía de Optimizar el Funcionamiento de los servicios que prestan los Programas de Bienestar Social para el Mejoramiento y fortalecimiento de la Calidad de Vida de los Trabajadores de la Unidad Médica Odontológica perteneciente al IPASME, en Punta de Mata estado Monagas, se procura cumplir los siguientes objetivos específicos:

1. Diagnosticar las necesidades que presenta el funcionamiento de los programas objeto de intervención.
2. Diseñar alternativas de acción para el fortalecimiento de los Programas de Bienestar Social
3. Ejecutar estrategias de intervención para el mejoramiento en la calidad de vida de los trabajadores de la Unidad Médica Odontológica (UMO).

1.3.- JUSTIFICACIÓN.

Los programas de bienestar social, cumplen una función importante en el mejoramiento de la calidad de vida de los beneficiarios en la medida que satisfacen sus necesidades y que de una u otra manera se sientan identificados y puedan tener un sentido de pertenencia en relación a los objetivos que persigue la institución, garantizándole un mayor grado de bienestar, producción y eficacia. Por consiguiente es necesaria su evaluación constante para redimensionarlos.

El IPASME en su afán por mejorar la calidad de vida de sus trabajadores en todas y cada una de sus Unidades, posee una serie de Programas de Bienestar Social, los cuales son ejecutados a través del Departamento de Trabajo Social, con el fin único de mantener y ser participe en el logro de su bienestar social. Por tal motivo se ha planteado la necesidad de incorporar en sus Unidades a estudiantes universitarios capacitados en el área social, puesto que estos poseen conocimientos teóricos metodológicos y prácticos, que les permitan ofrecer respuestas inmediatas a las necesidades que demandan los beneficiarios.

La intervención profesional permitió:

A nivel institucional: Una mejor organización y desarrollo de los programas sociales, a través de procesos de capacitación y concientización, proporcionando herramientas teóricas que conlleven a tomar conciencia de la problemática que les aquejan, del potencial humano que poseen y del cual pueden ser gestores en la resolución de los mismos, facilitando la participación activa e interdisciplinaria entre toda la estructura organizativa desde el nivel central hasta cada una de las unidades, de una manera mas eficiente y eficaz, y al mismo tiempo el mejoramiento de las condiciones de vida y de desarrollo social de cada uno de ellos.

De igual manera, se considera que la incorporación de la pasante en la optimización de los programas de bienestar social, le permitirá a la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre, y en especial al Departamento de Trabajo Social, la proyección de esta carrera y valorar la importancia de la misma en el desarrollo humano y social de los trabajadores contribuyendo a la elevación de su calidad de vida, abriendo la posibilidad de un convenio o intercambio IPASME – Universidad de Oriente, que proporcione así la oportunidad de incursionar a nuevos estudiantes en la adquisición de esta nueva experiencia en el campo laboral.

A nivel profesional: Permitió el ejercicio de la profesión llevando a la práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación profesional, así como también la oportunidad de incursionar como futura profesional en el ámbito institucional, ampliando de esta manera sus conocimientos con relación al área.

A nivel de los usuarios: Permitió que se adquiriera mayor compromiso con la institución y con ellos mismos en el logro del mejoramiento de los programas de bienestar social, abriendo las puertas a cualquier cambio que fuera en beneficio de mejorar y elevar su calidad de vida.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS

2.1.- FUNDAMENTOS TEÓRICOS – METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

La intervención profesional estuvo enmarcada en la Propuesta Metodológica del Centro Latinoamericano de Trabajo Social (CELATS), con el propósito de guiar al profesional en su campo de acción. El cual contiene un conjunto de momentos que proporcionan estrategias y alternativas que permiten ver la realidad en su totalidad, con la finalidad de ejecutar pautas de acción centradas en su transformación de manera organizada y sistemática.

La Propuesta Metodológica se encuentra delimitada en cuatro (4) momentos de intervención que se describen a continuación:

- 1. Definición del Objeto de Intervención:** En esta primera etapa del proceso, se hizo la inserción a nivel institucional y con el personal que labora en la unidad, siendo el primer acercamiento con la realidad a intervenir profesionalmente, en esta etapa se debe identificar el objeto de intervención, que consiste en señalar de qué forma se presenta el problema para la institución, el trabajador y el trabajador social; con el objeto de relacionar los diferentes intereses y visiones, se trata entonces, de “Delimitar que aspectos de una necesidad social son susceptibles de modificar con nuestra intervención profesional”. (Tobón, Lima y Rottier: 1983; 100).

Una verdadera caracterización del objeto de intervención, parte fundamentalmente

por diferenciar las situaciones, manifestaciones o aspectos agravantes del fenómeno, como verdadero problema de fondo. Otro de los aspectos a tomar en consideración al momento de definir el objeto de intervención, es conocer los objetivos de la institución para que se trabaja, las características de los afiliados, los trabajadores de la institución, los objetivos y la forma de intervención profesional; ya que es de vital importancia que el trabajador social conozca cuales son las fortalezas y debilidades institucionales, así como también la forma que orienta para la consecución de sus objetivos, debido a que el proyecto de intervención debe estar en estrecha relación con los intereses institucionales.

También se hace necesario en este momento, considerar otros aspectos que ayudan a la identificación del problema objeto de intervención, como son los recursos humanos y materiales con que cuenta la unidad para enfrentar las situaciones que se puedan detectar.

En lo que respecta al proceso de investigación, este cumple un factor determinante en el proceso, puesto que es “El medio que ayuda a definir el objeto de intervención... abriendo la posibilidad de lograr una visión integral de las múltiples actividades en la que se desenvuelve nuestra jornada”. (Tobón, Lima y Rottier: 1983; 113-114). Es de resaltar que aún y cuando el CELATS no considera al proceso de investigación como una etapa dentro del desarrollo de su propuesta metodológica, reconoce que constituye un factor muy importante y determinante en el logro de su objetivo principal, tal y es el caso de intervenir en una situación para luego modificarla. Por tal motivo se puede deducir que la investigación es el eslabón que permite indagar todo lo necesario para conocer, transformar y reemplazar una problemática. Por ello, se hace necesario tomar en consideración algunos de sus procedimientos, los cuales se evidencian a continuación:

1. **Nivel de la Investigación:** la investigación se llevó a cabo de forma descriptiva por cuanto se indagó sobre los programas sociales que ofrece la unidad, en función de

obtener un mejor conocimiento del área donde se ejecutó la intervención profesional, entendiendo a la investigación descriptiva como: “La caracterización de un hecho, fenómeno o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. (Arias: 1999; 46).

2. **Tipo de investigación:** se realizó una investigación de campo, ya que se obtuvieron los datos de fuentes primarias.
3. **Población y muestra:** La población es un conjunto de elementos con características comunes para los cuales serán válidas las conclusiones que se obtengan en la investigación. A tales efectos esta la constituyeron los 52 trabajadores fijos y contratados que conforman la UMO de Punta de Mata. Ahora bien, por considerarse una población relativamente pequeña, la muestra estuvo representada por la totalidad de la población para dar respuesta tanto a las exigencias de la unidad como al desarrollo de la pasantía.
4. **Área geográfica:** La investigación se llevó a cabo en la Unidad Médico Odontológica, perteneciente al IPASME, ubicada en la ciudad de Punta de Mata, municipio Ezequiel Zamora del estado Monagas.

Es de resaltar, que la pasante empleó la técnica de la encuesta, con la finalidad de conocer la opinión de los trabajadores con respecto a los programas de bienestar social que brinda la unidad y así determinar las fallas en su funcionamiento, para tomar los correctivos necesarios y los aspectos positivos para reforzarlos u optimizarlos. Este aspecto se revela en el capítulo III referido a la intervención profesional, así como también a las actividades y técnicas empleadas en dicha etapa.

2. **Selección de Alternativas de Acción:** Una vez definido sobre qué actuar, y cuales son los cambios esperados, se seleccionan aquellas opciones que garanticen el mayor

éxito posible; el trabajador social, al momento de seleccionar alternativas de acción debe tomar en cuenta aspectos tales como: participación del personal, prioridad de la acción, coincidencia con los objetivos de la acción profesional, factibilidad en relación a los recursos, tiempo y disponibilidad para el propósito del proyecto.

En el proceso de planificación, se decide de manera anticipada qué se quiere lograr, cómo lograrlo, con qué recursos e instrumentos, dónde y para quién o con quienes. Es importante señalar que la planificación se define como: “Un proceso metodológico que permite ordenar las acciones de la intervención profesional, se hace necesario que cuente con objetivos claros y bien definidos, siendo estos la orientación general de la intervención profesional, en tal sentido los objetivos definen lo que se desea alcanzar. Del mismo modo, los objetivos planteados deben ser alcanzables, concretos, demandados, jerarquizados y ajustados al tiempo estipulado para el plan, programa o proyecto. (Tobón, Lima y Rottier: 1983; 41).

Para el trabajador social el proceso de planificación, tiene el significado de articular la acción profesional con la consecución de los objetivos planteados, con el fin de modificar una realidad en particular, por tanto se hace necesario contar con instrumentos de planificación tales como:

Plan: Señala decisiones de carácter general y contiene los principales lineamientos políticos, la estrategia de acción, áreas prioritarias, jerarquización en la utilización de recursos y asignación de tareas, funciones y las responsabilidades.

Programa: Instrumento que detalla por sectores la mejor utilización en el tiempo y espacio para lograr un conjunto de metas establecidas, y contiene los siguientes elementos: objetivos, política sectorial, metas, los proyectos que componen el

programa, los recursos humanos, físicos, materiales y el cronograma de ejecución.

Proyecto: Es el instrumento que sistematiza y establece la organización de la operabilidad de una unidad de acción. Es por lo tanto, la unidad elemental de un proceso sistemático de racionalización de decisiones.

- 3. Ejecución de las Actividades:** la ejecución de un plan, programa o proyecto, es la puesta en práctica de las actividades planteadas; es la conjunción de las alternativas seleccionadas, con la capacidad profesional del trabajador social de poner en práctica los procedimientos teóricos-metodológicos enfocados hacia la consecución de un logro u objetivo en específico, conjuntamente con los miembros de la institución, tomando en consideración sus opiniones y puntos de vista. La ejecución otorga sentido a la intervención profesional y al proceso metodológico como tal, ya que es el medio que permite modificar la necesidad o fenómeno que ha sido señalado en el proceso de investigación y diagnóstico.

Esta etapa es un momento de accionar y reflexionar, ya que no sólo se comprueba la relación que existe entre las alternativas de acción y la situación problema a intervenir, sino, que se pone en evidencia el instrumento de planificación y su relevancia con la realidad existente, de lo contrario dicha planificación no lograría su máxima eficacia. Pues aún y cuando este momento conlleve al logro de las acciones programadas en la planificación, las mismas no deben ser de carácter netamente rígidos y definitivos, sino sujetas a cambios de manera constantes y en alguno de los casos de manera inesperada que puedan presentarse en momentos determinados.

Por lo antes expuesto, el trabajador social debe tener conocimientos teóricos metodológicos y técnicos que le puedan facilitar las estrategias necesarias que le permitan

un desenvolvimiento efectivo en el proceso de intervención profesional.

En este momento también, se hace necesario que exista un mínimo grado de conocimiento por parte de la población demandante, de cuáles son sus necesidades y deseos de cambios, así como también que haya una empatía entre los usuarios y el trabajador social, que conlleven a la unificación de esfuerzos, la buena relación entre la institución-trabajador social-usuario, así como también tener claro la posición que ocupa el trabajador social dentro de la institución y lo concerniente a las funciones que le fueren encomendadas, la cantidad de trabajo asignado, su autonomía para decidir y para la disposición de los recursos. Después de considerar todos estos aspectos que posibilitan el mejoramiento y eficacia de la intervención profesional, se procede a organizar la ejecución del plan, programa o proyecto.

4. Evaluación: “Es una forma continua, sistemática, flexible y funcional que al integrarse al proceso de intervención, señala en qué medida se responde a los problemas, sobre los cuales se interviene y se logran los objetivos y metas describiendo y analizando las formas de trabajo, los métodos y técnicas utilizadas, las causas principales de logros y fracasos”. (Tobón, Lima y Rottier: 1983; 257).

Este momento es determinante cualitativa y cuantitativamente en los logros obtenidos durante todo el proceso de intervención profesional, ya que se caracteriza por ser continuo, flexible y funcional, verificando de manera constante cuales acciones se desarrollan de manera efectiva en el proyecto de intervención, constatando si los objetivos y metas propuestas se llevaron a cabo tal y como se plantearon, así como también se detectan las fallas y/o limitaciones presentes, de manera que puedan tomarse los correctivos correspondientes, el no emplear esta fase desde el primer momento no se garantizaría la eficacia de la intervención.

La evaluación también permite que se detecte en qué medida se responde a las necesidades demandadas por los usuarios de manera que se puedan mejorar, agregar o bien eliminar partes del proyecto, estableciendo otros programas afines que puedan garantizar su efectividad. En fin se puede decir que esta fase o momento permite reflexionar si se han alcanzado los objetivos, la planificación y si hay relación entre lo que se programó y ejecutó, si se logró la participación de todos los entes involucrados en el proceso y sus efectos sobre el programa.

Tal como se señala anteriormente, en este momento al igual que todos los antes descritos, es de suma importancia la intervención de todos los entes involucrados en el proceso de intervención profesional como son el trabajador social – usuario – Institución, ya que se garantiza la validez de dicha intervención, de manera que se evalúa tanto al profesional encargado de la intervención, conjuntamente con la institución promotora del programa, así como también a las personas que integran la institución donde estuvo dirigida la acción, ya que lo que se busca es aplicar correctivos que permitan alcanzar los cambios de una forma eficaz.

La participación de los grupos o comunidades es de vital importancia dentro del accionar profesional del trabajador social, puesto que viene a ser un factor determinante en el logro de la eficiencia y productividad de los programas sociales y su alcance en las necesidades reales que presentan los grupos y/o comunidades, de manera que se sientan identificados con el proceso y tengan sentido de pertenencia en el mismo, auto gestionando la elevación de su calidad de vida. Es por ello, que se hace referencia a una serie de fundamentos teóricos indispensables en el proceso de intervención, los cuales dan sustento a la investigación.

2.2.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

El Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO) (1992), realizó un trabajo de investigación titulado Estudio sobre la Pobreza, Buenos Aires-Argentina, con el objetivo de estudiar la pobreza en América Latina y el Caribe, donde concluyó que. Aunque existen avances en los estudios sobre la efectividad en el uso de los recursos públicos destinados a programas sociales, hay todavía rezagos e insuficiencias y es mucho lo que se debe avanzar. Por ejemplo, en lo que se refiere al impacto redistributivo del gasto social, si bien en muchos países se han realizado estudios sobre qué parte de los fondos destinados a cada sector (salud, educación, seguridad social) reciben los hogares de más altos y de más bajos ingresos, estas investigaciones son todavía parciales y esporádicas, no cubren todos los rubros de gastos y se basan en metodologías inadecuadas.

La Agencia Noruega de Cooperación para el Desarrollo (1992), realizó una investigación, sobre evaluación de los programas sociales, con el objetivo de conocer el alcance que estos tienen sobre la población, la cual concluyó que. Hay también vacíos en cuanto a la evaluación del impacto efectivo de los programas sociales, muchos de los cuales absorben una cuota elevada de los recursos públicos destinados a lo social. Hay países donde no se han evaluado los efectos de programas sociales que cuestan 100, 200 o más millones de dólares por año, como ocurre con los de complementación alimentaria o de alimentación escolar. Respecto a algunos de estos programas, no se sabe a ciencia cierta si se logran o no los objetivos para los cuales fueron diseñados

Salazar, Elsa (1994), realizó su trabajo de grado para optar al título de Lcda. en Trabajo Social en la UDO Sucre - Cumaná, titulado “Estudio de las condiciones socio-laborales del personal obrero y empleado que trabajan en la empresa “Perforaciones Monagas, S.A.” (PERMONSA), Maturín-Edo Monagas”, con el objetivo de conocer las

condiciones socio-laborales del personal obrero y empleado que trabaja en la empresa. Tras la culminación del mismo se determinó, que el sueldo que devengan los trabajadores de la empresa es muy bajo, en consideración con la crisis inflacionaria que vivía el país, lo cual influye sustancialmente en la satisfacción de sus necesidades básicas. Además, la mayoría expresó no estar de acuerdo con su remuneración, debido a que no va acorde con sus condiciones de vida y de trabajo.

En este mismo sentido Lunar, Griselda (1994), presentó en su trabajo de investigación para optar al título de Lcda. en Trabajo Social en la UDO Sucre - Cumaná, titulado “Opinión que tienen los trabajadores sobre los beneficios contractuales que les brinda la Empresa Nacional de Salinas “ENSAL – ARAYA”. Con el objetivo de indagar la opinión que tienen esos trabajadores en relación a sus beneficios contractuales. En la cual se concluyó, que los trabajadores desconocen su contrato colectivo y las condiciones laborales que están plasmadas en él, sobre todo las condiciones socioeconómicas en la mayoría de los casos son incumplidas, y los beneficios contractuales con mayor demanda por parte de ellos son: Prestamos Personales, Primas por Nacimiento de hijos, el Vaso de Leche y las Jubilaciones.

Rodríguez, Arminda y Salazar, Beatriz (1995), realizaron su Trabajo de Grado optando al título de Lcda. en Trabajo Social en la UDO Sucre - Cumaná, denominado “Programas del Área de Bienestar Social y su influencia en las condiciones de vida del obrero de la Empresa PROMASA, Chivacoa, Estado Yaracuy, con el objetivo de determinar la influencia que han tenido los programas del área de bienestar social de la empresa en las condiciones de vida de sus obreros. La conclusión más relevante es que, el ingreso percibido por los trabajadores no cubría a cabalidad sus necesidades básicas, siendo mayor los egresos debido a la grave crisis económica que atravesaba el país.

2.3. ESTADO Y POLÍTICA SOCIAL:

El Estado como sistema jurídico y político posee una serie de leyes, contempladas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, donde se establece que el trabajo es un derecho consagrado para todos los ciudadanos. Por lo tanto, debe velar para que el trabajador obtenga buenas condiciones de trabajo, que lo preserve tanto física y mentalmente debido al resultado del progreso social y de un determinado grado de crecimiento económico y de bienestar social que le garantice una calidad de vida socialmente aceptable, cumpliendo funciones: económicas, políticas, sociales, culturales, entre otras. Esta diversidad de actividades ha conllevado al Estado a ejercer un papel de primera importancia en su gestión, la cual ha estado orientada a la implementación de políticas sociales, especialmente en la elaboración de programas laborales y de seguridad social al trabajador.

El Estado crea las bases para el desarrollo de la economía en general. La construcción de la infraestructura, el equipamiento del país en materia de servicios, el fomento a la producción, las políticas financieras, crediticias y monetarias, el proteccionismo interno, entre otras, son medidas orientadas a robustecer el proceso de acumulación de capital; y con su política y los programas laborales y sociales, cumple la importante función de favorecer el bienestar de los trabajadores. Porque una fuerza de trabajo que se reproduce y mantiene en buen estado, que tiene capacidad de demanda y de compra, se traduce en mayores niveles de producción y productividad.

Aquí radica, en buena medida, la naturaleza de las contradicciones de las políticas sociales y descansa la base de argumentación para su apoyo o rechazo. Si los gastos que implican el salario social y el consumo social, entre otros programas sociales, son vistos como simples gastos corrientes sin contraposición alguna, se está desfavoreciendo al

desarrollo en aras de una armonía, equilibrio o bienestar social sin base sólida de sustentación.

Las funciones del Estado, son claves para entender la naturaleza de la política social a fin de la pretensión capitalista de disminuir los programas sociales o auto producir los servicios sociales, tal es la tendencia en la previsión y la seguridad social e igualmente, explicar la relación entre lo económico y lo social en una concepción armónica del desarrollo integral. Dicha gestión es el mejor mecanismo con que cuenta el Estado en la creación de cuadros sobre condiciones positivas al desenvolvimiento de las actividades económicas. Ciertamente, el Estado tiene dos (2) tareas: por una parte, debe asegurar el funcionamiento de la competencia y, por otra, garantizar la seguridad y la justicia social.

Al hablar de política social, esta se debe entender como:

“La acción gubernamental dirigida a satisfacer necesidades específicas de la población que suelen agruparse bajo la categoría de “sociales”, es decir, salud, vivienda, educación, seguridad social, entre otras, y que está orientada por las metas que se plantea una sociedad a largo plazo, en otras palabras, la acción gubernamental en el área social no debe restringirse a la satisfacción de ciertas necesidades de los ciudadanos, sino que debería intentar transformaciones que lleven hacia el cumplimiento o la materialización de los objetivos sociales deseados”. (González: 1996; .3).

La política social se implementa a través de planes, proyectos y programas que responden a un estudio previo de las demandas de la población, tomando en consideración su localización y necesidades. Al respecto se señala: “Muchas de las políticas sociales fracasan debido a que ofertan servicios homogéneos para toda la población, aún cuando ellas tengan características variadas”. (Franco: 1999; 15). Es decir, se hace una oferta de servicio que para algunos funcionan y para otros no. Por lo tanto, hay que tratar desigualmente, lo que implicaría hacer programas que tomen en consideración las

características de cada grupo, dando más a los que tienen menos. Siendo así la única forma, de contribuir a mejorar la distribución del ingreso y así permitir que en la transformación productiva participen todos, y no solo una pequeña elite educada, que logra armar un modelo de beneficios propios, pero que excluye el resto del país.

Al parecer existe consenso en que las políticas sociales tienen por objetivo "...el logro de un desarrollo social, que puede visualizarse como un proceso de avance orientado en las dimensiones del bienestar, la equidad y la democracia" (Arriagada: 2000; 5). Por tanto, se entiende por bienestar, la disponibilidad y accesibilidad de los bienes sociales y económicos para los miembros de una determinada sociedad; equidad, la distribución de los bienes sociales en forma normativa que permita un reparto igualitario de oportunidades de acceso, y que este bienestar y equidad se efectúen en un contexto democrático, expresado en la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre la distribución de los bienes sociales y económicos.

En el campo específico de las políticas públicas a desarrollar por parte de la administración pública, esta se circunscribe a la puesta en marcha de un conjunto de programas sociales que son el resultado del diagnóstico de la situación social, obtenido a partir de cierto convencionalismo y al mismo tiempo evaluada mediante los indicadores sociales, permitiendo al planificador segmentar el proceso social, diferenciando sectores o sujetos de planificación y estableciendo de acuerdo a la identificación de las variables sociales el desarrollo de los sectores sociales.

A la práctica social, a la acción social, más concretamente, le corresponde ejecutar la programación social, estableciendo sistemas protectivos de la sociedad y generando los mecanismos que los potencien y pongan en marcha. Estos sistemas protectivos evolucionan, cambian y se transforman en la medida que cambia la sociedad y el Estado.

A todo lo antes expuesto podemos decir que, la política social busca el bienestar social. Este se mide por el grado en que los pobladores satisfacen sus necesidades ya que, las demandas y carencias son siempre crecientes y los recursos para satisfacerlas son escasos. En fin, la política social busca el logro del bienestar social, de allí que es, una situación donde los miembros de una sociedad determinada, disfrutan de satisfacción integral de sus necesidades materiales y no materiales.

2.4. BIENESTAR SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA:

Todo grupo humano, cualquiera que sea su tipo de organización social, orienta su desenvolvimiento vital a lograr mejores estadios de bienestar. Es decir, la aspiración de vivir mejor cualitativa y cuantitativamente, es algo consustancial al ser humano. Por lo tanto el bienestar es imperativo por ser una necesidad humana; está enraizada en el mismo origen del hombre y contribuye en el proceso de desarrollo integral, ya que en la medida que el hombre alcanza grados superiores para la realización de sus facultades y posibilidades, se está haciendo más libre e independiente, en consecuencia más feliz; felicidad que se plasma en un nivel determinado de satisfacción de sus necesidades. Según sean las carencias y demandas, de carácter estrictamente biológico y/o fisiológico estamos frente a una situación específica de bienestar material.

El bienestar es un estado o situación en la que se encuentran los miembros de una determinada formación social. Tal situación, se materializa en el grado de satisfacción de las necesidades biológicas y sociales, entonces, no solo importa el grado de satisfacción logrado; también es de gran importancia la forma como el hombre o el ser humano alcanza tal grado de satisfacción. Por tanto, el fundamento, la base de la satisfacción de las necesidades biológicas y sociales, es primero, la organización de la producción del aparato productivo generador en cantidad y calidad de los bienes y servicios que la sociedad

demanda; y segundo, la organización social, el tipo de relaciones sociales que surgen de la manera como los hombres se organizan para producir. Definiéndose Bienestar social como “...una situación en la que los miembros de la sociedad disfrutan de satisfacción integral de sus necesidades materiales y no materiales” (Méndez: 1992; 116).

Lo antes expuesto no indica que aspectos encierra el bienestar social y cómo podemos medir este bienestar, ya que muestra la manera como puede llegarse a un determinado estado de bienestar. Es por ello, que existen indicadores como vía de precisión de los componentes del bienestar así como también para su medición. De esta manera se dispone de varios sistemas de indicadores sociales que cumplen una serie de propósitos, entre ellos, uniformar criterios sobre los componentes básicos del bienestar; acopiar datos que informan a los equipos de planificación y toma de decisiones en el campo de la política social; y establecer mecanismos para la comparación sobre el grado de progreso social de los pueblos.

Entonces, entendemos por indicador social, en líneas generales, un instrumento de medición conceptual o una unidad de medida y valoración de tipificación y caracterización, el cual puede ser cuantificable como indicador propiamente dicho o cualificador, en cuyo caso se nos presenta como rasgos observables de un hecho o fenómeno social. Para ello Absalón Méndez en su libro Estado y Política Social en Venezuela cita a Germán Prieto Escudero para explicar mejor lo que son indicadores sociales, donde tenemos:

“los indicadores sociales son instrumentos que sirven para describir estados sociales y dibujar tendencias sociales que, por medio de la ingeniería social, se espera que puedan conducir hacia objetivos sociales formulados mediante la planificación social. Es una estadística de interés normativo directo, que facilita juicios concisos, comprensivos y equilibrados sobre la condición de los aspectos principales de una sociedad”. (Méndez: 1992; 123).

Según lo expuesto, el indicador social es un dato que informa al planificador social para la toma de decisiones y para la definición de cursos de acción en atención al logro de determinados objetivos. Si el bienestar social es un objetivo a alcanzar por la sociedad, los indicadores permiten conocer el grado en que se avanza o retrocede en la conquista de dicho objetivo.

Podemos considerar entonces que, el bienestar social se construye a través de los indicadores sociales o viceversa. Esto, porque el bienestar, entendido como objetivo o medio, presenta manifestaciones observables por medio de los indicadores, que permiten su medición, a través de la adopción de criterios sobre un conjunto de requerimientos y necesidades del hombre sin cuya satisfacción del desarrollo multilateral del individuo y de la sociedad resulta imposible, la elaboración de índices que permiten la apreciación cuantitativa de la satisfacción de tales necesidades. Este procedimiento, al mismo tiempo que hace de los indicadores sociales, medios o instrumentos para medir niveles de bienestar social, plantea la conveniencia de otros indicadores que tienen su fundamento en los aspectos visibles, materializables, cuantificables del bienestar. Se trata de la calidad de vida, con el desarrollo de este concepto resulta mucho más fácil comprender los componentes del bienestar social.

El paradigma de la calidad de vida se centra en la opinión que tienen las personas de sus problemas, considerando lo psicosocial desde un abordaje comunitario, que tiene sus implicaciones de tipo político basadas en el respeto por los derechos humanos; de esta manera el concepto de calidad de vida queda definido como "...una forma de contribuir al estudio de bienestar de las personas, tanto desde la perspectiva del bienestar físico como desde la perspectiva del bienestar psicológico; e integrando mediciones psicológicas y psicosociales de percepción y evaluación de las propias experiencias de los sujetos". (Tonón: 2003; 11).

Esta viene a ser entonces, la calidad de vida de una persona, aunada a la satisfacción experimentada con dichas condiciones vitales, como la combinación de los componentes objetivos y subjetivos, es decir, expresada como la calidad de las condiciones de vida de una persona junto a la satisfacción que ésta experimenta y, por último, como la combinación de dichas condiciones de vida y la satisfacción personal ponderadas por la escala de valores, aspiraciones y expectativas personales.

En líneas generales, la calidad de vida es importante como un principio organizador que puede ser aplicable para la mejora de una sociedad como la nuestra, la cual es sometida a múltiples transformaciones sociales, políticas, tecnológicas y económicas. No obstante, la verdadera utilidad del término se percibe sobre todo en los servicios humanos, inmersos en una transformación que propugna la planificación centrada en la persona y la adopción de un modelo de apoyos y técnicas de mejora de la calidad, el concepto puede ser utilizado para una serie de propósitos, incluyendo la evaluación de las necesidades de las personas y sus niveles de satisfacción, la evaluación de los resultados de los programas y servicios humanos, la dirección y guía en la provisión de estos servicios y la formulación de políticas nacionales e internacionales dirigidas a la población general.

La calidad de vida se puede calcular a través de una serie de indicadores distribuidos en las siguientes dimensiones: salud, alimentación, condiciones de trabajo, vivienda, tiempo libre, seguridad, medio ambiente y educación. Determinando de esta manera que el bienestar social representa las condiciones materiales objetivamente observables de la calidad de vida. (Tonón: 2003; 121).

Entonces, el conocimiento de la calidad de vida permite una aproximación al conocimiento del grado de bienestar y felicidad de una población. Por tanto, la noción de desarrollo y de bienestar social resulta de las características de la “calidad de vida” en una

sociedad determinada, pues está centrada en las necesidades del hombre.

Es evidente que, el bienestar social y la calidad de vida se miden por las condiciones reales en que se encuentra un ser humano respecto a la satisfacción de sus necesidades. De allí que, la calidad de vida tiene que ir aparejada a la asignación de recursos para el bienestar, como el de las condiciones que lo puedan hacer efectivo, es necesaria la consideración previa del criterio de distribución que es deseable y deseado, pues de otra forma no solo se considerará por aceptada la situación desigual de la que se reparte, sino que la inercia de una sociedad dependerá en cuanto a la posesión para multiplicar la brecha y separar la condición de los distintos seres humanos.

Uno de los medios para lograr el bienestar, es a través de programas generadores de empleos y al mismo tiempo productores de bienes y servicios para el conglomerado, y que ajustan sus políticas a las planteadas por el Estado para la satisfacción de la masa trabajadora. En relación a esto, en los actuales momentos la población, ha visto mejorar sus condiciones de vida en cuanto a: salario, seguro social, salud, vivienda, educación, entre otras, haciendo que cada día la noción misma de bienestar adquiera significaciones más trascendentes, lo cual involucra el desarrollo integral del individuo, es decir, desde el punto de vista bio-psico-social. Aunado a esto el hombre de nuestros días observa el creciente acercamiento entre el grado de progreso material de desarrollo de las fuerzas productivas y el progreso social de los pueblos.

Por lo antes expuesto, las instituciones venezolanas y el Estado actúan acorde con los acontecimientos mundiales, que jerarquizan y revelan la importancia del mercado laboral como factor fundamental del crecimiento económico y la estabilización social.

Las instituciones, respondiendo a las exigencias del Estado y de su masa trabajadora

crean sus propios programas sociales, los cuales buscan el bienestar social y elevar la calidad de vida del hombre-trabajador. En base a esto Félix Bombarolo en su libro *Pobreza, Políticas Sociales y Desarrollo* dice que: “...en una primera área se podría decir que las acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de los pobres están determinadas por el modelo de desarrollo desde el que se implementan esas acciones.

Hay políticas que apuestan solo a solucionar problemas emergentes de pobreza (alimentación, vivienda, salud, entre otras), llamadas tradicionalmente “asistencialistas”, y también aquellas que buscan, a través de sus acciones, promover cambios “estructurales” que se encaminen a canalizar, a largo plazo, las situaciones que generan la existencia de la pobreza (inequidad social, falta de participación en la toma de decisiones, entre otras) impulsando valores como la solidaridad, la democracia real, la participación entre los distintos actores sociales involucrados”. (Bombarolo: 1999; 8).

La política laboral gira en torno al orden salarial, alimentario, recreacional y de transporte, entre otros, que se consideran como prestaciones sociales y que los sindicatos establecen en convenios contractuales con los directivos de dichas instituciones, manteniendo constantes luchas para lograr una mejor satisfacción de las necesidades del trabajador, mayor nivel salarial y por supuesto una elevación de su calidad de vida.

Los elementos antes mencionados como son: necesidades, trabajo y salario, han conducido a las instituciones y organizaciones, a tomar en cuenta al hombre como una unidad en la que confluyen lo biológico, psicológico y lo social, los cuales van a determinar la adaptación del individuo a su ambiente de trabajo. De esta forma dichas instituciones y organizaciones, sean públicas o privadas, desarrollan incentivos económicos y sociales a fin de provocar, mantener y dirigir la conducta de los trabajadores hacia el logro de sus objetivos como son: la satisfacción de sus necesidades de seguridad, necesidades sociales y

de estimación, entre otras.

2.5.- ANTECEDENTES DEL INSTITUTO.

El Instituto de Previsión y Asistencia Social para el Personal del Ministerio de Educación (IPASME), fue creado el 23 de Noviembre de 1949 mediante Decreto N° 337 de la Junta Militar de Gobierno. Comenzó a funcionar el 1° de mayo de 1950. Posteriormente el 9 de Enero de 1959 la Junta de Gobierno en Consejo de Ministros, dicta el Decreto N° 513 para crear el Estatuto Orgánico que lo rige actualmente.

Misión del Instituto:

Promover y desarrollar un sistema de seguridad social integral y eficaz orientado al mejoramiento permanente de la calidad de vida de los profesores, maestros y personal administrativo del Ministerio Popular para la Educación y de otros organismos afiliados al Instituto de Previsión y Asistencia Social del Ministerio de Educación (IPASME), mediante la prestación oportuna, eficiente y efectiva de asistencia en sus requerimientos de afiliación, créditos: Hipotecarios o personales; médicos-asistencial; culturales, recreativos, deportivos y de ayudas socioeconómicas, siendo imprescindible para ello el establecimiento de sistemas y mecanismos que garanticen la protección social y el mejoramiento de las condiciones de vida de sus afiliados y beneficiarios.

Visión del Instituto:

Ser un organismo eficiente en la prestación de servicios de seguridad y asistencia social integral, con una atención de alta calidad para el personal docente y administrativo del Ministerio del Poder Popular para la Educación y otros entes educativos afiliados al

IPASME, en el marco de los principios de universalidad, solidaridad, unidad, integralidad y participación democrática, para convertirnos en una institución modelo del sistema de seguridad social en Venezuela y en América Latina.

A tal efecto, se consolida como:

1. Una organización orientada a la prestación de servicios: asistenciales, crediticios, culturales, recreativos y deportivos; y de apoyo socio-económico principalmente a los afiliados, y a la prestación de servicios que corresponda a los beneficiarios y al público en general. Para ello el IPASME, debe ejecutar acciones tendentes a establecer mecanismos y sistemas que aseguren la correcta recaudación de los aportes tanto de los afiliados como de sus patronos; así como también, los orientados a llevar y garantizar la oportuna cobranza y recuperación de los créditos otorgados a los afiliados para así mantener operativa la cartera de los recursos crediticios dirigida a todos los afiliados, garantizando el acceso a los créditos para todos los afiliados que cumplan con los requisitos.
2. Una institución con una alta responsabilidad social y un modelo de gestión democrático-participativo, basado en principios éticos y morales en lucha permanente contra la corrupción.
3. Una organización orientada hacia la solvencia financiera, mediante el manejo transparente y racional de los recursos y la garantía del patrimonio de la institución con un proceso de rendición de cuentas periódica y permanente sobre sus resultados a los afiliados.
4. Una organización flexible que consolide una estructura organizativa y funcional con niveles de desconcentración y delegación, que garanticen la prestación en todo el país de los servicios de seguridad social a sus Afiliados mediante las unidades de las

gerencias de atención integral al afiliado.

5. Una institución con una dotación de instrumentos y equipos tecnológicos, de herramientas, programas y sistemas computacionales que generen información confiable y oportuna para apoyar los procesos mediante los cuales se prestan los servicios a los afiliados, desarrollando una adecuada toma de decisiones. Asimismo, garantizar un óptimo funcionamiento a través del mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo del parque tecnológico y su seguridad, constituyendo, todo ello, el establecimiento del Sistema Integral de Control de Gestión (o Sistema de Control Interno).
6. Una institución con personal de alta vocación de servicio, alto nivel de sensibilidad y compromiso con los afiliados, beneficiarios y público en general, identidad profesional, competente, eficaz; con un adecuado nivel de remuneración y un alto nivel de satisfacción y bienestar social, proactivo y diligente en una cultura organizacional de valores éticos y morales que revalorice el concepto de afiliado como factor clave y razón de ser del IPASME.

Objetivos Institucionales:

1. Garantizar el acceso de los afiliados a los diversos créditos y demás servicios, con el establecimiento de mecanismos y sistemas que aseguren la correcta recaudación de los aportes tanto de los afiliados como de sus patronos, así como también los orientados a llevar y garantizar la oportuna cobranza; y la recuperación de los créditos otorgados a los afiliados para así mantener operativa la cartera de los recursos crediticios dirigida a todos los afiliados.
2. Garantizar a los Afiliados del IPASME la prestación de una atención solidaria, única e integral en el ámbito nacional, que contemple la máxima cobertura diagnóstica y terapéutica de las enfermedades de mayor incidencia en la población afiliada y

beneficiaria.

3. Garantizar la prestación oportuna, pródiga, ágil y adecuada de asistencia socioeconómica al afiliado, en cuanto a monto, tipo y cobertura de ayudas socioeconómicas en casos de contingencia o siniestros mediante primas, contribuciones por gastos médicos, Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM), ayudas para gastos de nacimiento, matrimonio, funerarios y las demás cláusulas contempladas en la normativa de los convenios administrados por el IPASME.
4. Garantizar respuestas eficientes a los afiliados del IPASME en sus requerimientos de financiamiento hipotecario y personal, mediante un proceso de asistencia crediticia, de apoyo técnico especializado o de cualquier otra actividad que contribuya a mejorar la calidad de vida de los afiliados.
5. Garantizar el desarrollo de los programas de promoción cultural, recreativa y deportiva que se adecuen a los requerimientos reales del sector y permitan la incorporación real y el disfrute democrático por parte de los afiliados y sus familiares como parte del bienestar y la salud integral de los mismos.
6. Garantizar el desarrollo e implementación de los Sistemas de Dirección y de las estructuras organizativas, administrativas y control orientados a una gestión excelente y eficiente del IPASME

La Unidad Médica Odontológica (UMO) perteneciente al IPASME de Punta de Mata, inició sus actividades en su antigua sede en la Av. Bolívar el 18 de abril de 1977, en un local pequeño aunque con el personal necesario para funcionar, con un total de veinte trabajadores, siendo fundador el Dr. José Mauricio Gómez Aguirre, la UMO comenzó con un mínimo de oficinas y consultorios, y con atención para el momento, debido a que el número de población que existía en la localidad para la época no era tan elevada como en los actuales momentos que se ha incrementado a raíz de la explotación petrolera,

haciéndose necesario y casi indispensable la ampliación de la sede así como de los servicios, programas que oferta, el recurso humano y material necesario.

En el año 1986 se inauguró la nueva sede ubicada en la Av. Bolívar frente a la Escuela de Guardias Nacionales (ESGUARNAC), para luego ser remodelada en el año 1995 gracias a las gestiones del Prof. Rafael Antonio Rondón, Director Administrativo para la fecha, realizando una serie de ampliaciones e incorporando más recursos humanos y materiales a la unidad, acrecentando de esta manera la eficiencia y calidad tanto en atención al afiliado y trabajador del instituto como el funcionamiento de los programas que oferta.

En los actuales momentos la unidad posee equipos de alta tecnología y calidad, así como especialistas en el área de medicina, social y empleado-obrero. Organizacionalmente la unidad cuenta con: una Dirección Administrativa a cargo del Prof. Wilfredo Bolívar, una Coordinación Médica con el Dr. Ernesto Gardié a la cabeza, una Coordinación Financiera llevada por el Lic. Marcelo Saavedra, una Administración y jefatura de personal dirigida por la Lic. Doris de Ubac y once (11) departamentos funcionales: Médico, Odontológico, Trabajo Social, Crédito, Laboratorio, RX, Traumatología, Historias Médicas, Almacén, Seguridad y Mantenimiento.

El recurso humano, principal riqueza de la unidad está constituido por: Educadores, Administradores, Médicos, Bioanálitas, Trabajadores Sociales, TSU, enfermeras, secretarias, mensajero, personal de seguridad y mantenimiento. Este personal no cuenta con permanentes programas de capacitación, que permitan llevar cabalmente el funcionamiento de la unidad y así satisfacer las demandas de los servicios.

N°	TRABAJADOR/AFILIADO	CARGO
01	Aguilera, José	Oficial de seguridad
02	Arismendi, Doris	Administradora
03	Astudillo, Elsi	Enfermera
04	Barbato, Vicenta	Secretaria
05	Bellorín, Carmelo	Oficial de seguridad
06	Bermúdez, Carmen	Medico General
N°	TRABAJADOR/AFILIADO	CARGO
07	Bermúdez, Ramón	Oficial de seguridad
08	Bolíva, Wilfredo	Profesor (Director Administrativo)
09	Cabello, Leodanny	Secretaria
10	Camacho, David	Auxiliar de RX
11	Carvajal, Carmen	Enfermera
12	Castillo, Aurora	Secretaria
13	Cedeño, José	Pediatra
14	Chacín, Leglide	Aseadora de Material de Laboratorio
15	Díaz, Héctor	Oficial de seguridad
16	Dimas, Víctor	Médico general (Coordinador Asistencial)
17	Espinoza, Ramón	Oficial de seguridad
18	Gardié, Ernesto	Médico General
19	Gómez, Dayana	Asistente de Odontología
20	Guerrero, Siso	Médico General
21	Hernández, María	Auxiliar de Laboratorio
22	Herrera, Carmen	Odontóloga
23	Lira, Mireya	Asistente de Odontología

24	López, Gladys	Aseadora de Material de Laboratorio
25	Maestre, Cándida	Odontóloga
26	Manzanero, Nancy	Pediatra
27	Mineo, Rosalía	Enfermera
28	Marcáno, Dodanis	Enfermera
29	Marcáno, Jovita	Bioanálita
30	Millán, Geomarys	Secretaria
31	Pérez, Omar	Oficial de seguridad
N°	TRABAJADOR/AFILIADO	CARGO
32	Ramírez, Ayaris	Enfermera
33	Ramírez, Yiber	Enfermera
34	Rivas, Leomarit	Odontóloga
35	Rivera, María	Secretaria
36	Rocc, Yudeima	Técnico en Historias Médicas
37	Rodríguez, Belén	Secretaria
38	Rodríguez, Gloria	Asistente de Odontología
39	Rojas, Solsire	Técnico en Historias Médicas
40	Romero, Edua	Secretaria
41	Saavedra, Marcelo	Administrador
42	Salazar, Beatriz	Trabajadora Social
43	Salmen, Arelis	Médico General
44	Sequera, Margarita	Enfermera
45	Silva, Héctor	Oficial de Seguridad
46	Silva, Oswaldo	Traumatólogo
47	Solórzano, Leobaldo	Técnico Radiólogo
48	Tortosa, Marina	Secretaria

49	Urosa, Saida	Secretaria
50	Van Ostén, Rosa	Bioanálista
51	Velásquez, Luenia	Asistente de Odontología
52	Viloria, Silce	Auxiliar de Laboratorio

Fuente: Datos recopilados por la autora. Punta de Mata 2008.

2.6.- BASES LEGALES

El marco legal que le otorga validez y cumplimiento al tema objeto de estudio, está sustentado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), y la nueva Convención Colectiva de los trabajadores del IPASME 2003-2008, en sus cláusulas décima tercera a la vigésima, contiene una serie de mejoras económicas, aportes, contribuciones, bonificaciones y ayudas para los trabajadores, incluyendo sus familiares directos (padre, madre, esposa, esposo, concubino o concubina, hijos e hijas menores).

Nuestra carta magna tiene la particularidad de garantizarnos a todos los venezolanos a través de algunos de sus artículos, beneficios a los cuales tenemos derechos como ciudadanos y ciudadanas, y que permiten el goce del bienestar social y una mejor calidad de vida. Entre los artículos que protegen el bienestar de toda la ciudadanía, donde el Estado se encuentra en el deber de garantizar que se cumplan, tenemos:

Art. 76: “Derecho que se tiene a ser asistidos y beneficiados”.

Art. 83: “Derecho que tiene toda persona a la salud, orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios”.

Art. 86: “Derecho a gozar de una seguridad social como servicio público no lucrativo, el

cual garantizará los beneficios de maternidad, paternidad, enfermedad, invalidez, enfermedades catastróficas, discapacidad, discapacidad, necesidades especiales, riesgos laborales, pérdidas de empleo, desempleo, vejez, etc.,”

Art.87: “Derecho que tiene toda persona a trabajar y ser fomentado, y es ley adoptar medidas que garanticen estos derechos laborales”.

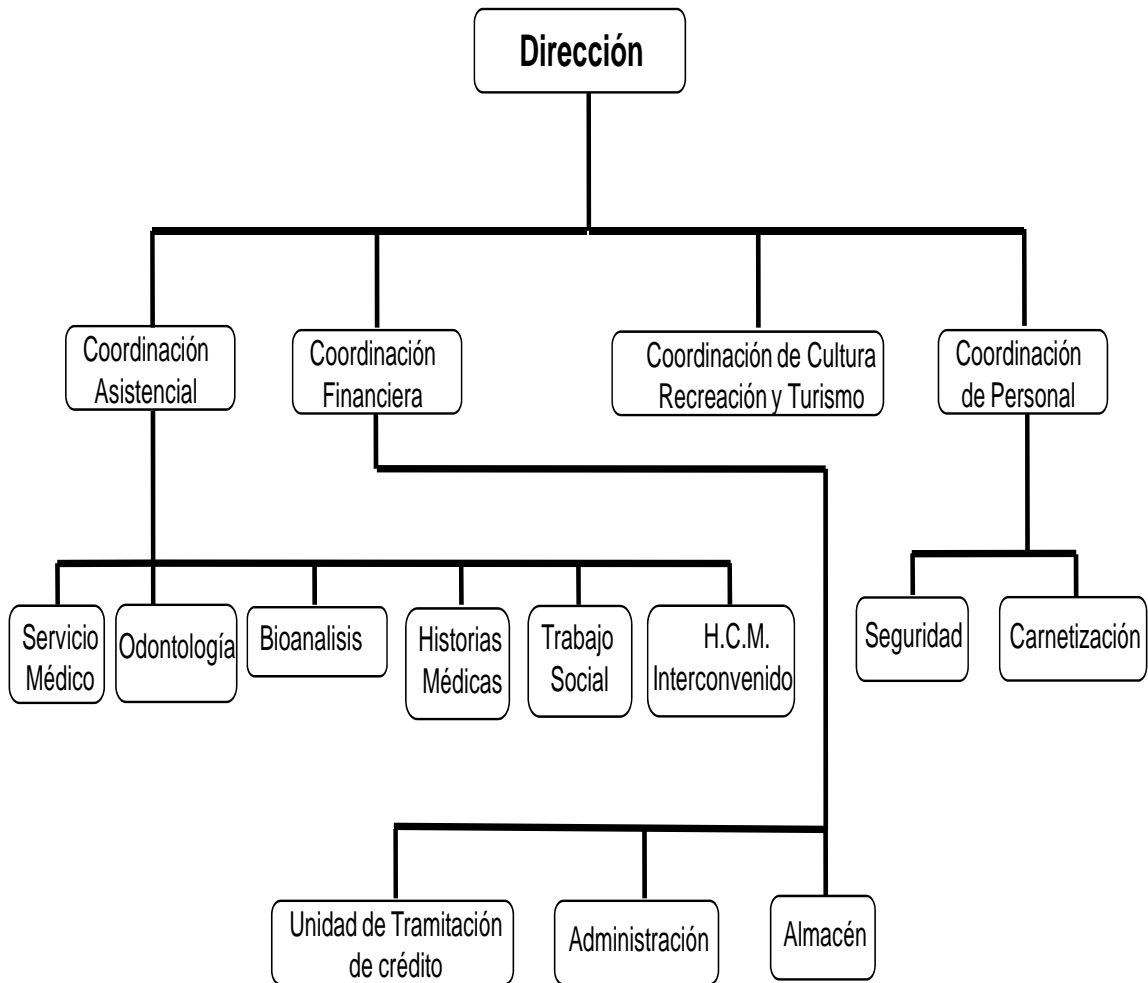
La Convención Colectiva de los trabajadores del IPASME 2003-2008, contiene cláusulas que protegen a los trabajadores y le brindan ciertos beneficios en función de una mejor calidad de vida, donde el Ministerio del Poder Popular para la Educación, aporta cantidades a sufragar gastos, que se le ocasionen a sus afiliados y beneficiarios por una diversidad de conceptos donde podemos mencionar las siguientes:

Entre las cláusulas más importantes tenemos la XIII, destinada a sufragar gastos por fallecimiento, XIV contempla los gastos anuales que se ocasionen por enfermedad y accidentes que le ocurran al trabajador, inclusive en caso de reincidencia; cláusula XV de igual forma aportará una cantidad destinada a sufragar gastos anuales por concepto de prótesis, aparatos ortopédicos, lentes correctivos, ortodoncia, etc.; cláusula XVI, para sufragar los gastos por tratamientos de quimioterapia u otros tratamientos especiales por enfermedades catastróficas previo informe médico que avale tal situación; cláusula XVII la cual cubre gastos mortuorios; cláusulas XVIII y IX destinadas a cancelar gastos por nacimientos, matrimonio, cláusula vigésima, así como también incluye un monto de dinero al pago como ayudas para los hijos con necesidades especiales. Y muchas otras más que también le garantizan derecho a becas escolares, créditos y recreación.

Todos estos artículos y cláusulas descritas anteriormente le garantizan a todos y cada uno de los ciudadanos deberes y derechos que garantizan el disfrute de una vida sana y el

gozo de ciertos beneficios, la satisfacción en cualquier área laboral es de suma importancia, ya que garantiza un mejor desempeño en el trabajo en virtud que, la satisfacción laboral es una actividad general que forma al trabajador como resultado de muchas actitudes específicas, con respecto a factores como: salario, supervisión, estabilidad y tratamiento justo para su crecimiento personal y laboral sintiéndose satisfecho con el trabajo que ejerce, pero para ello el Estado debe impulsar más y mejores políticas y programas sociales dirigidos a satisfacer las necesidades y elevar la calidad de vida de esos trabajadores.

ORGANIGRAMA DE LA U.M.O, PUNTA DE MATA, 2008.



Fuente: Datos recopilados por la autora. Punta de Mata, 2008.

2.7.- PROGRAMAS QUE OFRECE EL INSTITUTO A SUS TRABAJADORES

Los siguientes programas tienen como finalidad fortalecer la promoción y calidad del servicio que presta la institución. Así mismo son la base fundamental dentro de un proceso dinámico que permite elevar las condiciones y la calidad de vida de los trabajadores de la unidad.

- **Atención Oportuna al Afiliado – Ayudas Especiales:** Este programa le proporciona al trabajador, una atención integral desde el punto de vista bio-psico-social y laboral, con la finalidad de orientarlo en la prestación de los beneficios y servicios que otorga el instituto. Así como también contribuir con el pago de los gastos de asistencia obstétrica, quirúrgica, hospitalaria y dental tales como:
 - a) **Asistencia Médica:** La Unidad Médica Odontológica dispone de servicios Odontológicos, Laboratorio, RX, Medicina General y Medicina Permanente, Pediatría, Ginecología y Traumatología.
 - b) **Asistencia Crediticia:** La Dirección General de Créditos, concede a sus trabajadores, créditos: personales, hipotecarios de vehículos, para viviendas y especiales.
 - c) **Cultura y Recreación:** La UMO a través de la Dirección de Cultura y Deportes, atiende las necesidades de los afiliados en el campo de la cultura y la recreación. Promueve eventos de intercambio cultural y deportivo. Igualmente planifica y organiza distintas alternativas vacacionales y recreativas con financiamiento a bajo interés. El IPASME cuenta con dos (2) complejos vacacionales: Villa IPASMAR, en Tacarigua, estado. Miranda y Valle Grande en el estado Mérida. Además de celebrar otras festividades como el Aniversario de la Unidad, Día del Niño, Día de la Secretaria, Fiesta de Carnaval, Fin de Año, entre otras.

d) **Interconvenio:** La Oficina de Interconvenio tiene por finalidad la ejecución de los beneficios contractuales plasmados en los convenios íter-administrativos, entre los que se encuentran: pago de primas por concepto de nacimiento, matrimonio, gastos mortuorios, prótesis y aparatos ortopédicos, enfermedad, fallecimiento, entre otros.

Entre las actividades inherentes a este programa tenemos las relacionadas a realizar seguimiento a los trabajadores que tengan más de 60 días de reposo continuo, los cuales serán evaluados en junta médica, conformada por un equipo multidisciplinario comprendido por el coordinador asistencial, médico internista, médico especialista y un trabajador(ra) social. Esta junta se encarga de esos reposos y en virtud de ello realiza las respectivas asesorías, orientaciones, entrevistas y reuniones técnicas las cuales contemplan visitas domiciliarias a centros médicos donde es atendido el trabajador con la finalidad de resolver la situación sin tener que afectar la estabilidad laboral del afiliado.

Con relación a las ayudas especiales, estas se otorgan solo una vez al año, por lo cual se debe difundir a todos los trabajadores de la unidad, lo relacionado con el programa y los requisitos necesarios para obtener el beneficio, estos serían realizar visita domiciliaria al trabajador a su residencia o al centro de salud donde se encuentre el afiliado, sostener entrevista con el médico tratante del trabajador que solicite el beneficio, la elaboración del informe social y luego remitirlo a la División Nacional de Trabajo Social (Caracas) una vez cumplido todos los requisitos.

- **Adiestramiento - Educando para la Vida:** este programa busca promover, coordinar, planificar y ejecutar acciones educativas, inherentes a la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades, garantizando tratamiento oportuno y rehabilitación de calidad a los trabajadores y sus familiares.

Este proceso dinámico de intercambio de conocimientos, de construcción de ideas y propuestas, entre los trabajadores, permite lograr que la salud sea vista no como enfermedad, sino desde la vida misma; es decir, va más allá de la simple transmisión de conocimientos, constituye una toma de conciencia que permita valorar la salud como un derecho social, donde los trabajadores sociales deben incorporarse activamente en un servicio de calidad a través de acciones preventivas y educativas dirigidas hacia los trabajadores a través de: charlas, talleres, seminarios, foros y/o conferencia entre otros

- **IPASME va a la escuela:** este programa busca contribuir a mejorar la calidad de vida de los niños, niñas, adolescente, afiliados, beneficiarios y comunidades cercanas a las Escuelas Bolivarianas y Nacionales ubicadas en las zonas más desasistidas.

Entre las actividades realizadas en este programa se encuentra llevar hasta el colegio seleccionado, todos los servicios que ofrece la institución, desde los médicos asistenciales hasta las charlas educativas de prevención de enfermedades y educación sexual.

2.8.- PAPEL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS UNIDADES IPASME.

Toda labor profesional está enmarcada en una realidad social que determina sus objetivos, metodología, funciones, atribuciones y campos de acción. La intervención propia de un trabajador social debe ser estudiada en relación a situaciones problemas que necesitan de una respuesta institucional, ya sea pública o privada, además de actividades no institucionalizadas; es decir, de ayuda mutua o autoayuda. Al respecto se expone que: “El Trabajador Social es un formador de acción social realizada con el propósito de dar respuesta a determinadas problemáticas sociales, que los sujetos no pueden realmente o supuestamente afrontar o superar por sí mismos”. (Ander – Egg: 1992; 132).

El profesional de trabajo social, tiene un conocimiento especializado, basado en teoría, práctica, a través de la utilización de una metodología y de técnicas que permiten el abordaje del objeto de estudio en todos sus ámbitos. Es por ello que, es un profesional con un conocimiento sólido para promover cambios, estimular la participación social efectiva, favorecer el desarrollo tanto a nivel individual, grupal e institucional. Por otro lado, la base teórica del profesional de Trabajo Social es lo suficientemente amplia y favorecedora de una visión múltiple que le permita una mejor comprensión de la realidad social. Es esa base teórica más el desarrollo y estimulación de la vocación y de la capacidad investigativa que puede tener el profesional, lo que garantiza el manejo de técnicas y procedimientos que aseguran el buen ejercicio de la profesión, claro está, a través de diagnósticos serios y objetivos de la realidad que se desea intervenir, produciendo la integración y la cooperación de los miembros del grupo o comunidad.

Todo ello permite al trabajador social convertirse en un profesional capaz de actuar individual y colectivamente, multi e interdisciplinariamente en los complejos problemas tanto psicológicos, como socio-económicos que afectan cada día al individuo, a los grupos y a la comunidad

El trabajador social en las Unidades IPASME, está formado para intervenir en la realidad que le atañe a una población específica, como son los afiliados y beneficiarios de las mismas, traduciendo sus conocimientos a través de una práctica concreta, que requiere el desarrollo de destrezas y aptitudes en el manejo de situaciones sociales específicas que permitan una interpretación de su labor y su rol en los procesos de cambios sociales.

El profesional en Trabajo Social, está en capacidad de planificar, formular y ejecutar programas, que faciliten el desarrollo y la intervención de la situación y realidad social, en la prevención o solución de problemas sociales concretos y específicos en el área que le

competen, cumpliendo con las siguientes funciones:

- Promover la atención integral del trabajador y sus familiares directos.
- Realizar investigación social a los trabajadores admitidos en el departamento.
- Realizar entrevistas y reuniones con el trabajador y sus familiares como apoyo al tratamiento social.
- Realizar entrevistas individuales, visitas domiciliarias, reuniones familiares y gestiones de recursos en beneficio del trabajador y sus familiares.
- Elaborar informes sociales cuando la complejidad de la problemática así lo amerite.
- Elaborar cronología cuando la complejidad de la situación lo requiera.
- Realizar actividades educativas con los trabajadores y sus beneficiarios.
- Orientar a los trabajadores en los diferentes programas.
- Informar a los trabajadores respecto a los procesos de incapacidades y jubilaciones.
- Abrir canales de comunicación efectivos en el equipo de trabajo.
- Mantener informado al resto del equipo de las situaciones que se encuentran en el departamento.

CAPÍTULO III

INTERVENCIÓN PROFESIONAL

3.1.- CONSIDERACIONES PRELIMINARES DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL.

3.1.1.- PASOS PREVIOS A LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL.

Es importante resaltar que la intervención de la pasante en la UMO, fue efectiva bajo los lineamientos y orientaciones del Departamento de Servicio Social del IPASME-Punta de Mata, el cual es responsable de la ejecución de los programas de bienestar social dirigidos a satisfacer las necesidades de sus afiliados.

Antes de iniciar la intervención profesional se hizo necesario realizar un recorrido por las instalaciones de la institución y una exhaustiva revisión bibliográfica de los basamentos y lineamientos de las políticas sociales que emprende la institución y que encaminarían la optimización de los servicios que prestan los programas de bienestar social de la unidad, quedando de parte de la pasante y bajo supervisión de la trabajadora social de la unidad la Lcda. Beatriz Salazar, diseñar alternativas de acción para el fortalecimiento de los programas de bienestar social, así como también en la ejecución de estrategias de intervención para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores.

3.2.- DEFINICIÓN DEL OBJETO DE INTERVENCIÓN

Para abordar el primer momento de intervención, se realizó un proceso de investigación basado en una serie de actividades, las cuales posibilitaron cubrir la etapa de

Definición del Problema Objeto de Intervención.

Actividades realizadas en esta etapa

1. Consultas bibliográficas, la cual consistió en:
 - a) Revisión de los antecedentes de la Unidad y el Departamento de Servicio Social
 - b) Análisis de los programas de bienestar social con que cuenta la unidad
 - c) Revisión del área de intervención
 - d) Recorrido por las áreas de intervención
 - e) Reunión con los directivos de la unidad
 - f) Aplicación de estudios sociales
 - g) Realización de encuestas a los trabajadores de la UMO
 - h) Visitas domiciliarias a los trabajadores de la UMO

Para iniciar este primer momento, la pasante logró recabar una serie de informaciones a través de materiales bibliográficos, documentos, formatos, revistas, entre otros, que dieron un conocimiento sobre la realidad de la unidad, lo cual permitió determinar la necesidad de optimizar los programas de bienestar social ya existentes.

Luego de ello, se prosiguió a realizar un recorrido por la unidad con la finalidad de conocer en mejor magnitud, el área de intervención. Entendida esta como “una totalidad desconocida, a la cual debemos aplicar una serie de conocimientos abstractos-formales que deben ser convertidos en concretos-reales a través de la práctica”. (Kisnerman: 1972; 148). Esto se realizó con la intención de tener una visión sobre la vida en la UMO por parte de los trabajadores; y de cubrir un primer contacto trabajador-pasante, percibiendo sus formas de comportarse dentro y fuera de la institución y la percepción que estiman o poseen de la

misma.

Una vez realizado el primer contacto y obtenidas las primeras informaciones iniciales a través del contacto directo con todos y cada uno de los trabajadores dentro y fuera de la institución; es decir, en todas y cada una de las oficinas y departamentos de la unidad, incluso hasta en los hogares de algunos de ellos, se procedió a la aplicación del instrumento de recolección de datos, mediante una encuesta aplicada por parte de la pasante a los trabajadores que laboran en cada uno de los departamentos, oficinas y consultorios que hacen vida en la institución. Garantizándose así la información objetiva y precisa a través de fuentes directas o primarias, con el objetivo de conocer cuál era la opinión que tienen los trabajadores sobre los programas y la influencia en su calidad de vida.

Una vez aplicado el instrumento, se procedió al análisis de los datos, el cual consiste en la interpretación cuantitativa de la información a través de cuadros estadísticos y porcentuales los cuales permitieron la aproximación sistemática de la realidad, aunado a la interpretación cualitativa a través de la observación, técnica esta primordial para la evaluación y las correcciones pertinentes.

Una vez recabada la información, se logra el intercambio de opiniones por parte del personal, en cuanto a las fallas que estaban presentando los programas de bienestar social en la unidad y la necesidad de reforzarlos, diseñando y ejecutando alternativas de acción que garantizaran su buen funcionamiento y por ende el bienestar de sus trabajadores en la consecución de mejorar su calidad de vida. Para tal fin se procede a realizar una técnica de gran importancia tal y como lo es el Taller de detección de necesidades, el cual reforzaría la información suministrada en la encuesta aplicada al personal, además permitirá jerarquizar las problemáticas en orden de importancia para luego seleccionar las alternativas de acción y estrategias necesarias para solventarlas.

3.3.- DESCRIPCIÓN DEL TALLER DE DETECCIÓN DE NECESIDADES

El siguiente taller sobre detección de necesidades se realizó de la siguiente manera:

- 1) Se inició con la explicación de los objetivos que perseguía el taller; es decir, el qué y para qué del mismo.
- 2) Luego se realizó una técnica “Rompe Hielo”, en vista que el personal estaba tenso y a la expectativa de lo que se tenía planificado, la cual llevó por nombre “Bienvenidos al mundo de la Diversión” y la cual consistió en:
 - a) Dar explicaciones de la técnica que se llamó “Imitación de los Animales” a través de la cual se pretendía crear un clima de confianza y lograr la participación espontánea de los trabajadores.
 - b) Luego cada uno de ellos dirían el nombre de un animal y al cual ellos imitarían, a través de la narración de un cuento diseñado por la pasante que tiene por nombre “Un día en la Granja”.
 - c) El cuento fue narrado por la pasante la cual indicaba a través de la narración el momento que le correspondía a cada animal, salir imitado por el personaje correspondiente.
 - d) Se colocaron en pareja y se ubicaron en el centro del salón donde se realizó la técnica, una vez realizado ese encuentro actuaron como si estuvieran en esa granja guiados por la narración, hasta nombrar todos los animales y ser agrupados en el centro del salón, en el cual bailaron, saltaron, rieron, conversaron, etc., según fuera el caso de la narración, disfrutando todos de la fiesta bailando felices y contentos en confianza.
 - e) Una vez culminada la técnica se procedió a evaluar la actividad donde la pasante les preguntó: ¿Qué les pareció?, ¿Cómo se sintieron?, ¿Qué barreras encontraron?, ¿Qué aprendieron?

- 3) Luego de culminar la técnica, se les pidió a los participantes formar dos (2) grupos, donde discutirían cuales eran las debilidades y fortalezas de los programas de bienestar que ofrece la institución y cómo, consideraban ellos debían reforzarse, previo a las instrucciones de la pasante, después de la discusión procedieron a plasmar en orden de importancia las debilidades en un papel y al cual un participante en la actividad debía exponer al resto del grupo y de la misma manera lo hará el segundo grupo. Para esta actividad se le concedieron 20 minutos a los participantes
- 4) Concertadas las opiniones entre cada uno de los grupos, se procedió a realizar la exposición de los casos, que los grupos habían plasmado en el papel otorgado por la pasante. Cada representante de los grupos de manera muy eficaz expuso lo que discutieron él y sus demás compañeros previamente en el grupo, referente a las deficiencias de los programas de bienestar social y cómo consideraban ellos debían reforzarse.
- 5) Una vez finalizada las exposiciones y discutido entre los dos (2) grupos cuales eran las deficiencia de los programas, se procedió a jerarquizar con la participación de todos los involucrados, donde debía reforzarse los programas, quedando de la siguiente manera:
 1. Poca proyección de los programas.
 2. Bajo incremento de primas por beneficios.
 3. Lentitud en los procesos de tramitación y otorgamiento de beneficios.
 4. Carencia de tiempo recreativo
 5. Poca capacitación y adiestramiento del personal.
 6. Poca comunicación entre empleados y directivos.

Ya jerarquizada las necesidades, según el orden de importancia para los trabajadores, y anexándose dentro de ellas, una de gran relevancia en el área de intervención tal y como

es: mejorar la comunicación entre los empleados y los directivos. Se les explicó que debían referir las deficiencias de los programas, considerando ellos esta última de gran importancia para el buen funcionamiento de la institución. Se procedió a canalizar el problema de más jerarquía tal y como lo es la mayor proyección de los programas, a través de los canales correspondientes del Departamento de Trabajo Social conjuntamente con el Departamento de Cultura y la Coordinación Asistencial de la Unidad.

3.4.- DESCRIPCIÓN DE LAS NECESIDADES DETECTADAS EN LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL DE LA UNIDAD MÉDICA ODONTOLÓGICA PERTENECIENTE AL IPASME-PUNTA DE MATA.

- 1. Poca proyección de los programas:** la proyección de los programas está a cargo del Departamento de Trabajo Social; sin embargo, también corresponde esta tarea a directivos de la institución, así como al Departamento de Cultura, a través de la entrega de trípticos, folletos, revistas, charlas, entre otras actividades que puedan permitir su difusión y conocimiento.
- 2. Bajo incremento de primas por beneficios:** teniendo una visión real y actual del incremento del costo que implica sufragar gastos extraordinarios para el personal que labora en las unidades de los IPASME, bien sean por nacimientos, matrimonios, gastos mortuorios, entre otros. El instituto a nivel central pone de manifiesto su sensibilidad social, otorgando e incrementando regularmente pagos de primas, en la misma medida que incrementa los porcentajes de manera variable, dependiendo del índice de ocurrencia y del concepto a pagar.
- 3. Lentitud en los procesos de tramitación y otorgamiento de beneficios:** el proceso de tramitación se lleva a cabo en el Departamento de Trabajo Social, donde el trabajador debe cumplir con una serie de requisitos para solicitar el beneficio según

sea el caso. Los requisitos constan desde llenar una planilla de forma manuscrita, acompañada de constancia de trabajo, copia del talón de pago, informe médico y factura si fuere el caso, copia de la cédula de identidad, carnet, acta de nacimiento o de matrimonio, entre otros. Luego de ese proceso la trabajadora social, envía dichos recaudos a través de una valija a la sede central, y a la cual se le ofrece respuesta mediante un cheque a favor del afiliado en un lapso aproximado de tres (3) a seis (6) meses cuando mínimo y hasta de un año o más cuando máximo.

- 4. Carencia de tiempo recreativo:** existe una carencia de tiempo para el disfrute y recreación del personal y en especial de sus hijos, de manera que no se garantiza el esparcimiento y la recreación, que impida de alguna manera desvirtuar las buenas costumbres en los momentos de ocio para los pequeños y liberar tensiones adquiridas durante el transcurrir diario en las jornadas de trabajo del personal.
- 5. Poca comunicación entre trabajadores y directivos de la UMO:** aún y cuando no se evidencia esta necesidad en el área de intervención, los trabajadores consideran necesaria que se trabaje y se refuerce esta área, en virtud que la comunicación entre los trabajadores y los directivos de la institución es débil y no existe receptividad con todo el personal que labora en la institución, lo que pudiera estar ocasionando que el personal se sienta descontento al no ser tomados en cuenta para muchas de las actividades que se realizan en la misma, por efectos de las diferencia de opiniones que existen entre trabajador y jefes.

3.5.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.

La calidad de vida viene dada por la satisfacción de las necesidades fisiológicas, recreacionales, educativas, entre otras, que la sociedad y el avance científico han desarrollado en el mundo y por consiguiente, el hombre por estar inmerso en ese sistema, es el sujeto y el objeto de su propia transformación. En dicho mundo el individuo está en constante movimiento o búsqueda de caminos para satisfacer las demandas propias y de su familia, por lo que el trabajo, es el mejor sendero en el logro de dichas satisfacciones.

Sin embargo, el salario no compensa todas las demandas del ser humano, por ello las instituciones, por exigencia del Estado, crean programas complementarios para compensar dichas satisfacciones. Por consiguiente, la Unidad Médica Odontológica perteneciente al IPASME de Punta de Mata, dedicada a la previsión y asistencia social, ofrece a sus trabajadores protección y satisfacción a sus demandas, a través de los programas de bienestar social, para que de esta manera mejoren sus condiciones y calidad de vida.

Es por ello que los directivos de las instituciones deben tomar conciencia que el hombre es el recurso fundamental y sólo mediante él se pueden lograr resultados positivos, dirigidos a obtener un mayor grado de satisfacción en la solución de las necesidades básicas, así como también oportunidades de capacitación, descanso, recreación, deporte, y de mejor calidad de vida.

Los programas en estudio que benefician al trabajador y sus familiares, son complementos de la política de recursos humanos de la institución. Además, dichos beneficios sociales permiten elevar la calidad de vida. Por ello, se ha realizado la siguiente investigación, para optimizar los programas de bienestar social, de la Unidad Médica

Odontológica perteneciente al IPASME de Punta de Mata.

A continuación se presentan los análisis de los datos obtenidos:

GRÁFICO N° 1: Distribución porcentual de acuerdo al conocimiento que tienen los trabajadores de la Unidad MÉDICO Odontológica del IPASME, con respecto a los programas de bienestar social. Punta de Mata, ESTADO Monagas, AÑO 2008.

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

Los programas de bienestar social son entendidos como acciones encaminadas a mejorar las condiciones de vida de una población. Son apreciados como acciones que brindan oportunidades para que las personas consecuentemente alcancen objetivos y solventen sus necesidades.

En el caso específico de la Unidad Médico Odontológica perteneciente al IPASME como se evidencia en el gráfico anterior, la población encuestada señaló en un 45% tener conocimiento sobre el programa IPASME va a la Escuela, seguido de Atención Oportuna al

afiliado en un 30% y en apenas un solo 10% conocen todos los programas.

Estos resultados reflejan el escaso conocimiento que tienen los trabajadores de la unidad, acerca de los programas que oferta la institución, así como tampoco conocen lo que realmente los benefician como tal, ya que el programa que tuvo mayor porcentaje como lo es “IPASME va a la Escuela”, presenta un perfil de extensión con articulación al sistema educativo básico formal proyectado hacia las escuelas de escasos recursos, donde la UMO se traslada hacia ella llevando todos sus servicios para que los más desposeídos puedan gozar de ellos, pero los trabajadores de la institución no perciben ni sienten beneficios, más que en la calidad y efectividad de su trabajo. Y, el segundo programa con más porcentaje de conocimiento, fue la Atención Oportuna al Afiliado, siendo el que más utilizan, puesto que este les ofrece servicios médicos y contribuciones médicas directas e indirectas como son los pagos de primas por actos médicos realizados fuera de la institución, los cuales son cancelados a través de la caja chica de la misma, o bien sea por vía de Ayudas Especiales cuando sean actos médicos muy costosos o Interconvenio, el cual paga primas por nacimiento, matrimonio, gastos mortuorios, fallecimiento, entre otras.

Es de suma importancia divulgar o proyectar estos programas al personal que labora en la unidad, en virtud de que puedan resultar beneficiados no sólo con pagos de actos médicos y primas por algún concepto, sino, también gozar del beneficio del programa Educando Para la Vida y Adiestramiento, que aunque es desconocido para ellos es de suma importancia, debido a que los prepara tanto para cumplir con más y mejor efectividad su trabajo a diario, como también les proporciona cursos, talleres, charlas, entre otras, para su crecimiento personal y las relaciones humanas.

GRÁFICO N° 2: Distribución porcentual de acuerdo a la opinión que tienen los trabajadores de la Unidad MÉDICA Odontológica del IPASME, con respecto a los programas que requieren mayor proyección. Punta de Mata, estado Monagas, año 2008.

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

El gráfico N° 2 tiene inferencia con la realidad analizada anteriormente, puesto que muestra la proyección que tienen estos programas y cuáles requieren mayor difusión. Observándose que los trabajadores manifiestan en un 30% que todos los programas deben tener mayor proyección, el de atención oportuna con un 26% y un 16% el de IPASME va a la escuela.

La proyección es inherente al concepto de educación, dado que lo pedagógico es resultado de la relación entre propósitos sociales, oferta y aptitudes personales. En éste sentido, garantiza el grado medio de destreza social requerido por la sociedad para llegar a donde se ha propuesto y puede decirse que su eficacia está en relación directa con el logro de los objetivos, metas, programas y proyectos que determinan el ordenamiento de las actividades humanas en un momento determinado.

Como se puede evidenciar estos dos gráficos (N° 1 y N° 2) están muy relacionados, puesto que muestran una vez más el poco conocimiento que tienen los trabajadores acerca de los programas, es por ello que como se plantea anteriormente, debe hacerse una mayor y mejor proyección de los mismos, de manera que los trabajadores también puedan prepararse y capacitarse cada día más, pero esto no será posible si al mismo tiempo no se ofertan los beneficios y se hacen de su conocimiento a los trabajadores lo cual puede lograrse a través de la difusión mediante charlas, talleres, trípticos, elaboración y publicación de carteleras, entre otras actividades donde se puedan integrar todos y cada uno de los beneficiarios, de manera que la participación e información se haga colectiva.

GRÁFICO N° 3: Distribución porcentual de acuerdo a la opinión que tienen los trabajadores de la Unidad medico Odontológica del IPASME, sobre la calidad de los programas de bienestar social. Punta de Mata, estado Monagas, año 2008.

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

En el gráfico N° 3 se observa que un 70% de la población objeto de estudio manifiestan que los programas son buenos, seguidos de un 18% y 10% que opinó ser

regulares y no respondió respectivamente. Los resultados reflejan, que un 38% de los trabajadores no están totalmente satisfechos con algún tipo de programa que en cualquier oportunidad solicitaron.

También debemos tomar en consideración que el personal de la UMO no conoce a cabalidad los programas, ya que como se pudo observar en el gráfico N° 2, refieren tener más conocimiento sobre dos (2) programas en específicos, como lo son: “Atención Oportuna” e “IPASME va a la Escuela”, y un porcentaje muy pequeño solo conoce Educando para la Vida y Adiestramiento.

Por lo antes señalado, queda claro que existe la necesidad de difundir los programas que oferta el IPASME a través de la unidad, para que los trabajadores puedan salir beneficiados en todos los aspectos (bio-psico-social) y así mejorar y elevar la calidad de vida de cada uno de ellos y por ende puedan aportarle más a la institución a la que pertenecen.

GRÁFICO N° 4: Distribución porcentual de acuerdo al conocimiento que tienen los trabajadores de la Unidad médico Odontológica del IPASME, con respecto a los beneficios que ofrece el instituto. Punta de Mata, estado Monagas, año 2008.

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

El gráfico anterior muestra los beneficios que ofrece el instituto a sus trabajadores, a través de sus programas, donde se evidencia que el 11% conocen los aportes crediticios, seguido de nacimiento, matrimonio y asistencia médica en un 10% respectivamente, 9% de becas escolares y prótesis y aparatos ortopédicos, cristales ópticos, cultura y recreación y gastos mortuorios en un 8% para cada caso.

Lo antes descrito revela que, los beneficios más conocidos por los trabajadores son

los referidos a los otorgados por créditos y los que le puedan generar algún acto médico, esto no es de extrañar porque son los que se les ha ofertado a los trabajadores, debido a que los primeros, llegan a solventar algún problema bien sea de vivienda, vehículo, cultura y recreación, hipotecario o personal y los segundos son cubiertos con retribuciones a través del pago de primas otorgados por algún gasto realizado y los trabajadores por supuesto recurren con más frecuencia a este tipo de beneficios.

Entendiendo como beneficio todo aquello creado por un proyecto en busca de mejorar el nivel de desarrollo social (nivel de bienestar social o condiciones de vida) de los beneficiarios directamente atribuibles al proyecto de forma mediata o inmediata, y no a otras condiciones independientes de él.

GRÁFICO N° 5: Distribución Porcentual De Acuerdo Al Tipo De Solicitud De Beneficios Realizado Por Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme. Punta de mata, estado monagas, año 2008.

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

GRÁFICO N° 6: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme Con Respecto Al Nivel De Satisfacción Por El beneficio obtenido. Punta de Mata, estado Monagas, año 2008

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

Los gráficos N° 5 y N° 6 tienen estrecha relación, puesto que reflejan el tipo de cobertura que ha solicitado el personal de la unidad y el nivel de satisfacción obtenido. Con respecto a los beneficios un 40% respondió haberlos solicitados todos, 16% no respondió y un 14% respondió ninguno. Y, con respecto al nivel de satisfacción obtenido resultó que el 64% refiere estar satisfecho, seguido de un 14% que no respondió y un 22% muy satisfecho.

Lo anterior describe que los trabajadores de la unidad en su mayoría buscan recompensar su estabilidad económica a través de las primas que les otorga el instituto por algún concepto en específico, pero estos no satisfacen las necesidades y expectativas de los mismos.

El nivel de bienestar social, las condiciones de vida de una población, se concreta en

el conjunto de bienes y servicios disponibles en un momento determinado, que a través de actividades estructuradas, siguiendo los criterios de eficacia y eficiencia, buscan mejorar las condiciones de vida (materiales e inmateriales) de grupos de personas. Al igual que los niveles de satisfacción de los trabajadores o consumidores son la resultante de una serie de factores que interactuando entre sí, dan origen a mayores o menores niveles de productividad, más o menos aceptables. Es pues, responsabilidad de la administración identificar esos factores y medir el resultado final. La pregunta es cómo medirla y analizarla, para luego tomar decisiones pertinentes.

Los gráficos que se muestran a continuación (Nros. 7, 8 y 9), también guardan estrecha relación, puesto que tratan sobre el horario de atención, el trato recibido y la cantidad de personal que atiende el Departamento de Trabajo Social de la Unidad.

GRÁFICO N° 7: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión Que Tienen Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme, Sobre El Horario De Atención. Punta De Mata, Estado Monagas, año 2008

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

Teniendo en consideración que el horario de atención está relacionado con la jornada laboral, el mismo está establecido según lo estipulado en la cláusula N° 6 del Contrato Colectivo de los trabajadores del IPASME, el cual es de lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 pm, con una hora intermedia para los almuerzos de los empleados.

Con respecto a éste se encontró que un 58% manifestó que es bueno y un 32% respondió regular. Lo que quiere decir que es relativamente aceptable para los usuarios, haciendo la salvedad que la unidad trabaja con horarios distintos, entre los que se pueden mencionar, de 7:00 am a 10:00 am; y de 7:00 am a 1:00 pm; y de 1:00 pm a 4:00 pm; y de 1:00pm a 7:00 pm; que son los servicios médicos asistenciales y de 7:30 am a 3:30 pm los servicios administrativos, que aunque el Departamento de Trabajo Social pertenece al área administrativo-asistencial funciona en el horario administrativo, por lo que el personal que labora de 4:00 pm a 7:00 pm no goza del beneficio durante su jornada de trabajo, asistiendo a la unidad en horas de la mañana o bien en la tarde antes de que se retire el personal del departamento.

GRÁFICO N° 8: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médica Odontológica Del Ipasme Con Relación Al Trato Recibido Por Parte El Personal Encargado De La Tramitación Del Beneficio. Punta De Mata, Estado Monagas, año 2008.

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

Con respecto al trato que reciben los trabajadores de la unidad por parte del personal encargado de la tramitación, tenemos que un 62% manifestó ser bueno y un 24% que señaló ser regular.

La relación interpersonal no solamente es una de las dimensiones de la vida humana, sino la dimensión a través de la cual nos realizamos como seres humanos. Si una persona no mantiene relaciones interpersonales amenazará su calidad de vida. En una sociedad cada vez más cambiante, acelerada y despersonalizada, el encuentro con el otro y, por extensión, el encuentro de uno mismo a través del otro no es tarea fácil.

Sin embargo, esta dimensión interpersonal es un factor común en los múltiples modelos de comportamiento humano que podamos encontrar en nuestro vivir diario, tal es el caso de la sensibilidad emocional y la empatía; la capacidad de relación estrecha con otros; madurez personal, relación emocional con otras personas, auto objetivación, conocimiento de sí mismo y sentido del humor, entre otros.

Es por ello que la institución debe educar y preparar a las personas que laboran en este tipo de servicio cada día más en habilidades como la empatía, la resolución de conflictos interpersonales, el manejo de sus sentimientos y emociones, el control de la ansiedad, la toma de perspectiva y estrategias comunicativas, que les permita prepararse para el éxito tanto a nivel personal como en el ámbito laboral, entendido esto como un elemento que contribuye a una mayor y mejor calidad de vida.

GRÁFICO N° 9: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión Que Tienen Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme, Sobre La Cantidad De Personal Encargado De La Tramitación De Beneficios. Punta de Mata, Estado Monagas, Año 2008

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

Con respecto a la cantidad de personal encargado tenemos que un 54% respondió que era insuficiente, contrapuesto con 34% que indicó ser suficiente y 12 % no respondió. Con estos datos podemos inferir que una parte de los trabajadores de la unidad no se sienten satisfechos totalmente al momento de solicitar algún beneficio ante el Departamento de Trabajo Social, bien sea por insuficiencia de personal o por que el horario no cubre la atención de todo el personal, aún cuando el horario se encuentra contemplado en lo que corresponde a la jornada laboral, y que sólo dos personas no son suficiente para atender todos los requerimientos de los trabajadores.

Es de resaltar que, la UMO requirió la incorporación de una pasante de trabajo social porque la unidad estaba carente de especialista en el área, ya que la funcionaria titular del cargo se encuentra en comisión de servicio en la unidad de Maturín-Monagas. Lo que hace

más insuficiente el personal encargado del departamento, puesto que en los actuales momentos sólo cuenta con la pasante y una secretaria, las cuales tienen que cubrir la atención de todos los afiliados y beneficiarios que demanden el servicio, proyectando actitudes positivas ante las actividades diarias, permitiendo de esa manera el desarrollo de habilidades sociales, estimulando la empatía, favoreciendo valores para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones y, en definitiva, contribuyendo a saber estar, colaborar y generar un clima de bienestar social.

GRÁFICO N° 10: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión Que Tienen Los Trabajadores De La Unidad Médica Odontológica Del Ipasme Con Respecto Al Tiempo Que Tarda El Otorgamiento Del Beneficio. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

Con respecto al tiempo que tarda el instituto en otorgar los beneficios demandados por los trabajadores, tenemos que el 34% respondió que se le ha otorgado en un tiempo de cuatro (4) a siete (7) meses, seguido de un porcentaje significativo del 24% que no respondió, que se puede deducir son aquellas personas que no han demandados los servicios y un 22% señaló que el tiempo de otorgamiento es de uno (1) a tres (3) meses.

Por lo antes descrito, tenemos que el tiempo es un factor fundamental en la consecución de los beneficios, ya que en la medida que les sean otorgados a los trabajadores en un menor tiempo, estos se sienten más satisfechos con la institución y pueden recompensarlo con una mejor relación laboral instituto-beneficiario, sintiendo que de alguna manera es recompensando con el aporte que reciben, que si bien no son muy elevados los montos recibidos, por lo menos incentivan al funcionario hacía el buen funcionamiento del servicio.

GRÁFICO N° 11: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme, Con Relación Al Tiempo Empleado En La Tramitación Del Beneficio. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

En el presente gráfico, se observa la opinión que tienen los trabajadores en cuanto al tiempo de duración de trámites y los beneficios demandados, teniendo que un 52% afirman ser poco efectivos y sólo un 24% lo consideran efectivos.

Entendiendo como tramitación de un beneficio a cada uno de los pasos y diligencias que hay que recorrer hasta llegar a su conclusión; es decir, cada uno de los procedimientos por los que pasa, o bien, hace el beneficiario hasta conseguir el pago de la prima por tal efecto. Y para entender mejor lo expuesto observemos el siguiente gráfico referido al proceso de otorgamiento que tienen dichos beneficios ya que guardan estrecha relación.

GRÁFICO N° 12: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión Que Tienen Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme, Con Respecto Al Proceso Del Otorgamiento De Los Beneficios. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

El otorgamiento de un beneficio viene a ser la parte final de un procedimiento, en la que este se aprueba hasta el momento de ser concedido al beneficiario que lo solicita. A tal efecto en el caso específico de los trabajadores de la unidad se evidenció que 54% considera el proceso de otorgamiento de los beneficios poco efectivo y tan sólo un 26% lo aprecian efectivo.

Podemos apreciar en los gráficos anteriores, que los resultados hablan por si solos,

pues son muy parecidos en ambos casos y es que el personal de la unidad no está satisfecho con el proceso de tramitación y otorgamiento de los beneficios que han solicitado, en vista que estos tardan mucho tiempo en ser concedidos, como se puede observar el tiempo que tardan dichos beneficios son meses y en el peor de los casos hasta años en ser concedidos, lo que genera descontento en la masa trabajadora.

Sería recomendable crear mecanismos más eficaces que conlleven acelerar los mecanismos de otorgamiento de beneficios, tal y como es el caso de un sistema computarizado, ya que en la unidad los procedimientos se llevan a cabo de forma manual, donde el afiliado debe llenar una planilla con una serie de requisitos, luego ser avalados por el Director tanto Administrativo como Asistencial, posteriormente enviados al nivel central (IPASME - Caracas) por medio de la valija los días miércoles y viernes. Es entonces en esa entidad que tardan el tiempo descrito anteriormente en su aprobación, manifestando que son muchas las unidades las cuales tienen que atender desde esa dependencia, también es cierto que si la tramitación se hiciera vía correo electrónico, la realidad quizás fuera otra y el personal de las unidades estaría más satisfechos, ya que el tiempo que se tardarían en revisar toda esa cantidad de solicitudes, se reduciría a una simple vista en el correo del instituto, haciéndose más práctico, eficiente y efectivo los procedimientos.

GRÁFICO N° 13: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme, Con Relación Al Monto De La Prima Que Se Otorga Por El Beneficio. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

El presente gráfico evidencia, que los trabajadores de la unidad no se sienten satisfechos con el monto de la prima otorgada por el beneficio solicitado, como puede observarse el 62% manifiesta ser regular, con un 12% que dice ser malo. Lo que nos lleva a pensar que hay que aplicar correctivos en virtud de poder mantener al personal contento con los beneficios que le corresponden.

A lo antes expuesto se puede añadir que el propósito o finalidad de toda institución, es garantizar el bienestar social y optimizar el beneficio generado a través de las actividades que desarrolla. Estas se concretan normalmente en programas o proyectos sociales, que están primeramente dirigidos a satisfacer necesidades no cubiertas a grupos de personas al cual llamaríamos capital o recurso humano, con el que cuentan incondicionalmente y que sin ellos una institución no puede alcanzar los progresos necesarios para salir adelante.

Aunque estos recursos sean principalmente de carácter económico, no siempre se trata de la carencia de bienes materiales, sino de la satisfacción personal que puedan sentir estos trabajadores al ver que sus esfuerzos son recompensados de alguna manera con beneficios sociales para solventar en un momento determinado una situación, bien sea su nivel de bienestar social, sus condiciones de vida, en fin, todo aquello en pro del mejoramiento de su calidad de vida lo cual debe realizarse preguntándoles a los mismos trabajadores que esperan, cuáles son sus deseos y expectativas, y de qué depende su satisfacción.

Todos estos programas y beneficios referidos anteriormente, son proyectados a sus beneficiarios por distintos medios. En el siguiente gráfico N° 14 se reflejan, los medios o formas a través de los cuales los trabajadores de la unidad se enteraron de la existencia de dichos programas.

GRÁFICO N° 14: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme, Con Respecto A Los Medios Por Los Cuales Conocen Los Programas. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

Como se evidencia en el gráfico, un 34% de la población encuestada, conocen los programas de bienestar social a través del Departamento de Trabajo Social, 31% por compañeros de trabajo y 21% por intermedio de materiales impresos como trípticos. Es de hacer resaltar que el Departamento de Trabajo Social de alguna u otra manera se ha encargado de difundir el contenido programático y los procedimientos para la tramitación de beneficios de los trabajadores, pues dicho departamento publica carteleras y hace entrega de material impreso cuando es enviado de la sede central o de lo contrario es elaborada la información por el personal del departamento a través de trípticos y entregado a todos y cada uno de los trabajadores, además que los datos revelan uno de los porcentajes más elevados por medio del cual se difunde la información.

Entendiendo que las formas de comunicación en las instituciones posibilitan amplios contenidos de información que llegan a todos y cada una de las personas que la integran de forma inmediata. Entonces, visto desde el ámbito institucional, es un aspecto ampliamente positivo al hacer posible que todas las personas se encuentren informados acerca de los beneficios que les pueda prestar la institución para uso de sus mismos intereses y de un grupo en específico.

GRÁFICO N° 15: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme, De Acuerdo Las Otras Formas De Proyección De Los Programas. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

Complementando el gráfico anterior se tiene la opinión de los trabajadores con respecto a otras formas por las cuales se deben difundir estos programas, donde se observa que existen porcentajes similares en relación a las diferentes formas entre las que el personal considera que deben proyectarse los programas. Entre los resultados más resaltantes tenemos a un 20% de los encuestados con la opción otras; es decir, los trabajadores manifiestan y sienten la necesidad de reforzar las proyecciones existentes y anexar otras posibles formas de proyectar estos servicios, siempre y cuando se obtenga la información. Luego un 16% demanda una mayor información lo que ratifica y confirma lo antes expuesto; así como un 14% que considera importante la incorporación de charlas y cursos, lo que indica que los trabajadores están abiertos a cualquier cambio que se pueda generar y que vaya en pro de su bienestar.

Cuando hablamos de proyección social nos referimos al tema de educación; es decir,

puede haber proyección social sin educación, dado que esta es el resultado de la relación existente entre propósitos sociales, oferta del ambiente institucional y aptitudes personales. Por esas razones, la educación garantiza el grado medio de destreza social requerido por la sociedad para llegar a donde se ha propuesto y puede decirse que su eficacia está en relación directa con el logro de los objetivos, metas, programas y proyectos que determinan el ordenamiento de las actividades humanas en un momento determinado.

GRÁFICO N° 16: Distribución Porcentual De Acuerdo A La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme, Con Respecto A Los Aspectos Que Se Deben Mejorar En El Programa. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

En el siguiente gráfico se observan los datos aportados por los encuestados en relación a los aspectos que consideran, deben mejorarse en los programas de bienestar social. Como se puede observar un 25% señaló el tiempo de tramitación, seguido de un 23% y 17% que manifestaron el incremento del beneficio y los trámites respectivamente.

Lo anterior nos muestra una vez más que el personal no está satisfecho con la forma de realizar la tramitación ni con el monto de las primas otorgadas por el beneficio. Tal situación se produce debido a que la tramitación se hace muy engorrosa y con muchas exigencias, por la cantidad de papeles, constancias de trabajo, talones de pago, entre otros, aunado al tiempo que tienen que esperar para recibir tan escaso.

Es de hacer notar que los programas sociales son intervenciones en distintos ámbitos destinados a potenciar el capital humano, cuyo propósito final es ofrecer oportunidades productivas y actuar sobre el entorno en el cual se desenvuelven, recurriendo para ello a diversas formas y mecanismos para alcanzarlos, con el objetivo de producir sinergias entre las distintas dimensiones del capital humano a lo largo del tiempo.

Es por ello, que resulta necesario destacar la necesidad de fortalecer la formación y proyección de los programas que vayan en pro del beneficio de los trabajadores, y así evitar la pérdida de los mismos. Y por último, destacar la importancia de compatibilizar la demanda de servicios creados en estos programas con una oferta viable, efectiva y de calidad, participando conjuntamente con el trabajador, en los beneficios y su desarrollo, que permita, gozar de un estándar y una calidad de vida de acuerdo a la satisfacción de sus necesidades.

GRÁFICO N° 17: Distribución Porcentual De Acuerdo Con La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médico Odontológica Del Ipasme, Con Relación A Las Áreas Que Lograron Elevar Su Calidad De Vida. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

La calidad de vida no hace referencia solo a una forma de existencia superior de lo físico, puesto que se considera el ámbito de las relaciones sociales del individuo, sus posibilidades de acceso a los bienes culturales, su entorno ecológico-ambiental, los riesgos a que se encuentra sometida su salud física y psíquica, entre otros elementos; en otras palabras, además de sus nexos con los demás en la esfera social y comunitaria, su accionar trasciende a su individualidad. Pues bien, Calidad de Vida, es un concepto relativo que depende de cada grupo social y de lo que éste defina como su situación ideal de bienestar, por su acceso a un conjunto de bienes y servicios; así como al ejercicio de sus derechos y al respeto de sus valores, relacionado con el acceso a un trabajo digno y bien remunerado que les permita el acceso a bienes y servicios básicos como vivienda, educación, salud y nutrición, servicios públicos, movilidad vial, recreación, seguridad, entre otros.

En relación a las áreas en las cuales estos programas lograron elevar su calidad de

vida, la población objeto de estudio manifestó en un 34% ser el área de salud, debido a que estos son los más solicitados por ellos, contenido en el programa de Atención Oportuna al Afiliado, el cual a su vez les proporciona el pago de primas por algún concepto, seguido de un 15% que respondió recreación y 13% vivienda, obtenidos a través de los beneficios crediticios que ofrece la institución a través del mismo programa.

Ahora bien, es de vital importancia, hacer ver a los trabajadores de la UMO Punta de Mata, que su calidad de vida estaría más completa, si utilizaran y aprovecharan los demás programas como lo son “Educando para la Vida” y “Adiestramiento”, puesto que se formarían y capacitarían aún más en el área laboral pero también estarían formados en el área de mayor relevancia para el ser humano, como es el crecimiento y la satisfacción personal.

GRÁFICO N° 18: Distribución Porcentual De Acuerdo Con La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médica Odontológica Del Ipasme, Con Relación A Las Expectativas Que Tienen Sobre El Programa. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

Se entiende por expectativas, a las previsiones que las personas realizan sobre la magnitud de lo que esperan se les cumpla en el futuro, y su comportamiento dependerá lógicamente de esas expectativas. Con respecto a las expectativas sobre los programas, que tienen los trabajadores de la UMO encontramos que un 36% respondió poseer muchas expectativas y un 34% manifestó tener pocas.

Lo anterior muestra que los trabajadores aún cuando no cuentan con mucho conocimiento de los programas, tienen algunas expectativas con respecto a los conocidos, ya que como se observó en gráficos anteriores, esperan que el programa de “Atención Oportuna”, el cual los beneficia en la parte de salud y pago de primas, sea mejorado para recibir más y mayores beneficios, así como también los de créditos por algún concepto para mejorar sus condiciones de vida, bien sea personal o hipotecario.

GRÁFICO N° 19: Distribución Porcentual De Acuerdo Con La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médica Odontológica Del Ipasme, Con Relación A Otros Beneficios Que Deberían Incluirse En El Programa. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

En el siguiente gráfico, se puede evidenciar que un 52% no respondió a esta pregunta, un 14% contestó que deben incluirse otros beneficios en los programas de bienestar social; sin embargo, un 14% (resultado de la suma de las tres (3) primeras opciones), manifiesta que debe incluirse la capacitación del personal a través de cursos y talleres; además, de actividades culturales y deportivas, entre otras.

Lo anterior revela que los trabajadores desconocen todos los beneficios que les ofrecen los programas de bienestar social, y lo que desean se incluya, ya está inmersos dentro de la planificación regular de los mismos; es decir que su desconocimiento, hace que no aprovechen sus beneficios como corresponde ni les permite su desarrollo integral como ser humano.

De allí la importancia de la proyección y difusión de estos programas de bienestar social que brinda la unidad a sus trabajadores, ya que en función de ello ese capital humano se sentirá más satisfecho y verá reconocidos sus esfuerzos en sus múltiples dimensiones, tanto en el ámbito laboral como en sus efectos, mediante el desarrollo de sus capacidades, destrezas y de sus beneficios, fortaleciendo el componente de capacitación, adquisición de habilidades y hábitos de trabajo, como consecuencia de la experiencia laboral ofrecida por los programas sociales en busca de una mejor calidad de vida.

Los programas sociales deben permitir la conciliación de políticas de apoyo a la formación de capital humano (desarrollo de capacidades), políticas de ampliación del acceso a un empleo de calidad (expansión de oportunidades) y políticas asistenciales a corto plazo destinadas a proteger a la población vulnerable.

GRÁFICO N° 20: Distribución Porcentual De Acuerdo Con La Opinión De Los Trabajadores De La Unidad Médica Odontológica Del Ipasme, Con Relación A Las Áreas De Capacitación Que Debe Recibir El Personal De Dicha Unidad. Punta De Mata, Estado Monagas, Año 2008

Fuente: Datos recopilados por la autora, Punta de Mata, 2008.

Capacitación significa incorporar valor agregado, que se refleja en las habilidades que el empleado muestra a la hora de desempeñar su trabajo de una mejor manera y en el menor tiempo. Al respecto, el personal objeto de estudio está consciente que requiere una capacitación, pero que la misma debería focalizarse tal como se evidencia en el gráfico anterior donde se observa que los resultados son equitativos en cada una de las opciones. En primer lugar, el personal considera deben recibir capacitación en todas las áreas, representados en un 21%, en segundo lugar, relaciones humanas con un 20%, y sistema e informática en un 19% representando el tercer valor con más relevancia.

Se necesita capacitar para poder crecer como persona y como institución. Las instituciones a través de la historia han demostrado que su cambio, se debe al hecho de contar con personas que conocían más que el promedio. Es decir, estos empleados

comienzan a apuntar ideas y alternativas de cómo hacer mejor las cosas a raíz de la capacitación y el entrenamiento constante, ya que la primera, se dedica a desarrollar conocimientos y habilidades en el individuo, y la segunda, mejora la fuerza, resistencia o velocidad y las cualidades derivadas de las mismas.

Lo anterior requiere, aplicar los correctivos necesarios en función de mejorar los servicios para sus trabajadores, ya que los beneficios de brindar capacitación a los empleados, tienen un reflejo inmediato, pues las actividades y tareas a desarrollar se realizan en periodos más cortos tal y como es el caso de la mano de obra calificada, mejor uso del tiempo laboral, menos desperdicio de materiales de trabajo, aumento en las utilidades, una imagen y prestigio más sólidos de la institución, mejor uso de los recursos (herramientas y áreas de trabajo) de la institución entre otras.

Existen muchos medios a través de los cuales se puede obtener capacitación para los trabajadores según sea la institución, hay diversidad de organismos que brindan capacitación, entre las cuales se podemos mencionar: Centros de enseñanza vocacional (públicos y privados), academias (legalmente constituidas), instituciones gubernamentales, clubes sociales y las Misiones como Ribas, Ciencia y Sucre.

3.6.- DESCRIPCIÓN DEL TALLER DE SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS.

Una vez evaluadas las necesidades jerarquizadas anteriormente en la primera parte del taller de detección de necesidades, se procede a determinar las acciones a seguir:

Se preparó en una pizarra, un cuadro clasificador de la siguiente manera:

- a. Objetivo general.

- b. Enumeración de las necesidades de acuerdo a la jerarquización propuesta por los trabajadores.
- c. Alternativas de solución y acciones a seguir.
- d. Las estrategias a seguir para lograr las alternativas.
- e. Los recursos humanos, materiales y financieros con que se contaría para la ejecución de las acciones.
- f. Tiempo de ejecución.

Es importante resaltar que además de las necesidades, establecidas en el primer momento, surgió la necesidad de implementar una serie de charlas, talleres y reuniones de trabajo para reforzar a los trabajadores en la participación de los cambios que se quieren alcanzar, inyectándoles aún más sentido de pertenencia y satisfacción de los logros obtenidos.

Queda de esta manera establecido, el proyecto a ser ejecutado durante la intervención, el cual tiene como finalidad analizar las necesidades expresadas y sentidas por los trabajadores de la Unidad Médico Odontológica perteneciente al IPASME de Punta de Mata, con el objetivo de optimizar los programas de bienestar social y lograr una mejor calidad de vida. Es por ello que dicho proyecto se presenta de la siguiente manera:

3.7.- SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS DE ACCIÓN

La selección de alternativas de acción es considerada según el CELATS, la segunda etapa del proceso metodológico, en el cual se procede a la iniciación de la segunda etapa del taller detección de necesidades, en el cual gracias a la participación e información de todos y cada uno de los trabajadores participantes, se procede a llevar a cabo la

programación de las acciones a seguir para buscar solución a las necesidades ya manifestada por ellos. Es entonces que ya jerarquizada las necesidades de la institución en relación con los programas de bienestar social, se procedió a elegir las acciones y estrategias para corregir dichas deficiencias, de la misma manera, quienes serían los responsables y el tiempo a emplear para tal fin.

Actividades realizadas en esta fase

1. Taller para determinar las acciones:

- a) Se hizo una jerarquización de los problemas y necesidades que presentan los programas de bienestar social.
- b) Se determinaron los recursos y medios con que cuenta la unidad, destinados para la elaboración del proyecto.
- c) Se definieron las alternativas de acción.
- d) Se establecieron las estrategias.
- e) Se diseño un cronograma de trabajo.
- f) Se realizó la distribución y asignación de responsabilidades.
- g) Se elaboró un proyecto como instrumento de planificación.

2. Reunión con el equipo de trabajo.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL**

**PROYECTO:
OPTIMIZANDO NUESTROS PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL EN LA
UNIDAD MÉDICA ODONTOLÓGICA (UMO) DEL IPASME. PUNTA DE
MATA, ESTADO MONAGAS, 2008.**

**Facilitadora:
Br. Jermania Bolívar**

Punta de Mata, diciembre de 2008

3.8.- Proyecto: “Optimizando Nuestros Programas de Bienestar Social”.

Introducción

Una vez realizado el diagnóstico, donde se detectó que existen fallas en el funcionamiento operativo y programático tales como: poca proyección de los programas de bienestar social, deficiencia tanto en el proceso y tramitación de los beneficios como en el otorgamiento y monto de los mismos, carencia de capacitación y adiestramiento del personal, tiempo escaso o nulo para la recreación y el esparcimiento, y aún cuando no forma parte de la intervención profesional, es de gran importancia para el buen funcionamiento de la institución, tal y como lo es la poca comunicación entre los directivos de la UMO y los trabajadores de la misma. Se considera pertinente una propuesta para la optimización de los mismos, que permita elevar la calidad de vida de los trabajadores.

La propuesta ha sido estructurada de la siguiente forma: una breve introducción de la misma con su respectiva justificación, con los objetivos a alcanzar y se señalan los lineamientos generales donde se enmarcará la operatividad de la misma.

Justificación

Como se sabe, los programas de bienestar social implican un progresivo mejoramiento de las condiciones materiales y no materiales de la vida de los pueblos. Se considera entonces, que presentar una propuesta para optimizar dichos programas traería beneficios tales como:

- ❖ Mejorar los programas de bienestar social de la UMO en pro de elevar la calidad de vida de sus trabajadores y beneficiarios.
- ❖ Mayor proyección a dichos programas, con la participación de todos y cada uno de los integrantes de la institución.
- ❖ Mejorar la calidad del servicio tanto para sus trabajadores como para la comunidad en general.
- ❖ Capacitar y preparar al personal para enfrentar retos y salir de la cotidianidad a la cual están sujetos.
- ❖ Elevar la voz de los trabajadores ante los organismos centrales, para el incremento y mejoramiento de las primas por beneficios recibidos.
- ❖ Mejorar los canales de comunicación y las relaciones interpersonales entre todos los integrantes de la Unidad.
- ❖ Motivar a los trabajadores en cuanto a la conformación de equipos deportivos y culturales para el disfrute de ellos y sus familiares directos.

Optimizando Nuestros Programas de Bienestar Social.

Objetivo General: Optimizar el servicio que se encarga de ejecutar los programas de bienestar social y que influyen en el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores de la Unidad Médica Odontológica (UMO) del IPASME Punta de Mata.

Necesidad	Alternativas de solución	Estrategias	Recursos
<p>1. Dar a conocer los resultados del diagnóstico aplicado al personal de la UMO.</p>	<p>Integrar a los trabajadores en la consecución de los objetivos propuestos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Taller de detección de necesidades. - Taller selección de alternativas. 	<p style="text-align: center;"><u>Recursos Humanos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajadoras Sociales (Lcda. Beatriz Salazar, Jermania Bolívar (Pasante) - Coord. Cultural (María Rivera) - Coord. Asistencial (Dr. Víctor Dimas) - Trabajadores de la UMO. <p style="text-align: center;"><u>Recurso Institucional</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - UMO <p style="text-align: center;"><u>Recursos Materiales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Papel Bond para rotafolio - Lápices - Marcadores - Papel bond 20 tamaño carta - Pizarra Acrílica - Proyector

Optimizando Nuestros Programas de Bienestar Social.

Objetivo General: Promover la incorporación de los trabajadores de la Unidad Médica Odontológica del IPASME-Punta de Mata, en la búsqueda de soluciones a las deficiencias que presentan los programas de bienestar social y que influyen en el mejoramiento de su calidad de vida.

Necesidad	Alternativas de solución	Estrategias	Recursos
<p>2. Poca proyección de los programas.</p>	<p>Difundir los programas a los trabajadores, por los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Charlas. - Trípticos. - Folletos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conformar equipos de trabajo para facilitar la información entre los departamentos de: Trabajo Social, Coord. Cultural y Coord. Asistencial. - Visitas Institucionales. - Elaboración de trípticos. - Entrega de volantes. - Comunicados. - Entrevistas Personales. 	<p style="text-align: center;"><u>Recursos Humanos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo Social (Beatriz Salazar, Jermania Bolívar-pasante) - Coord. Cultural (María Rivera) - Coord. Asistencial (Dr. Víctor Dimas) - Trabajadores de la UMO. <p style="text-align: center;"><u>Recurso Institucional</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - UMO <p style="text-align: center;"><u>Recursos Materiales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lápices - Hojas Blancas - Computadora - Proyector - Trípticos - Folletos

Optimizando Nuestros Programas de Bienestar Social.

Objetivo General: Promover la incorporación de los trabajadores de la Unidad Médica Odontológico del IPASME-Punta de Mata, en la búsqueda de soluciones a las deficiencias que presentan los programas de bienestar social y que influyen en el mejoramiento de su calidad de vida.

Necesidad	Alternativas de solución	Estrategias	Recursos
3. Bajo incremento de primas por beneficios	Solicitud ante la sede central sobre los incrementos de primas por beneficios.	<ul style="list-style-type: none"> - Conformar equipos de trabajo que garanticen la elaboración correspondiente de las solicitudes, exponiendo las razones por las cuales se hace la solicitud. - Elaboración de oficios y exposición de motivos - Entrevistas con el Personal 	<p style="text-align: center;"><u>Recursos Humanos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajadoras Sociales (Beatriz Salazar, Jermania Bolívar (Pasante) - Coord. Cultural (María Rivera) -Dirección Administrativa (Prof. Wilfredo Bolívar y Lcdo. Marcelo Saavedra - Coord. Asistencial (Dr. Víctor Dimas) - Trabajadores de la UMO. - Secretarias <p style="text-align: center;"><u>Recurso Institucional</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - UMO <p style="text-align: center;"><u>Recursos Materiales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lápices - Papel bond 20 tamaño carta - Computadora

Optimizando Nuestros Programas de Bienestar Social.

Objetivo General: Promover la incorporación de los trabajadores de la Unidad Médica Odontológica del IPASME-Punta de Mata, en la búsqueda de soluciones a las deficiencias que presentan los programas de bienestar social y que influyen en el mejoramiento de su calidad de vida.			
Necesidad	Alternativas de solución	Estrategias	Recursos
4. Lentitud en los procesos de tramitación y otorgamiento de beneficios	<ul style="list-style-type: none"> - Automatización del servicio de Interconvenio -Capacitar al Personal para la automatización de los procesos de tramitación y otorgamiento de beneficios 	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión en equipos de trabajo que garanticen el enlace entre sede central – Unidad, para el mejoramiento de la tramitación por redes en vista que la misma escapa a la intervención profesional. - Elaboración de Oficios y exposición de motivos. - Entrevista con el Personal. - Cursos de computación 	<p style="text-align: center;"><u>Recursos Humanos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajadoras Sociales (Beatriz Salazar, Jermania Bolívar (Pasante) - Coord. Cultural (María Rivera). -Dirección Administrativa (Prof. Wilfredo Bolívar y Lcdo. Marcelo Saavedra - Coord. Asistencial (Dr. Víctor Dimas) - Trabajadores de la UMO. - Instructor de informática <p style="text-align: center;"><u>Recurso Institucional</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -UMO <p style="text-align: center;"><u>Recursos Materiales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lápices, Papel bond 20 Tamaño carta, -Computadoras

Optimizando Nuestros Programas de Bienestar Social.

Objetivo General: Promover la incorporación de los trabajadores de la Unidad Médica Odontológico del IPASME-Punta de Mata, en la búsqueda de soluciones a las deficiencias que presentan los programas de bienestar social y que influyen en el mejoramiento de su calidad de vida.

Necesidad	Alternativas de solución	Estrategias	Recursos
<p>5. Falta de actualización capacitación y adiestramiento del personal</p>	<p>- Capacitar al Personal en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso y tramitación. • Manejo de papelería y estadísticas. • Atención al público. • Sistema e informática. 	<p>- Talleres sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en Equipo • Comunicación. • Relaciones. Interpersonales. • Proceso y tramitación. • Manejo de papelería y estadísticas. <p>- Cursos de Computación</p> <p>- Talleres</p>	<p><u>Recursos Humanos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajadora Sociales (Beatriz Salazar, Jermania Bolívar (Pasante) - Coord. Cultural (María Rivera). -Dirección Administrativa (Prof. Wilfredo Bolívar y Lcdo. Marcelo Saavedra - Coord. Asistencial (Dr. Víctor Dimas) - Trabajadores de la UMO. - Instructor de Informática - Especialistas. <p><u>Recurso Institucional</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -UMO <p><u>Recursos Materiales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lápices - Papel Bond 20 tamaño carta - Computadoras - Proyector - Tripticos - Material Informativo

Optimizando Nuestros Programas de Bienestar Social.

Objetivo General: Promover la incorporación de los trabajadores de la Unidad Médica Odontológica del IPASME-Punta de Mata, en la búsqueda de soluciones a las deficiencias que presentan los programas de bienestar social y que influyen en el mejoramiento de su calidad de vida.

Necesidad	Alternativas de solución	Estrategias	Recursos
<p>6. Carencia de tiempo Recreativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formar equipos Deportivos y culturales que permitan el esparcimiento y la recreación de los trabajadores y sus beneficiarios. - Crear el Club de Ajedrez y otras disciplinas para los niños del IPASME-Punta de Mata. - Seleccionar la “Voz Ipista infantil, juvenil y adulta” 	<ul style="list-style-type: none"> - Inscripciones en los equipos de futbol, futbolito, voleibol, bolas criollas, entre otros, tanto para trabajadores como para sus beneficiarios. - Insertar Colaboradores Deportivos y Culturales para los respectivos entrenamientos 	<p style="text-align: center;"><u>Recursos Humanos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajadoras Sociales (Beatriz Salazar, Jermania Bolívar (Pasante) - Coord. Cultural (María Rivera). -Dirección Administrativa (Prof. Wilfredo Bolívar y Lcdo. Marcelo Saavedra - Coord. Asistencial (Dr. Víctor Dimas) - Trabajadores de la UMO. - Instructores <p style="text-align: center;"><u>Recurso Institucional</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - UMO <p style="text-align: center;"><u>Recursos Materiales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - CD - Balones - Mallas - Ajedrez - Pitos - Bolas Criollas - Micrófono - Reproductor de CD

Optimizando Nuestros Programas de Bienestar Social.

Objetivo General: Promover la incorporación de los trabajadores de la Unidad Médica Odontológica del IPASME-Punta de Mata, en la búsqueda de soluciones a las deficiencias que presentan los programas de bienestar social y que influyen en el mejoramiento de su calidad de vida.

Necesidad	Alternativas de solución	Estrategias	Recursos
<p>7. Poca comunicación entre trabajadores y directivos de la UMO.</p>	<p>- Formar equipos de trabajo entre trabajadores y directivos para mejorar canales de comunicación y de relaciones interpersonales</p>	<p>- Talleres sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación de Equipos efectivos de trabajo. • Comunicación. • Relaciones. Interpersonales. • Autoestima. • Aplicación de Técnicas de Conducción Grupal. 	<p style="text-align: center;"><u>Recursos Humanos</u></p> <p>- Trabajadoras Sociales (Beatriz Salazar, Jermania Bolívar (Pasante)</p> <p>- Coord. Cultural (María Rivera).</p> <p>-Dirección Administrativa (Prof. Wilfredo Bolívar y Lcdo. Marcelo Saavedra</p> <p>- Coord. Asistencial (Dr. Víctor Dimas)</p> <p>- Trabajadores de la UMO.</p> <p>- Especialistas</p> <p style="text-align: center;"><u>Recurso Institucional</u></p> <p>-UMO</p> <p style="text-align: center;"><u>Recursos Materiales</u></p> <p>- Lápices</p> <p>- Hojas Blancas</p> <p>- Computadoras</p> <p>- Proyector</p> <p>- Trípticos</p> <p>- Material informativo.</p>

3.9.- EJECUCIÓN.

Antes de iniciar la ejecución de la propuesta, se presentaron los resultados del diagnóstico a los trabajadores y directivos de la Unidad, así como también se indican las especificidades de dicha propuesta para la canalización de los problemas derivados del mismo con la finalidad de que estos hicieran sus aportes, sugerencias y contribuyeran al enriquecimiento del programa, donde se reflejaron algunas debilidades y fortalezas entre las que se pueden mencionar las siguientes:

FORTALEZAS.	DEBILIDADES.
<p>Opinión de los trabajadores sobre los programas de Bienestar Social: estos son considerados buenos, aún cuando no son conocidos en su totalidad, pero los que han tenido la oportunidad de solicitarlos y se los conceden han quedado satisfecho con el beneficio obtenido.</p>	<p>Poca proyección de los Programas de Bienestar Social: los mismos no tienen la proyección que merecen, en vista que los trabajadores no conocen a cabalidad su finalidad y alcances.</p>
<p>Horario de atención: con respecto a este punto, es considerado por los trabajadores como bueno, en vista que esta acorde con la jornada laboral.</p>	<p>Personal encargado de la tramitación de beneficios: este aspecto es considerado insuficiente, pues el número de prestadores de servicios es insuficiente con relación a la cantidad de usuarios.</p>

FORTALEZAS.	DEBILIDADES.
<p>Relación interpersonal con el personal encargado de la tramitación: es considerada buena, pues existe empatía entre usuario – receptor; y receptividad por parte de la institución y la satisfacción en el trato recibido.</p>	<p>Tiempo de tramitación y otorgamiento de beneficios: los mismos son considerados poco efectivos, ya que la forma de tramitación se hace de manera manual; es decir, que carecen de sistema computarizado lo que hace que se retarde el otorgamiento del beneficio, ocasionando que los mismos sean retribuidos en lapsos de tiempos muy largos.</p>
<p>Medios difusores de los programas: estos han sido difundidos en la medida de lo posible por medio del Departamento de Trabajo Social y entre compañeros de trabajo, lo que hace pensar que existe una cohesión y estrecha relación entre el Departamento de Trabajo Social y los trabajadores.</p>	<p>Monto de prima otorgada por beneficios: el monto de primas otorgadas son sumamente bajas y no cubren a cabalidad los gastos acarreados o efectuados por los trabajadores lo que ocasiona descontento en los mismos.</p>
	<p>Capacitación y adiestramiento: este aspecto merece mucha atención, ya que el personal que labora en la institución carece de preparación en el área de computación, realizando sus labores diarias de forma manual o en maquinas de escribir aún cuando poseen el computador; así también ocurre en el área de relaciones interpersonales, comunicación, atención al público, entre otras.</p>

Una vez conocida la realidad existente en la unidad, y programada las alternativas de

solución conjuntamente con la participación de los trabajadores, se procedió a llevarlas a cabo. En esta etapa la autora puso en práctica una serie de técnicas y mecanismos que permitieron involucrar a los trabajadores en un proceso de cambio y de transformación, en donde ellos eran protagonistas de su cambio, tomando en consideración los objetivos centrales de la pasantía y el objetivo que perseguía la institución.

Todas estas series de actividades permitieron que los trabajadores lograran alcanzar los objetivos propuestos, es por ello que a continuación se presenta uno de los talleres aplicados a los trabajadores de la Unidad, obteniéndose resultados satisfactorios en el pensar, sentir y hacer de ellos, pues los trabajadores aportaron ideas de manera dinámica y creativa, participaron en la elaboración de conceptos y diseños de alternativas de acción por consenso grupal; además de la discusión y análisis de los diversos contenidos teóricos abordados.

Hubo una participación activa y espontánea en las diferentes técnicas aplicadas, manifestación de sentimientos de solidaridad y cohesión grupal, así como la expresión de vivencias y experiencias personales, pero lo más importante fue la internalización de los aprendizajes obtenidos; comprometiéndose los trabajadores a fortalecer los cambios y enriquecer las relaciones interpersonales. Así como expresar interés por continuar participando en otros talleres.

TALLER

Nombre: Autoestima y Éxito.

Nombre Estratégico: Valorando nuestras potencialidades.

Objetivo General: Analizar la importancia de la Autoestima para el logro de metas individuales y grupales.

Dirigido a: Trabajadores de la Unidad Médica Odontológica del IPASME-Punta de Mata.

Número de participantes: 50

Duración: ocho (8) horas.

Lugar: Sala de reunión de la Unidad.

Facilitadora: Jermania Bolívar (Pasante).

Objetivos Específicos	Contenido	Estrategias	Recursos	Tiempo	Evaluación
Inicio Promover la integración grupal	Relaciones Interpersonales	Técnicas de Presentación Quién soy?	Facilitador participantes	30'	<ul style="list-style-type: none"> • Participación Espontánea. • Congruencia.
Chequear las Expectativas individuales y grupales	Expectativas.	Carta a un Amigo	Materiales Papel y lápiz	30'	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación. • Compartir. • Vivencias.
Explorar los conocimientos acerca de Autoestima	Autoestima Diversos conceptos	Rompecabezas	Marcadores Cartulina	30'	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperación en la tarea. • Consenso en la decisión. • Elaboración de conceptos.

Discutir las bases de la Autoestima.	<ul style="list-style-type: none"> • Bases. • Familia. • Escuela. • Sociedad. • Mensajes Impulsores y Frenadores 	Mis mensajes: Parábola de Águila	Papel Lápiz Material de apoyo	45'	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexión. • Auto revelación. • Aprendizaje.
--------------------------------------	---	-------------------------------------	-------------------------------------	-----	--

Objetivos Específicos	Contenido	Estrategias	Recursos	Tiempo	Evaluación
Desarrollo Vivenciar los distintos niveles de Autoestima	Niveles de Autoestima: Alta Media Baja	Dramatización	Humanos	1 hora	<ul style="list-style-type: none"> • Espontaneidad. • Feed – Back. • Elaboración de contrato de cambio.
	Factores de resistencia				<ul style="list-style-type: none"> • Compartir

Determinar los factores de resistencia al cambio.	al cambio: <ul style="list-style-type: none"> • Miedo • Agresividad • Falta de información 	¿Quién se ha llevado mi queso?	Papel Lápiz Material de Apoyo	1 hora	experiencias. <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje. • Darse cuenta.
Internalizar los factores que desarrollan la Autoestima.	Visualización	Reproductor C D.	Marcadores Cartulina	45'	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexión. • Empatía. • Compartir vivencias. • Contratos de cambio.
Identificar los elementos del éxito	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza. • Responsabilidad. • Excelencia. • Creatividad. 	Actitudes ante la vida.	Papel Lápiz.	45'	<ul style="list-style-type: none"> • Compartir vivencias. • Feed – Back. • Aprendizajes. • Contratos de cambios.

Objetivos Específicos	Contenido	Estrategias	Recursos	Tiempo	Evaluación
Cierre Reconocer la relación entre Autoestima y Éxito.	Autoestima Éxito.	Collage.	Papel Marcadores Revistas Tijeras Gomas	45'	<ul style="list-style-type: none"> • Darse cuenta • Compartir experiencias. • Feed – Back.
Valorar los aprendizajes adquiridos	Autoestima Éxito	La maleta ¿Qué traje? ¿Qué me llevo?	Papel Lápiz	45'	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexión. • Feed – Back. • Consenso. • Elaboración de contrato de cambio.
Afianzar las relaciones afectivas	Afectividad.	<ul style="list-style-type: none"> • Abanicos de amor. • Canción: un millón de amigos 	Papel Lápiz. Reproductor C D.	30'	<ul style="list-style-type: none"> • Intercambio afectivo. • Congruencia. • Cambio de actitud.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS OBTENIDOS EN LA PASANTÍA

4.1.- RESULTADOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS.

Una vez insertada la pasante en la institución, se pudo realizar una serie de actividades que permitieron determinar la realidad social inmersa en la Unidad Médica Odontológica perteneciente al IPASME - Punta de Mata, lo que facilitó detectar las fallas que presentaba la misma en relación a los programas de bienestar social, esto se consiguió con la aplicación de una encuesta para explorar la opinión de cada uno de los trabajadores en cuanto al tema las alternativas de acción o las soluciones propuestas para mejorarlos. En relación a lo anterior se obtuvieron los siguientes resultados:

4.1.2.- Cualitativos:

Dentro de los resultados cualitativos alcanzados se destacan:

- La aceptación de la pasante en la institución y en el personal que labora en la misma.
- La participación efectiva de los trabajadores en el proceso de intervención de la realidad institucional, lo cual ofreció aportes a la presente investigación.
- Se afianzaron las relaciones interpersonales entre los trabajadores y los directivos de la institución.
- Se ejecutó toda la programación establecida
 - Integración del personal en las actividades a realizar.

- Difusión de los programas mediante diversos medios.
 - Solicitudes ante el organismo central para actualización, incremento y aceleración de trámites y otorgamiento de beneficios.
 - Capacitación del personal.
- Se hizo reconocimiento a la pasante por la labor realizada en la institución.
 - Se logró el consenso entre el personal de la UMO sobre la necesidad de prepararse y capacitarse en todas y cada una de las áreas de trabajo; y a fin de conocer los programas que los benefician.

4.2.- Cuantitativos:

ACTIVIDADES	CANTIDADES
Reuniones con los Trabajadores	40
Visitas Domiciliarias	51
Encuestas Aplicadas	52
Actividades recreativas	6
Jornadas Médico-Asistenciales	4
Talleres/Charlas	6
Diseños/Publicaciones	10
Reuniones con el personal Técnico y Directivos	30
TOTAL	199

CAPÍTULO V

CONSIDERACIONES FINALES

5.1.- CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de la Pasantía Profesional, realizada en la Unidad Médica Odontológica Perteneciente al IPASME-Punta de Mata, especialmente en el Departamento de Trabajo Social, se tuvo la oportunidad de poner en práctica los conocimientos teóricos, metodológicos adquiridos durante la formación profesional, así como también se logró la desarrollar habilidades y destrezas, no sólo a nivel institucional sino también de grupo, individuo - familia y comunidad, ya que se tuvo la oportunidad de incursionar en todas esas áreas logrando satisfacción y crecimiento personal pleno. Por tal motivo se concluye que:

- En el desarrollo del proceso de intervención profesional se evidenció que la Unidad Médica Odontológica perteneciente al IPASME-Punta de Mata, ha emprendido una nueva visión de responsabilidad social, dejando de ser un instituto para servir sólo a sus afiliados docentes y empleados del Ministerio de Educación, sino que también brinda sus servicios y beneficios a sus trabajadores y a la comunidad en general, a través de los distintos Programas de Bienestar Social, incentivando a los trabajadores para su desarrollo personal y laboral.
- Los programas de Bienestar Social ejecutados por la institución, no son totalmente conocidos por los trabajadores de la misma, ya que carecen de proyección y difusión; sin embargo los que si son conocidos, se consideran buenos.
- Los beneficios que ofrecen estos programas, han sido solicitados por la gran mayoría de los trabajadores en virtud de compensar parcialmente los gastos médicos extras,

que no pueden obtener a través de la UMO y los cuales han quedado satisfechos en la obtención del beneficio. El ingreso percibido por los trabajadores no cubre a cabalidad sus necesidades básicas.

- En cuanto al horario de atención y el trato del personal encargado de la tramitación de los beneficios en el Departamento de Trabajo Social, hacía los trabajadores son considerados en su mayoría como buenos.
- La cantidad de personal encargado de la tramitación de los beneficios es considerada insuficiente, pues son apenas dos (2) personas capacitadas para hacer las tramitaciones.
- El tiempo que tardan en ser concedidos los beneficios es demasiado lento o con retardo, debido a que son recibidos por los trabajadores en el menor tiempo a los tres (3) meses, o más y en el peor de los casos hasta después de un año.
- El tiempo empleado para la tramitación del beneficio y su otorgamiento es poco efectivo. Además, el monto es considerado regular; es decir, no satisface las necesidades del trabajador.
- Los programas aún y cuando carecen de una amplia proyección y difusión, estos han sido conocidos a través del Departamento de Trabajo Social y de los compañeros de trabajo, por lo tanto merecen mayor proyección a través de los diferentes medios de comunicación.
- La unidad debe tratar de mejorar la forma de tramitación y el incremento de los beneficios obtenidos a sus trabajadores, pues estos no cubren sus expectativas; aunque se reconoce que en el área donde los trabajadores han logrado elevar mayormente su calidad de vida es en la de salud, siendo pocas las expectativas hacia los demás programas.
- De acuerdo a la opinión de los trabajadores deben reforzarse los programas

existentes, incluyendo la capacitación al personal en todas y cada una de las áreas ya que hasta ahora son deficientes.

5.2.- RECOMENDACIONES

Una vez concluida la intervención profesional de la pasante en la Unidad Médica Odontológica del IPASME-Punta de Mata, el análisis de las variables que configuran, los programas de bienestar social y su influencia en la calidad de vida de sus trabajadores evidencian por una parte, aspectos positivos que son necesarios continuar fomentando y reforzando para mantener los objetivos de la institución y las exigencias de los trabajadores. Al mismo tiempo algunas que algunas fallas que requieren la participación de la institución para poder ofrecer soluciones asertivas.

En tal sentido se recomienda:

- Que el trabajador disfrute de todos los beneficios que brinda la institución, por tal razón se deben mantener y reforzar cada vez más los mecanismos de acción, que permitan tener permanentemente información actualizada y conocimiento de los mismos de manera que los trabajadores sean partícipes de su propia divulgación, ya que los mismos han manifestado que dichos programas son buenos pero merecen mayor proyección y difusión.
- Además de los beneficios que ofrece la institución, esta debe revisar su política salarial y social, con el objetivo que las primas se encuentren acordes con el ritmo inflacionario y en esa medida lograr satisfacer sus necesidades, pues ellos consideran dichas primas como buenas mas no satisfactorias, de manera que se deben aplicar correctivos que traigan como consecuencia un mejor desempeño en

sus actividades laborales dentro de la institución.

- Los directivos de la institución, deben tomar conciencia de la importancia que tiene el recurso humano en la consecución de los objetivos de la unidad, por tal motivo deben ser capacitados en la medida de lo posible desarrollando cursos, talleres, foros, entre otros.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Noruega de Cooperación Para el Desarrollo (NORAD). **Expertos en tema de Pobreza.** 1992.
- Ander - Egg, Ezequiel: **Diccionario de Trabajo Social.** Editorial Espacio. Buenos Aires. 1994.
- Arriagada, Irma: **El Debate Actual de la Política Social en América Latina.** Revista, N° 109. Vol. 28. Series Lecturas. Caracas - Venezuela 2000.
- Arias, Fidias: **El Proyecto de Investigación.** Editorial Episteme. Caracas-Venezuela. 1999.
- Bombarolo, Félix: **Pobreza, Política Social y Desarrollo. Principales Problemas y líneas de Intervención a Nivel Local.** Quito, Ecuador. 1994.
- Centro Latinoamericano de Trabajo Social: **La Práctica Profesional del Trabajador Social.** CELATS Ediciones. Lima-Perú. 1983.
- Centro Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACS). **Estudio sobre la Pobreza en América Latina y el Caribe.** Buenos Aires 1992.
- Comisión Presidencial para la Reforma del Estado (COPRE). **La Reforma del Estado.** Editorial Artes. Caracas-Venezuela. 1988.
- Estaba, Rosa: **La Descentralización y la Ordenación del Territorio en Venezuela.**

Caracas-Venezuela. 1999.

González, Lisseth: **La Política Social en Venezuela**. Editorial Fundación Centro Gumilla. Caracas-Venezuela. 1996.

Junta Administradora IPASME: **¿Que es el IPASME?**. Editorial IPASME. Caracas - Venezuela. S/F.

-----: **Como Realizar Trámites ante el IPASME**. Editorial IPASME. Caracas-Venezuela. S/F.

Kisnerman, Natalio: **Servicio Social Pueblo**. Editorial Hvmantas, Buenos Aires. 1992

Lunar, Griselda. (Trabajo de Grado): **Opinión que tienen los Trabajadores sobre los Beneficios Contractuales que les Brinda la Empresa Nacional de Salinas “ENSAL”**. Araya. 1994.

Méndez, Absalón: **Estado, Política Social y Trabajo Social en la Venezuela Actual**. Unidad de Publicaciones. Caracas-Venezuela. 1992.

Ministerio de Economía Popular (MINEP): **Desarrollo Endógeno Bolívariano**. Caracas-Venezuela.2005.

República Bolivariana de Venezuela (RBV). N° G.O. Editorial La Piedra. Caracas-Venezuela. Marzo 2000.

Rodríguez, Arminda y Salazar, Beatriz: **Programas del Área de Bienestar Social y su Influencia en las Condiciones de Vida del Obrero de la Empresa Promasa. Chivacoa. Estado Yaracuy. 1994.**

Sabino, Carlos: **Como Hacer Una Tesis.** Editorial Panapo. Caracas - Venezuela. 1987.

Salazar, Elsa: **Estudio de las Condiciones Socio – laborales del Personal Obrero y Empleado que Trabajan en la Empresa “Perforaciones Monagas (PERMONSA).** Maturín estado Monagas.1994.

Tonón, Graciela: **Calidad de Vida y Desgaste Profesional.** Editorial Espacio. Buenos Aires. 2003.

ANEXOS

LOGO DE LA INSTITUCIÓN



FACHADA DE LA INSTITUCIÓN



PERSONAL EN EQUIPOS DE TRABAJO EN LA REALIZACIÓN DEL TALLER
“DETECCIÓN DE NECESIDADES”



EQUIPOS DE TRABAJO EN TALLER SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS



INAUGURACIÓN DEL PROGRAMA IPASME VA A LA ESCUELA.



DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE LA UMO PUNTA DE MATA
TRABAJO SOCIAL EXPLICA EL PROYECTO IPASME VA A LA ESCUELA



LA COMUNIDAD PARTICIPA



LOS NIÑOS PRESENTAN ACTOS CULTURALES



ACTIVIDADES ODONTOLÓGICAS



CHARLAS EDUCATIVAS



ACTIVIDADES CON REPRESENTANTES, DOCENTES Y DEMAS PERSONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA



ACTIVIDADES MÉDICAS Y CHARLAS EDUCATIVAS



ENTREGA DE KITS A NIÑOS POR PARTE DEL IPASME PUNTA DE MATA



EVENTOS DEPORTIVOS DE PARTE DE LOS NIÑOS DE LA ESCUELA





ENTREGA DE KITS A LOS NIÑOS PARTICIPANTES DEL EVENTO DEPORTIVO
CHARLA SOBRE AMBIENTE Y JORNADA DE ARBORIZACIÓN POR PARTE DE
CULTURA Y TRABAJO SOCIAL IPASME, PDVSA Y SOC. CONSERVACIONISTA
“DANILO ANDERSON”



INICIO DE LA CHARLA

INTERVENCIÓN POR PARTE DE TRABAJO SOCIAL Y ENFERMERIA IPASME



PARTICIPACIÓN DEL DIRECTOR ADMINISTRATIVO EN LA CHARLA



INICIO DE LA ARBORIZACIÓN POR PARTE DE LOS PEQUEÑOS



EVENTOS RECREATIVOS CON EL PERSONAL DE LA UNIDAD





Hoja de Metadatos

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

Título	OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE EJECUTAN LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL DE LA UNIDAD MÉDICA ODONTOLÓGICA (UMO) DEL IPASME. PUNTA DE MATA, ESTADO MONAGAS, 2008.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Bolívar B., Jermania Del C	CVLAC	13.815.698
	e-mail	jermaniabolivar@hotmail.com
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Programas Sociales
Calidad de Vida
Bienestar Social
Política Social

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Trabajo Social

Resumen (abstract):

Los programas sociales sirven para reducir y atenuar la pobreza, se dirige en primer lugar, a tratar de paliar y compensar las mayores injusticias y desequilibrios entre los diversos grupos de la sociedad, conduciendo a garantizarle a los habitantes de un país los medios económicos para lograr las condiciones mínimas de comodidad, salud, educación y recreación necesarias; y las providencias contra una serie de riesgos inherentes a la vida moderna, tales como el desempleo, la enfermedad profesional o de otro origen, la invalidez parcial o total, la ancianidad, la educación de los niños, los derivados de la muerte del jefe de familia. Dentro de las instituciones prestadoras de servicios y bienestar social se encuentra el IPASM-Punta de Mata, el cual es un organismo eficiente en la prestación de servicios de Seguridad y Asistencia Social Integral, con una atención de alta calidad para el personal Docente y Administrativo del Ministerio del Poder Popular para la Educación, y otros entes educativos afiliados al IPASME, en el marco de los principios de universalidad, solidaridad, unidad, integralidad y participación democrática, Promueve y desarrolla un Sistema de Seguridad Social Integral y eficaz orientado al mejoramiento permanente de la Calidad de Vida de sus afiliados y trabajadores, mediante la prestación oportuna, eficiente y efectiva de asistencia en sus requerimientos de afiliación, créditos: Hipotecarios o personales; médicos-asistenciales; culturales, recreativos, deportivos y de ayudas socioeconómicas, siendo imprescindible para ello el establecimiento de sistemas y mecanismos que garanticen la protección social y el mejoramiento de las condiciones de vida de sus afiliados, trabajadores y beneficiarios.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Sotillet, Natalie	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
Malaver Iris	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
Velásquez, Andrés	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2008	12	15

Lenguaje: spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis-jemaniabolivar.doc	Application/Word

Alcance:

Espacial : _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciatura en Trabajo Social

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciatura

Área de Estudio:

Trabajo Social

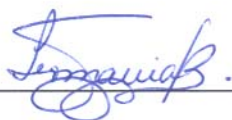
Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

UNIVERSIDAD DE ORIENTE

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/5

Derechos:

**Doy la potestad de la universidad de oriente a divulgar y colocar
Este conocimiento siempre y cuando resguardando la patente
De industria y comercio**



AUTOR 1



TUTOR



JURADO 1

JURADO 2

POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS:

