

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL



ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL PARA LA
ATENCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL GABINETE SOCIAL
DEL ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS

TRABAJO DIRIGIDO PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

Autora: Univ. Danitza Dan Pérez

Tutor: Lic. Jaime Josué Gutiérrez Rojas

COBIJA – PANDO - BOLIVIA

2025

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO QUE
ACUDE AL GABINETE SOCIAL DEL ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y
HUMANÍSTICAS

Trabajo Dirigido sometida a consideración de la Universidad Amazónica de Pando, del Área
de Ciencia Sociales y Humanísticas y la carrera de Trabajo Social

Requisito para optar el grado de:

Licenciado en Trabajo Social

Por

Univ. Danitza Dan Pérez

Cobija-Pando-Bolivia

Este Trabajo Dirigido de grado, ha sido aceptada en su presente forma por la Universidad Amazónica de Pando, la Dirección del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas y aprobado por el Tribunal.

FIRMANTES:

M.Sc. Miladis Marilia Conde Herrera
DIRECTORA DEL ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS

Lic. Richard Rojas López
TRIBUNAL

M.Sc. Marisol Monasterio Cardozo
TRIBUNAL

M.Sc. Eguy Nashalyt Tangora Zelada
TRIBUNAL

Lic. Jaime Josué Gutiérrez Rojas
TUTOR

Univ. Danitza Dan Pérez
POSTULANTE

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi madre Sandra Pérez Yamamoto por su apoyo, por su esfuerzo de cada día por darme una buena vida y por siempre estar conmigo enseñándome que cuando uno quiere algo con dedicación, trabajo y paciencia uno puede lograr sus objetivos y sus metas, gracias mamá por acompañarme en este largo proceso de mi formación académica, gracias por siempre inculcarme valores, principios y responsabilidades y darme tu amor porque gracias a ellos hoy estoy cumpliendo una meta más.

También quiero dedicar este trabajo a un gran hombre valioso y gran ser humano a mi papá Carlos Alberto Dan Pérez por cosas de la vida hoy no me acompaña físicamente pero sé que desde el cielo él me está mirando y aplaudiendo este logro que también es parte de él porque siempre estuvo para mí, atendiendo mis necesidades, cuidándome y dándome ese amor de padre que solo él supo dármelo, gracias papá por haberme acompañado hasta donde Dios te lo permitió, la vida no nos había preparado ni un instante para perder a alguien como lo fuiste tú.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme salud, fuerza y valor por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre por su apoyo incondicional, por ser el pilar más importante y demostrarme su amor y cariño impulsándome siempre a perseguir mis metas, gracias mamá por ser mi fortaleza y estar siempre a mi lado eres mi amor más grande y mi orgullo más inmenso.

A mis hermanos Carlos, Karla y Danny por brindarme siempre su apoyo y estar siempre para mí.

A mi tutora institucional la Lic. Dilcar Rojas Nogales, a mi tutor académico el Lic. Jaime Josué Gutiérrez Rojas y a cada uno de mis tribunales por su dedicación, paciencia, guía y todos sus consejos que fueron de mucha ayuda.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice.....	iv
Índice de figuras.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Lista de anexos.....	ix
Resumen Ejecutivo.....	x
Introducción.....	

CAPÍTULO I

CONSIDERACIONES GENERALES

1.1	Características institucionales.....	2
1.1.1	Nombre de la institución.....	2
1.1.2	Dirección de la institución.....	2
1.1.3	Descripción del contexto institucional.....	2
1.1.3.1	Antecedentes institucionales.....	2
1.1.3.2	Aspectos históricos.....	4
1.1.3.3	Misión.....	5
1.1.3.4	Visión.....	6
1.1.3.5	Estructura Organizacional.....	7
1.1.3.6	Nombre del Proyecto.....	8
1.1.3.7	Importancia Social de la Institución.....	8
1.1.4	Diagnóstico de necesidades institucionales.....	8
1.2	Justificación.....	10
1.3	Planteamiento del problema.....	11
1.3.1	Descripción de la situación problemática.....	11
1.3.2	Formulación del problema.....	13
1.3.3	Identificación del problema.....	13
1.4	Objetivos.....	15
1.4.1	Objetivo general del Trabajo Dirigido.....	15
1.4.2	Objetivos específicos.....	15
1.5	Metodología.....	15
1.5.1	Fases.....	16
1.5.1.1	Fase del Diagnostico.....	16
1.5.1.1.1	Población o beneficiarios directos e indirectos.....	16
1.5.1.1.2	Fuentes, técnicas e instrumentos del diagnóstico.....	16
1.5.1.2	Diseño y elaboración de la propuesta.....	17
1.5.1.2.1	Plan de mejora.....	17
1.5.1.2.2	Validación del plan de mejora.....	20

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1	Marco Legal.....	22
-----	------------------	----

2.1.1	Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.....	22
2.1.2	Ley Integral para Garantizar a las mujeres una vida libre de violencia Ley 348 (09 de marzo - 2013).....	23
2.1.3	Reglamento del Gabinete Social de la carrera de Trabajo Social.....	24
2.2	Marco Conceptual.....	31
2.2.1	Bienestar Social.....	31
2.2.2	Problemas sociales.....	32
2.2.3	Problemas familiares.....	32
2.2.4	Deserción académica.....	33
2.2.5	Acompañamiento social.....	33
2.3	Marco teórico.....	35
2.3.1	Enfoque de derechos en la elaboración de un protocolo de prevención y actuación ante la violencia.....	35
2.3.2	Modelos de intervención.....	36
2.3.2.1.	Modelo de intervención en Crisis y la Actuación del Trabajador Social.....	36
2.3.2.1.1	Fundamentos del modelo de intervención en Crisis.....	37
2.3.2.1.2	Etapas del modelo de intervención en crisis.....	37
2.3.2.1.3	Actuación del Trabajador Social.....	38
2.3.2.2	Modelo Ecológico o Sistémico.....	38
2.3.2.3	Modelo de intervención comunitaria.....	40
2.3.2.3.1	Violencia hacia la mujer como problema comunitario.....	41
2.3.2.3.2	La actuación del Trabajador Social.....	41

CAPÍTULO III

RESULTADOS DEL TRABAJO DIRIGIDO

3.1	Actividades ejecutadas y resultados de la propuesta.....	43
3.1.1	Resultados de la encuesta.....	44
3.1.1.1	Pertenencia de la carrera de los estudiantes de la Facultad Ciencias Sociales y Humanísticas.....	44
3.1.1.2	Semestre a la que pertenecen los estudiantes de la Facultad Ciencias Sociales y Humanísticas.....	45
3.1.1.3	Conocimiento del Gabinete Social por parte del estudiantado.....	46
3.1.1.4	Conocimiento sobre los servicios ofrecidos.....	47
3.1.1.5	Fuentes de información sobre el Gabinete Social.....	47
3.1.1.6	Causas del desconocimiento de los servicios.....	48
3.1.1.7	Solicitud previa de servicios del Gabinete Social.....	49
3.1.1.8	Demandas identificadas.....	51
3.1.1.9	Valoración del servicio brindado.....	51
3.1.1.10	Razones para la ausencia de solicitudes de servicios de Gabinete Social.....	52
3.1.1.11	Carrera donde profesionales en educación imparten docencia.....	54
3.1.1.12	Conocimiento de los servicios que brinda el Gabinete Social por los docentes.....	55
3.1.1.13	Causas del desconocimiento de los servicios brindados por el Gabinete Social.....	56
3.1.1.14	Requerimiento de acceder a información sobre los servicios del Gabinete Social.....	57

3.1.1.15	Conocimiento de los servicios que brinda el Gabinete Social por los docentes.....	58
3.1.1.16	Perspectivas de los docentes sobre la relevancia de ofrecer los servicios del Gabinete Social.....	59
3.1.1.17	Servicios que requieren los estudiantes del ACSyH, de acuerdo a la percepción de los docentes.....	60
3.1.1.18	Sugerencias para mejorar el servicio que brinda el Gabinete Social, de acuerdo a las percepciones de los docentes.....	62
3.1.2.	Análisis FODA.....	64
3.1.2.1	Resultados del análisis FODA.....	64
3.1.2.2	Conclusiones del análisis FODA.....	66
3.2.	Sistematización de la experiencia en el Trabajo Dirigido.....	67
3.2.1	Primera etapa: Diagnóstico situacional.....	68
3.2.2	Segunda etapa: Diseño de estrategias de acompañamiento.....	69
3.2.2.1	Primera estrategia.....	70
3.2.2.2	Segunda estrategia.....	96
3.2.2.3	Tercera estrategia.....	97
3.2.3.	Tercera Etapa: Validación de Estrategias y Protocolo de Atención.....	99
3.2.4.	Actividades complementarias.....	99
3.3	Importancia de la intervención del trabajador social profesional.....	100
	CONCLUSIONES.....	102
	RECOMENDACIONES.....	103
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	105
	ANEXOS.....	108

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Organigrama del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas.....	7
Figura 2	Pertenencia de la carrera de los estudiantes de la Facultad Ciencias Sociales y Humanísticas.....	44
Figura 3	Distribución de estudiantes por semestre.....	45
Figura 4	Conocimiento del Gabinete Social por parte del estudiantado.....	46
Figura 5	Conocimiento sobre los servicios ofrecidos.....	47
Figura 6	Fuentes de información sobre el Gabinete Social.....	48
Figura 7	Causas del desconocimiento de los servicios.....	49
Figura 8	Solicitud previa de servicios del Gabinete Social.....	50
Figura 9	Demandas identificadas.....	51
Figura 10	Valoración del servicio brindado.....	52
Figura 11	Razones para la ausencia de solicitudes de servicios de Gabinete Social.....	53
Figura 12	Carrera donde profesionales en educación imparten docencia.....	54
Figura 13	Conocimiento de los servicios que brinda el Gabinete Social por los docentes.....	55
Figura 14	Causas del desconocimiento de los servicios brindados por el Gabinete Social por los docentes.....	56
Figura 15	Conocimiento de los servicios que brinda el Gabinete Social por los docentes.....	58
Figura 16	Misión y Visión del Gabinete Social.....	96
Figura 17	Flyer de información sobre violencia.....	97
Figura 18	Flyer de orientación sobre violencia.....	98

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Plan de mejora – diagnostico.....	18
Tabla 2	Plan de mejora – diseño de las estrategias.....	19
Tabla 3	Plan de mejora – validación de las propuestas.....	20
Tabla 4	Servicios que requieren los estudiantes del ACSyH, de acuerdo a la percepción de los docentes.....	60
Tabla 5	Sugerencias para mejorar el servicio que brinda el Gabinete Social, de acuerdo a las percepciones de los docentes.....	62
Tabla 6	FODA.....	65
Tabla 7	Internos.....	66

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Validación del plan de acción.....	
Anexo 2 Aplicaciones de instrumentos dirigidos a estudiantes.....	
Anexo 3 Aplicación de la herramienta FODA con el equipo administrativo, docentes y estudiantes del ACSyH.....	

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene como objetivo proponer estrategias de acompañamiento social para optimizar la atención del usuario que acude al gabinete social del área de Ciencias Sociales y Humanísticas.

La metodología empleada para el desarrollo del trabajo se estructuró en tres fases. La primera fase consistió en la elaboración de un diagnóstico situacional, con el fin de identificar las necesidades y problemas del gabinete social. La segunda fase se centró en el diseño de estrategias de acompañamiento social orientadas a mejorar la atención brindada en el gabinete. Finalmente, se llevó a cabo la validación de las estrategias propuestas, en colaboración con los diferentes actores involucrados.

El marco teórico que sustentó este trabajo se basó en la teoría del bienestar social y la teoría del humanismo, debido a su relación con el bienestar de las personas y el comportamiento de los individuos. Además, se permitió obtener información relevante sobre el rol que desempeña el Trabajador Social dentro del gabinete social.

Asimismo, se presentan los resultados obtenidos a través de encuestas y un análisis FODA realizado a estudiantes, docentes y personal administrativo del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas. Los datos recabados fueron de gran importancia, ya que permitieron identificar que existe un bajo nivel de conocimiento sobre los servicios que ofrece el gabinete social.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo dirigido titulado *estrategias de acompañamiento social* tiene como finalidad Proponer estrategias de acompañamiento social para la atención al usuario que acude al Gabinete social del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas.

La estructura del trabajo se organiza en tres capítulos, los cuales abordan de manera integral los aspectos clave para la elaboración e implementación de las actividades ejecutadas durante el desarrollo del trabajo dirigido.

Capítulo I: En este capítulo se presentan las consideraciones generales de la institución en la que se ha llevado a cabo el trabajo, así como un diagnóstico de las necesidades institucionales que permiten definir las acciones a realizar. Además, se incluyen la justificación del estudio, el planteamiento del problema, los objetivos, la metodología empleada y el diseño y desarrollo de la propuesta a implementar.

Capítulo II: Este apartado se enfoca en el marco referencial, revisando las principales teorías, conceptos y normativas tanto nacionales como internacionales que respaldan la elaboración del Proyecto de Grado, con el fin de fundamentar teóricamente la propuesta.

Capítulo III: En el último capítulo se exponen los resultados obtenidos del trabajo dirigido, detallando las actividades ejecutadas y los resultados alcanzados según lo propuesto. Además, se presenta la sistematización de las experiencias vividas durante el desarrollo del trabajo dirigido y se resalta la importancia de la intervención del Trabajador Social en este contexto.

CAPÍTULO I

CONSIDERACIONES GENERALES

1.1. Características institucionales

1.1.1. Nombre de la Institución

Universidad Amazónica de Pando (UAP), Área de Ciencias Sociales y Humanísticas (ACSyH), Carrera de Trabajo Social, Gabinete Social

1.1.2. Dirección de la Institución

Las oficinas del gabinete social se encuentran en el bloque F planta baja dentro de la Universidad Amazónica de Pando la cual está ubicada en la avenida Las Palmas.

1.1.3. Descripción del contexto institucional

1.1.3.1. Antecedentes Institucional. Legalmente el gabinete social empezó a funcionar en el año 2018, el gabinete es la instancia operativa que depende de la coordinación de la carrera, es el espacio donde convergen tres estrategias de acción que se adoptan en su diseño para darle sentido de funcionalidad, vínculo con lo académico y la responsabilidad social y universitaria (RSU), como una transversal, desde tres líneas de acción: La intervención práctica o servicio, apoyo académico a los estudiantes y bienestar estudiantil.

Mediante la Resolución de Consejo de Área N° 042/2018 del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas se aprueba el Reglamento del Gabinete Social de la carrera Trabajo Social, el cual cuenta con 6 capítulos y 19 artículos, con el propósito de regular las diferentes acciones y las líneas de acción que determinan el funcionamiento del gabinete social las cuales son tres:

La práctica y el servicio a estudiantes:

- Brindar a los estudiantes universitarios espacio de prácticas a través de convenios institucionales y alianzas estratégicas que permitan desarrollar las prácticas necesarias para el desarrollo de las competencias y habilidades vinculadas a la asignatura que desarrolla.
- Mantener relación, coordinación y vinculo tanto con las instituciones como con los tutores que apoyan a los estudiantes para garantizar condiciones físicas mínimas y relaciones humanas convenientes en el transcurso del ejercicio de su práctica en las instituciones o municipios (Reglamento del Gabinete Social de la Carrera de Trabajo Social, 2018, p. 5).

Por lo tanto, esta línea de acción se enfoca principalmente en la coordinación y gestión de las prácticas laborales realizadas por los estudiantes, las cuales incluyen: prácticas de caso I y II, prácticas con grupo I y II, prácticas comunitarias I y II, y, finalmente, las prácticas pre profesionales, llevadas a cabo en diversas instituciones y comunidades del departamento. Estas prácticas son posibles gracias a los convenios y alianzas estratégicas que la UAP establece en beneficio del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas.

El apoyo académico a los estudiantes:

- brindar apoyo académico para reforzar los vacíos y necesidades complementarias tanto a los estudiantes como a los titulados y docentes en ocasiones que se requiera.
- Prestar servicios de fortalecimiento institucional a las instituciones de bienestar social, salud, educación otras a fines a y través de cursos y talleres de actualización y temas requeridos (Reglamento del Gabinete Social de la Carrera de Trabajo Social, 2018, p. 5).

En cuanto a la segunda línea de acción, describe una estrategia de apoyo tanto a individuos (estudiantes, titulados y docentes) como a instituciones, mediante el fortalecimiento de capacidades y la actualización constante de conocimientos.

Bienestar social:

- Apoyar a los estudiantes en el marco de la reglamentación y de la capacidad de oferta de la UAP, respecto a sus políticas de bienestar social, a través de la gestión de los beneficios de los cuales sean posible de acceder y conseguir en función a sus necesidades y a su condición socioeconómica.

- Brindar orientación sobre reglamento, tipos de becas, información del Seguro Social Universitario (S.I.S.U), orientar sobre tramites académicos de acuerdo al proceso del Régimen Académico Estudiantil (tipos de admisiones, segunda instancia, exámenes de mesa), si se requiere (Reglamento del Gabinete Social de la Carrera de Trabajo Social, 2018, p. 5).

Referente al bienestar social, describe los esfuerzos para ayudar a los estudiantes a interiorizarse de las normativas de la universidad, acceder a recursos que puedan necesitar y recibir orientación sobre diferentes trámites académicos y sociales.

1.1.3.2. Aspectos Históricos. La carrera de Trabajo Social perteneciente al Área Ciencias Sociales y Humanísticas de la Universidad Amazónica de Pando, es una entidad pública que forma parte del sistema nacional de universidades de Bolivia y tiene como objeto formar profesionales con capacidad constante de adaptarse a la demanda del medio social en el que interviene, a la realidad concreta, dinámicas y cambiante, así como lo describe el objetivo de la carrera.

Formar profesionales íntegros con amplias competencias intelectuales y técnicas en el campo del Trabajo Social que actúen con eficiencia e idoneidad, capaces de promover y desarrollar proceso de intervención social, investigación y educación social basados en valores éticos y con visión multidisciplinar, especializados para resolver problemáticas sociales diversas y complejas en el contexto local, regional y nacional (Resumen Ejecutivo Trabajo Social, 2021, p. 2).

Por lo tanto, mediante la institución y la formación de profesionales se busca mejorar el desarrollo a nivel individual, familiar y grupal, con la mejor contribución en mejorar la calidad de personal, grupo y comunidades, impulsando al pleno desarrollo de las diferentes capacidades de cada una de las personas para lograr un bienestar social.

La carrera de Trabajo Social cuenta con normas institucionales que rigen su funcionamiento, como ser: Estatuto Orgánico de la Universidad Amazónica De Pando en aplicación, plan estratégico de la UAP recientemente actualizados, plan estratégico del (ACSYH), aprobados y en ejecución, plan estratégico de la carrera aprobada y en ejecución, reglamentos generales y específicos en aplicación y el manual de funcionamiento de la facultad y área en aplicación. Otras de las características de la Carrera Trabajo Social es que cuenta con

órganos de decisión que son: la asamblea docente de la carrera, asamblea estudiantil y el consejo de carrera.

Así mismo, ofrece recursos educativos en las cuales pueden acceder a los servicios los estudiantes titulados y docentes de la carrera, la biblioteca cuenta con libros físicos y digitales dirigidos a Trabajo Social, que incluye contenidos específicos de la carrera y metodología de la investigación, tiene consolidada sus instancias operativas, infraestructura y equipamiento, de manera que le permite cumplir a cabalidad objetivos de la institución.

El funcionamiento de la institución, según el Manual de organización y funciones del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas, está constituido en tres niveles:

- El nivel directivo, que está compuesto por el concejo y la dirección del área.
- El nivel ejecutivo está compuesto por la Dirección de carrera, el auxiliar técnico administrativo de carrera, la unidad de autoevaluación, acreditación y el centro de investigación e interacción social.
- El nivel operativo está compuesto por docentes, docentes a tiempo completo, responsable de práctica pre profesional y gabinete, técnicas de práctica y gabinete social y estudiantil (2018, p. 15).

Así mismo, una de las características más destacadas de la institución es que la carrera de Trabajo Social ha obtenido el sello de calidad, lo cual constituye un importante logro académico e institucional. Gracias a este reconocimiento, la carrera, que forma parte de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Universidad Amazónica de Pando, cuenta ahora con la acreditación oficial que garantiza estándares de excelencia académica y pertinencia social. Recientemente, la directora del área, el coordinador de la carrera y una representación estudiantil recibieron de manera formal la certificación de acreditación a nivel del Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana (CEUB), reafirmando así el compromiso de la universidad con la formación de profesionales competentes y comprometidos con el desarrollo social de la región.

1.1.3.3. Misión. El Área de Ciencias Sociales y Humanísticas forma profesionales competentes, éticos e interdisciplinarios, comprometidos con la transformación social y el bienestar humano. Capaces de analizar, comunicar y resolver problemáticas sociales, culturales

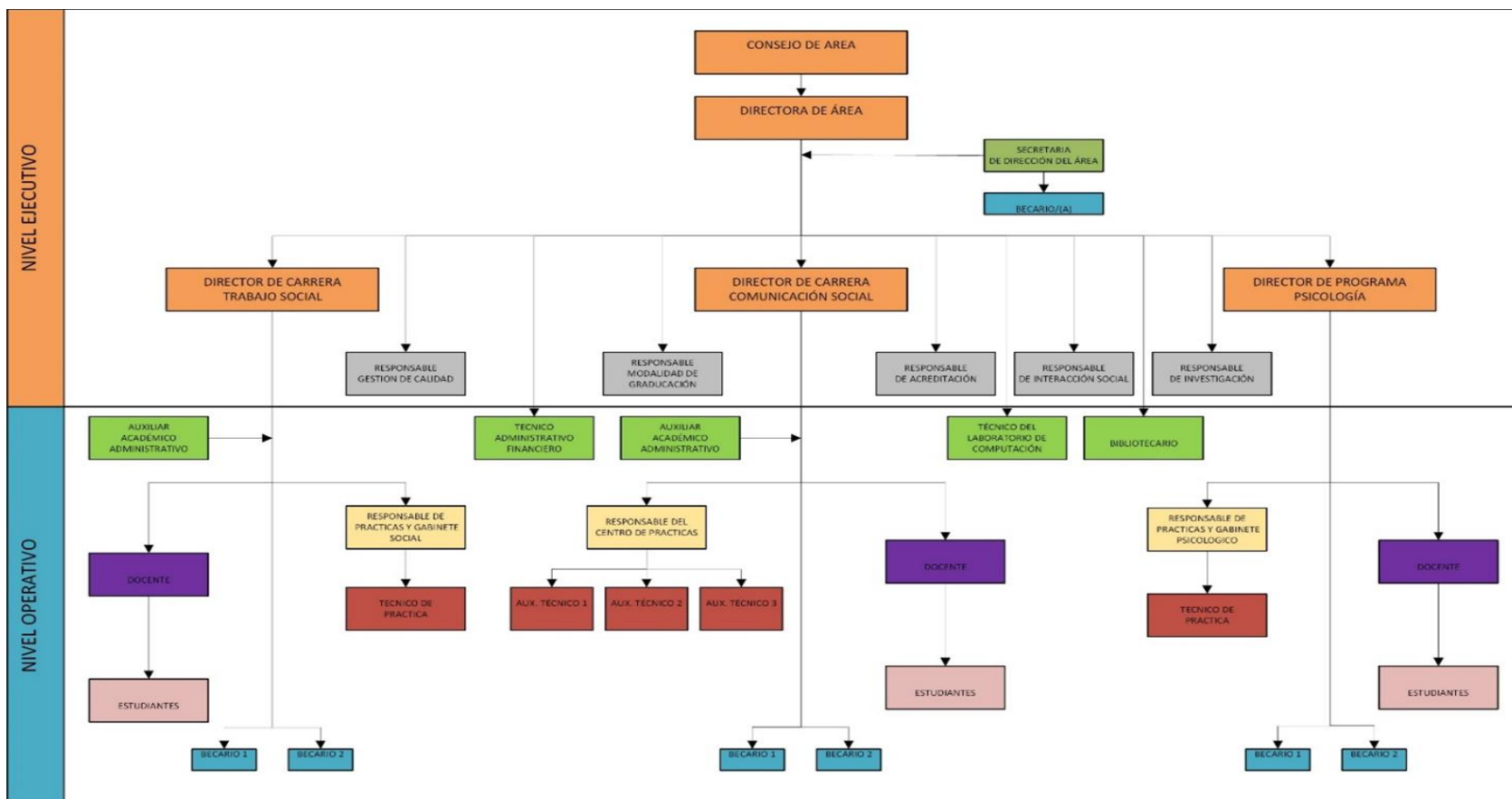
y psicológicas, contribuyen al desarrollo de la Amazonía mediante la investigación científica, la innovación y la intervención integral, promoviendo la equidad y la justicia social (Plan Estratégico del Área Ciencias Sociales y Humanísticas, 2024, p. 25).

1.1.3.4. Visión. El Área de Ciencias Sociales y Humanísticas se consolidará como un referente nacional en la generación y difusión de conocimiento crítico y transformador, contará con carreras acreditadas comprometidas con el desarrollo humano sostenible y la justicia social. A través de la formación profesional, la investigación innovadora, la vinculación efectiva con la sociedad y una gestión institucional de calidad (Plan Estratégico del Área Ciencias Sociales y Humanísticas, 2024, p. 25).

1.1.3.5. Estructura Organizacional. La siguiente figura ilustra la distribución de responsabilidades, así como el flujo de comunicación y el proceso de toma de decisiones dentro del ACSyH.

Figura 1

Organigrama del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas



Nota. Se puede observar en la imagen la estructura organizacional del ACSyH. Área de Ciencias Sociales y Humanísticas (2024)

1.1.3.6. Nombre del Proyecto, Programa o Actividad. Estrategias de acompañamiento social para la atención del usuario que acude al gabinete social del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas.

1.1.3.7. Importancia Social de la institución. La Universidad Amazónica de Pando como institución de educación superior, está orientada a la formación de nuevos profesionales, con la visión de que sean idóneos, con excelencia académica, pensamientos críticos y sobre todo con el compromiso social; por lo que es ahí donde enmarca como institución su importancia social, ya que busca el desarrollo de la investigación científica, tecnológico y de innovación con calidad y pertinencia social, y no solamente eso, sino que también tiene como objetivo formar personas con ética profesional, que sean capaces de responder con propuestas de solución a problemáticas en el campo laboral, social y cultural.

El Área de Ciencias Sociales y Humanísticas, tiene una gran importancia como componente de la Universidad Amazónica de Pando, ya que a través de sus programas permite a las instituciones vincularse en el análisis de los conflictos del contexto social y aporta a la transformación de los mismo con conocimiento e intervención de sus profesionales, el aporte a la sociedad no es solo académicamente, sino que busca aportar al desarrollo social con una mirada integral.

La Carrera de Trabajo Social a través de la formación de sus estudiantes, busca conocer las problemáticas, fenómenos y circunstancias que atraviesan y vive el ser humano como objeto de estudio, con el fin de que sus profesionales realicen intervenciones en realidades concretas coadyuvando en la creación de circunstancia y condiciones que permitan a individuos, familias y grupos sociales conocer y tomar conciencia de la realidad que los afectan, además de capacitarlos y organizarlos para promover el bienestar y desarrollo social individual, familiar, grupal y comunitario.

1.1.4. Diagnóstico de necesidades institucionales

El Gabinete Social del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas cuenta con tres líneas de acción definidas, de las cuales una presenta un cumplimiento parcial: la línea de bienestar

social. Esta línea tiene como objetivo brindar apoyo a los estudiantes, en el marco de la reglamentación institucional y la capacidad de oferta de la Universidad Amazónica de Pando (UAP), respetando las políticas de bienestar estudiantil. Su labor principal consiste en gestionar beneficios a los estudiantes, considerando sus necesidades y condiciones socioeconómicas (Reglamento del Gabinete Social de la Carrera de Trabajo Social, 2018). Entre las funciones específicas del Gabinete Social se incluyen:

- Brindar orientación sobre la normativa institucional y los tipos de becas disponibles.
- Informar sobre el Seguro Social Universitario (SISU).
- Asesorar sobre trámites académicos en el marco del régimen académico estudiantil, como tipos de admisión, solicitudes de segunda instancia, exámenes de mesa, entre otros.

Si bien estas acciones están claramente establecidas, en la práctica no se están cumpliendo de manera efectiva. La línea de bienestar social presenta un desempeño limitado, situación que responde a diversos factores estructurales y operativos que obstaculizan su funcionamiento óptimo. Entre los principales factores identificados se encuentran los siguientes:

- Desconocimiento generalizado por parte de los estudiantes sobre las funciones del gabinete social.
- Falta de difusión y socialización de los servicios y beneficios que ofrece el gabinete.
- Sobrecarga laboral de la responsable del gabinete, quien también asume la coordinación de prácticas (caso, grupo, comunidad y prácticas pre profesionales).
- Ausencia de personal de apoyo, lo que impide una atención oportuna y eficiente tanto a los trámites como a los casos estudiantiles.
- Recursos humanos insuficientes para atender adecuadamente las tres líneas de acción, especialmente la de bienestar social, que requiere atención directa y personalizada.
- Débil planificación institucional, lo que impide una respuesta estratégica y organizada frente a las demandas sociales del estudiantado.
- Carencia de instrumentos técnicos adecuados para la atención de casos, lo que limita la calidad de la intervención social.

- Ambigüedades en la normativa vigente, particularmente en lo referente a la delimitación de funciones y procedimientos en cada línea de acción.

En conclusión, la línea de acción de bienestar social del Gabinete Social no está cumpliendo con su propósito de manera integral, esto se debe, en gran medida, a la falta de claridad normativa, insuficiencia de recursos humanos y técnicos, y a una escasa visibilización de sus funciones entre los estudiantes. Se requiere una intervención urgente orientada a reforzar la estructura organizativa, definir responsabilidades con mayor precisión, y establecer mecanismos eficaces de comunicación, planificación y evaluación para garantizar un servicio integral, eficiente y centrado en el bienestar estudiantil.

1.2. Justificación

El presente trabajo tiene como finalidad proponer estrategias de acompañamiento para optimizar la atención del usuario que acude al Gabinete Social del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas.

En este marco, se busca fortalecer el funcionamiento y mejorar la calidad del servicio ofrecido por el Gabinete Social, dirigido a estudiantes, docentes, personal administrativo y usuarios externos al área. Para ello, se plantea una planificación y gestión adecuada que permita implementar soluciones efectivas a corto y mediano plazo.

La propuesta de diseñar una estrategia de acompañamiento social sitúa a los responsables del Gabinete Social en una posición estratégica para impulsar diversas acciones en beneficio de la comunidad universitaria, esta iniciativa se encuentra alineada con las políticas institucionales de la UAP, orientadas a fomentar mecanismos que fortalecen el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

Finalmente, este trabajo busca viabilizar el cumplimiento de las funciones esenciales del Trabajo Social: educación, asistencia, gestión, organización e investigación. La propuesta contempla intervenciones tanto al interior de la universidad como en instituciones públicas externas. Asimismo, tiene como propósito ampliar el alcance del Gabinete Social mediante

estrategias pertinentes y de alto impacto social, garantizando así una intervención funcional, adecuada y efectiva.

1.3. Planteamiento del problema

1.3.1. Descripción de la situación problemática

Para entender las problemáticas que afectan a los estudiantes y el funcionamiento de las instituciones educativas, es fundamental abordar el concepto de bienestar social, dado que es una de las bases para la mejora de las condiciones de vida y el desarrollo de los individuos en la sociedad.

El bienestar social es un concepto complejo en las ciencias sociales, que se entiende de diversas maneras, lo que genera cierta ambigüedad en su interpretación. En algunos contextos, se asocia al Estado de Bienestar, y en otros, se refiere a la situación particular de las personas dentro de una comunidad. Es en este último enfoque donde nos centraremos, ya que el bienestar social se percibe como una aspiración colectiva que impulsa tanto el bienestar individual como el colectivo dentro de un entorno social compartido (Martínez, citado en Di Pásquele, 1980, p. 27).

El bienestar social implica que los individuos no solo disfruten de una vida satisfactoria, sino que también contribuyan activamente a la sociedad. Esto se refleja en su participación en actividades que mejoran las condiciones colectivas. Dentro de este contexto, el presente trabajo aborda las deficiencias en el funcionamiento del Gabinete Social del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Universidad Amazónica de Pando, destacando la importancia de mejorar la atención a los estudiantes a través de una intervención social adecuada.

El acompañamiento social, como metodología de intervención, juega un papel crucial en este proceso, esta estrategia busca promover un cambio, no solo a nivel individual, sino también en el entorno de las personas “acompañar a un individuo significa avanzar al lado de él” (Funes y Raya, citados en Matulic y De Vicente, s.f., p. 7), compartiendo un proyecto común y ayudando a la persona a tomar conciencia de su situación, lo que fomenta el desarrollo de sus potencialidades. En este sentido, el acompañamiento social es una herramienta clave para acceder a un proyecto conjunto, teniendo en cuenta las condiciones del contexto económico, político y social de cada persona.

Sin embargo, en el caso específico de la Universidad Amazónica de Pando, se evidencia una notoria ausencia de estrategias orientadas a los estudiantes del área de Ciencias Sociales y Humanísticas. Ante esta situación, resulta fundamental diseñar una planificación adecuada, con normas claras que respondan a las problemáticas sociales que afectan a estos estudiantes, según entrevistas informales con la responsable del Gabinete Social (D. Rojas, comunicación personal, 10 de mayo de 2023). No obstante, desde su creación, el Gabinete Social se ha limitado a realizar actividades puntuales, como talleres y las prácticas formativas de la carrera de Trabajo Social, sin una respuesta integral que articule una planificación estratégica para abordar temáticas clave como la violencia.

Una de las causas de estas deficiencias podría ser la obsolescencia de las normas del Gabinete Social, ya que, a pesar de estar en funcionamiento desde 2017, no se han actualizado conforme a las necesidades actuales de los estudiantes. Los responsables del gabinete han identificado que las líneas de acción descritas en el reglamento no son suficientes para abordar los problemas sociales y académicos que enfrentan los estudiantes.

Por otro lado, el *desconocimiento de las funciones del gabinete social* por parte de los estudiantes y docentes también ha limitado la operatividad de este servicio, la falta de información sobre los servicios que ofrece el gabinete social ha llevado a una baja participación en las intervenciones que se pretenden realizar. Esto crea un ciclo de inactividad que dificulta la implementación efectiva de soluciones. Según (D. Rojas, comunicación personal, 11 de mayo de 2023). Este desconocimiento es uno de los principales obstáculos para responder a las demandas relacionadas a la violencia.

Además, desde la perspectiva del Trabajo Social, y la escasa atención a los problemas socio-académicos de los estudiantes, es esencial considerar el contexto social y personal de los estudiantes para abordar sus dificultades de manera integral. Los problemas sociales, como los familiares, económicos o emocionales, a menudo son la causa raíz de los problemas académicos y deben ser tratados de forma holística. Fuller y Myers, citados en De la Fuente, definen los problemas sociales como “condiciones que afectan a un número considerable de personas y que son percibidas como desviaciones de las normas sociales, las cuales pueden ser corregidas a través de la acción colectiva” (2010, p. 4). En la Universidad Amazónica de Pando, los

estudiantes no están exentos de enfrentar estos problemas sociales, lo que afecta su rendimiento académico y contribuye a la deserción. Para abordar esta problemática, es necesario adoptar medidas estratégicas que reduzcan estos factores y proporcionen un apoyo adecuado a los estudiantes.

El bienestar, en este contexto, se relaciona estrechamente con los derechos civiles, sociales y políticos. Según la definición clásica de Marshall, citado en Silva todos los miembros de una sociedad deben ser iguales en el ejercicio de estos derechos (2014). Por lo tanto, la universidad debe no solo formar profesionales, sino también velar por el bienestar integral de sus estudiantes, tomando en cuenta su situación social, emocional y económica.

En conclusión, las problemáticas sociales son un fenómeno complejo que requiere una atención integral y la implementación de estrategias eficaces. El fortalecimiento del Gabinete Social y la mejora en la planificación de actividades son pasos cruciales para abordar las problemáticas sociales de los estudiantes y garantizar su éxito académico y personal.

1.3.2. Formulación del problema

¿De qué manera las estrategias de protocolo de prevención y actuación en casos de violencia implementadas en el gabinete social optimizarán la atención y respuesta a las necesidades de los usuarios?

1.3.3. Identificación del problema

La problemática central del Gabinete Social radica en la atención deficiente y el escaso impacto de sus intervenciones ante las necesidades socioacadémicas de los estudiantes. La ausencia de un acompañamiento social adecuado afecta negativamente su bienestar, lo que incide directamente en el bajo rendimiento académico y en la deserción estudiantil (D. Rojas, comunicación personal, 23 de agosto de 2023). Según lo relatado por la responsable del Gabinete Social, se ha identificado un número creciente de estudiantes, especialmente mujeres, que acuden al servicio tras ser víctimas de violencia intrafamiliar. La mayoría de ellas manifiestan que esta situación interfiere gravemente en su desempeño académico, ya sea por las

lesiones físicas sufridas, por el impacto emocional de la violencia verbal y psicológica, o por el desinterés generalizado que estas experiencias les generan. Estos factores, en conjunto, derivan en un bajo rendimiento académico y, en muchos casos, en la decisión de abandonar la universidad.

El Gabinete Social debería constituir un pilar fundamental para el bienestar de los estudiantes, quienes enfrentan múltiples desafíos estructurales. Sin embargo, desde su creación en 2017, la ausencia de una planificación estratégica actualizada ha limitado seriamente su capacidad para responder de manera eficaz a las problemáticas sociales que los afectan. Aunque se ofrecen algunos servicios, persiste una carencia de estrategias específicas para abordar temas sensibles como la violencia, entre otros (D. Rojas, comunicación personal, 23 de agosto de 2023). Por lo tanto, es fundamental fortalecer sus estrategias para abordar problemáticas sensibles y garantizar un mayor bienestar estudiantil.

Un factor crítico que ha perpetuado esta situación es el desconocimiento generalizado sobre los servicios que ofrece el Gabinete Social. La falta de información representa un obstáculo significativo para el éxito de esta instancia, ya que limita su capacidad de intervención ante los problemas que enfrentan los estudiantes (D. Rojas, comunicación personal, 23 de agosto de 2023). Este testimonio pone de manifiesto que, debido a la escasa difusión y promoción de sus servicios, tanto estudiantes como docentes desconocen que el Gabinete Social también brinda atención a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

De acuerdo con la información proporcionada por la responsable del Gabinete Social, los estudiantes enfrentan diversas problemáticas sociales y personales que afectan negativamente su desempeño académico. Entre ellas se destacan las dificultades económicas, familiares y emocionales (D. Rojas, comunicación personal, 23 de agosto de 2023). Esta situación evidencia la necesidad de contar con normativas y herramientas adecuadas para abordar las problemáticas sociales que afectan al estudiantado, especialmente aquellas relacionadas con la violencia intrafamiliar.

Por lo tanto, para abordar las problemáticas sociales relacionadas con las violencias, es necesario establecer una estrategia basada en un protocolo de prevención y actuación ante casos

de violencia. Esta estrategia debe estar orientada a optimizar la atención a los estudiantes y responder de manera adecuada a sus necesidades socio-académicas, garantizando la efectividad de las intervenciones y, en última instancia, reduciendo la deserción estudiantil y promoviendo el bienestar social del estudiantado.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general del Trabajo Dirigido

Proponer estrategias de protocolo de prevención y actuación en casos de violencia, para fortalecer la atención del gabinete social.

1.4.2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico situacional para identificar las necesidades y/o problemas que cuenta el gabinete social del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas.
- Diseñar las estrategias de protocolo de prevención y actuación en casos de violencia, para fortalecer la atención del gabinete social.
- Validar las estrategias de protocolo de prevención y actuación en casos de violencia, con la participación de los interesados.

1.5. Metodología

En este apartado se describe el diseño metodológico de acuerdo al enfoque de la investigación, tipo de investigación población y muestra, así también se detalla las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de información de la problemática planteada en el trabajo dirigido.

Se hace referencia a la primera fase sobre la elaboración de un diagnóstico situacional para identificar las necesidades y/o problemas que tiene el gabinete social; en la segunda fase se realizó el diseño de las estrategias de protocolo de prevención y actuación en casos de violencia y como tercera fase se tiene la validación de la propuesta que se desarrollará conjuntamente con los actores involucrados.

El presente trabajo se enmarca en un enfoque mixto y de carácter descriptivo. La población objetivo está conformada por los estudiantes que acuden al gabinete social.

Para ello, dentro de la metodología se ha optado por la *investigación-acción participativa*, ya que a través de la herramienta FODA se logró una participación activa de los distintos actores: personal administrativo, docentes y estudiantes. Todos ellos contribuyeron a identificar tanto las fortalezas como las debilidades del gabinete social.

1.5.1. Fases

Por las características que implica el trabajo dirigido, se desarrollan de manera secuencial y articulada las fases de diagnóstico, diseño y validación, las cuales permiten sustentar, estructurar y comprobar la pertinencia y viabilidad de la propuesta planteada.

1.5.1.1. Fase del diagnóstico. Esta primera fase constituyó el punto de partida para contextualizar el área en la cual se desarrolló el trabajo dirigido. Se inició con un diagnóstico en el servicio de Trabajo Social, con el fin de realizar un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), a través del cual se identificaron y describieron las necesidades existentes dentro del gabinete social.

Asimismo, en este primer acercamiento se especificó de manera breve cuál era el problema central que se abordaría, en función de la problemática identificada. Para ello, se expusieron las causas y los efectos asociados a dicho problema.

1.5.1.1.1. Población o beneficiarios directos e indirectos. La población beneficiaria directa fue conformada por los usuarios – estudiantes del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Carrera de Trabajo Social. Los beneficiarios indirectos fueron los docentes, el personal administrativo y externos vinculados al área.

1.5.1.1.2. Fuentes, Técnicas e instrumentos del diagnóstico. Como parte del diseño metodológico, fue necesario determinar las técnicas e instrumentos que serían utilizados para la recolección de datos e información, considerando el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Técnica de la entrevista: La entrevista fue una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para la obtención de datos. Se definió como “una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar; es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial” (Díaz, et. al., 2013, p. 163). Por lo tanto, mediante esta técnica se llevó a cabo la recolección de la información pertinente para el estudio.

Instrumento FODA: La matriz FODA fue un instrumento viable para el análisis organizacional en relación con diversos factores. Según Thompson y Strikland, citados en Ponce:

el análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada (2007, p. 3).

En este sentido, la matriz FODA permitió realizar un diagnóstico integral y detallado de la situación actual, identificando con claridad las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas presentes. Este análisis se llevó a cabo considerando distintos niveles de influencia, abarcando tanto el ámbito individual como el grupal y comunitario, lo que facilita la comprensión de las dinámicas internas y externas que inciden en el desarrollo de las acciones y en la toma de decisiones estratégicas.

1.5.1.2. Diseño y elaboración de la propuesta: En la segunda fase se realizó un acompañamiento a la Trabajadora Social en lo referente a la aplicación de estrategias y herramientas en el Gabinete Social. Esto permitió contar con fundamentos teóricos que contribuyeron al establecimiento de un diseño de estrategias pertinentes para el presente Trabajo Dirigido. En esta fase se diseñó y elaboró la propuesta, estableciendo las funciones del Trabajo Social en el Gabinete Social, donde se articuló la intervención correspondiente.

1.5.1.2.1. Plan de mejora: En este apartado se detallan y describen de manera específica las actividades planificadas, las cuales han sido diseñadas con el propósito de dar respuesta a las necesidades y problemáticas detectadas durante la fase de diagnóstico. Estas acciones

contemplan distintos niveles de intervención, considerando tanto los recursos disponibles como la viabilidad de su implementación, y buscan generar un impacto positivo y sostenible en la población beneficiaria.

Tabla 1
Plan de mejora – diagnóstico

Actividades	Metas	Recursos	Tiempo				Evidencia y/o indicadores de evaluación
			Agosto				
			1	2	3	4	
Realizar un diagnóstico situacional para identificar las necesidades y/o problemas que cuenta el Gabinete Social del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas.	Socializar el plan de trabajo al director de la Carrera de Trabajo Social y a la responsable del gabinete social.	Estudiante Danitza Dan (Expositora)					-Fotografía -Solicitud -Libro diario
	Revisión de los informes o documentos que cuenta el gabinete social.	Danitza Dan (Estudiante) Informes					-Solicitud de permiso -Libro diario
	Revisión sobre los tipos de casos atendidos en el gabinete social.	Danitza Dan (Estudiante) Informes					-Solicitud de permiso -Libro diario
	Solicitud del reglamento que rigen el funcionamiento del gabinete social.	Danitza Dan (Estudiante)					-Solicitud de permiso -Libro diario
	Elaboración y organización de los materiales para el FODA.	Danitza Dan (Estudiante) -Papelógrafo -Hojas de colores -Marcadores					-Fotografía -Libro diario
	Elaboración de instrumentos para estudiantes, docentes y personal administrativo ACSyH.	Danitza Dan (Estudiante) Lic. Dilcar Rojas Lic. Jaime Josué Lic. Claudia Davalos					-Fotografía -Libro diario
	Validación de los instrumentos	Danitza Dan (Estudiante) Lic. Dilcar Rojas Lic. Richard Rojas Lic. Jaime Josué Lic. Gabriela Montero					-Fotografía
	Análisis de los resultados del diagnóstico para establecer la propuesta de acuerdo a las necesidades identificadas.	Danitza Dan (Estudiante)					-Diagnóstico

Nota. En la siguiente tabla se muestra la actividad realizada con diferentes metas, recursos, tiempo y evidencia. Elaboración propia (2023).

Tabla 2*Plan de mejora – diseño de las estrategias*

Actividades	Metas	Recursos	Tiempo Fecha de ejecución				Evidencia y/o indicadores de evaluación
			Septiembre				
			1	2	3	4	
Diseñar estrategias de acompañamiento social para mejorar la atención en el Gabinete Social del Área Ciencias Sociales y Humanísticas	Aplicación de cuestionario dirigido a los estudiantes de la carrera Trabajo Social y Ciencias de la Comunicación Social, considerando el estamento docentes y administrativos del ACSyH.	Danitza Dan (Estudiante) -Cuestionario digital.					-Libro diario -Fotografía -Cuestionario
	Aplicación de la herramienta FODA con la participación de los presidentes de cada semestre de las dos carreras, docentes y administrativos del ACSyH.	Danitza Dan (Estudiante) -Lic. Dilcar Rojas (Expositora)					-Libro diario -Fotografía -Invitaciones -Solicitud de permiso -Planilla de asistencia de estudiantes, docentes y administrativos
	Determinar protocolo para la atención a usuarios que acuden al gabinete social de acuerdo a la demanda social, para establecer criterios de intervención.	Danitza Dan (Estudiante)					-Documento
	Elaboración de un flujo grama de acuerdo a la propuesta que se va a diseñar.	Danitza Dan (Estudiante)					-Documento
	Estrategias de difusión de los servicios que brinda el gabinete social.	Danitza Dan (Estudiante) -Flayer -Tríptico -Videos promocionando los servicios del gabinete social.					-Fotografía -Tríptico

Nota. En la siguiente tabla se muestra la actividad realizada con diferentes metas, recursos, tiempo y evidencia. Elaboración propia (2023)

Tabla 3*Plan de mejora actividad – validación de las propuestas*

Actividades	Tareas	Recursos	Fechas de ejecución				Evidencia y/o indicadores de evaluación
			Octubre				
			1	2	3	4	
Validar las estrategias de acompañamiento social para mejorar la atención en el Gabinete Social del Área Ciencias Sociales y Humanísticas.	Presentación y revisión por el tutor académico del primer borrador de la propuesta.	Danitza Dan (Estudiante)					▪ Documento
	Presentación y revisión del segundo borrador de la propuesta al tutor académico.	Danitza Dan (Estudiante)					▪ Documento
	Presentación, revisión y visto bueno de la propuesta por parte del tutor académico para la validación.	Danitza Dan (Estudiante)					▪ Documento
	Solicitud de participación y entrega de invitación para la validación de la propuesta.	Danitza Dan (Estudiante)					▪ Solicitud de permiso ▪ Invitación
	Presentación de la propuesta ante instancias correspondientes	Danitza Dan (Estudiante)					▪ Lista de asistencia ▪ Fotografías
	Ajustar la propuesta de acuerdo a las observaciones y sugerencias de los interesados.	Danitza Dan (Estudiante)					▪ Documento

Nota. En la siguiente tabla se muestra la actividad realizada con diferentes metas, recursos, tiempo y evidencia. Elaboración propia (2023)

1.5.1.2.2. Validación del plan de mejora. La validación de la propuesta sobre un protocolo de prevención y actuación en casos de violencia, con el objetivo de fortalecer la atención del gabinete social, se llevó a cabo a través de una reunión participativa que contó con la presencia de autoridades administrativas, docentes y estudiantes de la carrera de Trabajo Social. Durante esta jornada, se utilizó la técnica expositiva mediante una presentación en PowerPoint que describía los aspectos más relevantes del protocolo propuesto.

Etapa previa:

En primera instancia, se envió una nota formal a la directora del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas con el fin de coordinar el día, la fecha, la hora y el lugar donde se desarrollaría la reunión de validación. Una vez obtenida su aprobación, se procedió a enviar las invitaciones a las partes interesadas, convocando su participación en dicha actividad.

Etapa de desarrollo:

El día de la reunión, se inició el proceso con el registro de asistencia de los participantes. A continuación, se llevó a cabo una dinámica rompehielos de presentación, la cual permitió generar un ambiente de confianza y apertura. Posteriormente, se presentó una diapositiva con los puntos más relevantes del protocolo, abriendo así un espacio de diálogo y debate en torno a su contenido, objetivos, lineamientos y estrategias. Durante toda la sesión, se promovió la participación activa de los asistentes, con el propósito de recoger la mayor cantidad posible de comentarios y sugerencias sobre la claridad, pertinencia y aplicabilidad de las recomendaciones y lineamientos planteados en el protocolo.

Etapa posterior:

Al finalizar la reunión, se realizó una retroalimentación general sobre lo discutido, permitiendo reafirmar los aportes y acuerdos alcanzados durante el encuentro. Finalmente, se presentó el acta de validación, la cual fue suscrita por los participantes como constancia del consenso y compromiso asumido en relación con el protocolo.

Este proceso de validación permitió garantizar que el protocolo sea pertinente, útil y eficaz para quienes administran el gabinete social, dado que su construcción respondió a una metodología participativa que se desarrolló desde el diagnóstico inicial hasta su validación final.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Legal

El marco legal facilita bases sobre las que rigen los derechos, deberes, obligaciones y servicios sociales que se les otorga a los estudiantes a nivel superior quienes estudian en universidades públicas.

En este sentido se mencionará las principales normas que guían la importancia para este trabajo de grado, es por ello, que se menciona la constitución política del estado de Bolivia ya que hace referencia de las leyes que ampara a los ciudadanos.

2.1.1. Constitución Política Del Estado Plurinacional de Bolivia 7 de febrero de (2009)

Inicialmente en pirámides normativas se encuentra la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia ya que es el referente más importante en términos de legislación y derecho en nuestro país ya que en tal sentido, las normas se realizan mediante ya mencionado documento.

Artículo 91.

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

Artículo 92

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

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

En este sentido, las universidades públicas dan la oportunidad para que las personas sin importar su cultura, sexo y religión puedan acceder a una educación superior con la misión de formar profesionales.

Así mismo, se tiene el reglamento del gabinete social de la carrera de trabajo social en el cual se da a conocer cuál es su objetivo y las diferentes funciones que se realiza dentro del gabinete social.

2.1.2. Ley Integral para Garantizar a las mujeres una vida libre de violencia Ley 348 (9-marzo - 2013).

Artículo 24. (Servicios de Atención Integral).

- I. Las universidades y centros de formación superior públicos crearán programas y servicios gratuitos destinados a la prevención de la violencia hacia las mujeres, la atención y rehabilitación de mujeres en situación de violencia, asesoría profesional especializada e integral. Las universidades y centros de formación incluirán programas académicos adecuados para lograr estos propósitos.

Este artículo, en concordancia con lo establecido en la Ley N.º 348, reconoce que las universidades públicas también tienen la corresponsabilidad de brindar atención integral a las mujeres que sufren cualquier tipo de violencia. En este sentido, considerando que la Universidad Amazónica de Pando (UAP) cuenta con un Gabinete Social, se ha considerado pertinente y viable la propuesta de un protocolo institucional para la atención de víctimas de violencia, con el objetivo de garantizar una respuesta oportuna, efectiva y con enfoque de derechos humanos.

2.1.3. Reglamento del Gabinete Social de la Carrera de Trabajo Social

Artículo 1. Razón de ser del Gabinete Social

La razón de ser del Gabinete de Trabajo Social es ser un espacio donde se presta servicios de apoyo a estudiantes y docentes en el ámbito de las prácticas, el servicio social a instituciones afines con el quehacer del Trabajo Social, la actualización y complementación académica, así como de gestión al bienestar estudiantil. Este Gabinete lleva a plantear estrategias orientadas a la organización, coordinación y articulación interinstitucional de la práctica, las mismas que están dirigidas a mantener un espacio de apoyo a los estudiantes frente a sus demandas de bienestar estudiantil y sus necesidades académicas complementarias.

Artículo 3. Objeto

El presente reglamento tiene por objeto regular los procedimientos para el apoyo académico, social, articulación institucional de las prácticas pre profesionales, gestión de bienestar estudiantil y el servicio institucional y comunitario a través de la extensión.

Los procedimientos a los que se debe regir la ejecución del Gabinete Social en su funcionalidad se basa en los siguientes lineamientos que deben adoptarse para darle un sentido social y un vínculo con lo académico y con la responsabilidad social y Universitaria como una transversal, que se ejecuta de tres líneas de acción:

- La práctica y el servicio social a estudiantes e instituciones
- El apoyo académico a los estudiantes

- Bienestar social

Por lo tanto, el capítulo primero del reglamento del gabinete social nos da conocer la razón de su espacio del cual presta servicios de apoyo a los estudiantes y docentes del área, dicho reglamento estaba basado en el marco político, institucional y el plan estratégico de la UAP el objetivo es del regular procedimientos para el apoyo en diferentes situaciones por las que estén pasando estudiantes y docentes de la carrera de trabajo social y del área.

Se cuenta con tres líneas de acción pensadas para desarrollar diferentes actividades y acciones que están dirigidas a desarrollar el nivel social y académico de la Carrera de Trabajo Social, cumpliendo con los objetivos trazados en el plan 2018-2022, en el ámbito de las practicas, el apoyo académico, el servicio social y del bienestar de los estudiantes

Artículo 5. La práctica y el servicio social a estudiantes e instituciones

- I. El proceso de práctica formativa se crea para generar competencias en el campo académico, de interacción y de investigación a través de la gestión del conocimiento adquirido en el ejercicio práctico de la intervención en el marco del perfil profesional y laboral del Trabajador Social.
- II. Esta práctica como aporte a la sociedad se hace posible a través de una alianza estratégica entre las instituciones de servicio, bienestar social y la Universidad Amazónica de Pando (UAP). Se constituye en una oportunidad de interacción social, investigación, aprendizaje práctico en el campo laboral. Se desarrolla como el ejercicio práctico donde el estudiante demostrará su rol, su desempeño frente a grupos sociales afectados por necesidades/ problemas sociales.
- III. El servicio a estudiantes e instituciones, Es el servicio que el gabinete brinda a los estudiantes que demandan apoyo ante necesidad de contención, escucha que lo motivara a que recurra a sus potencialidades internas y personales.
- IV. Prestar servicio de fortalecimiento institucional y actualización en temáticas requeridas a las instituciones locales y municipales que lo demandan.

Artículo 6: El apoyo académico a los estudiantes

Los estudiantes por encontrarse en un proceso de aprendizaje recibirán apoyo académico en función de la demanda e identificación de casos de bajo rendimientos y problemas de aprendizaje. El apoyo académico está dirigido a reforzar los vacíos y necesidades de apoyo a través de estrategias complementarias para fortalecer el proceso enseñanza aprendizaje.

Por otra parte, los cursos de actualización y capacitaciones que se ejecutarán en el gabinete Social de la Carrera de Trabajo Social, estarán dirigidos según la demanda, a titulados y a docentes, estos eventos estarán ejecutados por profesionales locales o en su defecto dependiendo del tema y especialidad por profesionales y especialistas externos, invitados por la Dirección del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas, dependiendo de la decisión interna y consensuada.

Artículo 7: Bienestar social:

- El apoyo que se les brinda a los estudiantes que demanden necesidades inherentes a la gestión para conseguir beca trabajo, beca alimentación, vivienda y otros.
- Informar sobre los tipos de becas y servicios que oferta nuestra Universidad Amazónica de Pando.
- Información del Seguro Social Universitario (S.I.S.U.)
- Orientar sobre trámites académicos de acuerdo al proceso del Régimen Académico Estudiantil (tipos de admisiones, segundas instancias, exámenes de mesa), si se requiere del proceso de acompañamiento al estudiante,
- Afiliación al servicio de Sistema Integral Social Universitario (SISU),
- Promocionar cuando sea necesario campañas conjuntas entre docentes y estudiantes para reunir fondos destinados a apoyar situaciones fortuitas de los estudiantes y docentes en casos específicos de accidentes y/o enfermedades graves, para no incurrir en el inmediatismo asistencialista.

III. Todas las gestiones respecto a beneficios estudiantiles deben responder a la reglamentación y de la UAP, respecto a sus políticas y su oferta de bienestar social estudiantil, se mantiene el

apoyo a los estudiantes a través de la gestión de los beneficios de los cuales sea posible de acceder y conseguir en función a sus necesidades y a su condición socioeconómica.

Artículo 8. De los Objetivos del Gabinete:

Con la implementación del Gabinete Social del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas se pretende alcanzar los siguientes Objetivos:

a. La práctica y el servicio a estudiantes

- Brindar a los Estudiantes Universitarios espacios de prácticas a través de convenios institucionales y alianzas estratégicas que permitan desarrollar las prácticas necesarias para el desarrollo de las competencias y habilidades vinculadas a la asignatura que desarrolla.
- Mantener relación, coordinación y vínculo tanto con las instituciones como con los tutores que apoyan a los estudiantes para garantizar condiciones físicas mínimas y relaciones humanas convenientes en el transcurso del ejercicio de su práctica en las instituciones o municipios.

b. El apoyo académico a los estudiantes

- Brindar apoyo académico para reforzar los vacíos y necesidades complementarias tanto a los estudiantes como a los titulados y docentes en ocasiones que se requiera.
- Prestar servicio de fortalecimiento institucional a las instituciones de bienestar social, salud, educación y otras a fines a y través de cursos y talleres de actualización y temas requeridos.

c. Bienestar social

- Apoyar a los estudiantes en el marco de la reglamentación y de la capacidad de oferta de la UAP, respecto a sus políticas de bienestar social, a través de la gestión de los beneficios de los cuales sea posible de acceder y conseguir en función a sus necesidades y a su condición socioeconómica.
- Brindar orientación sobre reglamentos, tipos de becas, información del Seguro Social Universitario (S.I.S.U.), orientar sobre trámites académicos de acuerdo al proceso del

Régimen Académico Estudiantil (tipos de admisiones, segundas instancias, exámenes de mesa), si se requiere.

- Promocionar cuando sea necesario campañas conjuntas entre docentes y estudiantes para reunir fondos destinados a apoyar situaciones fortuitas de los estudiantes y 7 docentes en casos específicos de accidentes y/o enfermedades graves, para no incurrir en el inmediatismo asistencialista.

Artículo 9. Funciones y responsabilidades de los responsables

- a) Apoyo e información clara en el ámbito de la práctica, la contención social, el apoyo académico a los/as estudiantes.
- b) Ofrecer un trato respetuoso con calidad y calidez hacia los/as estudiantes docentes que recurran al gabinete.
- c) Gestión para el acceso y el beneficio de los estudiantes a los diferentes servicios de Bienestar Estudiantil.
- d) Invitar a profesionales y especialistas a impartir temas de actualizaciones a fines con la demanda y las necesidades complementarias para estudiantes, docentes y tituladas de la Carrera de Trabajo Social.
- e) Coordinación, y establecimiento de convenios con instituciones educativas, sindicatos grupos sociales que serán sujetos de prácticas de las diferentes asignaturas que demandan prácticas de intervención del trabajo social.
- f) Sistematización de experiencias y eventos desarrollados.
- g) Coordinar con docentes, estudiantes e instituciones sobre qué tipo de apoyo académico o de fortalecimiento institucional necesitan para crear una agenda de atención.
- h) Coordinar con los docentes de prácticas laborales, sobre la presentación de los mejores productos de sus estudiantes, los mismos que deben ser seleccionados con criterio de calidad para ser presentados al Gabinete Social, vía coordinación, cada que finalice la gestión académica.
- i) Socialización del reglamento del gabinete y de práctica con instituciones, docentes y estudiantes que cursan prácticas laborales.

Artículo 10. Funciones y responsabilidades de los docentes

La responsabilidad de los docentes que regentan asignaturas relacionadas a las prácticas laborales (prácticas de caso, de grupo y comunitarias), de la Carrera de Trabajo Social son las siguientes:

- Hacer llegar al gabinete la fecha en que inicia el trabajo de práctica, las instituciones donde destinara a sus estudiantes, los nombres y apellidos de los estudiantes por institución.
- Debe presentar vía coordinación la planificación de la actividad de práctica y la definición de los procedimientos y las actividades que desarrollara sus estudiantes en el gabinete.
- Al concluir el semestre, el docente presentara al gabinete una copia del informe con el que evaluó el producto de la competencia que realizo cada estudiante, sugiriendo cuales son los mejores trabajos realizados, con el fin de archivar y sistematizar la experiencia en el gabinete.
- El docente acompañara a sus estudiantes cuando la institución lo requiera en el ejercicio de algún evento relacionado a la práctica.
- El docente es quien determina la planificación, producto, el tiempo de ejecución, el grupo social con el que trabaja el estudiante, el horario, tipo de instrumentos etc.
- Puede definir la necesidad de usar el ambiente y el equipamiento del gabinete para la ejecución de eventos que requieran de un espacio y equipos tecnológicos con las características de los que cuenta el Gabinete Social.
- Coordinar con el gabinete que tipo de apoyo académico complementario que necesitan los estudiantes, a partir de la cercanía con las necesidades de sus estudiantes.

Artículo 11. Responsabilidades de los estudiantes que desarrollan prácticas en el gabinete:

- Tener en cuenta que el gabinete le presta el espacio y le ayuda a montar su escenario, la parte logística y la coordinación de horarios y listas de asistencias, pero es el docente y el estudiante el responsable por supervisar el evento práctico que desarrolla en el Gabinete Social serán:
- Tener la planificación de la actividad de práctica e información del docente respecto a los procedimientos de la práctica que desarrollara en el gabinete.

- Presentarse con respeto y ética ante el grupo social, con el que trabajara realizando el evento de la práctica asignada.
- Presentarse puntualmente en la fecha y la hora marcada por el docente para cumplir con responsabilidad las tareas que el docente a asignado como práctica a desarrollarse en los ambientes del Gabinete Social.
- Cuidar la logística y el material que necesita estén disponible y oportunamente en la hora y fecha fijada por su docente.

Artículo 12. De los requisitos para la atención

Los usuarios del Gabinete serán registrados a partir de la primera vez que demandan la atención o el servicio del Gabinete Social. El usuario tendrá un registro y una hoja histórica con los datos siguientes:

- Nombre y apellidos completo:
- Fecha y lugar de nacimiento:
- N° de CI:
- Dirección:
- N° de registro universitario:
- Tipo de atención o servicio que requiere:

Artículo 13. Del horario de atención

El horario de atención del Gabinete Social del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas es en horario de oficina. El horario de atención al público en general es por las mañanas de horas 8:00 am a 12:30 am y por las tardes a 15:00 pm a 18: 30 pm. De lunes a viernes.

Artículo 14. La Modificación

El presente Reglamento será derogado, abrogado y modificado a solicitud expresa por el Consejo de Área de Ciencias Sociales y Humanísticas al Consejo Académico Universitario para su aprobación y homologación ante el HCU.

Artículo 15. Vigencia

El presente Reglamento entra en vigencia a partir de su aprobación y publicación por parte de Honorable Consejo Universitario

2.2. Marco Conceptual

En este apartado se describe el marco referencial, mediante el cual se sustenta la investigación respecto a las estrategias de acompañamiento para la atención al usuario que acude al gabinete social del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas.

2.2.1. Bienestar social

Para adquirir conocimiento, es fundamental comprender el alcance de los objetivos propuestos, lo que permite identificar y analizar las distintas palabras y conceptos que los conforman, a partir de ello, se busca analizar, conocer, diferenciar y estudiar el tema en cuestión. En este caso, se comenzará con la definición de bienestar.

Para alcanzar el bienestar social, se requieren políticas sólidas de protección social enfocadas en las necesidades de las personas. Estas deben centrarse en la salud, no solo como un servicio, sino como un derecho humano fundamental. Esto implica garantizar una atención médica de calidad, inclusiva, así como una educación transformadora y accesible para todos (ONU, 2020, p. 5).

En consecuencia, lograr el bienestar social implica diseñar e implementar políticas que respondan a las necesidades reales de la población, ya que dicho bienestar se manifiesta en diversos aspectos de la vida social.

Para ampliar el conocimiento sobre este concepto, es esencial investigar lo que diversos autores han expresado sobre el bienestar social. En ese sentido, Castrillón, lo define como “un sistema global de acción social que corresponde al conjunto de aspiraciones sociales de los pueblos (y en su seno de los individuos, grupos y comunidades) en relación a sus condiciones de vida y convivencia” (2016, p. 15). Desde esta perspectiva, mediante técnicas y métodos adecuados, las personas ya sea de forma individual, grupal o comunitaria pueden enfrentar sus necesidades y resolver problemas de adaptación. Esto se logra a través de procesos dinámicos de acción cooperativa que permiten mejorar sus condiciones económicas y sociales.

2.2.2. Problemas sociales

Se presentará la definición de problemas sociales, entendidos como:

Una condición que se establece como tal por un número considerable de personas como una desviación de las normas sociales habituales. Existe un problema social cuando un grupo de influencia es consciente de una condición social que afecta sus valores, y que puede ser remediada mediante una acción colectiva (De la Fuente, 2010, p. 4).

Desde esta perspectiva, los problemas sociales no solo representan una desviación de lo que se considera normal o aceptable en una sociedad, sino que también generan preocupación entre distintos grupos que se sienten afectados por dicha condición, cabe resaltar que estos grupos no siempre comparten una visión unificada del problema ni de su posible solución.

Cada actor involucrado suele tener intereses particulares, lo que complica la búsqueda de respuestas comunes y eficaces. En consecuencia, la resolución de un problema social requiere no solo identificar la causa, sino también articular acciones colectivas que consideren la diversidad de perspectivas y necesidades de los involucrados.

2.2.3. Problemas Familiares

Los conflictos en las relaciones de pareja y en el entorno familiar son inherentes a la convivencia humana. Tal como lo señala Romero, citado en Montoya:

el conflicto en la familia puede entenderse como un fenómeno consustancial, es decir, propio y natural de toda relación cercana. No obstante, lo que distingue a las relaciones familiares es que, en ellas, el conflicto posee un doble potencial: puede convertirse en una oportunidad para el crecimiento personal y colectivo, o bien, derivar en procesos de deterioro y ruptura (2012, p. 159).

En este sentido, los problemas familiares suelen surgir a raíz de eventos inesperados, tanto internos como externos al hogar, las causas pueden ser múltiples: desde diferencias en la comunicación, cambios económicos o laborales, hasta la influencia de factores sociales o culturales. Existen distintos tipos de conflictos, algunos de los cuales encuentran resolución con

el diálogo y el acompañamiento adecuado, mientras que otros persisten o se agravan, generando distanciamiento, sufrimiento o incluso la desintegración familiar.

2.2.4. Deserción académica

La deserción estudiantil universitaria constituye uno de los principales desafíos del sistema de educación superior “la deserción estudiantil tiene consecuencias sociales, emocionales y económicas no solo en el propio estudiante, sino en su entorno más cercano. Adicionalmente, quienes no concluyen sus estudios son subempleados y no obtienen los ingresos económicos deseados” (Gonzales y Girón citado en Viale, 2014, p. 60). Esta afirmación evidencia que abandonar la universidad no solo representa una interrupción en el desarrollo académico de una persona, sino que también genera impactos negativos en su calidad de vida y en la de su entorno familiar.

En este sentido, la deserción no debe analizarse únicamente desde la perspectiva individual, sino como un fenómeno multidimensional influido por factores económicos, sociales, emocionales y académicos, en tal sentido, muchos estudiantes enfrentan obstáculos como la falta de recursos financieros, la escasa contención familiar, la presión emocional o la ausencia de acompañamiento académico, lo que limita sus posibilidades de permanencia y culminación de sus estudios.

Por tanto, es fundamental que las instituciones de educación superior implementen políticas de apoyo integral para prevenir el abandono y garantizar condiciones que favorezcan la continuidad y el éxito académico de sus estudiantes.

2.2.5. Acompañamiento social

El acompañamiento, entendido como una metodología de intervención social, permite orientar la acción profesional hacia procesos de cambio que involucran tanto a la persona como a su entorno. Acompañar no es simplemente estar presente, sino mirar a la persona y a su historia desde una perspectiva transformadora, que le permita redescubrirse, resignificar su experiencia y proyectarse hacia nuevas posibilidades.

Acompañar implica creer en las potencialidades del otro, ayudarlo a tomar conciencia de sus capacidades y a desarrollarlas, independientemente de su situación actual. Es una práctica que media entre las estructuras institucionales —a menudo burocratizadas— y aquellas personas que, por encontrarse en situación de exclusión, no logran hacer valer sus derechos. Quienes señalan que acompañar también es generar puentes entre la persona y un sistema que muchas veces la margina (Fuente y Raya, citado en Raya y Caparrós, 2014, p. 83).

Por tanto, el acompañamiento social debe entenderse como un proceso activo, en el que la persona en situación de vulnerabilidad no transita sola su problemática, el profesional camina a su lado, facilitando una intervención que sea significativa, positiva y emancipadora. No se trata de imponer soluciones, sino de construirlas en conjunto, respetando el ritmo, los tiempos y los saberes del otro.

Aunque el concepto de acompañamiento social parece claro, resulta enriquecedor revisar lo que otros autores aportan en torno a su relación con el entorno en el que vive cada individuo. Esto permite comprender que el acompañamiento es también una herramienta para promover la inclusión, la autonomía y el desarrollo personal.

Por lo tanto, el acompañamiento es una metodología para trabajar la relación social y educativa que implica el proceso de incorporación social con personas en situación de vulnerabilidad o exclusión. Es una forma de trabajar utilizando los recursos, métodos y técnicas, desde un pluralismo metodológico, con la finalidad de facilitar el desarrollo personal y la promoción de la autonomía del sujeto en un proceso de cambio. El acompañamiento, es una forma de entender la relación entre el profesional y la persona atendida, en una relación horizontal, donde el profesional se sitúa en una posición de ayuda, orientación, apoyo y no de control (Raya y Caparrós, 2014, p. 83).

Así, el acompañamiento trasciende la mera asistencia para convertirse en una forma de relación humana, emocional, práctica e informativa, que puede ser brindada por individuos, grupos o instituciones. Se trata de una práctica que reconoce y valora la dignidad del otro, y que lo respalda en su proceso de transformación personal, familiar o comunitaria, desde principios fundamentales como el respeto, la empatía y la corresponsabilidad. En este sentido, el acompañamiento no solo implica estar presente para brindar apoyo material o resolver necesidades inmediatas, sino que supone establecer vínculos de confianza, escucha activa y orientación constante, fomentando la autonomía y el empoderamiento de las personas.

2.3. Marco Teórico

En este apartado se describe las bases teóricas que fundamenta la investigación en bases a las diferentes teorías relacionada al trabajo, es por ello que se consideró el enfoque de derechos y:

2.3.1. Enfoque de derechos en la elaboración de un protocolo de prevención y actuación ante la violencia

La construcción de un **protocolo de prevención y actuación en casos de violencia** debe fundamentarse en una perspectiva que reconozca a las personas como titulares de derechos. El **enfoque de derechos** se configura, así como un eje transversal en el diseño e implementación de políticas, programas y normativas orientadas a garantizar la dignidad humana, la igualdad y la no discriminación.

Este enfoque implica reconocer que los derechos humanos no son concesiones ni favores, sino garantías inherentes que el Estado y las instituciones tienen la obligación de respetar, proteger y cumplir (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, citado en Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2020). Por lo tanto, cualquier protocolo institucional debe sustentarse en los principios de **universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad** de los derechos humanos.

En este sentido, el protocolo no puede limitarse a ser una serie de pasos administrativos ante un hecho violento. Debe constituirse en una herramienta efectiva que garantice el **acceso a la justicia**, la **protección integral de las víctimas**, la **prevención de la revictimización** y el respeto a los principios de confidencialidad, debido proceso y presunción de inocencia. Asimismo, el enfoque de derechos exige un abordaje diferenciado, teniendo en cuenta condiciones como el género, la edad, la orientación sexual, la discapacidad o el origen étnico, que pueden situar a las personas en mayor situación de vulnerabilidad (Organización de las Naciones Unidas, citado en Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2017). El protocolo ante hechos violentos debe trascender los procedimientos administrativos, transformándose en una herramienta integral que garantice justicia y protección a las víctimas.

Su efectividad radica en prevenir la revictimización y respetar principios fundamentales como la confidencialidad, el debido proceso y la presunción de inocencia.

Además, la prevención de la violencia requiere acciones estructurales que transformen las relaciones de poder desiguales. Para ello, es clave integrar la **educación en derechos humanos** y la formación continua del personal institucional, con énfasis en el respeto a la diversidad y la resolución pacífica de conflictos (Instituto Interamericano de Derechos Humanos [IIDH], citado en Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, 2017). Un enfoque de derechos requiere considerar factores como género, edad, orientación sexual, discapacidad u origen étnico, ya que estas condiciones pueden aumentar la vulnerabilidad.

Por ello, es indispensable un abordaje diferenciado y sensible, que promueva una respuesta institucional justa, inclusiva y centrada en las necesidades de quienes han sufrido violencia.

Finalmente, desde una perspectiva holística, el protocolo debe incluir mecanismos de **monitoreo, evaluación y rendición de cuentas**, asegurando la participación activa de todos los actores institucionales y sociales involucrados, en especial de las personas potencialmente afectadas, como garantía de transparencia y mejora continua del sistema.

2.3.2. Modelos de intervención

2.3.2.1. Modelo de Intervención en Crisis y la Actuación del Trabajador Social. Se utiliza cuando la mujer ha sido recientemente víctima de un episodio de violencia. El objetivo es brindar contención emocional inmediata, proteger la integridad física de la víctima y activar redes de apoyo institucional, este modelo requiere respuestas rápidas y articuladas con el sistema de justicia, salud y protección social.

La intervención en crisis es una estrategia fundamental dentro del trabajo social, orientada a brindar apoyo inmediato a personas o grupos que enfrentan situaciones que superan sus capacidades de afrontamiento (Caplan, citado en Deza, 2007). Estas intervenciones requieren una respuesta rápida, empática y técnicamente adecuada, con el objetivo de restablecer el equilibrio emocional y funcional del individuo.

2.3.2.1.1. Fundamentos del Modelo de Intervención en Crisis. El modelo de intervención en crisis tiene sus raíces en los estudios de Caplan, citado en Deza, quien definió la crisis como un estado temporal de desorganización que ocurre cuando una persona enfrenta un obstáculo para alcanzar sus metas vitales y no dispone de mecanismos adecuados de afrontamiento (2007). Según este autor, la crisis no es en sí patológica, sino una oportunidad para el crecimiento personal si se interviene adecuadamente.

Por otra parte, James y Gilliland citado en Flores señalan que una intervención en crisis debe centrarse en la contención emocional inmediata, la evaluación del riesgo, la movilización de recursos y el diseño de un plan de acción a corto plazo. La intervención debe desarrollarse en un tiempo limitado y con un enfoque centrado en el “aquí y ahora” (2013). El fragmento resalta los pilares fundamentales de una intervención en crisis, destacando la importancia de actuar de manera rápida, focalizada y eficaz. La contención emocional inmediata permite estabilizar al individuo, reduciendo la angustia y facilitando la comunicación. Evaluar el riesgo es clave para identificar posibles conductas autolesivas o peligrosas, lo que guía decisiones urgentes. La movilización de recursos, tanto personales como sociales, fortalece el soporte del afectado y favorece su recuperación.

Asimismo, diseñar un plan de acción a corto plazo ayuda a estructurar respuestas concretas y viables, evitando que la persona se sienta desbordada. El enfoque en el “aquí y ahora” subraya la necesidad de centrarse en el presente, dejando de lado análisis extensos del pasado. Todo el proceso debe ser breve y focalizado, considerando que la intervención en crisis no busca una solución total, sino estabilizar emocionalmente al individuo para luego derivarlo, si es necesario, a un acompañamiento terapéutico más prolongado.

2.3.2.1.2. Etapas del Modelo de Intervención en Crisis. El proceso de intervención en crisis suele estructurarse en varias etapas. Roberts, citado en Cassaretto propone un modelo de siete etapas que incluye:

- Evaluación biopsicosocial y del nivel de peligro
- Establecimiento de contacto psicológico
- Exploración del problema

- Exploración de emociones y sentimientos
- Identificación de mecanismos de afrontamiento existentes
- Desarrollo de nuevas estrategias y fortalecimiento de recursos
- Seguimiento y referencia a servicios complementarios (2009)

Este modelo enfatiza la necesidad de una respuesta empática, sistemática y flexible ante la diversidad de las crisis.

2.3.2.1.3. Actuación del Trabajador Social. El trabajador social desempeña un rol crucial en la intervención en crisis, no solo como profesional de apoyo emocional, sino también como facilitador del acceso a recursos sociales, jurídicos y de salud. La intervención debe guiarse por principios éticos como la dignidad humana, la autodeterminación y la justicia social (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2020). El profesional debe poseer competencias técnicas y emocionales que le permitan evaluar el impacto de la crisis, contener emocionalmente al usuario y promover redes de apoyo tanto formales como informales.

Como afirman Morales y Sheafor, citado en Orellana, “la práctica del trabajo social requiere de habilidades específicas para intervenir en momentos de crisis, especialmente cuando el bienestar o la vida del usuario está en peligro” (2015, p. 26). Además, la actuación debe ser interculturalmente sensible, considerando el contexto socioeconómico, cultural y político del individuo o grupo afectado, esto es especialmente relevante en contextos de crisis humanitarias, violencia o migración forzada.

El modelo de intervención en crisis permite a los trabajadores sociales actuar de manera rápida, eficaz y ética en situaciones de emergencia psicosocial. La formación continua, la supervisión profesional y la sensibilidad humana son elementos clave para garantizar intervenciones exitosas que no solo atiendan la emergencia, sino que promuevan procesos de resiliencia y fortalecimiento personal

2.3.2.2. Modelo Ecológico o Sistémico. El Modelo Ecológico o Sistémico según Bronfenbrenner, citado en Martínez, proporciona un marco comprensivo para entender la complejidad de la violencia hacia la mujer, especialmente en contextos familiares y

comunitarios. Esta perspectiva, desarrollada inicialmente (2021), propone que los comportamientos humanos son el resultado de la interacción entre múltiples niveles del entorno: el individuo, el microsistema, el mesosistema, el exosistema y el macrosistema.

Aplicado a la violencia contra la mujer, este enfoque permite analizar los factores que contribuyen al fenómeno no solo desde la perspectiva individual de la víctima o del agresor, sino considerando las dinámicas familiares, las redes sociales, las instituciones, las políticas públicas y las normas culturales. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), “la violencia contra la mujer es el resultado de la interacción de factores personales, relacionales, comunitarios y sociales” (2020, p. 9), lo que hace del enfoque ecológico una herramienta clave para su comprensión y abordaje.

Desde la intervención del trabajo social según Healy, citado en Villalba, el modelo ecológico se traduce en una mirada integral e interdisciplinaria. El trabajador social debe actuar en los distintos niveles del sistema. *A nivel individual*, ofrece apoyo emocional y orientación a la mujer víctima. *En el microsistema*, trabaja con la familia o pareja, identificando dinámicas violentas. *En el mesosistema*, puede vincular a la víctima con instituciones educativas, sanitarias o comunitarias. En el *exosistema*, se involucra con servicios sociales, jurídicos y de protección. Finalmente, en el *macrosistema*, el trabajador social tiene el compromiso ético de promover cambios en las estructuras culturales que normalizan la violencia de género (2004). El modelo ecológico en trabajo social permite una intervención integral frente a la violencia de género, considerando múltiples niveles del entorno humano, esta mirada interdisciplinaria y contextual permite abordar la problemática de manera más profunda y efectiva.

Por otra parte, plantea Healy, citado en Villalba “el trabajo social requiere una práctica informada por la comprensión contextual de las vidas de las personas y los sistemas que las afectan” (2004, p. 34). Esta afirmación resalta la necesidad de una praxis que integre la teoría con el análisis de estructuras sociales más amplias, promoviendo acciones que vayan desde la atención directa hasta la incidencia política, con el objetivo de transformar realidades concretas. De este modo, se busca articular la reflexión crítica con estrategias de intervención que incidan en la construcción de sociedades más justas y equitativas, fomentando la participación activa de diversos actores sociales.

Además, la actuación profesional debe estar guiada por principios de empoderamiento, intervención con perspectiva de género y derechos humanos, fundamentales para una respuesta eficaz y ética. Según Lagarde, citado en García, et. al., “el empoderamiento implica una transformación profunda de las relaciones de poder, tanto en lo personal como en lo colectivo” (2020, p. 7), lo cual es crucial en contextos de violencia estructural contra las mujeres.

En suma, el modelo ecológico o sistémico aporta una base sólida para la intervención del trabajo social ante la violencia hacia la mujer, este enfoque reconoce que no se trata de un problema individual, sino de una manifestación de desigualdades estructurales que requieren respuestas multiescalares, éticas e integradoras.

2.3.2.3. Modelo de Intervención Comunitaria. La violencia contra la mujer es una problemática estructural y multicausal que requiere abordajes integrales desde diferentes niveles de intervención. Entre ellos, el *modelo de intervención comunitaria* se presenta como una estrategia clave para transformar los contextos sociales que permiten la reproducción de la violencia de género, en este marco, el *trabajador social* cumple un rol fundamental en la promoción de procesos participativos, de empoderamiento y transformación social.

El modelo de intervención comunitaria se sustenta en la participación activa de la comunidad en la identificación, análisis y resolución de sus problemáticas, con énfasis en la organización, la educación popular y el desarrollo local. Según Montero, “la intervención comunitaria busca generar procesos de transformación social mediante la participación activa de los sujetos en sus territorios, promoviendo el desarrollo de capacidades colectivas” (1984, p. 15). Este modelo se basa en la construcción del poder social desde abajo, desafiando estructuras jerárquicas que perpetúan la desigualdad, incluyendo la violencia de género.

La intervención comunitaria, además, reconoce que las soluciones a los problemas sociales deben surgir desde las particularidades culturales, económicas y sociales del territorio. En palabras de Sánchez “la comunidad no es sólo el escenario de intervención, sino también el sujeto activo del cambio” (2011, p. 32). Lo cual resalta el papel fundamental de la comunidad como agente transformador, este enfoque rompe con la visión tradicional donde la comunidad era vista solo como objeto pasivo de políticas externas. Al considerarla como sujeto activo, se

reconoce su capacidad de organización, resistencia y propuesta frente a las problemáticas sociales. Este planteamiento impulsa procesos participativos donde la ciudadanía asume un papel protagónico en la construcción de soluciones, fortaleciendo el tejido social y promoviendo una transformación sostenible desde lo colectivo.

2.3.2.3.1. Violencia hacia la Mujer como Problema Comunitario. La violencia contra la mujer no puede abordarse únicamente desde lo individual, ya que está profundamente arraigada en normas culturales y estructuras patriarcales. De acuerdo con la ONU Mujeres, “una de cada tres mujeres en el mundo ha sufrido violencia física o sexual, generalmente por parte de su pareja” (2020, p. 32). Lo que revela la magnitud de esta problemática, por ello, es necesario un enfoque comunitario que promueva el cambio cultural, desnaturalice la violencia, y fomente entornos seguros para las mujeres. La comunidad puede funcionar tanto como espacio reproductor de la violencia como también como agente transformador.

2.3.2.3.2. La Actuación del Trabajador Social. En este modelo, el trabajador social actúa como *facilitador, mediador y promotor de derechos humanos*. Su intervención no se limita a la atención de casos, sino que abarca la planificación de estrategias colectivas para prevenir y erradicar la violencia hacia la mujer. Según Iamamoto, citado en Cimarosti y Pallegrini el trabajo social debe comprometerse con una “práctica crítica, que contribuya a la construcción de nuevas formas de convivencia humana, basadas en la justicia social y la equidad de género” (2024, p. 45). Plantea una visión profundamente transformadora del Trabajo Social, al proponer que este debe orientarse hacia una **práctica crítica**. Esta propuesta no es solo una postura teórica, sino una exigencia ética y política que interpela el quehacer profesional frente a las desigualdades estructurales de la sociedad contemporánea.

Cuando Iamamoto habla de una “práctica crítica”, se refiere a un enfoque que no se limita a intervenir sobre los efectos inmediatos de los problemas sociales, sino que busca **comprender sus causas estructurales**. desigualdad. Desde esta opción. Esto implica analizar las relaciones de poder, las condiciones históricas y económicas que producen exclusión, pobreza, discriminación y desigualdad. Desde esta óptica, el Trabajo Social se distancia de una práctica meramente asistencialista y se vincula a una **perspectiva emancipadora**, orientada a la transformación social.

Este compromiso con la equidad de género, además, interpela directamente al Trabajo Social, dado su rol histórico en ámbitos como la familia, la salud, la educación y la protección social, espacios donde se reproducen muchas veces roles y estereotipos que perpetúan la desigualdad. En ese sentido, **la profesionalización crítica del Trabajo Social** implica no solo intervenir implica no solo intervenir en estas realidades, sino contribuir activamente a transformarlas, promoviendo una mirada interseccional que reconozca las múltiples formas de opresión (por clase, género, etnia, etc.).

En conclusión, la propuesta de Yamamoto desafía al Trabajo Social a **superar prácticas reproductoras del orden social vigente**, para posicionarse como una fuerza activa en la construcción de una sociedad más justa, democrática y equitativa. Es un llamado a ejercer la profesión con conciencia crítica, ética y compromiso social, al servicio de las mayorías excluidas y vulneradas. Entre las funciones específicas del trabajador social en el marco del modelo comunitario están:

- Diagnóstico participativo: del territorio en relación a la violencia de género.
- Capacitación y sensibilización comunitaria: sobre derechos de las mujeres.
- Acompañamiento psicosocial: a mujeres en situación de violencia, desde un enfoque de empoderamiento.
- Fortalecimiento de redes comunitarias de protección y apoyo
- Incidencia en políticas públicas locales: impulsando programas de prevención y atención integral.

Estas acciones apuntan no sólo a reducir la violencia inmediata, sino a transformar las condiciones estructurales que la hacen posible.

El modelo de intervención comunitaria representa una estrategia potente para enfrentar la violencia hacia la mujer desde una perspectiva colectiva, crítica y transformadora. En este proceso, el trabajador social tiene un rol esencial como dinamizador de procesos participativos, defensor de derechos y agente de cambio social. Abordar la violencia de género desde lo comunitario permite generar respuestas sostenibles, inclusivas y empoderadoras, donde las propias mujeres y sus comunidades son protagonistas del cambio.

CAPÍTULO III

RESULTADOS DEL TRABAJO DIRIGIDO

3.1. Actividades ejecutadas y resultados de la propuesta

El presente Trabajo Dirigido, desarrollado en el gabinete social del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas de la carrera de Trabajo Social, pone en evidencia, a través de entrevistas informales, diversas problemáticas que afectan el adecuado funcionamiento de dicha instancia. Con el objetivo de comprender en profundidad la magnitud de estas dificultades, se realizó una encuesta dirigida a estudiantes, docentes y personal administrativo del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas (ACSyH), quienes conformaron la población de estudio.

Entre las principales problemáticas identificadas en el gabinete social destacan el *desconocimiento acerca de los servicios que ofrece*, la falta de *estrategias efectivas de promoción y la escasa visibilidad de su existencia*. Asimismo, se evidencia la *ausencia de una actualización en su reglamento*, lo cual resalta la necesidad urgente de intervenir para mejorar su estructura y funcionamiento.

A través del análisis FODA, se identifican otras debilidades relevantes, tales como una infraestructura inadecuada, escasa promoción de los servicios, insuficiencia de recursos económicos, ausencia de un equipo multidisciplinario y falta de personal.

Con base en este diagnóstico, se propone la implementación de estrategias de acompañamiento dirigidas a los usuarios del gabinete social. Estos comprenden: la actualización del reglamento, especialmente del Artículo 7 relativo al Bienestar Social; la difusión efectiva de los servicios a través de diversas plataformas; la elaboración de un plan de acción adaptado a las necesidades individuales de cada caso; la definición de un protocolo de atención de acuerdo a las distintas situaciones; y la creación de un flujograma que optimice los procesos internos.

Finalmente, se presenta información detallada obtenida de 114 encuestas aplicadas a estudiantes y 21 a docentes del ACSyH.

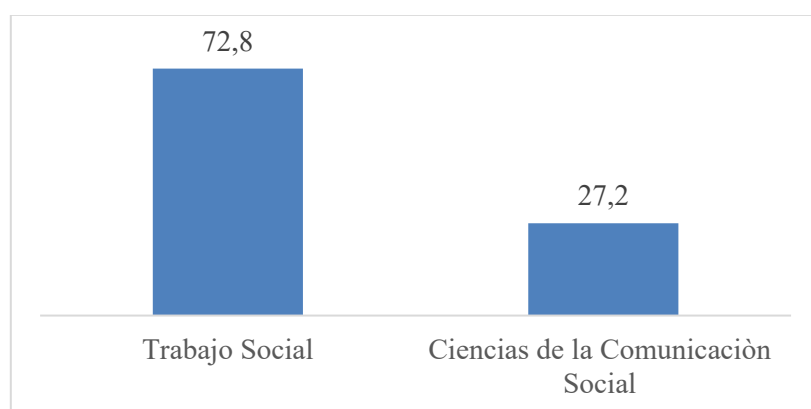
3.1.1. Resultados de la encuesta

Para establecer un diagnóstico inicial de la percepción y conocimiento sobre el Gabinete Social, se llevó a cabo un estudio de línea base mediante una encuesta descriptiva, está incluida pregunta de opción múltiple y preguntas abiertas, permitiendo la recolección de datos tanto cuantitativos como cualitativos. A continuación, se presentan los resultados organizados por dimensiones clave, los cuales permiten identificar patrones, brechas y oportunidades de mejora en torno al acceso y uso de los servicios del Gabinete Social por parte de la comunidad universitaria.

3.1.1.1 Pertenencia de la carrera de los estudiantes de la Facultad Ciencias Sociales y Humanísticas. La primera figura muestra la cantidad de estudiantes y las carreras a las que pertenecen, quienes participaron en el estudio y aportaron sus criterios respecto a las estrategias que se pretende establecer.

Figura 2

Pertenencia de los estudiantes por carrera



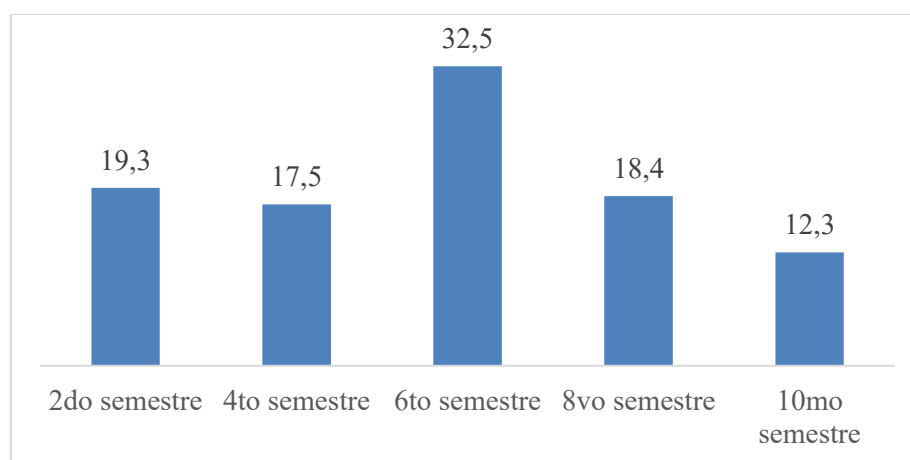
Nota. La distribución de los encuestados por carrera muestra que el 72.8% pertenece a la carrera de *Trabajo Social*, mientras que el 27.2 % estudia *Ciencias de la Comunicación Social*. Este pertenece a la carrera de *Trabajo Social*, mientras que el 27,2% estudia *Ciencias de la Comunicación Social*. Elaboración propia (2023).

Este dato refleja una clara predominancia de estudiantes de Trabajo Social, lo cual podría influir en el nivel de conocimiento, uso y valoración del Gabinete Social, considerando la afinidad temática con los servicios que este ofrece.

3.1.1.2. Semestre a la que pertenecen los estudiantes de la Facultad Ciencias Sociales y Humanísticas. Otro dato que se presenta en el estudio es la distribución de los estudiantes por semestre, lo que permite recoger una variedad de opiniones que van desde los primeros niveles hasta quienes están por culminar la carrera. Esta diversidad de perspectivas resulta fundamental, ya que posibilita comprender las distintas experiencias, necesidades y expectativas que tienen los estudiantes según el momento académico en el que se encuentran. Además, esta información contribuye a identificar posibles diferencias en cuanto a conocimientos, intereses y problemáticas específicas.

Figura 3

Distribución de estudiantes por semestre



Nota. La imagen muestra la distribución porcentual de estudiantes o participantes según el semestre en el que se encuentran. Elaboración propia (2023)

En cuanto a la distribución por semestre, se identificó que:

- El 32,5% de los estudiantes cursa el 6.º semestre
- El 19,3%, el 2.º semestre.
- El 18,4%, el 8.º semestre.

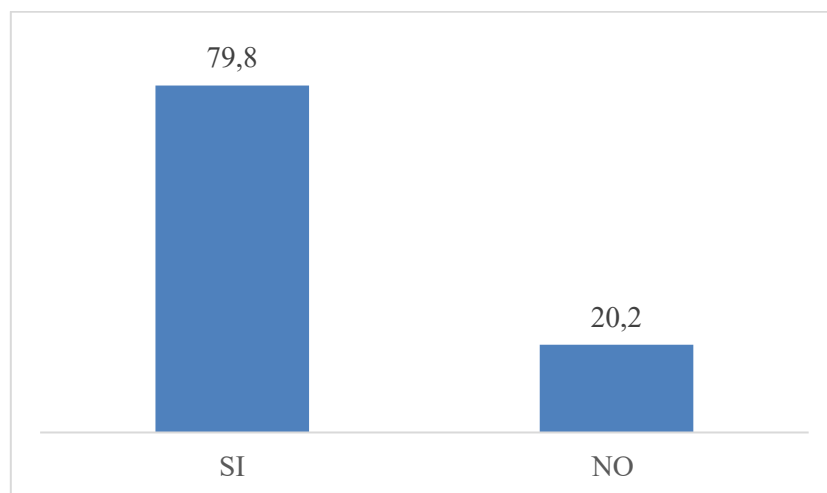
- El 17,5%, el 4.º semestre.
- Y el 12,3%, el 10.º semestre.

Estos datos permiten observar una mayor concentración de estudiantes en etapas intermedias de la carrera, lo cual puede correlacionarse con un mayor contacto con servicios de apoyo académico, como el Gabinete Social.

3.1.1.3. Conocimiento del Gabinete Social por parte del estudiantado. Es importante determinar si los estudiantes conocen la existencia del Gabinete Social, ya que el grupo objetivo de atención son precisamente los estudiantes del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas (ACSyH). Contar con esta información permite evaluar el nivel de difusión y alcance que tiene este servicio dentro de la comunidad estudiantil, así como identificar posibles vacíos de comunicación o estrategias que deban fortalecerse para garantizar que todos los estudiantes sepan que pueden acceder a este espacio de apoyo y orientación.

Figura 4

Conocimiento del Gabinete Social por parte del estudiantado



Nota. Esto indica que una amplia mayoría del estudiantado está familiarizada con el Gabinete Social, aunque todavía existe un segmento significativo que no lo conoce. Elaboración propia (2023).

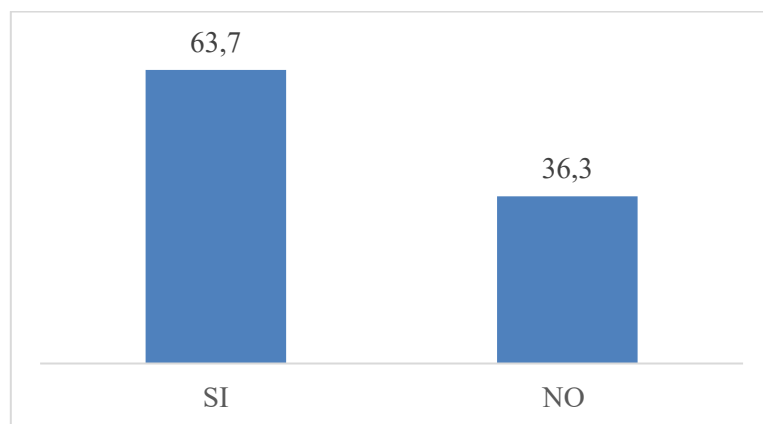
El **79,8%** del estudio del estudiantado afirma conocer la existencia del Gabinete Social, mientras que el **20,2%** desconoce su existencia.

Esta brecha indica una necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación institucional, especialmente hacia los estudiantes de primeros semestres o de carreras menos vinculadas directamente con el quehacer del gabinete.

3.1.1.4. Conocimiento sobre los servicios ofrecidos. Con esta pregunta se identificó si los estudiantes conocen los servicios que ofrece el Gabinete Social, el cual funciona desde el año 2018. Esta información resulta clave para evaluar el nivel de difusión y alcance de sus acciones dentro de la comunidad estudiantil, así como para determinar posibles áreas de mejora en la promoción y comunicación de los servicios disponibles.

Figura 5

Conocimiento sobre los servicios ofrecidos.



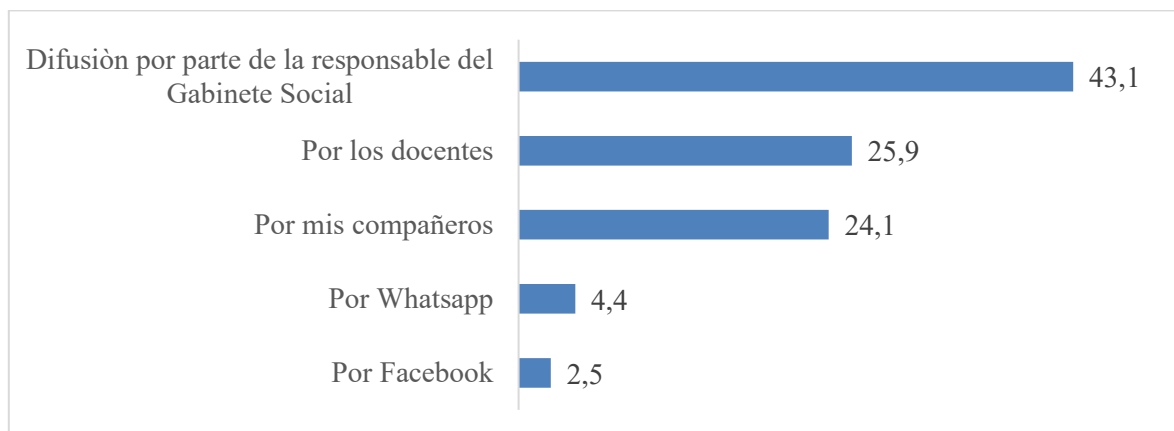
Nota. Los servicios del Gabinete Social se han ampliado conforme a las necesidades y demandas de los usuarios. Elaboración propia (2023).

Si bien el 63.7% de los estudiantes afirma conocer los servicios ofrecidos por el Gabinete Social, aún persiste un 36.3% que no tiene información al respecto. Esta discrepancia es significativa, ya que implica que, a pesar de saber de su existencia, un número considerable desconoce su funcionamiento concreto.

3.1.1.5. Fuentes de información sobre el Gabinete Social. Un aspecto relevante es que los responsables de la administración del Gabinete Social logren difundir sus servicios mediante diversos mecanismos. En este sentido, la siguiente figura muestra cómo los estudiantes se informaron sobre los servicios que ofrece el Gabinete Social.

Figura 6

Fuentes de información sobre el Gabinete Social



Nota. La figura muestra las distintas formas en que los estudiantes se han informado acerca de los servicios que ofrece el Gabinete Social. Elaboración propia (2023)

Entre las principales fuentes de información, destacan:

- **43,1%:** Encargado/a del gabinete.
- **25,9%:** Docentes.
- **24,1%:** Compañeros/as.

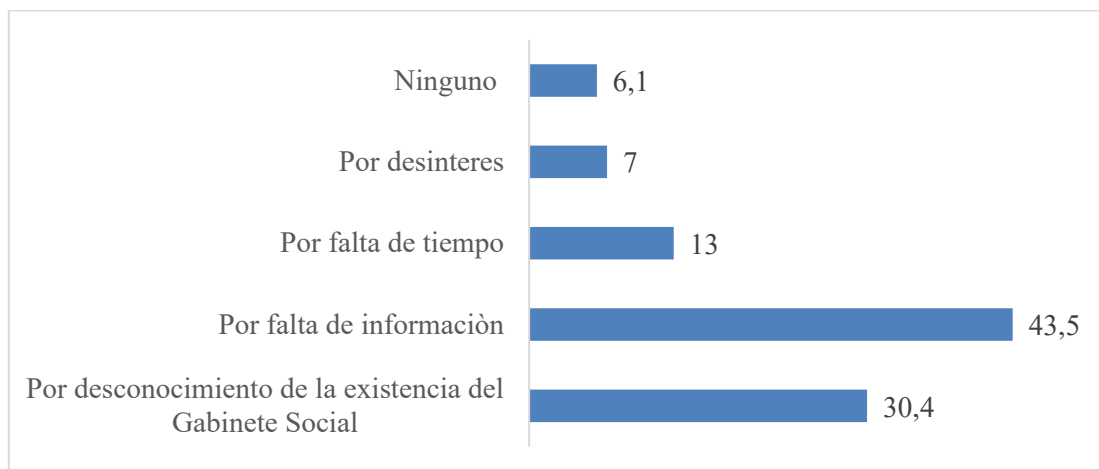
Este panorama sugiere que la comunicación interpersonal ha sido el canal más efectivo para transmitir información, destacándose el contacto directo con el personal del Gabinete como la vía más utilizada y valorada por los estudiantes. No obstante, esta situación también pone en evidencia la carencia de estrategias institucionales formales y sistemáticas de difusión, lo que limita el alcance de la información y restringe la posibilidad de que toda la comunidad estudiantil conozca de manera oportuna y adecuada los servicios y actividades que ofrece.

3.1.1.6. Causas del desconocimiento de los servicios. El desconocimiento de los servicios disponibles representa una limitación significativa para que la población pueda acceder a beneficios y recursos que mejoren su bienestar.

Identificar las causas que originan esta falta de información permite comprender los factores comunicacionales, organizativos y sociales que obstaculizan la difusión efectiva y la apropiación de los servicios ofrecidos.

Figura 7

Causas del desconocimiento de los servicios



Nota. La figura evidencia la necesidad de implementar nuevas estrategias para que los estudiantes conozcan tanto el Gabinete Social como los servicios que ofrece. Elaboración propia (2023).

Las razones más frecuentes del desconocimiento son:

- Falta de información disponible (**43,5%**).
- Desconocimiento total de la existencia del gabinete (**30,4%**).
- Falta de tiempo (**13%**).

Estos hallazgos apuntan a debilidades en los canales institucionales de comunicación y evidencian la existencia de barreras contextuales, como la elevada carga académica, que pueden limitar significativamente la participación estudiantil.

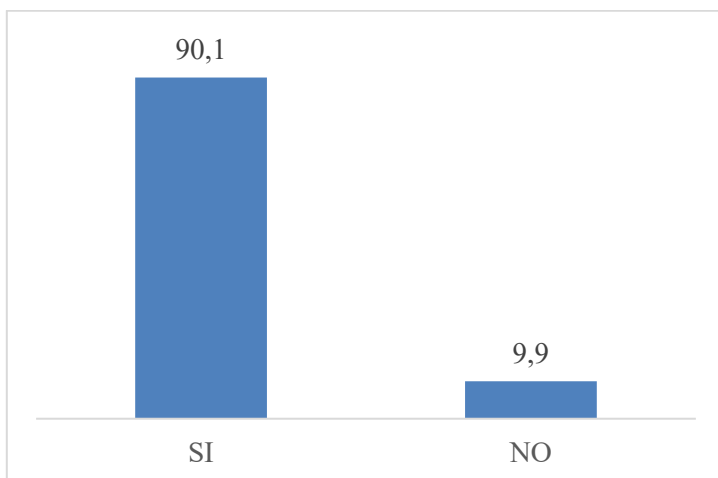
Asimismo, permiten reflexionar sobre la necesidad de fortalecer las estrategias de difusión y promoción de los servicios disponibles, implementando mecanismos más accesibles, dinámicos y ajustados a la realidad de los estudiantes.

3.1.1.7. Solicitud previa de servicios del Gabinete Social. Los servicios del Gabinete Social constituyen un paso fundamental para que los usuarios puedan acceder a los diferentes apoyos y recursos que esta instancia ofrece.

Este proceso permite identificar de manera anticipada las necesidades de la población atendida, facilitando una gestión más eficiente y personalizada de los servicios sociales. Además, garantiza que la atención se brinde de forma ordenada y oportuna, contribuyendo al bienestar integral de los beneficiarios.

Figura 8

Solicitud previa de servicios del Gabinete Social



Nota. La figura muestra la demanda de la población universitaria en cuanto a la solicitud de servicios. Elaboración propia (2023)

Solo el 9,9% de los estudiantes ha hecho uso de los servicios del Gabinete Social, frente a un 90,1% que nunca los ha solicitado. Esta baja demanda puede estar relacionada con las brechas de conocimiento identificadas anteriormente, que evidencian que una parte considerable de la comunidad estudiantil desconoce la existencia de estos servicios o no tiene información suficiente sobre su funcionamiento.

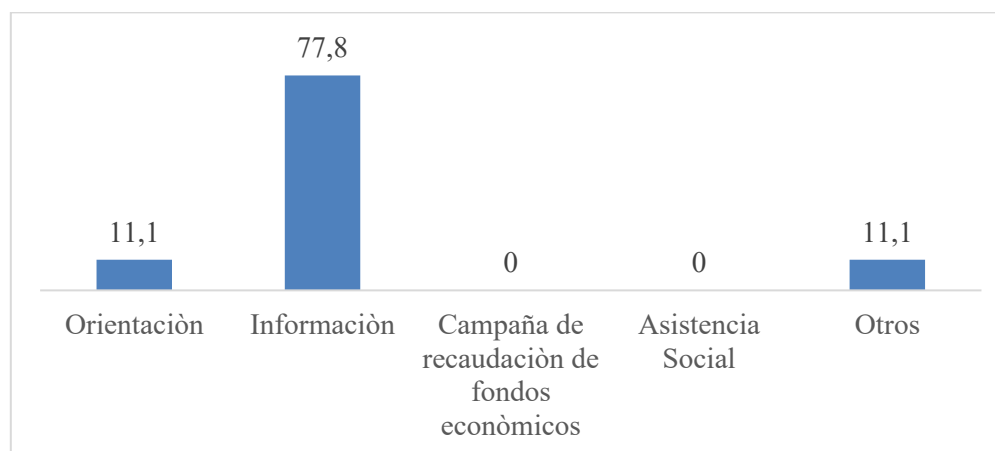
Asimismo, pueden influir percepciones erróneas sobre la utilidad, pertinencia o accesibilidad de la atención brindada, lo que limita el interés y la confianza de los estudiantes para acudir al Gabinete Social cuando enfrentan alguna necesidad o problema.

Por tanto, resulta necesario reforzar las estrategias de difusión y sensibilización para garantizar que todos los estudiantes conozcan los beneficios de estos servicios y se sientan motivados a utilizarlos cuando lo requieran.

3.1.1.8. Demandas identificadas. Para proponer alternativas de solución efectivas y pertinentes, es necesario identificar previamente las demandas, intereses y necesidades específicas de los estudiantes. Este paso resulta fundamental, ya que permite comprender de forma integral cuáles son sus principales preocupaciones y expectativas, y así diseñar estrategias que respondan de manera adecuada a la realidad que enfrentan.

Figura 9

Demandas identificadas



Nota. Estos datos evidencian los servicios que requieren los estudiantes. Elaboración propia (2023).

Del total de estudiantes que ha acudido al Gabinete Social:

- El **77,8%** solicitó servicios de información.
- El **11,1%**, servicios de orientación.
- Otro **11,1%**, diversos servicios adicionales.

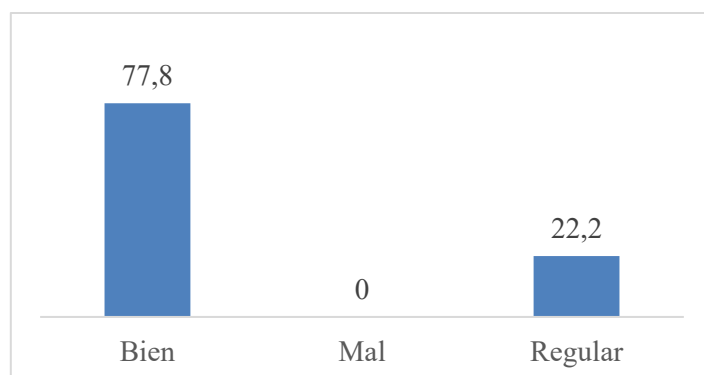
La predominancia del servicio de información como el más solicitado evidencia una necesidad de orientación institucional que podría ser reforzada con acompañamiento personalizado y campañas de socialización más amplias.

3.1.1.9. Valoración del servicio brindado. Otro aspecto relevante es evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos y la calidad de la intervención profesional brindada en el Gabinete Social. Conocer la percepción de los

beneficiarios permite identificar fortalezas, áreas de mejora y adecuar las estrategias de atención para garantizar respuestas más efectivas y oportunas a las necesidades de la comunidad universitaria.

Figura 10

Valoración del servicio brindado



Nota. Los resultados muestran un grado de satisfacción positivo. Elaboración propia (2023).

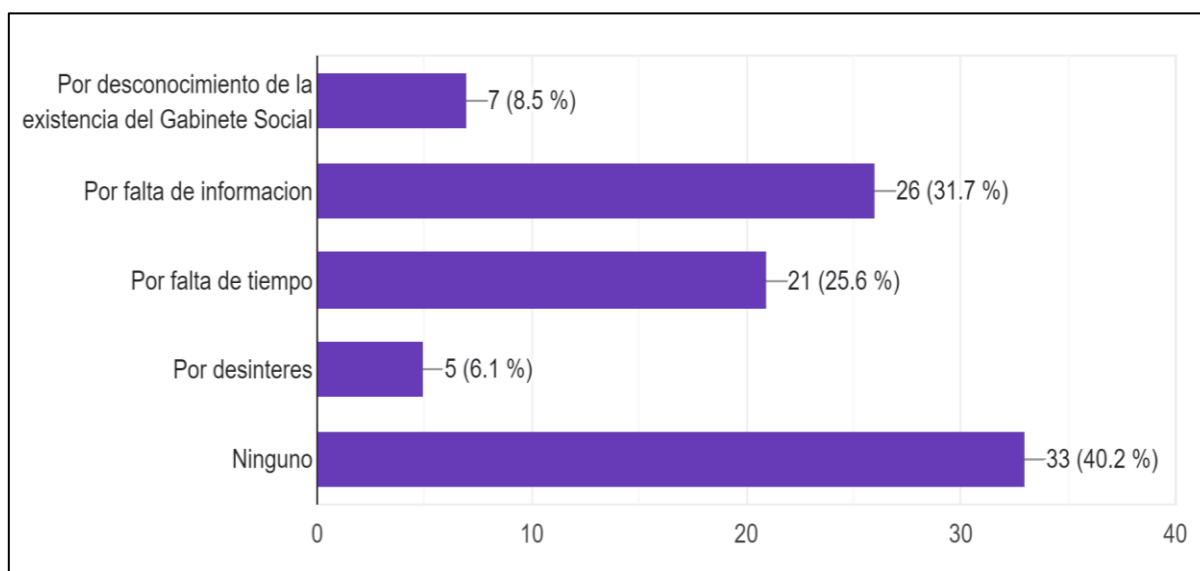
El 77.8% de los estudiantes ha expresado una percepción positiva hacia la calidad de atención ofrecida por el gabinete social, indicando que la consideran como buena. Contrariamente, el 22.2% de los estudiantes ha manifestado una opinión más neutral, calificando la atención del gabinete social como regular. Este análisis revela una mayoría sustancial de estudiantes satisfechos con el servicio, mientras que un segmento minoritario muestra una percepción más ambivalente o moderada en cuanto a la calidad de la atención brindada.

3.1.1.10. Razones para la ausencia de solicitudes de Servicios del Gabinete Social.

En este acápite, los datos demuestran que la información constituye una herramienta fundamental para la promoción y el posicionamiento de los servicios que ofrece el Gabinete Social. La falta de estrategias efectivas de difusión y comunicación incide directamente en el escaso conocimiento que tienen los estudiantes sobre estos servicios, lo que a su vez se traduce en una baja demanda y en un aprovechamiento limitado de los recursos disponibles. En este sentido, se hace evidente la necesidad de fortalecer los canales de información, implementar campañas de socialización más amplias y generar espacios de retroalimentación que permitan identificar y atender las inquietudes de la comunidad estudiantil.

Figura 11

Razones para la ausencia de solicitudes de Servicios del Gabinete Social



Nota. El dato puede interpretarse como una señal de baja demanda, desconocimiento, barreras de acceso o falta de interés. Elaboración propia (2023).

Un 40.2% de los estudiantes en la zona optaron por no solicitar ningún tipo de servicio, destacando una considerable proporción que elige no participar. Entre aquellos que no solicitaron el servicio del Gabinete Social, el 31.7% señaló la falta de información sobre los servicios disponibles como la principal razón. Además, el 25.6% mencionó la limitación de tiempo como un factor determinante para no buscar la asistencia del Gabinete Social.

En menor medida, el 8.5% no solicitó los servicios del Gabinete Social debido al desconocimiento de su existencia, sugiriendo una necesidad de mejorar la visibilidad y conciencia sobre la disponibilidad de estos servicios. Además, un 6.1% expresó falta de interés como motivo para abstenerse de solicitar los servicios del Gabinete Social. Este análisis refleja una diversidad de razones que podrían influir en la decisión de los estudiantes de no acceder a los servicios del Gabinete Social, destacando áreas específicas que podrían beneficiarse de estrategias de información y comunicación más efectivas.

Asimismo, se llevaron a cabo encuestas entre la población docente de la Facultad de Humanidades, considerando que también forman parte de los beneficiarios de los servicios

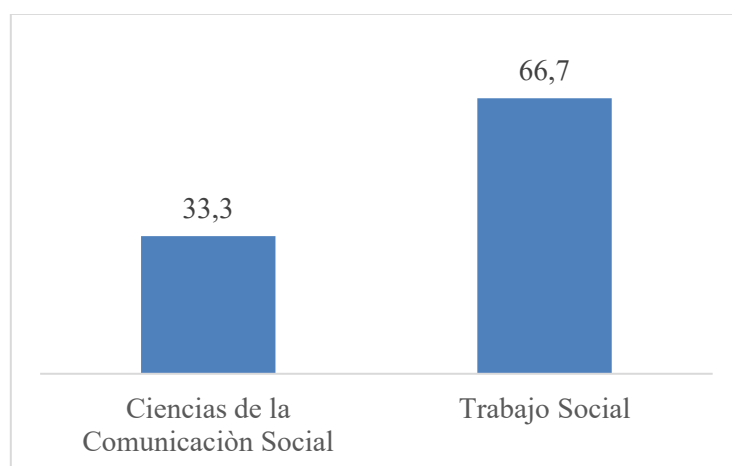
proporcionados. La relevancia de entender su percepción sobre el desempeño del Gabinete Social radica en que constituyen un componente esencial para la mejora de los servicios.

Dada su proximidad con los estudiantes, los docentes están en una posición privilegiada para identificar diversas necesidades sociales y académicas de los universitarios. Por lo tanto, su participación activa contribuye significativamente a la optimización y adaptación de los servicios ofrecidos.

3.1.1.11. Carrera donde profesionales en educación imparten docencia. Asimismo, se encuestó a los docentes, considerando que constituyen un pilar fundamental para la aplicación y el éxito de las estrategias propuestas, ya que su compromiso y participación activa son determinantes para alcanzar los objetivos planteados.

Figura 12

Carrera donde profesionales en educación imparten docencia



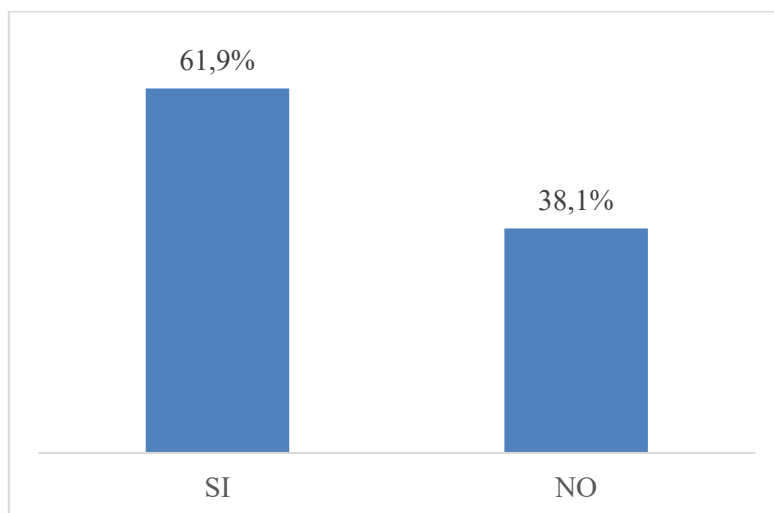
Nota. Los datos demuestran mayor participación de los docentes de la carrera Ciencias de la Comunicación Social. Elaboración propia (2023).

Un significativo 66.7% de los docentes se origina en la disciplina de Trabajo Social, mientras que el restante 33.3% proviene de la carrera de Ciencia de la Comunicación Social. Este reparto porcentual sugiere una marcada predominancia de profesionales del Trabajo Social en el ámbito docente, contrastando con la representación más reducida pero aún relevante de aquellos con formación en Ciencia de la Comunicación Social.

3.1.1.12. Conocimiento de los servicios que brinda el Gabinete Social por los docentes. Los datos obtenidos reflejan que más del cincuenta por ciento de la población encuestada tiene conocimiento sobre la existencia del Gabinete Social, así como de los diferentes servicios y apoyos que esta unidad ofrece a la comunidad universitaria.

Figura 13

Conocimiento de los servicios que brinda el Gabinete Social por los docentes



Nota. Los datos evidencian que más del cincuenta por ciento de la población encuestada conoce el Gabinete Social y los servicios que ofrece esta unidad. Elaboración propia (2023)

La estadística revela una disparidad significativa en el conocimiento sobre el Gabinete Social del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas entre los docentes de trabajo social y ciencias de la comunicación social. Es notable que un considerable 61.9% de los profesores están familiarizados con esta entidad, indicando un nivel sustancial de conciencia dentro de esta comunidad educativa.

Por otro lado, es preocupante observar que el 38.1% restante de los docentes encuestados no tiene conocimiento del Gabinete Social, esta falta de familiaridad podría tener implicaciones importantes, ya que el Gabinete Social desempeña un papel crucial en la integración de las ciencias sociales y humanísticas en el entorno educativo. Es vital abordar esta brecha de conocimiento para asegurar que todos los docentes estén informados sobre los recursos y oportunidades que el Gabinete Social puede ofrecer.

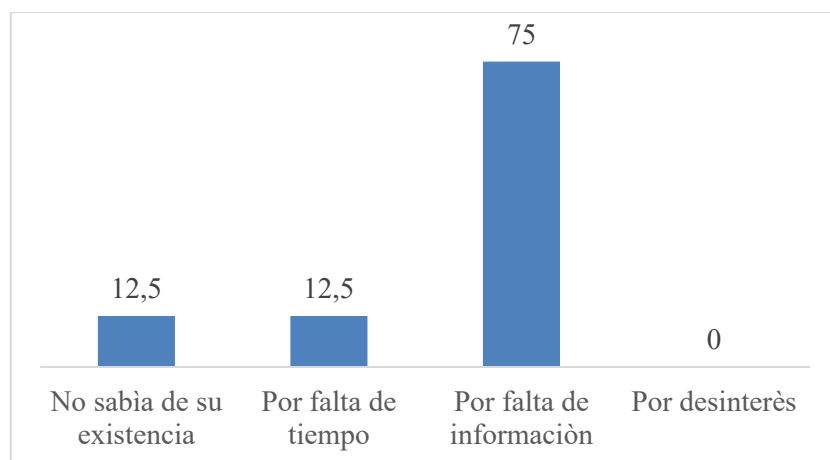
Esta disparidad plantea preguntas sobre la comunicación interna y los canales de información dentro de la comunidad educativa, es esencial examinar las razones detrás de esta falta de conocimiento y desarrollar estrategias efectivas para mejorar la difusión de información sobre el Gabinete Social.

Esto no solo fortalecerá la conexión entre los docentes y esta entidad, sino que también puede contribuir a una colaboración más efectiva y a un aprovechamiento más completo de los recursos disponibles en el área de Ciencias Sociales y Humanísticas.

3.1.1.13. Causas del desconocimiento de los Servicios Brindados por el Gabinete Social por los docentes. En este apartado se evidencia que el desconocimiento de los docentes sobre los servicios se debe principalmente a la falta de información adecuada.

Figura 14

Causas del desconocimiento de los Servicios Brindados por el Gabinete Social por los docentes



Nota. Los datos evidencian la necesidad de implementar estrategias que mantengan informada a toda la comunidad universitaria. Elaboración propia (2023).

La información revela una brecha considerable en el conocimiento sobre el Gabinete Social entre los docentes encuestados. Un sorprendente 75% de los profesores no están familiarizados con esta entidad, y la principal razón detrás de esta falta de conocimiento parece ser la falta de información. Esta cifra resalta la necesidad urgente de mejorar los canales de comunicación y difusión de información dentro de la comunidad docente.

Además, es interesante observar que el 12.5% de los docentes no conocen el Gabinete Social debido a restricciones de tiempo. Esta revelación plantea cuestionamientos sobre la carga laboral de los docentes y sugiere que, para mejorar la conciencia sobre el Gabinete Social, es crucial diseñar estrategias que se integren de manera armoniosa con las demandas de tiempo ya existentes en su rutina.

Otro aspecto relevante es el 12.5% de docentes que no conocen el Gabinete Social simplemente porque no estaban al tanto de su existencia. Este hallazgo destaca la necesidad de una estrategia proactiva de divulgación, posiblemente a través de campañas informativas más amplias o presentaciones específicas destinadas a garantizar que todos los docentes estén informados sobre los recursos y servicios proporcionados por el Gabinete Social.

En resumen, la falta de conocimiento sobre el Gabinete Social entre los docentes es multifacética y requiere abordarse desde varias perspectivas. Mejorar la difusión de información, adaptarse a las restricciones de tiempo de los docentes y garantizar una comunicación proactiva sobre la existencia y los beneficios del Gabinete Social son pasos cruciales para cerrar esta brecha de conocimiento.

3.1.1.14. Requerimiento de acceder a información sobre los servicios del Gabinete Social. En este acápite, se demuestra que el 100% requiere acceder a información sobre los servicios del Gabinete Social, el deseo de obtener información adicional acerca de los servicios proporcionados por el gabinete social es compartido por la totalidad de los profesores en ambas disciplinas académicas. Este hecho refleja la importancia que los educadores asignan a la comprensión detallada de las prestaciones que ofrece este organismo. Este interés unánime sugiere la necesidad de facilitar un acceso más claro y extenso a la información pertinente por parte del gabinete social, con el fin de satisfacer las expectativas y necesidades informativas de los docentes.

Este hallazgo subraya la oportunidad de mejorar la comunicación y la divulgación de los servicios ofrecidos por el gabinete social, destacando la importancia de desarrollar estrategias efectivas para compartir información relevante con la comunidad docente. La falta de conocimiento detallado puede ser un obstáculo para una participación más activa y una

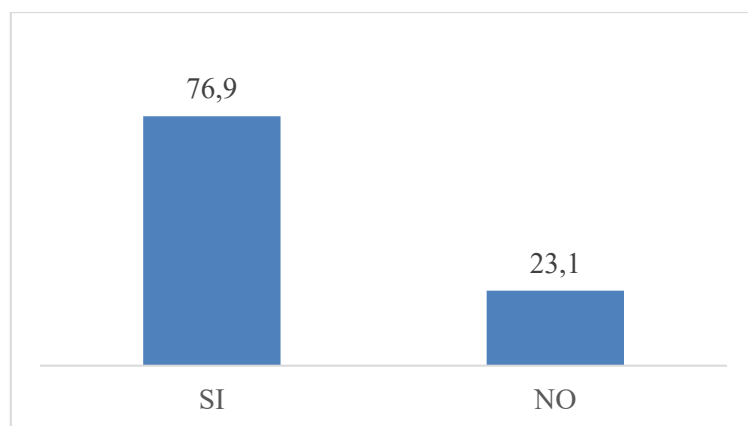
utilización más efectiva de los recursos disponibles. En consecuencia, se sugiere implementar medidas que promuevan la transparencia y la claridad en la presentación de los servicios, lo que podría contribuir a fortalecer la colaboración entre el gabinete social y los educadores, optimizando así el impacto de sus intervenciones en el ámbito educativo.

3.1.1.15. Conocimiento de los servicios que brinda el Gabinete Social por los docentes. El conocimiento que tienen los docentes sobre los servicios que ofrece el Gabinete Social resulta fundamental para fortalecer su difusión y aprovechamiento dentro de la comunidad universitaria.

Comprender el nivel de información que manejan los docentes permite identificar brechas y diseñar estrategias que potencien su rol como facilitadores y promotores de estos recursos entre los estudiantes.

Figura 15

Conocimiento de los servicios que brinda el Gabinete Social por los docentes



Nota. La figura muestra que más del cincuenta por ciento de la población encuestada conoce los servicios ofrecidos. Elaboración propia (2023).

Un 76.9% de los docentes de las disciplinas de Trabajo Social y Comunicación Social indican tener conocimiento acerca de los servicios proporcionados por el gabinete social, mientras que un 23.1% de los profesores admiten no tener tal conocimiento. Este discernimiento entre los docentes resalta la existencia de una disparidad significativa en la familiaridad con los servicios ofrecidos por el gabinete social en el ámbito educativo.

La brecha identificada entre aquellos que están informados y los que no lo están sugiere la necesidad de abordar estratégicamente la difusión de información acerca de los servicios del gabinete social. Es crucial entender las razones detrás de la falta de conocimiento en el 23.1% de los docentes, ya que esto puede ser atribuible a factores como la accesibilidad a la información, la comunicación interna o la claridad en la presentación de los servicios.

Esta discrepancia también destaca la oportunidad de implementar medidas específicas para cerrar esta brecha informativa. Esto podría incluir iniciativas de capacitación, material informativo más accesible o canales de comunicación más efectivos para garantizar que todos los docentes estén debidamente informados y puedan aprovechar los recursos ofrecidos por el gabinete social de manera más equitativa.

La identificación de estas áreas de mejora no solo fortalecerá la colaboración entre el gabinete social y los docentes, sino que también optimizará la eficacia de los servicios brindados en el ámbito educativo.

3.1.1.16. Perspectiva de los docentes sobre la relevancia de ofrecer los Servicios del Gabinete Social. Respecto a la perspectiva de los docentes sobre la relevancia de ofrecer los servicios del Gabinete Social el 100% de los docentes de Trabajo Social y Comunicación Social están unánimemente convencidos de que los estudiantes necesitan los servicios proporcionados por el Gabinete Social. Este consenso refleja una percepción sólida y un reconocimiento generalizado de la importancia de estos servicios en el contexto educativo.

La unanimidad en la creencia de que los estudiantes se benefician de los servicios del Gabinete Social resalta la necesidad de integrar de manera efectiva estos recursos en el entorno educativo. Este hallazgo no solo subraya la relevancia de los servicios proporcionados por el gabinete social, sino que también sugiere una base sólida para promover una colaboración más estrecha entre los docentes y el gabinete social.

La comprensión compartida de la necesidad de estos servicios proporciona una base valiosa para el desarrollo de estrategias que fortalezcan la implementación y el impacto positivo de las intervenciones del Gabinete Social en el bienestar y el desarrollo de los estudiantes.

3.1.1.17. Servicios que requieren los estudiantes del ACSyH, de acuerdo a la percepción de los docentes. La siguiente tabla presenta una síntesis detallada de las principales demandas expresadas por los estudiantes, organizados según las necesidades identificadas durante el estudio.

Tabla 4

Servicios que requieren los estudiantes del ACSyH, de acuerdo a la percepción de los docentes

Acompañamiento social, intervención individual, grupal y comunitario
Acompañamiento académico, acompañamiento a estudiantes con discapacidad, socialización permanente de la ley 348
Apoyo y orientación cuando sufren algún tipo de problemas
Orientación personal, familiar y académico
Asistencia Social, seguimiento académico, prevención de abandono
Orientación, información, asistencia social
Apoyo Multidisciplinario en especial a los estudiantes con discapacidad atención el área de intervención de caso y grupo
Apoyo psicológico
Orientación y en algunos casos asistencia social

Nota. Resumen de las principales necesidades por los estudiantes. Elaboración propia (2023).

Los docentes, al destacar una amplia gama de servicios ofrecidos por el Gabinete Social, evidencian una conciencia profunda de las diversas necesidades que enfrentan los estudiantes en su entorno académico y personal. Veamos un análisis más detallado:

Acompañamiento Social e Intervenciones Variadas. Los docentes reconocen la importancia del acompañamiento social, tanto a nivel individual como grupal y comunitario. Esto sugiere una comprensión profunda de las dimensiones sociales que impactan el desarrollo y bienestar de los estudiantes.

Asistencia Social Integral. La repetida mención de la asistencia social destaca su importancia en la percepción de los docentes, esto sugiere que los educadores reconocen la necesidad de un apoyo holístico que abarque diversas áreas de la vida estudiantil.

Apoyo Académico y Especializado. El énfasis en el acompañamiento y apoyo académico, especialmente para estudiantes con discapacidad, indica una sensibilidad hacia la diversidad de las necesidades de los estudiantes, este enfoque especializado demuestra una atención a la inclusión y equidad educativa.

Concientización sobre la Ley 348. La socialización continua de la Ley 348 refleja la importancia atribuida a la concientización sobre la prevención y abordaje de la violencia en el entorno educativo. Esto sugiere un compromiso con la creación de un ambiente seguro y respetuoso.

Prevención y Apoyo en Problemas. La referencia al apoyo y orientación cuando los estudiantes enfrentan problemas indica una perspectiva preventiva y de apoyo emocional, reconociendo que los desafíos pueden surgir y necesitan ser abordados proactivamente.

Orientación Integral. La orientación personal, familiar y académica destaca la importancia de un enfoque integral en el desarrollo de los estudiantes, abordando aspectos tanto académicos como personales.

Seguimiento y Prevención del Abandono. El énfasis en el seguimiento académico y la prevención del abandono demuestra una preocupación por el éxito continuo de los estudiantes, reconociendo la importancia de mantener la participación y la retención estudiantil.

Apoyo Multidisciplinario. La mención del apoyo multidisciplinario, especialmente para estudiantes con discapacidad, indica una comprensión de la complejidad de las necesidades individuales y la importancia de un enfoque colaborativo.

Orientación Psicológica. La referencia al apoyo psicológico señala el reconocimiento de las dimensiones emocionales y mentales en el bienestar estudiantil.

En conjunto, la diversidad de servicios mencionados sugiere una comprensión profunda por parte de los docentes de las múltiples dimensiones que influyen en el éxito y bienestar de los estudiantes, subrayando la necesidad de intervenciones integrales y personalizadas ofrecidas

por el Gabinete Social. Este análisis respalda la idea de que los educadores buscan un enfoque holístico para el desarrollo estudiantil, reconociendo y abordando una variedad de necesidades para promover un ambiente educativo saludable y enriquecedor.

3.1.1.18. Sugerencias para mejorar el servicio que brinda el Gabinete Social, de acuerdo a las percepciones de los docentes. La siguiente tabla muestra las necesidades que, según los docentes, deben ser abordadas y atendidas por el Gabinete Social.

Tabla 5

Sugerencias para mejorar el servicio que brinda el Gabinete Social

Un equipo multidisciplinario
Plan de acción en función a un diagnóstico
Mayor publicidad y contratación de más personal
Implementar otro profesional para mayor cobertura e implementar más servicios
Mayor seguimiento a los casos de los estudiantes en condiciones diferentes
Promoción de los servicios que ofrece a la comunidad universitaria y población de Cobija
Contar con equipo multidisciplinario comprometido con la labor social, y que centre su atención en lo social, y no tanto así en lo administrativo.
Que se equipe con recursos humanos para el abordaje de problemáticas integrales, también que se visibilice su trabajo.
Visibilizar las actividades de bienestar estudiantil que realiza
Tener mayor contacto con los estudiantes
Que se pueda conocer más seguido todo el semestre sobre los servicios brindados.
Más personal y promocionar
<i>Nota.</i> Sugerencias consideradas para la elaboración de la propuesta. Elaboración propia (2023).

Los docentes expresan una serie de sugerencias que apuntan a fortalecer y mejorar el papel del Gabinete Social en el ámbito universitario, que se detallan a continuación:

Equipo Multidisciplinario y Diagnóstico. La recomendación de un equipo multidisciplinario y un plan de acción basado en un diagnóstico refleja una comprensión de la

complejidad de las necesidades estudiantiles, esto sugiere una llamada a una aproximación integral y personalizada.

Incremento de Personal y Publicidad. La sugerencia de contratar más personal y aumentar la publicidad indica un reconocimiento de la demanda existente y la necesidad de crear conciencia sobre los servicios ofrecidos, esto podría mejorar la accesibilidad y participación de los estudiantes.

Mayor Cobertura y Seguimiento Específico. La idea de implementar más profesionales para una mayor cobertura y un seguimiento específico a casos particulares destaca la necesidad de adaptarse a las demandas individuales de los estudiantes, especialmente aquellos en condiciones diferentes.

Promoción y Visibilidad. La promoción de los servicios y la visibilidad en la comunidad universitaria y población local sugieren un deseo de expandir el impacto del Gabinete Social, esto podría mejorar la participación y aumentar la conciencia sobre los recursos disponibles.

Enfoque Social y Administrativo. La necesidad de un equipo centrado en lo social y no tanto en lo administrativo refleja la importancia de mantener el enfoque en el apoyo directo a los estudiantes, resaltando la eficacia sobre la burocracia.

Más Servicios y Recursos Humanos. La implementación de más servicios y recursos humanos para abordar problemáticas integrales sugiere una aspiración de ofrecer soluciones más completas y adaptadas a las diversas necesidades de los estudiantes.

Visibilización de Actividades. La recomendación de visibilizar las actividades de bienestar estudiantil destaca la importancia de comunicar las iniciativas y logros del Gabinete Social, lo que puede fortalecer la confianza y la participación de la comunidad.

Mayor Contacto y Conocimiento Continuo. El deseo de tener un contacto más cercano con los estudiantes y conocer continuamente los servicios proporcionados refleja la

importancia de la comunicación constante y la adaptación a las necesidades cambiantes a lo largo del semestre.

Promoción y Recursos. La repetida sugerencia de contratar más personal y realizar una mayor promoción subraya la necesidad percibida de aumentar los recursos y la visibilidad para optimizar el impacto del Gabinete Social.

En resumen, las sugerencias de los docentes indican una profunda comprensión de la complejidad de las necesidades estudiantiles y proponen medidas concretas para fortalecer la efectividad y la accesibilidad de los servicios del Gabinete Social. Este análisis respalda la idea de que los educadores reconocen la importancia de un enfoque integral y personalizado para el bienestar estudiantil, destacando la necesidad de recursos adecuados, comunicación efectiva y adaptabilidad a las necesidades cambiantes de la comunidad universitaria.

3.1.2. Análisis FODA

Se ejecutó el taller Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) a los docentes, estudiantes y parte administrativa del Área de Ciencias Sociales y Humanística con la finalidad de obtener de las mismas personas la información necesaria.

Al realizar el taller de análisis FODA se explicó el objetivo y metodología del taller:

Objetivo: Elaborar un diagnóstico situacional para mejorar el servicio a los usuarios que acuden al Gabinete social a través de la herramienta - FODA

Para la ejecución del taller de análisis FODA se les explicó la metodología y se realizó una explicación en que consiste el FODA seguidamente se aplicó la técnica de numeración para que conformen cuatro grupos, así mismo, se le otorgó materiales para que cada grupo pueda plasmar en papelografos sus ideas sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que ellos consideran que tiene el Gabinete Social.

3.1.2.1. Resultado del análisis FODA. El análisis FODA permite identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una organización o proyecto,

proporcionando una visión integral que facilita la toma de decisiones estratégicas. A continuación, se presentan los resultados obtenidos, los cuales servirán de base para el diseño de acciones que potencien los aspectos positivos y mitiguen los riesgos identificados.

Tabla 6

FODA

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Cuenta con reglamento	Campo laboral para brindar mayor cobertura en atención.	Infraestructura inadecuada	No contar con un equipo multidisciplinario
Cuenta con ambiente para su funcionamiento	Convenios institucionales	Falta de promoción sobre los servicios que brinda el Gabinete Social	Ingreso ilimitados de estudiantes de la Carrera de Trabajo Social
Personal profesional permanente	Captación de recursos económicos con ONG	Recursos económicos insuficiente	El cierre del Gabinete Social
Compromiso de las autoridades para fortalecer el Gabinete Social	Calidad académica(seguinto de prácticas)	Falta de equipo multidisciplinario	Cierre de la carreta de Trabajo Social
Apoyo estamento para la intervención Psico-social		Insuficiente personal	

Nota. La tabla presenta los resultados correspondientes a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas vinculadas al Gabinete Social. Elaboración propia (2023).

En tal sentido, se presentan las conclusiones más relevantes del análisis FODA, reflejadas en cada uno de los apartados de la tabla de resultados, en este proceso se reconocieron las percepciones de docentes, estudiantes y del personal administrativo del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas respecto al Gabinete Social.

Asimismo, los representantes de cada grupo realizaron la lectura y explicación de los aportes consignados en sus papelógrafos, exponiendo lo que sus grupos identificaron como fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Esta dinámica permitió que el público presente conociera dichas perspectivas y expresara sus opiniones en torno a los elementos presentados.

Tabla 7*Internos*

INTERNOS		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con reglamento • Cuenta con ambiente para su funcionamiento • Personal profesional permanente • Compromiso de las autoridades para fortalecer el Gabinete Social • Apoyo estamento para la intervención Psico-social 	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura inadecuada • Falta de promoción sobre los servicios que brinda el Gabinete Social • Recursos económicos insuficiente • Falta de equipo multidisciplinario • Insuficiente personal
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<ul style="list-style-type: none"> • Campo laboral para brindar mayor cobertura en atención. • Convenios institucionales • Captación de recursos económicos con ONG • Calidad académica(seguimiento de prácticas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar el reglamento del Gabinete Social. • Fortalecer los convenios institucionales con otras instituciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la infraestructura del Gabinete Social. • Promocionar por diferentes plataformas los servicios que brinda el Gabinete Social. • Gestionar recursos económicos para el Gabinete Social.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ul style="list-style-type: none"> • No contar con un equipo multidisciplinario • Ingresos ilimitados de estudiantes de la Carrera de Trabajo Social • El cierre del Gabinete Social • Cierre de la carreta de Trabajo Social 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar el equipo multidisciplinario para brindar una buena atención. • Ofertar la carrera de Trabajo Social en diferentes medios de comunicación como también los servicios que brinda el Gabinete Social. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer convenios con instituciones, barrios, comunidades para acceder espacio a las personas que quieran entrar a la carrera de Trabajo Social. • Establecer convenios con otras carreras de la UAP para que puedan adquirir algunos de los servicios del Gabinete Social

Nota. La tabla presenta un análisis detallado que establece una relación clara entre los distintos componentes del análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).
Elaboración propia (2023)

3.1.2.2. Conclusiones del análisis FODA. Las conclusiones derivadas del análisis FODA permiten sintetizar y comprender de manera integral la situación actual de la organización o proyecto evaluado. A partir del estudio de las fortalezas, oportunidades,

debilidades y amenazas, se obtienen conocimientos clave que facilitan la toma de decisiones estratégicas. Estas conclusiones no solo reflejan un diagnóstico claro, sino que también orientan las acciones futuras para potenciar los aspectos favorables y mitigar los riesgos identificados, contribuyendo así al logro de los objetivos planteados.

- FO: Actualizar el reglamento del Gabinete Social.
- FO: Fortalecer los convenios institucionales con otras instituciones.
- DO: Mejorar la infraestructura del Gabinete Social.
- DO: Promocionar por diferentes plataformas los servicios que brinda el Gabinete Social.
- DO: Gestionar recursos económicos para el Gabinete Social.
- FA: Gestionar el equipo multidisciplinario para brindar una buena atención.
- FA: Ofertar la carrera de Trabajo Social en diferentes medios de comunicación como también los servicios que brinda el Gabinete Social.
- DA: Establecer convenios con instituciones, barrios, comunidades para acceder espacio a las personas que quieran entrar a la carrera de Trabajo Social.
- DA: Establecer convenios con otras carreras de la UAP para que puedan adquirir algunos de los servicios del Gabinete Social

3.2. Sistematización de la experiencia en el trabajo dirigido

El presente documento constituye el informe final del Trabajo Dirigido desarrollado durante un periodo de tres meses en el Gabinete Social de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas. Esta experiencia resultó altamente significativa para la formación académica del/la estudiante, ya que permitió vincular de manera concreta y reflexiva los conocimientos teóricos adquiridos en el aula con la práctica profesional, fortaleciendo así competencias técnicas, metodológicas y éticas propias del ejercicio del Trabajo Social. Asimismo, esta práctica propició un acercamiento directo a las distintas realidades sociales que enfrentan.

El trabajo se estructuró en tres etapas claramente diferenciadas, que se describen a continuación, cada una con objetivos, actividades y resultados específicos orientados a responder a las demandas identificadas y a contribuir al fortalecimiento de la labor del Gabinete Social dentro de la comunidad universitaria.

3.2.1. Primera Etapa: Diagnóstico Situacional

En esta fase inicial se realizó un diagnóstico situacional con el objetivo de identificar las principales necesidades, debilidades y problemáticas del Gabinete Social. Las acciones desarrolladas incluyeron:

- **Socialización del plan de trabajo:** Presentación del plan ante la directora del área, el director de carrera, la tutora institucional, el tutor académico y la encargada de la modalidad de graduación.
- **Revisión documental:** Análisis de informes y registros de casos previamente atendidos, lo cual brindó un panorama general sobre las intervenciones realizadas.
- **Gestión de información:** Solicitud de datos e insumos necesarios para el diagnóstico.
- **Elaboración de instrumentos:** Diseño y validación de herramientas de recolección de datos dirigidas a estudiantes, docentes y personal administrativo.
- **Aplicación del análisis FODA:** Elaboración de matrices FODA para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Esta etapa permitió evidenciar la carencia de elementos esenciales para el adecuado funcionamiento institucional del Gabinete Social, tales como una misión y visión claramente definidas que orienten su quehacer y proyecten su propósito a la comunidad universitaria. Asimismo, se constató la falta de una estructura organizacional formal que delimite funciones, responsabilidades y jerarquías de manera precisa, lo cual dificulta la coordinación interna y la eficiencia operativa.

A esto se suma la inexistencia de estrategias sistemáticas y efectivas para la difusión de los servicios que se ofrecen, lo que repercute directamente en la baja demanda y en el desconocimiento generalizado de su labor.

La ausencia de estos componentes fundamentales limita la consolidación del Gabinete Social como una instancia de apoyo integral, capaz de responder de manera oportuna y pertinente a las necesidades de los estudiantes y de la comunidad en general, obstaculizando así su potencial de contribuir al bienestar y desarrollo social.

3.2.2. Segunda Etapa: Diseño de Estrategias de acompañamiento

Con base en los hallazgos del diagnóstico, se diseñaron estrategias orientadas a fortalecer y optimizar la atención brindada por el Gabinete Social.

Las principales actividades contemplaron la implementación de acciones específicas dirigidas a mejorar la calidad del servicio, así como la organización de iniciativas que permitan una respuesta más oportuna y eficiente a las necesidades de los usuarios. Entre estas actividades se incluyeron:

- **Aplicación de encuestas:** Cuestionarios dirigidos a estudiantes de las carreras de Trabajo Social y Ciencias de la Comunicación Social, así como a docentes y administrativos, para conocer sus percepciones y sugerencias.
- **Análisis participativo:** Aplicación del FODA con la participación de presidentes de curso y personal administrativo.
- **Diseño de protocolos de atención:** Elaboración de propuestas para estandarizar los procesos a usuarios, en este caso, considerando las demandas de atención, la disponibilidad de recursos y la viabilidad, se determina la elaboración de un protocolo de prevención y actuación frente a la violencia hacia las mujeres, con el objetivo de fortalecer la atención brindada por el Gabinete Social.
- **Elaboración de documentos institucionales:** En coordinación con docentes y la tutora institucional, se desarrollaron los siguientes instrumentos:
 - Misión y visión del Gabinete Social
 - Flujograma de atención
 - Estrategia de difusión mediante flyers

Estas acciones tuvieron como finalidad otorgar mayor formalidad y visibilidad al Gabinete Social, promoviendo su consolidación como un espacio fundamental de atención y acompañamiento dentro de la Facultad. Asimismo, se buscó fortalecer su reconocimiento institucional y fomentar la participación activa de la comunidad universitaria, a fin de garantizar que los servicios y recursos que ofrece lleguen de manera efectiva a quienes más los necesitan.

3.2.2.1. Primera Estrategia. En este acápite se muestra el protocolo y el flujograma de atención.

**UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**



**ESTRATEGIA DE PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN
EN CASOS DE VIOLENCIA, PARA FORTALECER LA ATENCION
DEL GABINETE SOCIAL**

Universitaria: Danitza Dan Pérez

COBIJA- PANDO- BOLIVIA

2025

INDICE

Presentación	72
Introducción	73
Marco Legal Normativo	74
Aspectos Generales del Protocolo	74
Objetivos.....	76
Parte I.....	77
Identificación De La Violencia.....	77
Parte II	79
Protocolo de actuación y acompañamiento en casos de violencia	79
Parte III	82
Prevención	82
Parte V	84
Documentación y Registro	84
Parte VI.....	87
Herramientas e Instrumentos	87

PRESENTACIÓN

El marco legal y normativo relacionado con la violencia contra la mujer en Bolivia se fundamenta en la Constitución Política del Estado y en los tratados internacionales ratificados, los cuales garantizan el derecho a una vida libre de violencia, especialmente para las mujeres. En este contexto, se destacan dos leyes clave: la Ley N° 1674, que establece políticas del Estado para la sanción, prevención y protección de las víctimas de violencia doméstica, y la Ley N° 348, que promueve la creación de programas y servicios universitarios para prevenir la violencia hacia las mujeres y proporcionarles atención integral.

La Ley N° 348, en su Artículo 24, establece que las universidades deben implementar programas de prevención y rehabilitación para las mujeres que enfrentan violencia, asegurando una atención especializada. Además, define que las universidades deben contar con protocolos para garantizar una respuesta adecuada y eficaz frente a casos de violencia, desde la identificación de los diferentes tipos de violencia hasta el acompañamiento y apoyo a las víctimas.

Un protocolo de actuación en casos de violencia debe ser detallado y estructurado, su principal objetivo es establecer lineamientos y procedimientos claros para la prevención, atención, denuncia y protección de las víctimas dentro de la comunidad universitaria. Este protocolo debe involucrar a todos los miembros de la comunidad educativa, incluyendo estudiantes, docentes y personal administrativo, con el fin de sensibilizar sobre la violencia y brindar respuestas oportunas en situaciones de riesgo.

El protocolo debe abordar la violencia en sus diversas formas: física, psicológica, sexual y económica. Cada tipo de violencia requiere un enfoque específico en cuanto a su identificación, atención y derivación a los servicios adecuados, el proceso incluye desde la recepción de denuncias hasta el seguimiento de los casos, garantizando que las víctimas reciban una atención integral, respetuosa y basada en sus derechos humanos.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo académico aborda la intervención y acompañamiento profesional de los trabajadores sociales en casos de violencia dentro del ámbito universitario. La violencia, en sus diversas formas —física, psicológica, sexual y económica— afecta profundamente la integridad de las personas, por lo que es fundamental que los profesionales en trabajo social estén debidamente capacitados para identificarla, intervenir y brindar el apoyo adecuado a las víctimas.

Este documento se estructura en varias partes que detallan la identificación de los tipos de violencia, el protocolo de actuación y acompañamiento, las estrategias de prevención, y la documentación y registro de casos. A través de estos procedimientos, se busca garantizar una respuesta eficiente y respetuosa hacia la víctima, siempre con un enfoque en la confidencialidad, la ética profesional, y la sensibilidad intercultural.

En primer lugar, se presenta la identificación de la violencia, un paso crucial para establecer la confianza necesaria entre la víctima y el profesional. A continuación, se desarrolla el protocolo de actuación, el cual establece un conjunto de pasos organizados para la correcta recepción, valoración, atención y derivación de los casos de violencia. También se abordan las estrategias preventivas para crear conciencia y sensibilizar a la comunidad universitaria sobre la importancia de prevenir y detectar situaciones de violencia a tiempo. Finalmente, se hace énfasis en la importancia de una adecuada documentación y registro de los casos para asegurar un seguimiento continuo y coherente, respetando siempre la ética y la confidencialidad.

Este trabajo se fundamenta en el compromiso de los trabajadores sociales con la mejora de la calidad de vida de las víctimas, garantizando su bienestar emocional, psicológico y físico mediante una intervención profesional integral y eficiente.

MARCO LEGAL NORMATIVO

Marco Constitucional: La presente Ley se funda en el mandato constitucional y en los Instrumentos, Tratados y Convenios Internacionales de Derechos Humanos ratificados por Bolivia, que garantizan a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia física, sexual y/o psicológica tanto en la familia como en la sociedad.

Ley N° 1674: Violencia contra la familia o domestica: Se establecen las políticas del Estado sobre sanciones y medida de prevención y protección de las víctimas.

Ley N° 348: Artículo 24. (Servicios de Atención Integral). I. Las universidades y centros de formación superior públicos crearán programas y servicios gratuitos destinados a la prevención de la violencia hacia las mujeres, la atención y rehabilitación de mujeres en situación de violencia, asesoría profesional especializada e integral. Las universidades y centros de formación incluirán programas académicos adecuados para lograr estos propósitos.

ASPECTOS GENERALES DEL PROTOCOLO

¿Qué es un protocolo?

Un protocolo es un instrumento de actuación que define los pasos a seguir en una determinada situación, con base en normas establecidas que permite a las personas saber qué deben hacer al estar involucradas en la misma.

Básicamente en un protocolo está definida la ruta a seguir y responde a las siguientes interrogantes: ¿Qué, ¿cómo, ¿dónde, ¿quién, a quién y por qué?

¿Cuál es el objeto del protocolo?

Establecer lineamientos, directrices y procedimientos para la prevención, atención, denuncia y protección de las víctimas de violencia física, psicológica y sexual en el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas incluyendo a directores, docentes, personal administrativo y estudiantes, dirigida específicamente a las y los estudiantes del área.

El objetivo es sensibilizar a la comunidad y salvaguardar la integridad de las y los estudiantes mediante respuestas oportunas y eficaces, en el marco del respeto a los derechos humanos y evitando cualquier forma de re victimización.

¿Qué es Violencia?

“Constituye violencia, la acción u omisión, por cualquier medio, que ocasione privaciones, lesiones, daños, sufrimientos, perjuicios en la salud física, mental, afectiva, sexual, desarrollo deficiente e incluso la muerte de la niña, niño o adolescente”. (Art. 147, párrafo. I, Ley N° 548).

¿Qué es Violencia Psicológica?

Es el conjunto de acciones sistemáticas de desvalorización, intimidación y control del comportamiento, y decisiones de las mujeres, que tienen como consecuencia la disminución de su autoestima, depresión, inestabilidad psicológica, desorientación e incluso el suicidio (Ley Integral para Garantizar a las mujeres una vida libre de violencia, 2013, p. 4).

¿Qué es Violencia Física?

Es toda acción que ocasiona lesiones y/o daño corporal, interno, externo o ambos, temporal o permanente, que se manifiesta de forma inmediata o en el largo plazo, empleando o no fuerza física, armas o cualquier otro medio (Ley Integral para Garantizar a las mujeres una vida libre de violencia, 2013, p. 4).

¿Qué es la violencia Sexual?

Es toda conducta que ponga en riesgo la autodeterminación sexual, tanto en el acto sexual como en toda forma de contacto o acceso carnal, genital o no genital, que amenace, vulnere o restrinja el derecho al ejercicio a una vida sexual libre segura, efectiva y plena, con autonomía y libertad sexual de la mujer (Ley Integral para Garantizar a las mujeres una vida libre de violencia, 2013, p. 4).

¿Qué es violencia económica?

Es toda acción u omisión que al afectar los bienes propios y/o gananciales de la mujer, ocasiona daño o menoscabo de su patrimonio, valores o recursos; controla o limita sus ingresos económicos y la disposición de los mismos, o la priva de los medios indispensables para vivir (Ley Integral para Garantizar a las mujeres una vida libre de violencia, 2013, p. 5).

OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer un protocolo interno con lineamientos claros para la intervención y el acompañamiento en casos de violencia dentro de la comunidad estudiantil del área de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Universidad Amazónica de Pando.

Objetivos Específicos

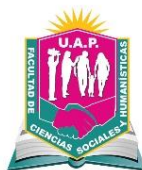
- Reconocer las diferentes formas de violencia y acoso que se pueden presentar comunidad estudiantil.
- Implementar estrategias de prevención en el entorno universitario.
- Brindar herramientas a la comunidad para denunciar los casos de violencia.
- Definir la ruta de atención y tiempos pertinentes para activarla frente a posibles casos de violencia.
- Facilitar el acceso de las posibles víctimas de violencia a los servicios del gabinete social.

PARTE I IDENTIFICACIÓN DE LA VIOLENCIA

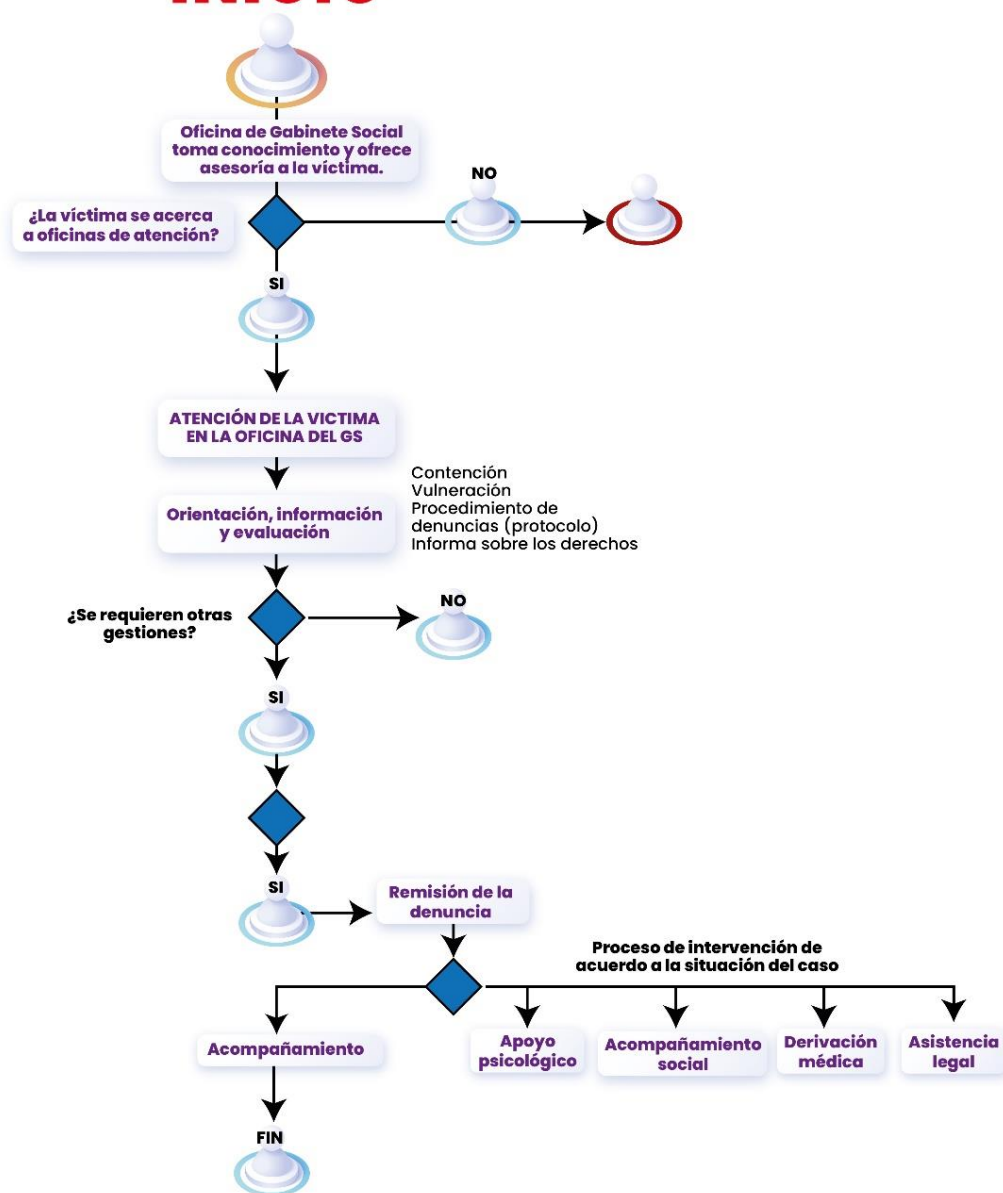
Los trabajadores sociales deben estar capacitados para reconocer los distintos tipos de violencia: física, psicológica, sexual y económica. Es fundamental tener en cuenta los siguientes puntos:

- a. **Fomentar un ambiente de confianza:** Se brindará un espacio seguro y acogedor que permita a la víctima expresarse con libertad y sin temor.
- b. **Informar sobre los beneficios del servicio:** Se explicarán de manera clara y comprensible los apoyos y recursos disponibles, destacando cómo pueden contribuir a su bienestar.
- c. **Promover la empatía en el proceso de investigación social:** Se establecerá una relación empática, mostrando comprensión y sensibilidad ante la situación vivida por la víctima.
- d. **Mantener una comunicación clara, amplia y precisa:** Se utilizará un lenguaje accesible, sin tecnicismos innecesarios, asegurando que la víctima comprenda toda la información brindada.
- e. **Evitar la revictimización:** Se actuará con respeto y cuidado, evitando comentarios, actitudes o prácticas que puedan causar daño emocional o repetir el trauma.
- f. **Minimizar molestias e interrupciones:** Se garantizará una atención continua y dedicada, evitando distracciones como atender llamadas, hablar con otras personas o abandonar el lugar durante la entrevista.
- g. **Escuchar activamente:** Se prestará atención plena al relato de la víctima, con el fin de comprender su situación y canalizarla adecuadamente hacia una atención especializada.

FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN



INICIO



PARTE II

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO EN CASOS DE VIOLENCIA

La ley establece que los trabajadores sociales deben actuar conforme a una serie de pasos:

Paso 1: Recepción de la denuncia o alerta:

Canales de recepción:

- Atención directa (entrevista personal en un espacio seguro y reservado).
- Recepción de información a través de terceros (docentes, compañeros, personal administrativo).
- Correo electrónico del gabinete social, contacto del responsable o autoridades académicas.

Aplicación de instrumentos:

- Uso de una **ficha Kardex o ficha social** para registrar los **datos básicos** del o la denunciante y de la situación reportada.
 - ✓ Esta ficha debe incluir: nombre (si la persona desea identificarlo), edad, unidad académica, tipo de violencia reportada, fecha del hecho, vínculo con el agresor (si se conoce), entre otros datos relevantes.
- En casos de riesgo inminente, se debe activar el protocolo de atención urgente de forma inmediata.

Paso 2: Valoración inicial del caso:

Realizar una primera evaluación integral del caso para identificar el nivel de riesgo inmediato al que está expuesta la víctima, así como sus condiciones de vulnerabilidad, con el fin de tomar decisiones adecuadas y oportunas de protección y acompañamiento.

Entrevista inicial confidencial y empática:

- Realizar en un espacio seguro y libre de interrupciones.
- Escuchar activamente, evitando juicios o cuestionamientos innecesarios.
- Generar confianza para que la víctima pueda expresar lo ocurrido con libertad.

Identificación de la naturaleza de la violencia:

- Determinar si se trata de violencia física, psicológica, sexual, económica o simbólica.
- Establecer si la violencia fue puntual o si es parte de un patrón repetitivo.

Evaluación de factores de riesgo inmediato:

- ¿Existe amenaza actual a la integridad física o psicológica de la víctima?
- ¿Hay presencia del agresor en el entorno universitario?
- ¿La víctima presenta signos visibles de trauma o lesiones?

Análisis de condiciones de vulnerabilidad:

- Situación emocional.
- Redes de apoyo disponibles (familia, amistades, docentes).
- Condiciones sociales, económicas y académicas que puedan limitar su capacidad de respuesta.

Registro sistemático del caso:

- Documentar cuidadosamente la información obtenida, con consentimiento informado.
- Garantizar la protección de datos personales y la confidencialidad.

Derivación inmediata (si aplica):

- Si se detecta riesgo grave, activar los protocolos de emergencia (seguridad, atención médica, apoyo psicológico).

- Coordinar con instancias externas (policía boliviana, FELCV, SLIM.).

Paso 3: Atención integral y derivación:

Brindar una atención psicosocial integral centrada en la persona, que combine el apoyo psicológico y social inmediato, respetando siempre la confidencialidad, la autonomía y el bienestar de la víctima. Esta atención debe incluir:

Apoyo psicológico:

Escucha activa, contención emocional y orientación profesional que ayude a la víctima a procesar lo ocurrido y tomar decisiones informadas.

Acompañamiento social:

Asesoramiento sobre recursos disponibles dentro y fuera de la universidad, así como ayuda en la gestión de necesidades básicas urgentes (alojamiento, alimentación, transporte, etc.).

Cuando la situación lo requiera, se debe realizar una **derivación oportuna y segura** a los servicios externos pertinentes:

Atención médica:

En caso de lesiones físicas, necesidad de exámenes médicos o atención especializada.

Asistencia legal:

Si la víctima desea iniciar un proceso judicial, debe ser orientada y acompañada hacia las instituciones legales competentes.

Es fundamental que la víctima participe activamente en todas las decisiones y que el personal que la atiende esté capacitado para actuar con enfoque de derechos humanos, perspectiva de género y sensibilidad intercultural.

PARTE III PREVENCIÓN

Los trabajadores sociales deben implementar estrategias de prevención tanto a nivel individual como colectivo:

Sensibilización: Campañas educativas sobre derechos humanos y violencia de género	
Objetivo: Cambiar actitudes, romper estereotipos y generar conciencia.	
Técnicas	Tareas
Diseño de campañas institucionales	<ul style="list-style-type: none"> ○ Crear materiales visuales (afiches, videos, infografías) con lenguaje inclusivo y mensajes claros, para ello se coordinará con la carrera de Ciencias de la Comunicación Social como soporte para cumplir esta tara ○ Utilizar redes sociales, correo institucional y pantallas digitales del campus.
Días de conmemoración	<ul style="list-style-type: none"> ○ Organizar actividades en fechas clave (25N - Día contra la Violencia de Género, 8M - Día de la Mujer). ○ Charlas abiertas, exposiciones temáticas, ferias informativas.
Intervenciones breves en clases	<ul style="list-style-type: none"> ○ Coordinar con docentes breves espacios (5-10 minutos) para mensajes clave al inicio de clases.
Testimonios y microhistorias	<ul style="list-style-type: none"> ○ Recolectar testimonios anónimos para mostrar la realidad vivida y fomentar empatía, se lo desarrollaría en fechas relevantes que tiene el área.
Talleres de prevención: Identificación de signos, prevención y apoyo	
Objetivo: Promover habilidades para detectar y actuar ante la violencia.	
Técnicas	Tareas
Talleres diferenciados por grupo objetivo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Estudiantes: Detección temprana, relaciones saludables, consentimiento. ○ Docentes: Manejo de denuncias, intervención en aula. ○ Personal administrativo: Primeros auxilios psicológicos, canalización adecuada.
Metodologías participativas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dinámicas de grupo, juegos de roles, análisis de casos reales. ○ Círculos de diálogo para reflexión colectiva.

Materiales de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Manuales prácticos con señales de alerta y rutas de acción. ○ Listado de servicios disponibles dentro y fuera de la universidad.
Evaluación continua	<ul style="list-style-type: none"> ○ Encuestas pre y post taller para medir impacto y ajustar contenidos.

Fortalecimiento de redes de apoyo interinstitucionales

Objetivo: Garantizar una respuesta integral a las víctimas.

Técnicas	Tareas
Mapeo de actores clave	<ul style="list-style-type: none"> ○ Identificar instituciones aliadas: Policía boliviana, SLIM, fiscalía, centros de salud, ONG, defensoría del pueblo entre otras organizaciones competentes.
Convenios y protocolos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Establecer acuerdos formales con entidades para atención rápida y segura. ○ Elaborar protocolos internos de derivación y atención, tal es el caso del consultorio jurídico del ACJyP, Guardería universitaria, SISU.
Creación de una mesa de Trabajo Interdisciplinaria	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reuniones periódicas con actores internos (SLIM, psicología, legal) y externos. ○ Casos anónimos para análisis y mejoras.
Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ○ Invitar a especialistas externos para capacitar a los trabajadores sociales. ○ Los trabajadores sociales capacitan a otras áreas sobre su rol en el acompañamiento.
Sistema de seguimiento de casos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Crear un registro confidencial para monitorear el acompañamiento a víctimas. ○ Asegurar seguimiento psicoemocional, legal y académico.

PARTE V DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO

1. Registro detallado del caso

Objetivo: Garantizar un seguimiento efectivo del caso, permitiendo intervenciones oportunas y coherentes.

Técnicas y tareas operativas:

- **Diseño de un formato único de registro de casos**
 - Crear o adaptar un formulario institucional digital o físico para registrar: datos generales, fecha de la intervención, situación descrita, análisis del caso, acciones realizadas, acuerdos y próximos pasos.
 - Incluir un apartado de observaciones subjetivas (si es pertinente) y otro de valoración profesional.

- **Actualización periódica**
 - Establecer un cronograma para revisar y actualizar el caso después de cada contacto o intervención.
 - Incorporar en el registro nuevas evidencias, informes académicos, médicos o psicológicos si el caso lo amerita.

- **Uso de bitácoras o diarios de campo**
 - Llevar un cuaderno o archivo digital complementario donde se registren observaciones informales, dinámicas sociales detectadas, reacciones o comportamientos relevantes no formales.

- **Respaldo seguro**

- Digitalizar los registros físicos y almacenarlos en carpetas electrónicas protegidas con contraseña en servidores institucionales seguros.
- Evitar el uso de dispositivos personales para el almacenamiento de información.

2. Confidencialidad y ética profesional

Objetivo: Proteger la identidad e integridad de la persona atendida, asegurando un manejo ético de la información.

Técnicas y tareas operativas:

- **Firma de consentimiento informado**

- Antes de registrar cualquier información, explicar claramente a la persona los límites de la confidencialidad y solicitar su firma en un documento de consentimiento.

- **Codificación de datos sensibles**

- Utilizar iniciales, códigos alfanuméricos u otros mecanismos para anonimizar los datos en documentos que no requieran identificación directa.

- **Uso restringido del expediente**

- Limitar el acceso al expediente del caso solo al equipo de intervención autorizado.
- Establecer protocolos internos para el préstamo temporal de información (con registro de quién accedió, cuándo y para qué).

- **Capacitación continua en ética profesional**
 - Implementar talleres o módulos periódicos para sensibilizar al personal de intervención sobre ética, confidencialidad y derechos humanos.

PARTE VI HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS

1. Elaboración de ficha social

La ficha social es un instrumento que permite establecer los datos socioeconómicos preliminares. En la misma se inserta el código de usuario, fecha de ingreso, datos generales de la o el solicitante, relación de los hechos, situación económica, datos de la vivienda, acceso a servicios en salud, componentes de la familia, y dónde se encuentra el caso.

Asimismo, se consigna la fecha y hora de visita domiciliaria programada. La ficha social, será puesta a conocimiento de la o el solicitante para su validación e inmediata suscripción de manera conjunta con la o el trabajador social; para que posteriormente sea cargada al sistema y anexada a su cuaderno.

2. Visita Domiciliaria

- a. El día y hora programada, se verificarán los datos plasmados en la ficha social, con relación a: Condiciones de habitabilidad, que implica hacer un estudio de la vivienda de la o el solicitante.
- b. Condiciones socioeconómicas referidas a los egresos e ingresos de la familia.
- c. Ocupación laboral actual. Asimismo, se realizarán las entrevistas con familiares y vecinos cuando corresponda y, el registro fotográfico del inmueble para el respectivo respaldo. Todos los pasos anteriormente referidos servirán para el llenado de la ficha de visita domiciliaria que sustentará el informe social.

3. Valoración Socioeconómica

Los parámetros para la valoración socioeconómica se plasmarán en un formulario que contendrá los datos obtenidos en la ficha de visita domiciliaria, para determinar la viabilidad o inviabilidad del acceso al servicio consignando los siguientes parámetros:

- a) Número de miembros de la familia (se ponderará el número de miembros y dependientes);
- b) Ingresos familiares (se ponderará los ingresos familiares en relación al salario mínimo nacional);
- c) Ocupación de la o el solicitante (se ponderará el grado de instrucción y la actividad laboral actual para generar ingresos económicos);
- d) Calidad de la vivienda (se ponderará si la o el solicitante es propietario, anticresista, arrendatario u otros);
- e) Condiciones de habitabilidad (se ponderará los ambientes de la vivienda y accesos a servicios básicos).
- f) La ubicación geográfica del inmueble (se ponderará la ubicación de la vivienda en zona central, urbana periférica y rural).
- g) Grado de instrucción del o la solicitante

4. Informe Social

Realizado el formulario de valoración socioeconómica se elaborará el informe social, el cual consignará los datos personales de la o el solicitante, las acciones realizadas en el área que comprenden la fecha del registro en el sistema computarizado y la fecha de la visita domiciliaria, un resumen del caso, estructura familiar de la o el solicitante, la relación intrafamiliar de la o el solicitante, la historia social del caso, la situación socioeconómica de la o el solicitante, su entorno familiar, las condiciones de habitabilidad, el resumen de todo el estudio socioeconómico realizado y las sugerencias, esto de acuerdo a la valoración socioeconómica realizada.

5. Gestión Social

Cuando las víctimas así lo requieran, la o el trabajador social y/o el personal del Gabinete Social promoverá la Gestión Social de apoyo a través de instituciones públicas y/o privadas. Las acciones puntuales para viabilizar medidas de protección, emergentes de la condición de víctima, se realizarán de la siguiente manera:

- a) La o el trabajador social procurará un lugar seguro, indagará si la víctima cuenta con familiares, amigos cercanos donde se pueda quedar temporalmente, sino se cuenta con ello la alternativa será canalizar un refugio o casa de acogida con las instituciones pertinentes tanto gubernamentales o municipales.
- b) Promoverá el recojo de pertenencias o rescate de niño, niña, y adolescente en caso que se requiera, con la coordinación de las distintas instituciones, que aborden la protección de víctimas.
- c) Apoyará en coordinación con las entidades que correspondan en la inserción social, cultural y familiar de la víctima.

6. Ficha de referencia

Una ficha de referencia o derivación en trabajo social es un instrumento formal utilizado para remitir un caso a otra dependencia o institución, asegurando que la información relevante sobre la persona usuaria y su situación se transfiera de manera clara, ordenada y confidencial. Este documento facilita la continuidad de la atención, evita duplicidad de acciones y mejora la coordinación interinstitucional.

ANEXOS

FORMULARIO 1 TARJETA KARDEX

NOMBRES Y
APELLIDOS.....

DIRECCIÓN
ACTUAL:.....

CECULA DE
IDENTIDAD:.....

TELÉFONO:.....CELULAR:.....

DIAGNOSTICO SOCIAL

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

Fecha:.....

RU:.....

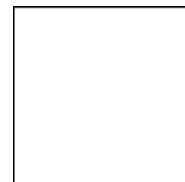
...

SEMESTRE:.....

CARRERA:.....

CÓDIGO:.....

FOTOGRAFÍA



FORMULARIO 2 FICHA SOCIAL

Lugar y Fecha.....

I.DATOS DE IDENTIFICACION DE LA PERSONA A INVESTIGAR

- 1.Nombre y Apellido.....
- 2.Fecha de Nacimiento.....Procedencia.....
- 3.Carnet de Identidad.....RU.....
4. Edad.....Sexo:
- 5.Grado de instrucción (curso):
- 6.Estado civil:
- 7.Ocupacion:
- 8.Domicilio.....Telf. /Cel.....

II.GRUPO FAMILIAR:

Nombres y Apellidos	Relación	Fecha de Nacimiento	Estado Civil	Grado Instruc.	Ocupación	Cod.
1-						
2-						
3-						
4						

Observaciones:.....
.....

III.REFERENCIA SOCIAL

IV. HISTORIA SOCIAL

V.UBICACION, DOMICILIO:

(Ciudad, Zona-Avenida o Calle, Sector- Plan, Manzano y NO)
.....
.....

Referencia:

VI. EMPRESA DONDE TRABAJA: (Nombre Razón Social Empresa, Dirección.....Teléfono.....
Ocupación:.....Fecha de ingreso al Trabajo.....

XI. FUENTE DE INFORMACION

Madre/Esposa

Padre/Esposo

Amigo

Vecinos

Hijos

Otros

XII. DONDE SE REALIZO LA FICHA SOCIAL

Entrevista en la oficina

Entrevista en el Colegio

Visita domiciliaria

Nombre y apellido- Usuaría

Firma: Trabajador/a Social

**FORMULARIO 3
FICHA DE REFERENCIA**

Nombre de la institución que refiere.....
 Profesional responsable..... Contacto.....
 Fecha..... Hora.....

**IDENTIFICACIÓN
(Usuaría)**

1.Nombre y Apellido.....
 2.Fecha de Nacimiento..... Procedencia.....
 3.Carnet de Identidad.....
 4. Edad..... Sexo:
 5.Grado de instrucción (curso):
 6.Estado civil:
 7.Ocupacion:
 8.Domicilio..... Telf. /Cel.....

**IDENTIFICACIÓN
(Denunciado)**

1.Nombre y Apellido.....
 2.Fecha de Nacimiento..... Procedencia.....
 3.Carnet de Identidad.....
 4. Edad..... Sexo:
 5.Grado de instrucción (curso):
 6.Estado civil:
 7.Ocupacion:
 8.Domicilio..... Telf. /Cel.....

SITUACIÓN ACTUAL

Nombre de la institución receptora.....
 Profesional responsable..... Contacto.....
 Fecha..... Hora.....

Nombre y apellido- Usuaría

Firma: Trabajador/a Social

3.2.2.2. Segunda Estrategia. En este acápite muestra la misión y visión del Gabinete Social.

Figura 16

Misión y Visión del Gabinete Social



Nota. Es producto a partir del diagnóstico institucional que se realizó con los docentes, estudiantes y parte administrativa del ACSyH (2023).

3.2.2.3. Tercera Estrategia. En este acápite se presentan flyers diseñados para informar y orientar a la comunidad universitaria sobre la violencia

Figura 17

Flyer de información sobre la violencia



Nota. El presente flyer expone información sobre los distintos tipos de violencia que enfrentan las víctimas, (2023).

Figura 18

Flyer de orientación sobre la violencia



The flyer features two logos at the top: the Faculty of Social Sciences (U.A.P. Facultad de Ciencias Sociales) and the Universidad Amazónica de Pando (U.A.P. Universidad Amazónica de Pando, Cuzco - Bolivia). The main title is 'Las expresiones de VIOLENCIAS SE PUEDEN PRESENTAR EN:'. Below this, there are four colored boxes with text and icons: a red box for 'Espacios familiares', a blue box for 'En ámbitos públicos y privados', a green box for 'Si la mujer se encuentra ante una situación de emergencia', and an orange box for 'Llame a la línea'. A central illustration of a woman's profile is overlaid on these boxes. At the bottom, a purple box contains the text 'Las violencias ponen en riesgo la vida e integridad de las mujeres por eso hay que desnaturalizarlas y prevenirlas.'

Las expresiones de VIOLENCIAS SE PUEDEN PRESENTAR EN:

Espacios familiares, en las relaciones de pareja o expareja, en el trabajo, en la calle o en medios de transporte.

En ámbitos públicos y privados.

Si la mujer se encuentra ante una situación de emergencia, que ponga en riesgo su vida e integridad.

Llame a la línea

Las violencias ponen en riesgo la vida e integridad de las mujeres por eso hay que desnaturalizarlas y prevenirlas.

Nota. El presente flyer expone las expresiones de violencia que se pueden presentar, (2023).

3.2.3. Tercera Etapa: Validación de Estrategias y Protocolo de Atención

La última etapa consistió en validar las estrategias de acompañamiento y el protocolo de atención propuesto. Este proceso se llevó a cabo mediante una reunión de socialización con la participación de autoridades académicas y representantes estudiantiles, entre ellos:

- Directora del área
- Director de carrera
- Técnico de la carrera de Trabajo Social
- Responsable del Gabinete Social
- Encargada de la modalidad de graduación
- Tutor académico
- Representantes estudiantiles de cada semestre

Durante esta sesión se evaluó la pertinencia, aplicabilidad y claridad de las estrategias diseñadas, permitiendo realizar ajustes finales antes de su implementación formal.

3.2.4. Actividades Complementarias

Adicionalmente a las tareas propias del Trabajo Dirigido, se participó en diversas iniciativas institucionales que enriquecieron la formación profesional y compromiso social. Entre estas se destacan:

- Participación en la feria profesiográfica, promoviendo la carrera de Trabajo Social
- Apoyo en la presentación de estudiantes a instituciones para la realización de prácticas de caso
- Colaboración en la feria de movilidad estudiantil "Destino"
- Inauguración de la campaña "Responsabilidad Social: Una Atención con Esperanza"
- Facilitación del taller "Una familia sin violencia es posible", dirigido a niños y niñas de la Unidad Educativa Casilda Martins Rivero
- Participación en la feria multidisciplinaria comunitaria en la comunidad Canaán, municipio de Bolpebra

El Trabajo Dirigido se consolida como una experiencia formativa esencial para los futuros profesionales en Trabajo Social. Este proceso permitió aplicar de manera vivencial los conocimientos adquiridos durante su formación académica, fortaleciendo habilidades y competencias en los tres niveles de intervención: caso, grupo y comunidad. La interacción directa con usuarios, autoridades y colegas contribuyó al desarrollo de capacidades profesionales y reafirmó el compromiso ético con la transformación social.

3.3. Importancia de la intervención del trabajador social profesional

La intervención del trabajador social profesional en la implementación del protocolo de atención frente a la violencia en el ámbito universitario es de vital importancia, no solo por su formación técnica y ética, sino también por su rol central en la transformación social, la defensa de derechos humanos y la construcción de entornos seguros e inclusivos. Su presencia garantiza que las acciones no se limitan al cumplimiento normativo, sino que se enfocan en el bienestar integral de las víctimas y en la prevención estructural de la violencia.

El trabajador social, como agente de cambio, cumple funciones esenciales en el proceso de prevención, detección, atención y acompañamiento de casos de violencia, especialmente en espacios educativos donde es urgente desarrollar estrategias institucionales que rompan con la naturalización de la violencia de género. La Ley N° 348 y la normativa universitaria establecen claramente la necesidad de contar con servicios de atención integral que incluyan asesoramiento especializado, ámbito donde el trabajo social tiene una presencia clave.

Desde su enfoque ético y profesional, el trabajador social aporta una mirada holística e interdisciplinaria que permite abordar no solo el hecho de violencia, sino también el contexto social, económico, psicológico y familiar que lo rodea. En este sentido, su intervención no se limita a lo asistencial, sino que implica procesos de acompañamiento empático, promoción de derechos, fortalecimiento de capacidades y articulación con redes institucionales.

Asimismo, su formación le permite diseñar e implementar protocolos de atención eficaces, desarrollar estrategias de prevención culturalmente sensibles, y garantizar el respeto de los principios de confidencialidad, no re victimización, equidad de género y dignidad

humana. Además, es quien facilita la creación de espacios de diálogo, empoderamiento y escucha activa dentro de la comunidad educativa.

Dentro del proceso institucional, el trabajador social profesional tiene la capacidad de articularse con actores clave como psicólogos, abogados, docentes y autoridades, generando una mesa de trabajo interdisciplinaria que fortalece la respuesta institucional. También lidera acciones de sensibilización, formación y seguimiento de casos, con criterios de evaluación continua y documentación sistematizada.

La construcción y aplicación de protocolos como el aquí propuesto requieren, por tanto, del compromiso y liderazgo del trabajo social, ya que este profesional traduce los principios normativos en acciones concretas, humanas y sostenibles. Sin su participación activa, el riesgo de que las víctimas no sean adecuadamente atendidas o que el protocolo se quede en un documento sin aplicación real se incrementa considerablemente.

En conclusión, la intervención del trabajador social profesional no solo es necesaria, sino indispensable, para garantizar una atención integral a las víctimas, fortalecer la institucionalidad universitaria frente a la violencia y contribuir al desarrollo de una cultura de paz, respeto y equidad en el ámbito académico.

5. CONCLUSIONES

El primer objetivo específico consistió en realizar un diagnóstico situacional con el fin de identificar las necesidades y/o problemáticas presentes en el Gabinete Social del área de Ciencias Sociales y Humanísticas.

Para ello, se llevó a cabo una revisión documental de informes previos, registros de casos atendidos en el gabinete y el reglamento vigente. Esta revisión permitió identificar, analizar y elaborar el diagnóstico correspondiente.

El segundo objetivo específico planteado fue diseñar estrategias de acompañamiento que contribuyan a mejorar la atención ofrecida en el Gabinete Social.

En este marco, se aplicó un cuestionario dirigido a docentes, estudiantes y personal administrativo del área, con el propósito de recoger sus percepciones respecto a la calidad de la atención brindada. Además, se utilizó la herramienta FODA para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del gabinete. Complementariamente, se realizó una entrevista informal con la responsable del área, lo que permitió obtener una visión más completa del funcionamiento del servicio.

Finalmente, el tercer objetivo específico consistió en validar las estrategias de protocolo de Prevención y Actuación en casos de violencia con el fin de optimizar la atención que brinda el Gabinete Social.

Esta propuesta resulta de gran utilidad para el trabajo de las y los profesionales en Trabajo Social, ya que las estrategias desarrolladas servirán como herramientas efectivas para la intervención de casos relacionados a violencia hacia la mujer en los distintos casos que se presenten.

6. RECOMENDACIONES

Considerando los resultados y conclusiones obtenidos en cada una de las etapas de la investigación, se presentan las siguientes recomendaciones:

Al responsable del Gabinete Social:

- Se recomienda fortalecer la coordinación y planificación de las actividades del gabinete, priorizando la atención integral a los estudiantes del área de Ciencias Sociales y Humanísticas.

Al Gabinete Social:

- Difundir de manera activa y permanente los servicios que ofrece, utilizando diversas plataformas de comunicación institucional.
- Socializar periódicamente el reglamento del Gabinete Social en todas las carreras del área de Ciencias Sociales y Humanísticas, con el fin de promover su conocimiento y correcta aplicación.
- Implementar la propuesta del protocolo de prevención y actuación frente a la violencia contra las mujeres

A la Universidad Amazónica de Pando:

- A través del área de Ciencias Sociales y Humanísticas, se sugiere gestionar un espacio físico más amplio y adecuado para el funcionamiento del Gabinete Social, garantizando así una atención oportuna y eficiente no solo a los estudiantes de esta área, sino a toda la comunidad universitaria.
- Se recomienda también promover la conformación de un equipo multidisciplinario que fortalezca la atención integral desde el Gabinete Social.

Al Área de Ciencias Sociales y Humanísticas:

- Impulsar una estrategia de difusión continúa sobre los servicios que brinda el Gabinete Social.

- Gestionar la mejora de las condiciones físicas e infraestructurales del gabinete, asegurando un entorno óptimo para la atención a los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

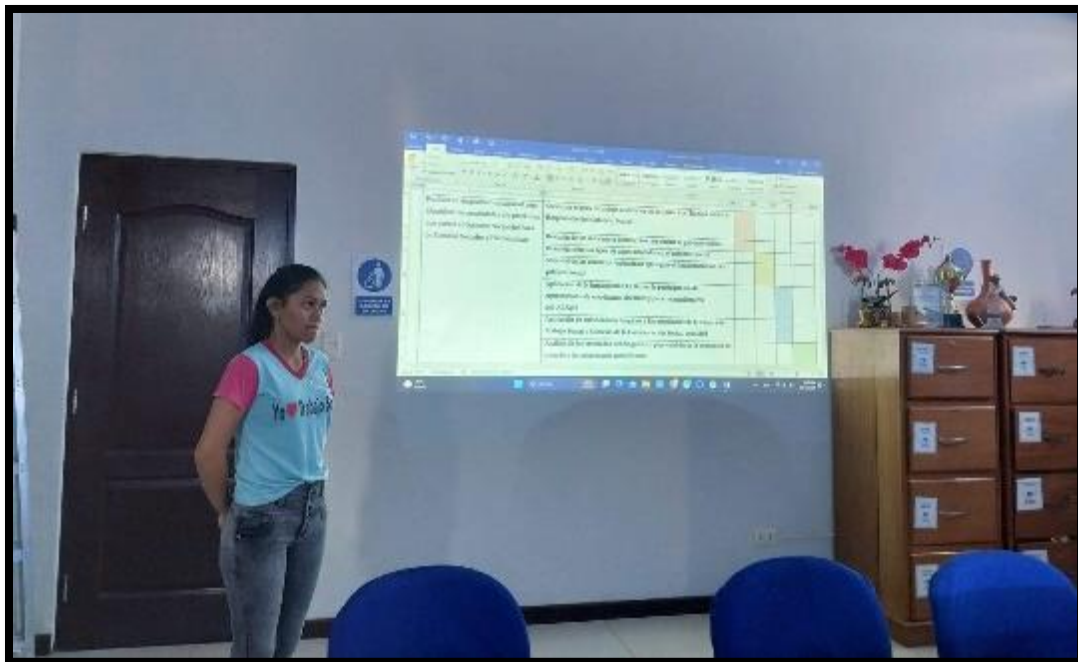
- Cassaretto, M. (2009). *Relación entre las cinco grandes dimensiones de la personalidad y el afrontamiento en estudiantes preuniversitarios de Lima Metropolitana*. (Tesis de Grado). <https://core.ac.uk/download/pdf/323349541.pdf>
- Castrillón, L. (2016). Bienestar Social. design by Dóri Sirály for Prezi. https://prezi.com/4_chstxktuag/bienestar-social/
- Cimarosti, M. y Pellegrini, N. (2024). Trabajo Social Crítico en la Contemporaneidad, disputas por la autonomía profesional en los procesos de intervención. La Plata. https://catspba.org.ar/wp-content/uploads/2024/05/TS_Critico_en_la_actualidad.pdf.
- De la Fuente, J. (2010). *Cómo se define un problema social y se elaboran objetivos en los procesos de planificación*. FCFM. <https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/PoliticasyPublicas/QL-sH5UgN61.pdf>
- Deza Villanueva, S. (2007). Intervención en crisis: primeros auxilios psicológicos. *Temática Psicológica*, 3(3), 37–43. <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/tematicapsicologica/article/view/896>
- Di Pásquale, E. (1980). *Hacia una definición conceptual de bienestar social. el debate desde la economía del bienestar hasta enfoque de las capacidades*. Universidad Nacional de Mar del Plata. <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/2342/1/actis.2015.pdf>
- Díaz-Bravo, Laura, Torruco-García, Uri, Martínez-Hernández, Mildred, y Varela-Ruiz, Margarita. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es.
- Estado Plurinacional de Bolivia. Constitución Política del Estado, (7 de febrero de (2009).
- Estado Plurinacional de Bolivia. Ley Integral para Garantizar a las mujeres una vida libre violencia, N° 348., (09 de marzo de 2013).
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (2020). Comisión de Educación Provisional Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social. https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2021/05/IASSW-IFSW-Global_Standards_Final-ES.pdf
- Flores, G. (2013). *La utilización del modelo de intervención en crisis para la prevención de burnout en personal de primer contacto con usuarios telefónicos y presenciales de la defensoría de oficio en materia familiar del gobierno del Distrito Federal*. (tesina). <https://repositorio.unam.mx/contenidos/157711>
- García Arteaga, V., Cruz Coria, E. y Mejía Reyes, Carlos. (2022). Factores que impulsan e inhiben el empoderamiento femenino: una revisión de literatura. *Reflexiones*. (1), 1-19. DOI 10.15517/rr.v10i1l.43649.

- Martínez Pinto, P. (2021). Una mirada sistémica ecológica a las interacciones entre niveles, el éxito académico y la función institucional universitaria. *Interciencia*, 46 (4), 177-181.
- Matulic, M.V. y De Vicente, (s.f.). Trabajo Social y Acompañamiento en procesos de inclusión social con personas sin hogar en la ciudad de Barcelona. [https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/TC064.pdf#:~:text=Tal%20y%20c%C3%B3mo%20definen%20Funes,Caparr%C3%B3s%2C%202014:83\).](https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/TC064.pdf#:~:text=Tal%20y%20c%C3%B3mo%20definen%20Funes,Caparr%C3%B3s%2C%202014:83).)
- Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional. (2017). Protocolo de prevención, atención y sanción a toda forma de vulneración a la integridad sexual de niñas, niños y adolescentes. La Paz, Bolivia: Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.
- Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional. (2020). Protocolo Interinstitucional para la atención y protección a niñas, niños, adolescentes y mujeres víctimas de violencia. La Paz, Bolivia: Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.
- Montero, M. (1984). La psicología comunitaria: orígenes, principios y fundamentos teóricos. *Latinoamericana de Psicología*, 16(3), 387-400. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80516303>
- Montoya, M. (2012). *Los conflictos de familia: ¿Conflictos de autoestima?* <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7548103.pdf>
- Orellana, B. (2015). *El modelo de intervención en crisis en trabajo social*. (Tesis de Grado). <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstreams/caebbe15-7e9f-40d4-a41d-ac2fb49863d0/download>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2020). Bienestar social, una prioridad para la ONU en América Latina y el Caribe. *Organización de las Naciones Unidas [ONU]*. <https://news.un.org/es/story/2023/03/1519307#:~:text=De%20acuerdo%20con%20Valent%2C%20para,como%20una%20educaci%C3%B3n%20tambi%C3%A9n%20de>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020). Violencia contra la mujer. Organización Mundial de la Salud [OMS]. <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/violence-against-women>
- Ponce, H. (2007). *La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>
- Raya, E. y Caparrós, N. (2014). Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera. *Cuadernos de Trabajo Social*. Vol. 27-1. DOI: https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2014.v27.n1.42645
- Sánchez, María del Pilar Mori. (2011). Los programas de intervención comunitaria desde la perspectiva de sus actores. *Liberabit*, 17(1), 59-66. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272011000100007&lng=pt&tlng=es.

- Silva, R. (2014). La suerte de un clásico: el caso de Thomas Humphrey Marshall. *CS*. 13, 361-386. <https://doi.org/10.18046/recs.i13.1831>.
- Universidad Amazónica de Pando [UAP]. (2018). Manual de Organización y Funciones. Área de Ciencias Sociales y Humanísticas. Universidad Amazónica de Pando [UAP].
- Universidad Amazónica de Pando [UAP]. (2018). Reglamento del Gabinete Social de la Carreta de Trabajo Social. Área de Ciencias Sociales y Humanísticas. Universidad Amazónica de Pando [UAP].
- Universidad Amazónica de Pando [UAP]. (2021). Resumen Ejecutivo Trabajo Social. Área de Ciencias Sociales y Humanísticas. Universidad Amazónica de Pando [UAP].
- Universidad Amazónica de Pando [UAP]. (2024). Plan Estratégico del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas. Área de Ciencias Sociales y Humanísticas. Universidad Amazónica de Pando [UAP].
- Viale, H. (2014). Una aproximación teórica a la deserción estudiantil universitaria. *Revista Digital de Investigación en Docencia*, 8(1), 60-75. Universitaria <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4898826.pdf>
- Villalba Quesada, C. (2004). La perspectiva ecológica en el trabajo social con infancia, adolescencia y familia. *Portularia*. 4, 287-298. <https://core.ac.uk/download/pdf/60629883.pdf>

ANEXOS

Validación del plan de acción



Aplicación de instrumentos dirigido a estudiantes



Anexo 3

Aplicación de la herramienta FODA con el equipo administrativo, docentes y estudiantes del ACSyH

