



UNIVERSIDAD  
"DON VASCO, A. C."

# UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C.

INCORPORACIÓN No. 8727-29 A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

## ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

*“La opinión que tienen los usuarios de los cursos y talleres dirigidos a adolescentes y adultos, que ofrece el Departamento de Extensión Universitaria de la Universidad Don Vasco A.C.”*

## TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
**Licenciado en Trabajo Social**

PRESENTA

**EILEN ALEJANDRA VALENCIA ANGEL**

**ASESOR: LIC. NAZARIA MORENO MACIAS**

URUAPAN, MICHOACÁN, ABRIL 2008.





Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS:**

Por permitirme cumplir una meta más en mi vida y alcanzar la felicidad de concluir mi carrera.

### **A MI FAMILIA:**

Por su apoyo incondicional en los momentos difíciles para concluir mis metas.

### **A MELINA:**

De manera muy especial por darle sentido a mi vida y motivarme a seguir adelante, mil gracias hija.

### **A MIS AMIGAS:**

Por compartir conmigo tantos momentos inolvidables.

### **A MI ASESORA Y AMIGA NAZARIA:**

Que sin su orientación y consejos no hubiera sido posible la realización de este trabajo.

### **A TODOS Y CADA UNO DE MIS MAESTROS:**

Por compartir sus conocimientos y motivarme a seguir adelante en momentos difíciles.

# ÍNDICE

## INTRODUCCION

### **CAPÍTULO I LA UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C. Y EL DEPARTAMENTO DE EXTENSION UNIVERSITARIA Y SERVICIO SOCIAL A LA COMUNIDAD.**

1.1 Antecedentes históricos de la Universidad Don Vasco A.C.....	9
1.2 Características generales de la Universidad Don Vasco A.C.....	15
1.3 Organización actual de la Universidad Don Vasco.....	22
1.4 El Departamento de Extensión Universitaria.....	30
1.4.1Objetivos del Departamento de Extensión Universitaria.....	37
1.4.2Servicios del Departamento de Extensión Universitaria.....	38
1.4.3 Reglamento del Departamento de Extensión Universitaria.....	39

### **CAPÍTULO II METODOLOGIA DE INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL.**

2.1 Definición del Trabajador Social.....	43
2.2 Proceso metodológico.....	44
2.2.1La investigación.....	44
2.2.2El Diagnóstico.....	47
2.2.3La Programación.....	50
2.2.4La Ejecución.....	56
2.2.5 La Evaluación.....	60
2.2.6La Sistematización.....	73
2.3 Niveles de Intervención.....	76

## **CAPITULO III EL TRABAJADOR SOCIAL EN EL ÁREA DE PROMOCION SOCIAL.**

3.1 Definición del Trabajador Social en el área de promoción Social.....	82
3.2 Antecedentes de la promoción social en el trabajo social.....	83
3.3 Objetivos del Trabajador Social en el área de promoción social.....	87
3.4 Funciones y actividades .....	89
3.5 Conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes que debe poseer el Trabajador Social.....	95

## **CAPITULO IV DESARROLLO DE LA INVESTIGACION DE CAMPO**

4.1 Definición del universo.....	104
4.2 Elaboración de instrumento.....	105
4.3 Presentación de resultados.....	106
4.4 Análisis.....	162

**Conclusiones**

**Propuesta**

**Bibliografía**

**Anexos.**

# INTRODUCCIÓN

La Universidad Don Vasco es una institución educativa, fundada en el año de 1964, en la ciudad de Uruapan Michoacán, con carácter de Asociación Civil y personalidad jurídica propia.

Incorporada a la UNAM, la cual comprende tres niveles educativos; secundaria, preparatoria y el nivel superior con diez licenciaturas: Pedagogía, Diseño Gráfico y Comunicación visual, Psicología, Contabilidad, Derecho, Administración, Informática, Ingeniería Civil, Arquitectura y Trabajo Social.

Destacando siempre por ser formadora de jóvenes en diferentes profesiones, con la tradición humanista y la convicción de que el objetivo de la educación es el perfeccionamiento y realización del hombre.

Para apoyar las diferentes funciones universitarias, operan diferentes departamentos entre los que se encuentra el de “Extensión Universitaria y Servicio Social a la Comunidad” el cual da inicio a sus actividades el lunes 16 de agosto del ciclo escolar 2004-2005, ofreciendo diferentes cursos y talleres para niños, adolescentes y adultos, todos encaminados al cumplimiento de los siguientes objetivos;

- Proporcionar atención social y educativa a la comunidad.
- Difundir la cultura a todos los sectores poblacionales.
- Apoyar a todo aquel interesado en la superación personal.
- Motivar a la población marginada a participar activa y positivamente en nuestra universidad.

A partir de la creación del departamento hasta el momento, se han realizado dos ciclos de talleres en los cuales la población asistente a cada uno de estos han sido de características muy variables, edad, sexo, escolaridad entre otros, sin realizarse ninguna evaluación encaminada a conocer la opinión de los usuarios sobre los cursos y talleres que se ofrecen lo cual sería de gran importancia ya que estas fortalecerían la programación, ejecución y servicios en los próximos semestres,

además de que es importante considerar que este departamento es prácticamente nuevo por lo que no se tiene información específica sobre éste, por todo lo expuesto anteriormente se considera importante realizar la siguiente investigación encamina a determinar “La opinión que tienen los usuarios de los cursos y talleres dirigidos a adolescentes y adultos, que ofrece el departamento de Extensión Universitaria de la Universidad Don Vasco A.C”. para la esta investigación únicamente se considera a los adolescentes y adultos debido a que los talleres dirigidos a estos, están encaminados principalmente a la capacitación en diferentes materias a diferencia de los dirigidos a niños que tienen un enfoque principalmente recreativo.

Durante el semestre I del ciclo escolar 2005-2006 que comprende los meses de agosto a diciembre del 2005, se registraron las siguientes inscripciones a los talleres -cursos para adolescentes y adultos: Serigrafía 8, Fotografía 8, Creatividad 9, Inglés 6, Primeros Auxilios 8, Computación nivel básico 30, Computación nivel intermedio 8, sumando un total de 77 alumnos, sin embargo debido a diferentes factores a lo largo del semestre se fueron teniendo bajas y asistencias inconstantes, por lo que el número se redujo de la siguiente forma; Serigrafía 4, Fotografía 4, Creatividad 0, Inglés 2, Primeros Auxilios 1, Computación nivel básico 21. Computación nivel intermedio 1, quedando un total de 33 alumnos. Por esta razón se pretende realizar la presente investigación teniendo los siguientes objetivos:

Objetivo general.

Determinar la opinión que tienen los usuarios de los cursos y talleres dirigidos a adolescentes y adultos, del Departamento de Extensión Universitaria de la Universidad Don Vasco A.C. con la finalidad de continuar ofreciendo talleres y cursos que favorezcan el desarrollo personal de los usuarios.

Objetivos específicos.

Conocer la opinión que tienen los usuarios sobre los cursos y talleres que ofrece el Departamento de Extensión Universitaria, de la Universidad Don Vasco A.C.

Identificar las características socio-económicas de los usuarios que asisten a los cursos y talleres promovidos por el Departamento de Extensión Universitaria, de la Universidad Don Vasco A.C.

Definir los beneficios prácticos que encuentran los usuarios de los cursos y talleres en su vida cotidiana.

Señalar las limitantes que encuentran los usuarios en los cursos y talleres que ofrece el Departamento de Extensión Universitaria, de la Universidad Don Vasco A.C.

Establecer diferentes alternativas a partir de la opinión de los usuarios, con la finalidad de contribuir en el fortalecimiento de los cursos y talleres que ofrece el Departamento de Extensión Universitaria, de la Universidad Don Vasco A.C.

Partiendo de la siguiente hipótesis:

La opinión que tienen los usuarios de los cursos y talleres dirigidos a adolescentes y adultos, que ofrece el Departamento de Extensión Universitaria de la Universidad Don Vasco A.C.

Dicha investigación se respalda por tres capítulos teóricos y la investigación de campo, cada uno de los capítulos esta conformado de la siguiente manera:

Capítulo I Trata de las características generales, antecedentes y servicios que ofrece la Universidad Don Vasco y el Departamento de Extensión Universitaria, en donde se pretende que el lector conozca el contexto en que se inscribe la investigación.

Capítulo II Contiene y explica la metodología del trabajador social en cualquiera de sus campos de intervención, para lo cual se realiza una descripción de cada una de las fases del proceso metodológico como son: Investigación, Diagnóstico, Programación, Ejecución, Evaluación, Sistematización y niveles de intervención.

Capítulo III Describe al Trabajador Social en el área de Promoción Social, destacando algunos de los antecedentes, objetivos, funciones y actividades que realiza, conocimientos, capacidad y aptitudes que debe de poseer.



Capítulo IV En este se plasma la investigación de campo, instrumento aplicado, universo entrevistado, interpretación de resultados, análisis y conclusiones de la información.

De tal manera que como resultado de la investigación se plantea una propuesta en base al quehacer profesional del trabajador social, con la intención de coadyuvar en la programación y ejecución de los talleres que se ofrecen en el Departamento de Extensión Universitaria y Servicio Social a la comunidad.

# CAPÍTULO I

## LA UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C. Y EL DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y SERVICIO SOCIAL A LA COMUNIDAD.

En el presente capítulo se describe de manera general a la Universidad “Don Vasco” A.C. retomando sus antecedentes históricos, objetivos, misión, estructura organizacional, los cuales guían y regulan las funciones, actividades de cada una de las escuelas y departamentos que la conforman, posteriormente se describe el Departamento de Extensión Universitaria y Servicio Social a la Comunidad, de donde se desprende dicha investigación.

### 1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA UNIVERSIDAD DON VASCO.

De acuerdo a lo expresado en la recopilación denominada “Historia y Filosofía de la Universidad Don Vasco” por el Lic. Héctor Raúl Zalapa Ríos se retoma de manera textual lo más significativo en los antecedentes de ésta;

En el año de 1962, dos hombres vislumbraron un proyecto educativo de gran trascendencia para la región de Uruapan. Pensaron en la creación de una institución educativa diferente a las existentes e innovadora en muchos aspectos. Proyectaron lo que hoy en día se ha consolidado como la institución particular de estudios superiores más antigua de Michoacán y la séptima del interior del país: la Universidad Don Vasco.

Amigos desde su época de seminaristas en la ciudad de Zamora, el Sr. Cura José Luis Sahagún de la Parra y el señor Pbro. Gonzalo Gutiérrez Guzmán, estrecharon su amistad al reencontrarse en 1962 en esta ciudad de Uruapan.

Llenos de entusiasmo conversaron acerca de la conveniencia de crear una institución educativa con un nuevo enfoque en la formación de los jóvenes.

Observaron que había fuga de jóvenes hacia las grandes ciudades donde les era posible continuar los estudios medios y superiores, trayendo como consecuencia el desarraigo familiar a temprana edad.

Así mismo, muchos jóvenes renunciaban a su aspiración de proseguir sus estudios debido a limitaciones económicas o a los riesgos implicados en el traslado a alguna universidad.

Se percataron, además, de que existía un divorcio, entre las escuelas particulares y las oficiales; entre escuelas para gente de posición económica desahogada y las instituciones para las personas de escasos recursos materiales.

Aun más, descubrieron que las escuelas particulares eran exclusivamente para varones o sólo para mujeres: la tradición no concebía una escuela mixta.

Además, comentaron ambos, pronto llegarían los estudiantes del seminario menor de Zamora –que se establecería aquí- y su educación encontraría grandes problemas: sus estudios no serían reconocidos oficialmente; su educación sería cerrada, exclusivamente eclesiástica, sin trato con muchachos de su edad.

Así, durante 1962, estudiaron las posibles soluciones a tales problemas, y del análisis de aquellas realidades empezó a concebirse ese trascendente proyecto.

Definieron entonces, las características que debía tener la institución proyectada.

La comunidad educativa se llamará, “Instituto Cultural Don Vasco”. Ello en honor al hombre sabio y piadoso que, inspirado en el mensaje cristiano, consagró su vida a la tarea de satisfacer tanto las necesidades materiales como espirituales del indígena michoacano: Don Vasco de Quiroga.

El “Don Vasco” será para servicio de todos. Será una escuela a la que puedan asistir jóvenes ricos, pobres, y de clase media. Conformado así, el ambiente académico propiciará la interrelación de las distintas clases sociales.

El “Don Vasco” será mixto, convinieron ambos. A sus aulas acudirán jóvenes de ambos sexos.

A esta escuela acudirán los jóvenes seminaristas y tendrán la oportunidad de vincularse a la sociedad real. Su formación será abierta y convivirán con muchachas y muchachos de su edad. Ello con seguridad les dará los mejores elementos para que elijan libremente su futuro.

El “Don Vasco” iniciará ofreciendo estudios de secundaria, después de preparatoria y, posteriormente, dará apertura a estudios profesionales. Todo ello de manera paulatina, avanzando sostenidamente al ritmo de los jóvenes estudiantes.

Con el propósito de que esta obra no debía ser sólo del clero, sino también de la comunidad, en 1963 ambos sacerdotes contagiaron su entusiasmo a un pequeño grupo de altruistas uruapenses y juntos decidieron dar vida material a este centro educativo que impulsaría el desarrollo cultural y económico de la región.

Así el 24 de Febrero de 1964, se constituyó en Asociación Civil. Es decir se dio vida legal al “Instituto Cultural Don Vasco”, cumpliéndose con ello el requisito previo y necesario para poder darle origen material a la institución.

El 7 de marzo de 1964, el instituto nació en una humilde casona localizada donde hoy se encuentra el “Hotel Tarasco” en el centro de esta ciudad. Se logró iniciar con dos grupos de secundaria conformados, en su mayoría, por muchachos que no habían encontrado lugar en otra escuela, o que habían sido expulsados por indisciplina.

Sin embargo, muy pronto se vio que la vieja casa resultaba inadecuada para edificio escolar: había que buscar un lugar donde construir uno, y si fuera posible, varios edificios escolares.

Solicitando nuevamente el apoyo moral y económico de los uruapenses, la Asociación Civil logro reunir una suma con la que pudo iniciar la construcción del primero de los módulos planeados. Con la autorización del señor obispo diocesano, se edifico en terrenos que previamente, y con la desinteresada colaboración de un grupo de uruapenses, se habían adquirido para la construcción del seminario menor y en los cuales afortunadamente había espacio para una escuela de beneficio social como lo era el “Instituto Cultural Don Vasco”. Sin embargo, como la suma recaudada

había sido poca, se tuvo que pedir un préstamo con el aval de algunos de los miembros de la sociedad civil con el fin de concluir este primer módulo.

Ese mismo año 1964 ocurrió un hecho significativo para el naciente instituto: se integró al equipo de trabajo el Licenciado Rafael Anaya González, presentado como “Asesor moral” del Instituto, fungió desde su llegada como un verdadero pilar de nuestra institución.

..... Y se logró la primera generación de estudiantes de secundaria en noviembre de 1966.

Se observó entonces que, por disposición del Señor Obispo, los seminaristas aún no se trasladarían de Zamora a nuestra ciudad. El señor Obispo tuvo a bien prestar las instalaciones del seminario menor para que la preparatoria pudiera iniciar labores en 1967. Así en noviembre de 1969 egresó la primera generación de bachilleres del “Instituto Don Vasco”.

Con ánimo, la Dirección Académica consideró oportuno ofrecer a la comunidad la primera carrera profesional después de estudiar la situación económica y social del entorno, se decidió dar apertura a la escuela de Administración en el año de 1970.

En 1976 cerró sus puertas la escuela que palmo a palmo había llegado a constituirse como una secundaria realmente preocupada por el desarrollo integral de los jóvenes uruapenses.

En 1977 la crisis se instaló plenamente en la institución. El instituto Don Vasco se inmovilizó: era difícil dar un paso hacia delante. No había dinero y si había deudas.

Entonces, el licenciado Anaya, con el apoyo de la señorita Esther Ángeles Galván, realizó importantes y saludables cambios en la administración del instituto. El instituto Don Vasco gratamente reinició su marcha y recuperó su vitalidad.

En 1977 se dio apertura a la segunda carrera profesional: Contaduría Pública. Cuatro años después, en 1981, fue factible ofrecer a la comunidad los estudios de la licenciatura en Arquitectura.

Con mejor horizonte, producto de la saludable administración institucional, en 1985, tiene apertura dos licenciaturas más: Trabajo Social y Planificación para el Desarrollo Agropecuario.

Tres años después en el verano de 1988, el joven “Instituto Don Vasco” da un paso más hacia su madurez y se constituye en calidad de “Universidad Don Vasco”. En ese mismo año, tratando de continuar dando respuesta a las necesidades de la ciudad de Uruapan, la universidad abre dos licenciaturas más: Pedagogía y Diseño Gráfico.

Posteriormente, en 1991, nuestra universidad se encuentra en condiciones de recibir a los jóvenes con deseos de estudiar la carrera de Ingeniería Civil y, jubilosamente, la secundaria vuelve abrir sus puertas para recibir a los muchachos de la región.

Más tarde, en 1995, considerando las necesidades emergentes de la comunidad, se da apertura a licenciatura en Derecho. La respuesta de los jóvenes a tal carrera profesional es por demás entusiasta y con ello se corrobora la oportuna presencia del Don Vasco.

Un par de años después, en 1997, contando ya con una mayor infraestructura, el Don Vasco entra en una nueva etapa; en un periodo caracterizado por la intención expresa de ofrecer estudios de postgrado, la dinámica social y económica del entorno requiere profesionistas especializados que coadyuven al progreso de la región.

Así, ese mismo año se inicia una serie de acuerdos académicos con algunas instituciones de estudios superiores que hacen posible que se impartan programas de postgrado en nuestra universidad. Se establecen convenios con el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, la Universidad de Guadalajara, la Universidad Nacional Autónoma de México, el Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa y con el Banco de Comercio Exterior, entre otros.

Los programas que se han impartido, a merced de lo anterior son los diplomados en Desarrollo de la Inteligencia, Mercadotecnia, Impuestos, Educación Especial, Administración del factor humano, Finanzas corporativas y comercio

exterior. Por su parte las maestrías que se han impartido son en Administración, Impuestos y en Tecnología Educativa.

Hoy en día, con una población que alcanza los 3,000 estudiantes y consolidada como la cuarta institución particular de estudios superiores más antigua del occidente del país, nuestra universidad cuenta con secundaria (Incorporada a la Secretaría de Educación Pública), preparatoria y diez licenciaturas (Incorporadas a la Universidad Autónoma de México).

Para apoyar las funciones sustantivas universitarias, operan los Departamentos de Investigación Social, Informática, Orientación Educativa, de Prensa y Acción Pastoral y Extensión Universitaria y Servicio Social a la comunidad.

Además, como acción que permite incrementar los vínculos con la región, la universidad emite, desde 1998, un programa televisivo semanal denominado “Comunidad y Cultura.”

Por su parte, la Biblioteca cuenta con un acervo que rebasa los 43 000 volúmenes y se encuentra abierta al público en general así mismo, ofrece los servicios de hemeroteca y videoteca. Doce mil trescientas obras de tal acervo bibliográfico fueron donadas, en 1999, por la familia Cevallos Garibay de esta ciudad.

Por otro lado, las semanas académicas de actualización profesional, los foros, conferencias, mesas redondas, eventos culturales, artísticos y otras acciones complementarias dan calor al ambiente universitario. Los jóvenes participan en la realización de actividades deportivas y recreativas.

Más tarde en Agosto del 2004 se abre la Licenciatura en Psicología, esto debido a las necesidades estudiantiles, pues existe un gran interés por estudiar dicha licenciatura. En este mismo año se inician los cursos y talleres del Departamento de Extensión Universitaria.

Así, pues, con el apoyo de los uruapenses, tres hombres preclaros \_Gonzalo Gutiérrez (rector hasta 1989, año en que fallece), José Luis Sahagún De La Parra (actual rector) y Rafael Anaya González (Director general)- han propugnado por hacer realidad ese claro anhelo de nuestra comunidad: consolidar un centro

educativo que, a modo de faro encendido se dedique a la sublime tarea de despertar conciencias, encender antorchas y alumbrar caminos.

El papel decisivo de estos tres prominentes hombres no minimiza ni desconoce la participación de muchas otras personas valiosas que, a través de los años, han colaborado animosamente para que nuestra institución este en su sitio actual. El Don Vasco jamás olvidara los veinte años de dedicación del profesor Manuel Romero. Y así, con el mismo entusiasmo y profunda gratitud, la universidad aplaude la entrega que para ella han tenido sus profesores y demás colaboradores. Sin ellos el “Don Vasco” no sería una realidad.

## **1.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD DON VASCO A.C.**

La Universidad Don Vasco es una institución educativa fundada en el año de 1964, con carácter de asociación civil con personalidad jurídica propia, constituida por un grupo de activistas Uruapenses que recibieron el apoyo de diferentes organismos y autoridades públicas para su conformación.

Incorporada a la UNAM con clave 8727, la cual comprende tres niveles educativos; secundaria, preparatoria y el nivel superior con diez licenciaturas, entre las que se encuentran: Pedagogía, Diseño Gráfico y Comunicación visual, Psicología, Contabilidad, Derecho, Administración, Informática, Ingeniería Civil, Arquitectura y Trabajo Social, cada escuela cuenta con un director técnico y planta docente.

### **1.2.1 FILOSOFÍA DE LA UNIVERSIDAD “DON VASCO”.**

La filosofía de la Universidad Don Vasco, está integrada por el lema “Integración y Superación” así como por los diez principios fundamentales, retomados de “Historia y Filosofía de la Universidad Don Vasco” por el Lic. Héctor Raúl Zalapa Ríos



En el Don Vasco pensamos que el hombre se realiza cuando –desarrollando sus capacidades y habilidades- se lanza a humanizar su mundo y a producir cultura. Es decir tenemos la certeza de que el hombre se perfecciona cuando, elevándose así mismo en su condición humana, hace crecer también a los demás.

En una de sus connotaciones, la palabra “educar” deriva de “educere”, voz latina que significa “sacar”, “echar a fuera”. Conforme a eso, la vocación del Don Vasco es dar a los jóvenes los recursos para que saquen, desarrollen, pulan y disfruten todas las capacidades fundamentales que se encuentran dentro de ellos.

En el Don Vasco sabemos que con esas enormes riquezas el hombre si puede comprar su autentica realización y verdadera felicidad.

Es pues labor de nuestra universidad ayudar al joven para que extraiga de su interior todas esas grandes capacidades: como la de conocer, es decir, de encontrar la verdad y comunicarla a los demás; la de hacer realidad la justicia, de defender los derechos humanos y buscar el bien común, la capacidad de ser libre y artífice de la libertad, la capacidad de amar, de ser promotor de paz y la fraternidad; la capacidad de ser alegre, es decir, de tener un espíritu de gozo y de felicidad; de dar, o sea de ayudar y de servir a los demás; y la de apreciar la belleza y la armonía.

El Don Vasco desea que el joven saque, también, la decisión para superar tendencias negativas como la envidia, el egoísmo, y el desaliento; así mismo, que traiga de su interior la determinación para luchar en la vida, para que así, no intimidado por las adversidades y los sufrimientos, lo supere con grandeza de ánimo y constancia de espíritu.

Para el Don Vasco el hombre es valioso por que en su interior tiene esos valores y muchísimos más. Derivamos de aquí que las aspiraciones del hombre no se queden al nivel de los bienes materiales, porque estos no pueden llenar ni el alma, ni la mente, ni ninguna de las verdaderas y autenticas necesidades y deseos del hombre. El ser humano, únicamente con dinero perece.

En nuestra institución sostenemos que el hombre pobre de espíritu –que no ha desarrollado armónicamente sus capacidades espirituales, morales e intelectuales- al que no ha sacado todo lo hermoso que alberga en su mente y su corazón, a ese

hombre le hace mucho daño el dinero: lo convierte en su esclavo, lo subyuga; vive para eso. Ese hombre pierde la perspectiva de su verdadera grandeza y auténtica dignidad.

El lema universitario “Integración y Superación” da cuenta de las profundas aspiraciones que posee nuestra institución. Tales aspiraciones revelan nuestra filosofía y auténtica vocación humanista.

Por “Integración” entendemos la unión de nuestras mentes y de nuestros esfuerzos para lograr una mejor formación humana y profesional.

“Integración” implica que –abriendo sus brazos a toda la comunidad, sin distinciones de ningún tipo- la universidad busque la interrelación de todas las clases sociales en su alumnado.

“Integración” significa que el acaudalado y el pobre puedan convivir armoniosa y fraternalmente, con la clara conciencia, de que por tener un mismo origen y el privilegio de un mismo destino, todos somos iguales, y que por lo tanto, las clases sociales son un aspecto accidental y no deben ser barreras para aprender unos de otros.

“Integración” exige, así mismo, que la universidad busque permanentemente la unión de los avances científicos y filosóficos con los valores cristianos. El diálogo entre estos asegura que la ciencia permanezca al servicio del hombre.

También entendemos por “Integración” que todo profesionalista digno, culto y responsable, pueda tener cabida como profesor, directivo e investigador en nuestra institución, especialmente si sus valores y convicciones personales son compatibles con la misión y los objetivos de nuestra universidad.

El concepto de “Integración” se extiende también hasta los padres de familia, quienes con su confianza y participación contribuyen al logro de las tareas universitarias.

Por su parte “Superación” significa que la universidad tiene el propósito de promover, de suscitar el desarrollo pleno y armónico de todas las capacidades de la persona y de que las ejerza en beneficio de las demás.

“Superación” implica, también, que en su búsqueda de nuevos y más amplios horizontes, la universidad pugne por un mejoramiento continuo en los diversos aspectos que conlleva su labor educativa:

En el aspecto científico, estimular siempre el deseo de buscar, descubrir y comunicar la verdad mediante el uso de métodos penetrantes y esclarecedores de nuestra realidad.

En la dimensión social, despertar en los jóvenes el deseo de servir a los demás; alentar el amor por el trabajo, por el progreso social y por el bien común.

En el aspecto moral, promover de manera cada vez más profunda el sentido de los valores cristianos, y la necesidad de poner la ciencia y la tecnología al servicio del hombre.

En la dimensión técnica, preparar profesionistas cada vez más competentes; con mejores y más avanzadas técnicas y conocimientos.

Con la certeza absoluta de que su inspiración cristiana no lo desvía de su condición de universidad –como espacio de formación intelectual y moral –el Don Vasco posee diez principios rectores.

Este “decálogo universitario” es el sólido cimiento, de la firme e inmovible base a partir de la cual orienta su desarrollo y existencia.

Los diez **principios fundamentales** son los siguientes:

1.- Inculcar el amor y el respeto a Dios, a la patria, al prójimo y a nosotros mismos, y la expresión sincera de este afecto en la práctica permanente de la verdad y de la justicia.

2.- Conservar y transmitir con dedicación y esmero los conocimientos y la sabiduría que los sabios de todos los tiempos han enseñado y ofrecido al ser humano para un mejor modo de vida.

3.- Producir ciencia y virtudes de la más pura y elevada calidad, y ser foco de irradiación de tales valores.

4.- Invitar constantemente a los jóvenes, de la mejor manera, a que escuchen el auténtico llamado de su naturaleza y a convertir en realidad el haz de hermosas posibilidades que anidan en su ser.

5.- Cultivar con el mismo esmero y entusiasmo la semilla del entendimiento y del corazón, alentando así que se formen hombres sabios y bondadosos.

6.- Jamás renunciar a la abundante riqueza moral y espiritual que se genera en la convivencia amistosa y fraternal de los que tienen más, en el aspecto social o económico, con los que tienen menos.

7.- La autenticidad en el deseo de la integración y de superación, y la verdad de nuestro común origen y destino, exigen la radical exclusión de privilegios. Por lo tanto, en el Don Vasco todos los alumnos tendrán los mismos derechos y obligaciones, sin tomar en consideración niveles de procedencia.

8.- Esforzarse por hacer de cada uno de los miembros de nuestra comunidad universitaria un valiente y decidido defensor de los derechos del hombre. Mantener vivo y encausar con tino el anhelo de libertad y su ejercicio, en alumnos y profesores.

9.- Ver a México y al mundo con grandes y receptivos ojos; pero desde un panorama uruapense y michoacano, es decir, con arraigo y particular afecto a nuestra región.

10.- La universidad Don Vasco pertenece a la comunidad de Uruapan y a la región, y está representada moral y legalmente por una asociación civil. Por

ninguna razón, lo que nació del altruismo y desinterés deberá convertirse en un negocio particular.”

De esta manera el lema, los diez principios fundamentales, aunados a la misión del Don Vasco, dan orden y coherencia a las acciones que desarrolla nuestra institución.

## 1.2.2 MISIÓN Y OBJETIVOS DE LA UNIVERSIDAD DON VASCO A.C.

### **Misión.**

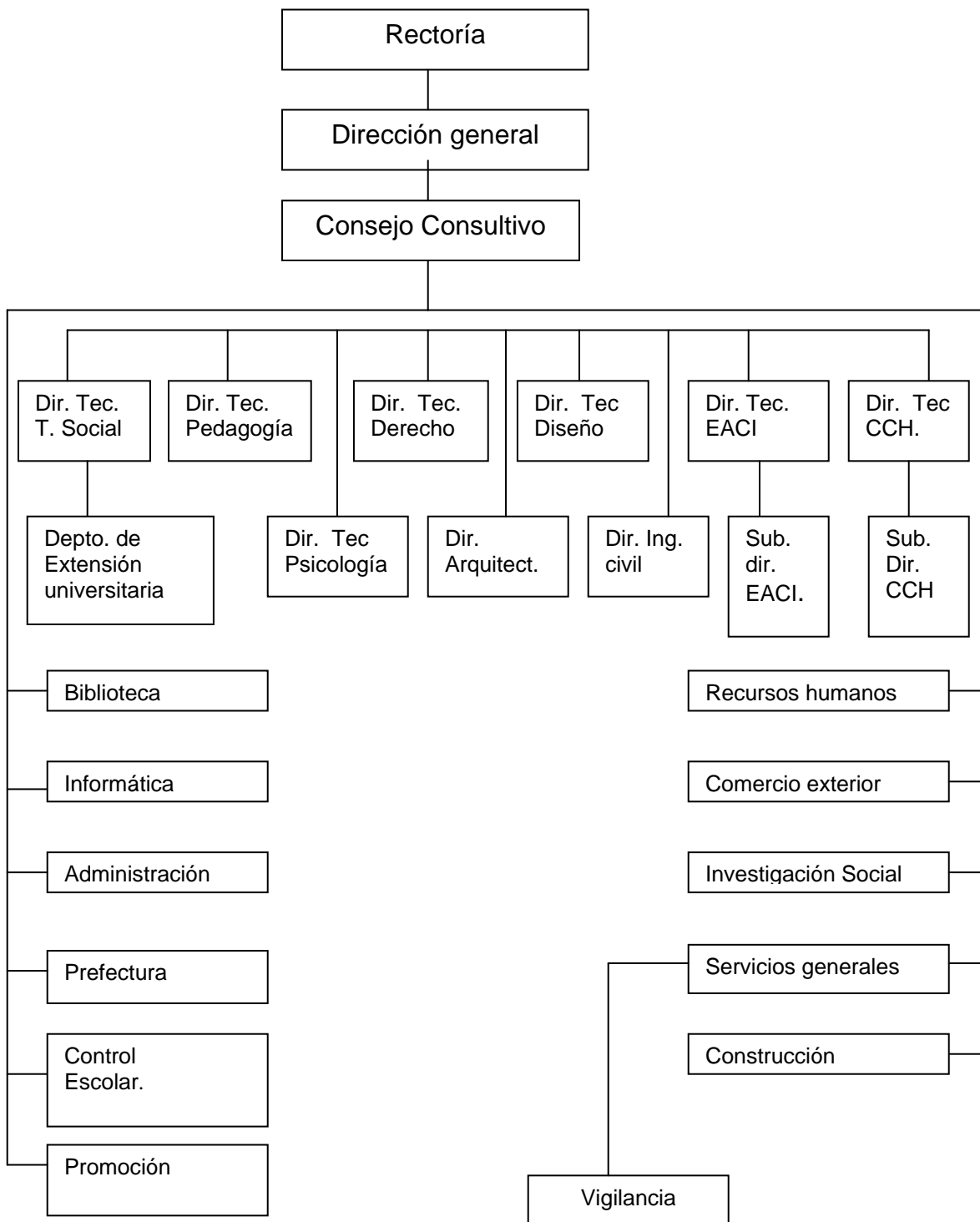
“Ser una institución de educación forjadora de personas con una inquebrantable robustez de espíritu; formadora de jóvenes responsables, generosos, críticos, y creativos; consientes de su trascendencia en cuanto a su origen y destino y reestructores de la sociedad desde una amplia mejor perspectiva”

(CASTAÑEDA, 1993:20)

### **Objetivos.**

- “Promover una juventud con un verdadero espíritu de estudio, de investigación y profesionalismo.
- Desarrollar en los jóvenes estudiantes una formación moral que los comprometa en su ética profesional.
- Dar como institución de servicio, obtener de obtener a pobres y ricos, una formación a la altura de los mejores centros de la nación.
- Responder a las necesidades de la nación.” (Ibíd.)

### 1.3 ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA UNIVERSIDAD DON VASCO.



### 1.3.1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE CADA UNO DE LAS DIRECCIONES Y DEPARTAMENTOS DE LA UNIVERSIDAD “DON VASCO”.

Aquí se presentan a grandes rasgos las funciones y responsabilidades de cada una de las direcciones y departamentos que conforman la institución. Cabe señalar que en ese tiempo (Marzo 2005) no se contaban con manuales de puestos, por lo que se procedió a realizar entrevistas a los encargados de cada área para obtener la información que aquí se presenta.

La **Asociación Civil** se compone por ciudadanos de integridad moral, que tienen las siguientes responsabilidades básicas:

- Representar moral y legalmente a la comunidad regional de Uruapan, única propietaria de la universidad Don Vasco.
- Nombrar al rector en conformidad con los estatutos universitarios.
- Apoyar siempre, de manera firme y decidida, al rector y a su equipo de trabajo en sus esfuerzos permanentes por hacer realidad tanto en la superación académica y moral de la comunidad universitaria, como su anhelo de integración social.
- Atender en la medida de lo posible las necesidades materiales y morales de la comunidad universitaria.

En el **segundo peldaño se encuentra el rector** quien es representante legal de la institución y máxima autoridad en ella, como administrador general, establece los lineamientos necesarios para promover todo lo que tienda al mejoramiento cultural y patrimonial de la universidad. El rector es inspirador de valores y actitudes coherentes con la filosofía universitaria.

En el **tercer peldaño se ubica el Director General**, quien es el responsable del buen manejo administrativo y financiero de la institución. Toma decisiones e implementa políticas relativas al mejoramiento económico, docente y académico de la institución. Coordina las acciones que realizan los distintos funcionarios universitarios. Con la anuencia del rector efectúa los nombramientos y remociones

de éstos y junto con el rector promueve permanentemente a la realización de la filosofía de la universidad.

En el **cuarto peldaño se encuentra el consejo consultivo** que esta constituido por el Rector, Director General, Directores Técnicos de las distintas escuelas, Jefe del Departamento de Control Escolar y Prefectura. Tiene como función proponer las acciones necesarias para optimizar los mecanismos educativos, las normas pedagógicas y las bases específicas para la administración del proceso enseñanza-aprendizaje en la institución.

Los **directores técnicos** son los representantes de la escuela a su cargo ante la Dirección General de Incorporación y Revalidación de Estudios de la U.N.A.M. (Universidad Autónoma de México). Coordinan el trabajo académico y fomentan la Integración y Superación de docentes y alumnos. Son responsables de la actualización, adecuación y cumplimiento de los planes de estudio; así como del uso de técnicas pedagógicas efectivas.

En cuanto a los departamentos que integran la universidad se encuentran los siguientes:

- **Biblioteca.**- este departamento se enfoca a apoyar en las funciones de docencia, investigación, difusión cultural, a través de adquisición, puesta en servicio y conservación de documentos pertinentes.
- **Informática.**- en esta área se apoya a la universidad en tareas de docentes y administrativas como lo es el registro de calificaciones vía Internet, mediante la ágil utilización de equipo de cómputo actualizado y se le da mantenimiento al equipo técnico que está a disposición de la comunidad universitaria.
- **Administración.**- se refiere a todo lo financiero de la universidad como lo son el registro de colegiaturas, nóminas, cheques, gastos, pagos, facturas, ingresos y egresos.
- **Prefectura.**- este se encarga de velar por la apropiada aplicación y ejecución de actividades tanto educativas como deportivas, a fin de



promover la integración y superación constante en un marco de seriedad universitaria, para de esta manera poder lograr una disciplina dentro de esta institución.

- **Control Escolar.**- se encarga de la organización académica, desde fichas de inscripción, expedientes e historiales académicos, hasta trámites de exámenes recepcionales y titulaciones de licenciatura, en general realiza todo lo relacionado con la validación de estudios e información académica interna.
- **Promoción.**- este departamento es el encargado de promover al exterior de la escuela los diferentes servicios que ofrece la universidad, el Colegio de Ciencias y Humanidades y Secundaria, para atraer a la población estudiantil.
- **Recursos humanos.**- su función primordial es coordinar las diferentes áreas que integran la universidad encaminada a promover el diseño, estructura y control del sistema de trabajo en la institución, para el manejo óptimo de las relaciones laborales y sus tareas dirigidas a la capacitación, integración, desarrollo, superación de los trabajadores de servicios generales.
- **Comercio Exterior** (Centro Bancomex).- encargado de proporcionar apoyo de manera integral a empresas mexicanas, pequeñas y medianas, vinculadas a la exportación o sustitución de importaciones, para que de esta manera incrementen su competitividad a través de servicios de calidad en capacitación, información, asesoría, coordinación, de proyectos y financiamientos.
- **Investigación social.**- dentro de este departamento se investigan las necesidades y expectativas en relación con la educación superior a nivel local y regional, se analizan y proponen opciones de innovación universitaria. A través de este departamento se tiene un espacio en la televisión, en el canal local el cual es identificado como “canal siete”. En el programa denominado “Identidad y Cultura” transmitido todos los

sábados en donde se informan a la comunidad en general sobre diferentes actividades académicas y culturales que se realizan en la universidad.

- **Servicios generales.**- lo integra todo el personal de intendencia los cuales se encargan de la imagen, organización, limpieza, jardinería, estacionamientos y vigilancia.
- **Construcción.**- esta área es fundamental, puesto que aquí se ejecutan todos los proyectos arquitectónicos de la universidad, se organizan los recursos materiales y humanos para la universidad de infraestructura escolar dentro de la universidad.

### 1.3.2 SERVICIOS EDUCATIVOS QUE OFRECE LA UNIVERSIDAD “DON VASCO” A.C.

Como ya se menciona anteriormente la universidad es una institución educativa que comprende tres niveles; Secundaria, Medio superior y Superior, a continuación se mencionan los objetivos de cada uno de ellos, de acuerdo a lo planteado en los trípticos de cada una de las escuelas, manejados por el Departamento de Promoción y Difusión (2005).

**Secundaria Don Vasco.**- Aún cuando está no se encuentra dentro de las instalaciones del campo universitario es parte de esta sociedad, se trabaja buscando la excelencia tanto educativa como humana de los jóvenes, mediante la implementación de materias actuales de alto nivel educativo.

**Colegio de Ciencias y Humanidades.**- Aquí se trata de forjar en los adolescentes la inquietud de transformación social y comunitaria, por lo que en los últimos dos semestres existe la clasificación del bachillerato de especialización de acuerdo a las aptitudes y deseos de cada uno de los estudiantes. Su finalidad es lograr “El desarrollo del alumno como sujeto integral en busca de un balance entre ciencia, técnica y humanidades, todo enfocado a mejorar la calidad del proceso educativo.”

**Ingeniería Civil.**- Esta es una profesión que cumple un papel vital en el desarrollo social y económico de cualquier país, los Ingenieros Civiles son profesionistas capacitados no solo par evaluar y reestructurar obras civiles ya existentes, sino para realizar obras de infraestructura, en sus etapas de estudio, Planeación, Organización y Mantenimiento.

**Licenciatura en Pedagogía.**- La Pedagogía analiza el fenómeno educativo en sus diferentes ámbitos, con el fin de conducir a la persona a su pleno desarrollo personal y social. Es un profesionista que busca analizar de manera amplia y profunda el fenómeno educativo y propone estrategias que promoverán el continuo desarrollo de los individuos y de la sociedad.

**Licenciatura en Derecho.**- Los estudiantes de esta escuela adquieren conocimientos y habilidades necesarias para comprender y evaluar las problemáticas del campo del derecho con una conciencia de responsabilidad social. Su actualización deberá ser integral, científica y humanista para especializar la capacidad de aplicación de los ordenamientos jurídicos que regulan la sociedad cambiante de nuestros tiempos.

**Licenciatura en Contaduría.**-Esta escuela se esfuerza por formar profesionistas financieros que tengan ingerencia en las áreas de tesorería, auditoria, finanzas y en general en los aspectos fiscales. Se auxilia de diversas disciplinas estrechamente relacionadas, que le proveen herramientas teóricas y técnicas a fin de complementar el conocimiento a que se refieren las áreas anteriores.

**Licenciatura en Administración.**- La administración es la optimización de los recursos destinados a conseguir un fin determinado, por lo que durante su formación como Licenciados en Administración desarrollan una serie de habilidades para la toma de decisiones y negociaciones, ya que este es un experto en integrar y dirigir grupos humanos hacia el logro de objetivos organizacionales, aprovechando de la mejor forma posible los recursos disponibles mediante la planeación y el control de las áreas de administración general, mercadotecnia, recursos humanos, organización, producción y abastecimientos.

**Licenciatura en Informática:** En esta licenciatura se forman profesionistas plenamente capacitados para la utilización de sistemas informáticas, telecomunicaciones y planeación estratégica. El Licenciado en Informática, es el experto que planea, organiza, dirige y controla el desarrollo y funcionamiento de los centros de información y los recursos informáticos.

**Licenciatura de Diseño y Comunicación Visual.-** Forma profesionistas que estudian la aplicación de los procedimientos y el manejo de las técnicas para la producción y la investigación de mensajes visuales. Aplican el análisis y/o la síntesis para la creación y producción de imágenes, así como para la lectura e interpretación de las mismas, impactando y creando expectación en el receptor.

**Licenciatura en Psicología.** La Psicología es una ciencia cuyo objeto de estudio son los procesos psíquicos y sus manifestaciones. Como profesional, se dirige fundamentalmente a la solución de problemas en los que interviene como dimensión principal la conducta humana, ya sea a nivel individual o de pequeños grupos, aun cuando los efectos de su acción se expanden con frecuencia a grupos numerosos y a la sociedad.

**Licenciatura en Arquitectura.-** La misión del Arquitecto es la organización de la morada del hombre, procurando conjugar la técnica y arte para disponer los espacios adecuados, funcionales y bellos al servicio del ser humano.

El Arquitecto es un técnico de la construcción, pero es también artista porque da libre expresión a su capacidad creadora e imaginación. Es urbanista por que ordena los espacios de la ciudad, las zonas de trabajo, de recreación y sistemas viales.

**Licenciatura en Trabajo Social.-** Se define al trabajo social como la profesión que interviene directamente con los grupos sociales que presentan carencias, desorganización o problemas sociales y que por si mismos no han tenido la posibilidad de resolverlos. Por ello es que promueve la organización de la población para satisfacer sus necesidades y lograr la adecuada actuación de esta en una sociedad en permanente cambio, buscando con ello, mejorar sus niveles de vida.

El Trabajador Social está capacitado para intervenir en situaciones que requieran proporcionar un apoyo social a los individuos. Su campo de acción está tan vasto como la problemática social generada, por la sociedad actual a través de las siguientes áreas de acción:

- **Trabajo social en educación especial:** la atención se dirige a aquella población que considera características especiales como son: problemas psicomotores, invidentes, síndrome de Down, deficientes mentales, problemas de conducta y aprendizaje, realiza acciones en trabajo interdisciplinario.
- **Trabajo social médico:** participa en la investigación sobre padecimientos de mayor incidencia en la población para actuar a nivel del diseño de planes o programas tendientes a la educación para la salud en un sentido preventivo de tratamiento y rehabilitación dando seguimiento individual al paciente.
- **Trabajo social jurídico:** es la impartición de la justicia, investiga factores económicos, culturales e individuales de las partes que intervienen en los procesos legales, brindando orientación y apoyo a las personas que los soliciten.
- **Trabajo social asistencial:** el trabajador social interviene investigando, analizando las necesidades y problemáticas sociales en aspectos; biológicos, psicológicos, económicos, económicos y sociales.
- **Trabajo social empresarial:** en esta área el objetivo es elevar la productividad de la empresa a partir del reconocimiento del recurso humano, actúa en procesos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, desarrollo y evaluación de desempeño.
- **Trabajo social educativo:** es donde se conocen los problemas así como los recursos de la comunidad escolar y es a través de la educación social donde organiza y moviliza la formación integral de alumnos, docentes y padres de familia.

- **Trabajo social y promoción social:** Se vincula con la organización social y la participación ciudadana para el suministro de servicios básicos, infraestructura atención de apoyos, actividades culturales, deportivas y tareas de educación social entre otras.

A través de esta escuela se inicia el Departamento de “Extensión Universitaria y Servicio Social a la Comunidad” a cargo de la Licenciada: María Cristina Cruz Terrazas, esto debido a la naturaleza y perfil de esta escuela, pues el Trabajador Social cuenta con los conocimientos, aptitudes, y habilidades necesarias para atender, coordinar, programar y ejecutar diferentes planes, programas y proyectos de acción social comunitaria encaminados a un desarrollo social, por lo que en este departamento se busca ofrecer un servicio educativo y recreativo a personas de bajos recursos económicos o con deseos de superarse esto a través de diferentes cursos y talleres sobre conocimientos básicos en computación, Inglés, Fotografía, Serigrafía entre otros.

#### **1.4 EL DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y SERVICIO SOCIAL A LA COMUNIDAD.**

En Agosto del 2004 se crea el Departamento de “Extensión Universitaria y Servicio Social a la Comunidad”.

Este nace por iniciativa de la Lic. Cristina Cruz Terrazas, quien plática sobre lo importante que sería el tener un departamento en la Universidad Don Vasco encargado de ofrecer un servicio educativo a bajo costo y que estuviera abierto a la población en general, con la Lic Guadalupe Hernández director técnico de la carrera en Trabajo Social, le parece muy interesante y de esta manera se unen en esta idea. Ya que este servicio iba muy de la mano con la filosofía de la Universidad y los principios y estos a su vez se conjunta en la labor y perfil profesional de la escuela de Trabajo Social.

Una vez que se tuvo clara la idea de lo que se pretendía ofrecer a través del departamento “Extramuros” se realizó un escrito en donde se plasmaban los

objetivos que se pretendían alcanzar, los servicios que se ofrecerían a través de talleres y cursos encaminados a cubrir áreas como son; salud, educación, recreación, capacitación, para solicitar el apoyo y aceptación de la dirección general a cargo del Lic. Rafael Anaya González, quien estuvo totalmente de acuerdo y muy interesado en estas actividades sugirió cambiar el nombre del departamento de “Extramuros” por “Extensión Universitaria y Servicio Social a la Comunidad” en respuesta gira un escrito en donde da a conocer el nuevo departamento en coordinación con la escuela de Trabajo Social y solicita el apoyo a cada uno de los directores técnicos de las diferentes escuelas. (Entrevista realizada a la coordinadora general del Departamento de Extensión Universitaria Septiembre 2005)

Así el departamento **inicio** sus actividades el **semestre I 2004 / 2005** con los siguientes talleres:

- **Lunes** “Taller de Dibujo” y “Taller de Motivación a la lectura” para niños de cinco a quince años de edad, de 17:00 A 19:00 hrs.
- **Martes** “Curso de Inglés” y “Taller de Motivación a la lectura” para niños de cinco a quince años de edad, de 17:00 A 19:00 hrs.
- **Miércoles** “Cine Club” dos funciones a las 10:00 AM y 5:00 PM, en ciclos mensuales películas de animación, ciencia ficción, arte, romance, historia, con un costo de siete pesos por función.
- **Jueves** “Taller de Fotografía” y “Taller de Motivación a la lectura” para niños de cinco a quince años de edad, de 17:00 A 19:00 hrs.
- **Viernes** Asesorías educativas, contables, jurídica, financiera, arquitectónica de manera gratuita de 10:00 AM a 12:00 PM y 5:00 PM a 7:00 PM. “Taller de Serigrafía” y Taller de Motivación a la lectura” para niños de cinco a quince años de edad, de 17:00 A 19:00 hrs.
- **Sábado** “Curso de Computación” de 10:00 AM a 12:00 PM.

Todos los talleres y cursos para adolescentes y adultos tuvieron un **costo** de cincuenta pesos **(\$50.00)** mensuales a excepción del taller de motivación a la lectura el cual fue impartido de manera gratuita.

Se dio continuidad a algunos talleres y surgieron algunos nuevos.

El programa estuvo contemplado para el **semestre II 2004 / 2005**, inicio el martes 1 de Febrero, dando fin el 28 de Mayo. Las actividades durante este semestre se realizaron únicamente los días martes, jueves y sábado.

Las **actividades en martes** fueron las siguientes:

- Taller de Creatividad para adultos.
- Taller de Pintura para adultos.
- Curso de Fotografía nivel básico, para adultos.
- Curso de Serigrafía nivel básico, para adultos.
- Taller de Motivación a la lectura, para niños.

En un horario de 17:00 A 19:00 hrs.

Las **actividades en jueves** fueron las siguientes:

- Taller de Creatividad para niños y adolescentes.
- Taller de Dibujo para niños y adultos.
- Curso de Fotografía nivel intermedio, para adultos.
- Curso de Serigrafía nivel intermedio, para adultos.
- Curso de Inglés para niños, nivel básico.
- Taller de Motivación a la lectura, para niños.

En un horario de 17:00 A 19:00 hrs.

Los cursos en **sábado** fueron los siguientes.

- Curso de Computación nivel básico de 9:00 AM a 11:00 AM.
- Curso de Computación nivel intermedio de 11:00 AM a 1:00 PM.



Los cursos y talleres tuvieron un costo de ochenta pesos mensuales **(\$80.00)** a excepción del taller de motivación a la lectura para niños que fue impartido de manera gratuita.

Las actividades programadas para el **semestre I del ciclo escolar 2005 / 2006**, dieron inicio el 16 de Agosto y concluyeron el 16 de diciembre fueron las siguientes:

Actividades los días **martes** de 17:00 a 19:00 hrs. fueron las siguientes:

- Curso de primeros auxilios para jóvenes y adultos.
- Taller de creatividad para jóvenes y adultos.
- Asesorías; educativas, contables, jurídicas, financieras, de diseño grafico y arquitectónicas.
- Curso de Inglés para niños.
- Motivación a la lectura para niños y adolescentes.

Los talleres y cursos de los días **jueves**, de 17:00 a 19:00 hrs. fueron las siguientes:

- Curso de Fotografía para jóvenes y adultos.
- Curso de Serigrafía para jóvenes y adultos.
- Curso de Inglés para jóvenes y adultos.
- Taller de Creatividad para niños.
- Motivación a la lectura para niños y adolescentes.

Los talleres y cursos de los **sábados**, de 9:00 AM a 1:00 PM fueron las siguientes:

- Curso de Computación nivel básico.
- Curso de Computación nivel intermedio.
- Taller de creatividad para niños.

Los **costos** durante este semestre fueron los siguientes;

- **Inscripción** a cualquier taller **\$20** veinte pesos por semestre.
- Costo por **clase** para **niños \$10** diez pesos.
- **Asesorías \$20** veinte pesos
- Taller de motivación a la lectura gratuito únicamente el costo de inscripción.

Durante este semestre se incremento el número de alumnos inscritos en los diferentes cursos y talleres sin embargo hubo un alto porcentaje de deserción, de manera general estos fueron los resultados;

#### **Actividades los días martes de 17:00 A 19:00 hrs.**

- **Curso de Primeros Auxilios** para jóvenes y adultos, enfocado a proporcionar los conocimientos necesarios sobre qué hacer en caso de alguna emergencia antes de acudir al médico, es decir poder brindar los primeros auxilios. Inicio con ocho alumnas sin embargo sólo concluyó una persona.
- **Taller de Creatividad** para jóvenes y adultos, en este taller se impartió la técnica en pintura textil o pintura en tela, se inicio con nueve alumnas y sólo se concluyó con una señora, quien dejo de asistir porque se suspendió el taller, durante el semestre se lograron terminar diferentes manualidades como fueron; juego de baño, juego de cuna, carpetas, caminos de mesa y manteles navideños.
- **Asesorías;** Educativas, Contables, Jurídicas, Financieras, de Diseño Gráfico y Arquitectónicas. Durante este semestre sólo se realizó una asesoría en cuestión de diseño gráfico la cual consistió en diseñar unas invitaciones para XV años.
- **Curso de inglés para niños.** Este curso fue el más concurrido y donde se tuvo respuesta muy positiva por parte de los alumnos, inició con un

grupo de quince niños, concluyendo trece alumnos, en algunas clases hubo un número mayor de niños.

- **Motivación a la lectura para niños y adolescentes.** Este taller desde un inicio tuvo un bajo número de niños, pues sólo acudían tres o cuatro y no lo hacían de manera constante, esto a pesar de que las sesiones no tenían ningún costo, sin embargo dejaron de asistir y se dejaron de impartir estas sesiones pero con la posibilidad de que se continuara en caso de que regresaran los niños, lo cual lamentablemente no ocurrió.

#### **Los talleres y cursos de los días jueves, de 17:00 A 19:00 hrs.**

- **Curso de Fotografía para jóvenes y adultos,** en semestres anteriores se había programado en dos niveles, pero debido a que en las últimas sesiones del semestre anterior disminuyó en gran medida el número de asistentes se programó que para el semestre I del ciclo escolar, 2005 / 2006 se dejó abierto para todos los interesados en un sólo día, de esta manera se incorporaron al mismo grupo a las personas que anteriormente habían participado, dando inicio con cuatro alumnos y concluyendo con cuatro personas.
- **Curso de Serigrafía para jóvenes y adultos,** este taller de la misma manera que el de Fotografía el semestre anterior se manejó por niveles en dos días diferentes, debido a que el número de alumnos disminuyó se realizó para éste semestre sólo un día para todos los interesados en la materia. Este taller inició con ocho alumnos sin embargo poco a poco fue disminuyendo el número de alumnos hasta concluir el semestre sólo con cuatro alumnos, esto a pesar de que en ocasiones el número de asistentes era mayor.
- **Curso de Inglés para jóvenes y adultos,** en este se inició con seis alumnos sin embargo sólo acudían regularmente cuatro de manera constante y se concluyó con cuatro personas, este curso abarcó un nivel básico a través de gramática que reforzaron a través de cintas audiovisuales y auditivas.

- **Taller de creatividad para niños**, estuvo enfocado a realizar diferentes manualidades como lo fueron cajas para guardar juguetes, flores, pinturas, cuadros, portarretratos entre otras muchas cosas más. El cual inició con doce niños sin embargo sólo terminaron cinco.
- **Motivación a la lectura para niños y adolescentes**, este taller consistió en motivar los niños sobre la importancia de la lectura a través de cuentos, fábulas, obras de teatro sin embargo a pesar de no tener costo algunos de los niños que asistieron a este taller en un primer momento eran alrededor de diez niños, pero solo concluyó con cuatro niñas.

**Los talleres y cursos de los sábados, de 9:00 AM a 1:00 PM.**

- **Curso de computación nivel básico**, en este curso se abrieron dos grupos de quince personas cada uno, el número de alumnos fue muy variable y logró mantenerse en ese promedio de alumnos a lo largo del semestre.
- **Curso de computación nivel intermedio**, este fue impartido de once a una de la tarde se inició con ocho alumnos, sin embargo este número fue disminuyendo por lo que se optó por reducir la clase a sólo una hora concluyendo cuatro alumnas, de las cuales para efecto de esta investigación sólo se entrevistó a una ya que su asistencia durante el último mes del semestre fue inconstante.
- **Taller de creatividad para niños** este fue impartido en los dos horarios de nueve a once y de once a una de la tarde, el número de alumnos fue muy variable se inició con alrededor de doce alumnos sin embargo su asistencia fue de manera inconstante por lo que únicamente concluyeron cinco. (ARCHIVO 2005 EXTENSION UNIVERSITARIA.)

**1.4.1 OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN  
UNIVERSITARIA Y SERVICIO SOCIAL A LA COMUNIDAD.**

**Objetivos generales** de los servicios que ofrece el departamento.

- “Proporcionar atención social y educativa a la comunidad.
- Difundir la cultura a todos los sectores poblacionales.
- Apoyar a todo aquel interesado en la superación personal.
- Motivar a la población marginada a participar activa y positivamente en nuestra universidad” (ARCHIVO 2005 EXTENSION UNIVERSITARIA.)

Con estos objetivos se pretende ofrecer un servicio de calidad a un bajo costo para cualquier persona que lo solicite o lo requiera, dando prioridad a la población de bajos recursos económicos.

De estos objetivos se desprenden los objetivos de cada uno de los talleres y cursos que se ofrecen, estos son planteados por cada uno de los maestros responsables de éstos y supervisados por el coordinador del departamento, los cuales son rectores para el cumplimiento del programa de cada una de las materias.

Todos estos unidos a lograr un mismo fin; ofrecer un servicio de calidad a bajo costo que permita contribuir en una mejor calidad de vida, así como el ser un centro de prácticas para todos los alumnos de las diferentes carreras de la universidad que lo soliciten.

Estos objetivos se ven materializados en los servicios que se ofrecen y se confirman a través de la opinión de las personas que asisten a ellos. Además de que están totalmente acordes a la filosofía de la universidad de la que forman parte.

#### 1.4.2 SERVICIOS QUE OFRECE EL DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA.

El departamento de Extensión Universitaria y servicio social a la comunidad, presta servicios educativos, culturales, recreativos y de asesoría, estas en las siguientes áreas; diseño gráfico, jurídico, financiero, fiscales, contable, arquitectónica, para obtener estos servicios es necesario que el usuario lo demande, es decir que se

encuentre interesado que se le brinde cualquiera de estos servicios. En el caso de las asesorías es necesario hacer previa cita para que se pueda otorgar este servicio. Para cualquiera de estos servicios él usuario es el que proporciona al departamento el recurso económico a través de una cuota simbólica o de recuperación, para que se le proporcione un servicio digno y de calidad, tanto educativo como cultural y recreativo.

En cuanto a los talleres y cursos que ofrece este departamento se pretende que a través de ellos, se contribuya en un desarrollo personal de los participantes con la finalidad de mejorar su calidad de vida. Estas actividades están abiertas para toda la población interesada, dando preferencia a la población marginada o de bajos recursos materiales. Todas estas actividades están sujetas al calendario escolar de la propia universidad, por lo que al inicio de cada semestre se da a conocer las fechas y duración de cada uno de los semestres para en base a estas programar las actividades que se cubrirán cada uno de los cursos y talleres durante el semestre a cursar. Existen actividades para todos los sectores poblacionales como lo son; niños, adolescentes y adultos. El personal involucrado son los alumnos de las diferentes carreras de la universidad "Don Vasco" que prestan su servicio social en este Departamento, maestros especializados en cada una de las materias de los talleres y la coordinadora general del departamento.

#### 1.4.3 REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA.

El reglamento interno del departamento fue elaborado en base a las necesidades de este:

- ✓ "Asistir puntualmente a sus clases y contar con el material requerido.
- ✓ Estar al corriente en el pago de las clases.
- ✓ Cuidar la presencia personal, los buenos modales y el lenguaje apropiado dentro de la institución.
- ✓ No se permite la venta de artículos.

- ✓ Está prohibido el uso de teléfonos celulares en los salones de clase, así como, fumar e introducir alimentos y bebidas.
- ✓ Respetar y conservar en buen estado las instalaciones, el mobiliario y los jardines (se prohíbe pisar el pasto y cortar flores)
- ✓ No se permite la entrada de niños a los talleres de adultos, ni viceversa.
- ✓ Sólo las personas inscritas podrán estar en clases”. (ARCHIVO DE EXTENSION UNIVERSITARIA, 2004-2005)

A este deben apegar todas las personas que asisten a los diferentes talleres y cursos, incluyendo maestros y alumnos prestadores del servicio social. Teniendo como finalidad establecer un orden, disciplina, respeto y responsabilidad entre los involucrados, para de esta manera poder tener un control en los cursos y talleres que ofrece el Departamento de Extensión Universitaria, ya que este es de vital importancia en la organización y ejecución para así proyectar la imagen y prestigio de la Universidad Don Vasco, y cumplir los objetivos de departamento así como de cada uno de los cursos y talleres.

En este capítulo se abarca la historia de la universidad Don Vasco, su estructura actual, funcionamiento de cada uno de sus departamentos y escuelas que la integran, destacando el Departamento de Extensión Universitaria el cual ofrece talleres y cursos a niños, jóvenes y adultos, el cual va encaminado a la filosofía de la universidad destacando ante todo el sentido humano y servicio con el que se prestan todos los servicios que en este capítulo se describen.

Este capítulo nos permite conocer a grandes rasgos, las características y organización de la Universidad Don Vasco y Departamento de Extensión Universitaria, ya que todos los departamentos y escuelas que la integran siguen estos lineamientos, teniendo los mismos derechos y obligaciones como estudiantes de este plantel.

## CAPÍTULO II

# METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL.

En este capítulo se hace referencia a la metodología de intervención del Trabajador Social, partiendo de la definición de este y retomando cada una de las etapas o fases de este proceso; Investigación, Diagnóstico, Programación, Ejecución, Evaluación y Sistematización así como los niveles de intervención. Cada uno de estos aspectos enfocados a quehacer profesional. Es importante mencionar que en este capítulo se presentan cada una de estas etapas de manera separada, sin embargo en el actuar profesional, éstas pueden ser aplicadas de manera entrelazada o a la par, siempre siguiendo una lógica.

Cuando se hace referencia a la *metodología* como estudio del método se utiliza con dos acepciones diferentes:

- “En uno de los casos se hace referencia con ellas a los supuestos epistemológicos.
- En otros, se designa el conjunto de operaciones o actividades que, dentro de un proceso pre-establecido, se realizan de una manera sistemática para conocer y actuar sobre la realidad social”. (ANDER-EGG, 1994:23)

Para lo que se utilizará esta segunda acepción, en efecto el objetivo de este capítulo es explicar las modalidades operativas, aspectos, procedimientos y etapas de la metodología de Trabajo Social.

De acuerdo a lo planteado por Ezequiel Ander Egg, en su obra Metodología del Trabajo Social, y práctica del Trabajo Social (1994) están configuradas por la integración y fusión de cuatro componentes:



1. El estudio de la realidad, de sus problemas, necesidades, recursos y conflictos.
2. La programación de las actividades.
3. La acción social conducida de manera racional y con una determinada intencionalidad (mantener, mejorar o transformar la realidad social sobre la que se actúa)
4. La evaluación de lo realizado o de lo que se esta realizando.

Desde las perspectivas y principios de nuestra metodología, como aspecto esencial de cada una de estas fases, está la participación de la misma población, tanto cuanto sea posible en cada circunstancia.

Estas cuatro fases que se denominan <<estructura básica de procedimiento>> no debe considerarse como una secuencia rígida de etapas compartimentalizadas. Se trata de una guía operativa que debe adaptarse a la dinámica de la realidad social y que, por tanto, admite un entrecruzamiento de los diferentes momentos.

Ahora bien, en cada una de estas fases, los métodos y técnicas utilizados no son propios de Trabajo Social en cuanto a profesión. En la primera fase –estudio investigación- se apela a diferentes procedimientos que utilizan la Sociología, Antropología, Psicología, la ciencia política, la Estadística, etc. No hay ninguna técnica que pueda considerarse como propia. Si se trata de programación, las técnicas no son privativas de ninguna de las disciplinas o campo profesional. En la evaluación lo mismo que en la programación, las técnicas y procedimientos desbordan los ámbitos profesionales, pero hay que adaptarlas a cada uno de ellos, al igual que ocurre en el servicio social. En cambio, hay una mayor especificidad en los métodos y técnicas de acción, sin que por ello se diga que son los propios y exclusivos de esta profesión.

En suma, todo método de Trabajo Social tiene condicionamientos en sus posibilidades de aplicación, y estos condicionamientos van desde lo personal hasta el nivel global de los objetivos políticos del Gobierno, pasando por todos los

condicionamientos intermedios (institución, grupo de pertenencia, grupo de referencia, etc.)

Con todo lo anterior se puede concluir lo siguiente; No existe un método y técnicas específicas del Trabajo Social, ya que este se apoya en conocimientos teóricos que proporcionan las diferentes ciencias sociales y se vale igualmente de técnicas de Investigación, Programación, Intervención y Evaluación comunes a otras disciplinas. Ya que lo original de Trabajo Social radica en la capacidad y creatividad para lograr la integración de todos estos elementos desde la propia perspectiva operativa, la cual depende de los diferentes enfoques y concepciones del trabajo social.

## **2.1 DEFINICION DE TRABAJO SOCIAL.**

“Según Ezequiel Ander Egg, el Trabajo Social se define como: Un modo de acción social que supera los enfoques y la concepción asistencialista, y pretende ser una respuesta alternativa a la problemática social. De ahí que se atribuya una función de concientización, organización y movilización de los sectores populares o marginados. Función que es compartida por otros ámbitos profesionales y otras esferas de actuación. Lo específico de este quehacer, son los proyectos o intervenciones propias, ya sean en la prestación de servicios o en la actuación social, que pretende generar la autogestión de individuos, grupos o comunidades, para que insertos críticamente y, dentro de los posibles, actuando o participando dentro de sus propias organizaciones contribuyan a la transformación social.

Es muy importante mencionar que el término Trabajo Social contiene múltiples y variadas connotaciones, empleadas de acuerdo al contexto en donde se desarrolla. Incluso, en diferentes ocasiones y realidades se utiliza como sinónimo de Asistencia o Servicio Social, pero independientemente de la denominación, la diferencia entre estas formas de acción social, está dada por sus objetivos, por el nivel de intervención y por la solidez de su orientación teórica práctica. Sin embargo, dentro de la misma acción profesional del Trabajo Social interactúan diferentes niveles, enfoques y orientaciones que, incluso son contradictorias y que en ocasiones,

efectivamente son equiparables a las actividades y visiones de anteriores formas de ayuda y acción social". (EVANGELISTA, ELI 2002:25)

La definición que aporta la Escuela de de Trabajo Social de la UNAM sintetiza de manera clara y precisa la labor de la profesión: Trabajo Social, como la profesión que interviene directamente con los grupos sociales que presentan carencias, desorganización o problemas sociales.

Por ello, es que promueve la organización de la población para satisfacer sus necesidades y lograr la adecuada actuación de ésta en una sociedad en permanente cambio, buscando con ello, mejorar sus niveles de vida.

El trabajo social ubicado dentro de una perspectiva emancipadora apunta a plasmar un proyecto social y político y que implica transformación y que se concretiza en buscar el tránsito de posturas de marginación y exclusión social a situaciones de participación plena de los sectores populares en la vida activa del contexto donde se desenvuelven, aspirando como fin último, a crear las condiciones objetivas para lograr una nueva realidad, más justa, igualitaria y democrática.

## **2.2 PROCESO METODOLOGICO DEL TRABAJADOR SOCIAL.**

Por proceso metodológico del Trabajador Social, se entiende la serie de pasos a seguir en el quehacer profesional en donde se comprenden las siguientes fases; Investigación, Diagnóstico, Programación, Ejecución, Evaluación y Sistematización. Algunos autores conceptualizan como una misma fase a la investigación-diagnóstico sin embargo para una mayor comprensión se realizara de manera separada retomando los aspectos más sobresalientes.

### **2.2.1 LA INVESTIGACIÓN.**

Al respecto Sánchez Rosado en el Manual de Trabajo Social (2004), refiere lo siguiente en cuanto a la investigación, en su concepto representa el acto de conocer o establecimiento de particularidades de la realidad social, así como a la

construcción de la ciencia lo cual requiere de un método o proceso que guíe u oriente la acción cognitiva.

La investigación es la herramienta para conocer lo que nos rodea y su carácter es universal.

La **investigación** puede cumplir **dos propósitos** fundamentales:

**a) Producir conocimientos y teorías (investigación básica)**

**b) Resolver problemas prácticas (investigación aplicada)**

La investigación es un proceso destinado a producir conocimiento científico acerca de la estructura, las transformaciones y los cambios de la realidad social.

Para conseguir este objetivo se basa en categorías conceptuales preexistentes y en una estrategia o conjunto de procedimientos que en suma constituyen el método de las ciencias sociales.

Dos cosas preocupan fundamentalmente a un investigador cuando se inicia este proceso:

- a) El aporte científico de su estudio.
- b) Los recursos con los que cuenta para efectuarla.

Por lo que debe contemplar las siguientes etapas en su proceso:

1. La Conceptualización teórico-empírica o planteamiento del problema de investigación.

En el caso de trabajo social, éstos pueden partir de una referencia empírica respecto a los problemas que cotidianamente se le presentan para resolver en su práctica profesional.

Cualquiera que sea el punto de origen, la investigación misma requiere una delimitación conceptual o ubicación en el contexto teórico, al que suele denominarse marco teórico, el cual resulta de la selección de teorías investigadoras que han antecedido en el estudio del tema o han hecho aportes al mismo.

Las hipótesis que guiaran la obtención de información son los supuestos que se establecen como respuestas a comprobar en torno a la interrogante principal que constituye el problema de la investigación, lo mismo sucede con el objetivo general y específicos de la investigación, que sirven para orientar el resultado final de la investigación planteada.

## 2. Metodología de la investigación social.

Consiste en la estrategia a seguir para abordar el problema de la investigación, es decir para buscar la o las respuestas planteadas implícita o explícitamente, tanto en los objetivos como en las hipótesis. Esa estrategia esta formada por una serie de reglas operativas o métodos y técnicas elegidas por el investigador, de acuerdo con la naturaleza de las dificultades y tareas que se presentan en el proceso de recolección, organización y análisis de la información requerida para el tratamiento del problema.

Si se trata de una investigación de campo, deberá definir el universo de su investigación, las técnicas de recolección de datos (observación, encuesta, muestreo) los instrumentos (cedulas, cuestionarios, observación y entrevista) así como la forma en que se va a analizar la información (concentración y estadísticas).

## 3. Interpretación de los resultados.

Consiste en relacionar la teoría empleada en el planteamiento del problema con los resultados encontrados. Dicha relación significa ya una explicación causal o legal del problema, como también la derivación de consecuencias posibles a partir de los hallazgos de la investigación.

La presentación concisa, clara y definida de un proyecto o diseño de la investigación tiene la ventaja de contribuir para interesar a los responsables de otorgar el financiamiento o de aprobar el mismo, ya que aquí se tiene la información de que es lo que pretende lograr, y qué importancia, contribución, tiene para el área de estudio o de desarrollo: puede ser también de utilidad para la presentación de una tesis a nivel profesional.

En este diseño suelen presentarse sintéticamente las tres etapas mencionadas de la Investigación Social, en forma organizada de la siguiente manera:

1. Título del proyecto de investigación.
2. Justificación.
3. Planteamiento del problema y marco teórico.
4. Objetivos generales y específicos.
5. Hipótesis
6. Metodología de la investigación.
7. Recursos humanos, materiales y financieros.
8. Cronograma o calendario de trabajo.
9. Biblio-hemerografía.

Con todo lo mencionado anteriormente de acuerdo a la perspectiva de Sánchez Rosado en el Manual de Trabajo Social (2004), se puede concluir que la fase de investigación le permite al Trabajador social conocer las particularidades de la realidad social para de esta manera determinar planes acción que permitan contribuir a la solución de la problemática detectada, sin dejar de lado que este profesional siempre requiere de la investigación para su ejercicio profesional. En el quehacer profesional, la fase de investigación como parte del proceso metodológico se delimita a identificar el problema, carencias o necesidades, sus características generales y factores que influyen en este.

### 2.2.2 EL DIAGNÓSTICO.

Algunos autores como Ezequiel Ander-Egg y Natalio Kisnerman, manejan el Diagnóstico como parte de la etapa de Investigación, sin embargo para una mayor comprensión se realiza un análisis de manera separada.

“En cuanto a la naturaleza del diagnóstico social, la misma etimología del término nos permite una primer< aproximación a su significado científico: **día** (a

través), **gnosis** (conocer). Se trata de un <<conocer a través>> de un <<conocer por medio>>. De ahí que, a modo de síntesis, pueda decirse que el diagnóstico es la conclusión del estudio o investigación de una realidad, expresada en un juicio comparativo sobre una situación dada.

Existen **dos tipos de diagnóstico**:

- 1) **Diagnóstico preliminar** (primera aproximación a la situación problema)
- 2) **Diagnóstico resultante** de un estudio sistemático.

En el estudio- investigación se puede reunir una mayor o menor cantidad de datos, de mayor o menor fiabilidad. Sin embargo, para que esos datos sirvan como diagnóstico social, es necesario sistematizar la información de manera especial en relación a las siguientes cuestiones:

- Tipo y naturaleza de los problemas y necesidades.
- Magnitud de los problemas y necesidades
- Características y causas de las situaciones problema estudiadas.
- Jerarquización (lo que permitirá luego establecer prioridades), de las situaciones problemáticas
- Conocimiento de los recursos disponibles
- Comprensión del contexto en donde se realizará el programa o proyecto, y de los factores determinantes y/o dominantes en relación a lo que se quiere realizar.” (ANDER-EGG, 1994:49)

**Aspectos a considerar en el diagnóstico:**

“Habida cuenta de lo explicado precedentemente, en términos operativos, el diagnóstico comprende las siguientes tareas:

- Sistematización de la información y datos sobre la situación-problema de una determinada realidad, de cómo se ha llegado a ella y cuáles son las tendencias;

- Se interesa establecer la naturaleza y magnitud de las necesidades problemas y la jerarquización de los mismos en función de ciertos criterios ideológicos, políticos y técnicos;
- Comporta, asimismo, el conocimiento de los factores mas relevantes dentro de la actividad o aspecto que interesa considerar, de las diferentes fuerzas en conflicto y de los factores que actúan de manera favorable, neutra o desfavorable para alcanzar los objetivos o la finalidad propuesta;
- Incluye, también, la determinación de recursos e instrumentos disponibles, en fusión de la resolución de los problemas y/o la satisfacción de necesidades o carencias detectadas.

**El diagnóstico tiene por finalidad:**

- Servir de base para acciones concretas (de un plan, programa o proyecto) conforme a un determinado proyecto y
- Fundamentar las estrategias que se han de expresar en una práctica concreta, conforma a las necesidades y aspiraciones manifestadas por los propios interesados (pueblo, comunidad, grupo, organización, etc.) y la influencia de los diferentes factores que inciden y actúan en el logro de los objetivos propuestos.

Como los esfuerzos para encauzar y acelerar el desarrollo (sea en sus aspectos económicos, sociales, o culturales) ya se vienen haciendo cuando se esboza un plan o programa, no se puede <<diagnosticar>> como si se partiese de cero. De ahí que las políticas aplicadas y la cantidad y modo de los recursos a utilizar, dentro del ámbito de la organización en que vamos a realizar una tarea de programación, deben ser otro factor o aspecto a considerar dentro del diagnóstico.

Conforme a lo dicho, definimos el diagnóstico como: el procedimiento por el cual se establece la naturaleza, magnitud de las necesidades y problemas que afectan al aspecto, sector o situación de la realidad social que es motivo de estudio-investigación con objeto de programar y realizar una acción. En el diagnóstico se establece además la jerarquización de las necesidades y problemas en función de ciertos criterios políticos, ideológicos y técnicos. Comporta, así mismo, el



conocimiento de las diferentes fuerzas en conflicto y de los factores que actúan de manera favorable, neutra o desfavorable, en la consecución de los objetivos o la finalidad propuesta. También incluye la determinación de los recursos disponibles. Tienen por finalidad servir de base para un hacer (realización de un proyecto o programa) y fundamentar las estrategias que se han de expresar en una práctica concreta, conforme a las necesidades y aspiraciones manifestadas por los mismos interesados de manera directa y a través de sus organizaciones o asociaciones.

Digamos por último que el diagnóstico constituye el nexo entre el estudio-investigación y la programación de actividades.” (ANDER-EGG, 1994:57-59)

Con todo lo anteriormente analizado podemos llegar a la siguiente conclusión de la utilidad del diagnóstico en el proceso metodológico de Trabajo Social.

Sirve de base para acciones concretas de planes, programas o proyectos y para fundamentar las estrategias que se han de expresar en una práctica concreta, conforma a las necesidades y aspiraciones manifestadas por la población interesada y la influencia de los diferentes factores que inciden y actúan en el logro de los objetivos propuestos. De manera más concreta se puede decir que la información sistematizada y organizada en el diagnóstico sirve para justificar y fundamentar acciones planteadas en proyectos, planes y programas.

### 2.2.3 LA PROGRAMACIÓN.

Existen diferentes definiciones de la programación, para lo cual se analizaran las siguientes:

No sin antes estudiar la acepción “programar -que etimológicamente significa la acción de escribir por adelantado-, en su sentido más simple, consiste en decidir anticipadamente lo que hay que hacer. Se trata de prever un futuro deseable y señalar los medios para alcanzarlo.

De acuerdo a lo que menciona Ezequiel Ander-Egg, esta tarea de programación se apoya en los resultados del diagnóstico (modelo analítico) y tiene como referencia la situación definida como meta (modelo normativo). En otras

palabras: el modelo analítico expresa una situación dada (lo que existe hoy) y el modelo normativo indica los objetivos a alcanzar.

Puede decirse que programar es la acción que consiste en utilizar un conjunto de procedimientos y técnicas mediante las cuales se introduce una mayor racionalización y organización en un conjunto de acciones y actividades, previstas de ante mano con las que se pretenden alcanzar determinadas metas y objetivos, por medio de la utilización de instrumentos preferibles”. (ANDER-EGG, 1987:38)

Refiriéndonos a otra definición “La programación de actividades es la herramienta o instrumento técnico que permite racionalizar la acción buscando el máximo cumplimiento de los objetivos que persigue toda organización.

En términos prácticos, se puede definir la programación como el proceso racional que se inicia con el diagnóstico de una situación determinada y se continua con la formulación, implementación, ejecución y evaluación de un plan de acción destinado a modificar positivamente esta situación”. (ESPINOZA, 1984:36)

Otra definición de programación social en términos generales es un “Proceso por el cual se prevén y determinan los pasos necesarios, las acciones a desplegar y los diversos recursos requeridos para modificar una situación actual que se presenta como problemática o provoca disconformidades, de modo de poder arribar a una situación deseable en el futuro.

La secuencia lógica de ese proceso, es más compleja de lo que esta sencilla formulación aparenta, comienza por la identificación de los problemas en la situación inicial y por imaginar cómo debería plantearse una situación mejor en el futuro, mediante el alivio o la superación de los problemas más identificados. Es evidente la necesidad de que quienes programen posean un cabal conocimiento de los factores incluidos en la cadena causal o que inciden en la particular situación problemática, y que estén al día con el avance del reconocimiento en las disciplinas relacionadas con la temática. Ello equivale a decir que deben tener una teoría acerca del cambio en

ese particular campo social para poder imaginar el modo en que podrá llegarse desde la situación actual a la situación futura deseable.

Con ese objeto se formulan los programas y proyectos sociales. Pero los senderos de la programación son intrincados y es útil, para allanar ese tránsito, conocer las herramientas existentes.

Se vincula al punto de partida de todo programa: el diagnóstico de la situación inicial. Por un lado permite caracterizar y brindar la magnitud y relevancia del problema que se procura resolver en la localización en la cual se hace referencia (en qué consiste, cuáles son los factores que intervienen en su determinación, a cuántas personas afecta, qué pasaría si no se afronta). También permite conocer las respuestas institucionales o programáticas existentes o no, y los recursos disponibles (que se usan o podrían usarse) para afrontar el problema en ese territorio. No siempre se cuenta con un diagnóstico que brinde tales precisiones con un grado de confiabilidad aceptable, ello se traduce frecuentemente en la formulación de propuestas inadecuadas y/o posibles dificultades posteriores para producir los cambios deseados.

Por otra parte, imaginar el futuro deseado y reconocer la brecha existente entre la situación actual y la deseable implica poner en claro los propósitos y objetivos de nuestra acción. Es a partir de allí que podrán detallarse las actividades concretas que tenderán a su cumplimiento y los recursos de todo tipo que se requerirán para llevarlas adelante: estructuras físicas, equipos, planteles de recursos humanos, insumos y materiales, dinero y tiempo". (NIRENBERG, 2003:40)

De acuerdo a lo planteado por los tres autores antes mencionados, podemos concluir que la programación nos sirve para analizar la problemática detectada en el diagnóstico social, para en base a esta decidir lo que se quiere hacer de manera anticipada, señalando las acciones y actividades necesarias, los medios, con los que se alcanzaran las metas y objetivos, con la finalidad de que se modifique positivamente la situación problema.

## PROCESO DE PROGRAMACIÓN SOCIAL.

De acuerdo a lo establecido por Espinoza Mario en su libro denominado “Evaluación de Proyectos Sociales” (1982) el proceso de la programación se compone de cinco fases.

1. **Diagnóstico**. Es la fase que inicia la programación y que consiste en detectar todos los antecedentes importantes que configuran la situación problemática que se quiere superar.
2. **Formulación**. Es la fase en que se combinan factores humanos, técnicos, materiales y financieros para la obtención de ciertos objetivos y metas que se establecen como hipótesis para resolver la situación diagnosticada.
3. **Implementación**. Es la fase de la organización de las actividades definidas en la formulación del plan de acción. Supone un conjunto de gestiones destinadas a reunir y prepara los recursos que se habrán de emplear en la ejecución del plan de acción.
4. **Ejecución**. Como su nombre lo indica, es la fase en la cual se pone en práctica el plan que se ha diseñado en la fase de formulación.
5. **Evaluación**. Es una fase paralela a todas las anteriores, aunque con características mas definidas al termino del proceso, que consiste en el análisis de los resultados obtenidos en la ejecución del plan, teniendo como parámetro los objetivos y metas propuestos en la fases de formulación.

## ASPECTOS QUE FACILITAN LA PROGRAMACIÓN

Los aspectos que facilita la programación son los siguientes:

- a. Permite conocer la situación de partida, o sea, la finalidad última que se pretende alcanzar con el programa y los recursos con que se cuenta.
- b. Permite elaborar y formular los objetivos de la acción clasificando en un orden de prioridad las metas finales definidas explícitamente.

- c. Permite orientar la acción hacia los objetivos que se han definido, determinando las labores que son necesarias para alcanzarlos, evitando dispersión de esfuerzos.
- d. Permite analizar anticipadamente distintas alternativas de acción para lograr los fines, seleccionando las medidas concretas más eficientes y efectivas.
- e. Permite prever el efecto que causara el conjunto de acciones que se realizan en cumplimiento del programa.
- f. Facilita el establecimiento de procesos tendientes a ordenar el trabajo y dar mayor eficiencia a la acción. En otras palabras permite dar integridad a la labor administrativa y técnica posibilitando que la ejecución de las labores se haga en función de los fines.
- g. Facilita la medición o evaluación de los resultados de la gestión y de las operaciones, permitiendo realizar los cambios necesarios para ajustar las acciones a los objetivos, en el caso de que se hayan detectado fallas o desviaciones.
- h. Permite relacionar directamente gastos y tareas, al asignar los recursos en función de los objetivos determinados y relacionar tareas y personas, al definir las acciones que competen a los recursos humanos integrantes del programa.

## NIVELES OPERATIVOS: PLAN, PROGRAMA, PROYECTO.

De acuerdo a lo que establece Manuel Sánchez Rosado en el Manual de Trabajo Social (2004), La programación o planificación operativa está compuesta por tres niveles operativos, que van desde lo más general a lo más específico. Estos tres elementos son el plan, los programas y los proyectos.

La formulación de la programación parte con la fijación de las ideas más generales que caracterizan el enfrentamiento a una situación problemática. Esta parte del proceso recibe el nombre de plan y permite dar a conocerle conjunto de instrumentos que harán posible el enfrentamiento de esta situación.

Sin embargo, como sería imposible poner en práctica en forma racional los grandes lineamientos que contiene el plan, sin tener definiciones más precisas sobre

la naturaleza de las acciones que se emprenderán, es necesario presentar las acciones y en niveles más concretos y específicos. Estos niveles son el programa y el proyecto. El plan es global, siendo necesario entonces descomponerlo o integrarlo con programas por sector, áreas, y estos últimos con proyectos específicos.

Tenemos, en resumen, dentro de la programación tres niveles o elementos cuyas definiciones es necesario considerar:

1. **El plan:** Definición de las características que adoptará el enfrentamiento a una situación problemática, que consta de un conjunto de objetivos y metas y la identificación de los medios o líneas de acción que se utilizarán para la obtención de estos objetivos y metas. O bien se podría decir que es el conjunto mayor, y por lo tanto fija metas y objetivos generales; y ordena las principales iniciativas o líneas de acción que se proponen.
2. **El programa:** Es un instrumento destinado a facilitar el logro de los objetivos y metas definidos por un plan general, a través de la fijación de ciertos objetivos y metas de carácter más específico que serán alcanzados mediante la ejecución de un conjunto de acciones integradas denominadas proyectos.
3. **El proyecto:** es la unidad menor en la que se pueden separar las acciones concurrentes para el cumplimiento de los objetivos y metas de un programa, que involucra un estudio específico que permite estimar las ventajas y desventajas de asignar recursos para la realización de dicha acción.

En términos generales se puede decir que la etapa de programación es un proceso racional que se inicia con el diagnóstico de una situación determinada y se continúa con la formulación, implementación, ejecución y evaluación de un plan de acción destinado a modificar positivamente esa situación.

Sin olvidar que la programación de actividades como tal es la herramienta o instrumento técnico del Trabajador Social que permite racionalizar la acción buscando el máximo cumplimiento de los objetivos que persigue toda organización.

Por lo que en esta etapa se programan todas las actividades, acciones, estrategias a realizar esto a través de planes, programas y proyectos propios de Trabajo Social, los cuales permiten dar atención y solución a las necesidades planteadas y organizadas en las etapas anteriores; Investigación y Diagnóstico.

#### 2.2.4 LA EJECUCIÓN

Para iniciar es necesario aclarar que se entiende por ejecución, por lo que comenzaremos por esclarecer que es ejecutar; consiste en poner en obra una cosa, en llevar algo a la práctica. Esta etapa es la que da sentido a todas las fases anteriores en cualquiera de las tecnologías sociales, de acuerdo a lo planteado por Ezequiel Ander-Egg, en su obra "Metodología del Trabajo Social" (1994), en la que nos apoyaremos para realizar la etapa de Ejecución.

Ahora bien un **concepto** puede ser el siguiente: Consiste en poner en obra una cosa, en llevar algo a la práctica o bien realizar, hacer o ejecutar lo que se ha establecido en la planificación partiendo de los resultados obtenidos en la investigación.

Teniendo en cuenta la secuencia lógica de la metodología y práctica del trabajo social, una vez realizado el estudio, investigación, diagnóstico, elaborado el programa y diseñado el o los proyectos, es necesario pasar a la acción. Sin embargo, como ya lo indicamos, para iniciar ciertas tareas de trabajo social no hace falta realizar un estudio exhaustivo, ni un diagnóstico muy elaborado, ni una programación completa. En este último caso hay que llegar a la práctica con algún conocimiento de la realidad, un cierto diagnóstico acerca de lo que sucede y una programación mínima de actividades.

En resumen cada una de las fases anteriores, ya sea de manera exhaustiva o preliminar, cumple con una función de cara a la ejecución:

- El estudio- investigación sirve para obtener datos, informes y hechos básicos sobre la situación- problema que se requiere resolver,

- En el diagnóstico se determinan cuáles son los problemas, necesidades y recursos más importantes y cuáles los que más urgen.
- La programación establece que se quiere hacer, cuánto, cómo, cuándo, por qué, para qué, dónde, quiénes y el costo de realizarlo.
- Con esto llegamos a la fase de ejecución que, como su nombre lo indica, consiste en realizar, hacer o ejecutar lo que se ha establecido en la planificación partiendo de los resultados obtenidos en la investigación. No es mucho lo que se puede decir sobre este punto: se trata de actuar. Y el <<saber hacer>> es una aptitud que se logra... haciendo, ya que es la única manera de poder darnos cuenta de los aciertos o desaciertos que se están teniendo. Pues ya no se trata de hacer consideraciones teóricas, análisis de la realidad o formulación de principios: esta etapa está consagrada a la puesta en marcha de los diferentes proyectos elaborados de cara a alcanzar, los objetivos propuestos.

He aquí las **cuestiones** que son más **importantes** en la ejecución de programas de trabajo social.

### **1. Administración de programas de Trabajo Social.**

Ejecutar un programa –cualquiera que sea su índole- es, fundamentalmente, una tarea de administrar, dicho de otro modo, un conjunto de actividades encaminadas a la realización de un fin.

Para la ejecución de un programa de trabajo social la tarea de administración resulta absolutamente necesaria, pero ella por sí misma no es suficiente. Se podría administrar bien un programa de trabajo o de servicio social: pero si faltara la inserción con la gente y la participación de ésta todo reducido a un caparazón burocrático más o menos vacío. Conviene tener presente que una buena gestión y administración de programas de trabajo social, sólo adquiere su plena realización en la medida que la participación de la gente se haya logrado de una manera efectiva y real.



## **2. Modalidades operativas.**

Es importante tomar en cuenta estas dos cuestiones:

- a) La variabilidad de acciones concretas que realiza el profesional del servicio o trabajo social.
- b) La necesidad de adaptar la metodología para cada una de las circunstancias.

Examinado esta realidad podemos constatar cómo, en efecto, los programas y actividades que realizan los profesionales del trabajo social, son de muy variada índole y abarcan niveles, sectores, ámbitos y escalas de actuación, etc. Extremadamente diferentes.

Pero no hay que confundirse, todas estas modalidades se entrecruzan en cada caso concreto. Así, por ejemplo, una acción puede ser preventiva, educativa, realizada con jóvenes a escala macro social, como trabajo como grupo dentro de una institución, promovido por una organización no gubernamental.

## **3. El uso de las técnicas grupales.**

Debemos distinguir, en la práctica, diferentes formas de grupos, de reuniones y, consiguientemente, de técnicas de trabajo que pueden utilizarse, según sean los objetivos concretos que en cada grupo pretende alcanzarse.

Aquí nos interesa destacar la importancia que tiene – en la fase de ejecución– un buen dominio de las técnicas de trabajo con grupos y, como parte de ellas, que el trabajador social sea capaz de desempeñar su rol de animador de grupos. Por tanto vamos a ocuparnos de dos cuestiones:

- El uso de las técnicas grupales
- El rol del trabajador social en cuanto animador del grupo.

### **El uso de las técnicas grupales:**

Técnicas grupales se designa al conjunto de medios y procedimientos que, utilizados en situaciones de grupo, sirven para facilitar y estimular la acción y funcionamiento del grupo, en vista a alcanzar sus propios objetivos. Las técnicas de

grupo, por lo tanto son maneras o procedimientos sistematizados de organizar y desarrollar la actividad de grupo, sobre la base de conocimientos suministrados por la teoría de la dinámica de grupos.

Se debe precisar que este potencial sólo puede ser realizado cuando las técnicas se eligen adecuadamente.

#### **4. El utilaje profesional como apoyo operativo.**

El trabajador social puede emplear una amplísima gama de instrumentos técnicos como apoyo a sus tareas específicas. En cada caso concreto tienen que saber cuál o cuáles son más adecuados. Para elegir los medios más eficaces es preciso tener más en cuenta:

- Quiénes son los sujetos del proceso.
- Cuál es la realidad en la que están insertos.
- El tipo de actividad, intervención, práctica o aprendizaje que se pretende generar.
- Las posibilidades prácticas de utilización de algunas técnicas concretas.

#### **5. Coordinación con organismos existentes.**

Esta coordinación con otros organismos consiste, fundamentalmente, en ensamblar actividades o instituciones para que integren sus acciones en su cuadro general que asegure un mejor aprovechamiento de los recursos existentes.

#### **6. Estrategias y tácticas de la acción.**

Desde la perspectiva de un programa de trabajo social, la estrategia se puede definir: como el conjunto de acciones y procedimientos mediante los cuales se procura hacer efectiva cada etapa de un programa o proyecto, con el fin de que el mismo puede realizarse desde el punto de partida hasta el logro de objetivos finales.

Por su parte la táctica, es una adecuación de lo programado y de la estrategia a cada una de las situaciones coyunturales o hechos no previstos que se presentan durante el proceso ejecutivo.

## **7. Condiciones que ayudan a la capacitación.**

La importancia de las decisiones que se toman es muy variada. Desde cuestiones triviales hasta las que involucran a otras personas.

Hay personas que por las características de su prescindencia de los estudios realizados o del nivel de conocimientos alcanzados. Otras personas en cambio, ya sean porque son indecisos, inseguros, excesivamente meticulosos.

Estas son algunas de las condiciones que contribuyen a desarrollar la capacidad ejecutiva.

- Realismo.
- Flexibilidad.
- Operatividad.
- Hacer participar y delegar.
- Creatividad.

## **8. El trabajo en equipo.**

Así como toda acción social, política, cultural, económica, etc. La coordinación es necesaria y el carácter intersectorial de muchas labores propias de trabajo social acentúa aún más necesidad en relación al trabajo en equipo:

- Condiciones para un buen trabajo en equipo.
- El trabajo en equipo de los profesionales del servicio social.
- La técnica de reuniones a utilizar en un equipo de trabajo.

## **9. Cualidades humanas del trabajador social.**

Las cualidades humanas juegan un papel más preponderantes que los conocimientos y el dominio de las técnicas. En esta práctica suele ocurrir todo lo

contrario y lo que aquí planteamos pocas veces es considerado de acuerdo a su real significación.

A continuación se destacaran las cualidades humanas que parecen ser más importantes y necesarias para los trabajadores sociales. Especialmente para aquellos que quieren realizar un camino de promoción y liberación humana.

- Mística de vocación servicio.
- Convicción y confianza y tener un protagonismo en su propia promoción.
- Habilidad para motivar.
- Don de gente.
- Madurez emocional.
- Capacidad para vencer dificultades.

Ahora bien podemos concluir lo siguiente: Teniendo en cuenta la secuencia lógica de la metodología y práctica del trabajo social, una vez realizado el estudio, investigación, diagnóstico, elaborado el programa y diseñado el o los proyectos, es necesario pasar a la acción. Sin embargo, como ya se indico anteriormente; la fase de ejecución consiste en realizar, hacer o ejecutar lo que se ha establecido en la planificación partiendo de los resultados obtenidos en la investigación. Esta etapa esta consagrada a la puesta en marcha de los diferentes proyectos elaborados para alcanzarlos objetivos propuestos.

### 2.2.5 LA EVALUACIÓN.

La evaluación la define Ezequiel Ander-Egg, como un término elástico que abarca muchas clases de juicios, se utiliza en forma verbal, como sinónimo de valuar, tasar, calcular. En su acepción amplia designa el conjunto de las actividades que sirvan para dar un juicio, hacer una valoración o medir algo (objeto, situación o proceso).

Aplicando el término a proyectos de tipo económico social, cultural, social y de intervención del Trabajador Social, la evaluación consiste en utilizar una serie de procedimientos destinados a comprobar si se han conseguido o no las metas y

objetivos propuestos, identificar los factores o razones que han influido en los resultados éxito o fracaso y formular las recomendaciones pertinentes que permitan tomar decisiones con el fin de introducir correcciones o los reajustes que sean necesarios, resultando ser un instrumento de retroalimentación.

Considerada como última etapa de la estructura básica del procedimiento, constituye la fase final de un proceso de estudio-investigación, programación, ejecución y evaluación que consiste en utilizar una serie de procedimientos destinados a comprobar si se han cumplido o no las metas propuestas.

La evaluación es un proceso encaminado a determinar objetivamente la pertinencia, eficiencia, eficacia e impacto de todas las actividades a la luz de los objetivos propuestos con el propósito de proponer las correcciones o reajustes necesarios, de modo que contribuya a la toma de decisiones para establecer modificaciones en la acción y mejora las actividades, que se hallan en marcha.

Las **características principales** de la evaluación, que menciona Ezequiel Ander-Egg en su obra denominada "Evaluación de programas sociales de Trabajo Social" 2da. Edición son:

- Momento de la comprobación, donde se verifica lo que se ha hecho y los resultados obtenidos.
- Momento de la comparación, se compara lo que se ha hecho con lo planeado o deseado, utilizando criterios objetivos (datos y hechos), no opiniones.
- Identificación de los factores que influyeron en los resultados, para saber por que se han alcanzado, o no, los objetivos y metas propuestas.
- Toma de decisiones, para proponer correcciones y reajustes siendo esta la finalidad de la evaluación.

El autor Mario Espinoza conceptualiza la evaluación como la comparación en un instante determinado lo que se ha alcanzado mediante una acción, con lo que se debería haber alcanzado de acuerdo a una programación previa, llevando implícitos tres elementos.

1. La existencia de una situación prevista que fue definida previamente mediante el proceso conocido como programación.
2. La existencia de una situación real en un momento determinado, la que se ha configurado por medio de unas acciones que se ejecutan.
3. Un proceso de comparación entre ambas situaciones para llegar a determinar si son iguales o desiguales y determinar los factores que han determinado esa igualdad o desigualdad.

La evaluación es pues, un proceso analítico entre lo planteado y lo realizado. La evaluación precisa el grado de éxito o fracaso de una acción, comparando sus resultados con lo que se esperaba de ella ya que una evaluación revela la efectividad de las acciones emprendidas trayendo de antemano como consecuencia una meta determinada.

De acuerdo a las dos definiciones anteriores se puede analizar lo siguiente, Ander-Egg, menciona que la evaluación es la comparación entre lo que se tenía planeado y lo realizado, de manera objetiva y de esta manera determinar los factores que influyeron en el éxito o fracaso. Mientras que Mario Espinoza, menciona que la evaluación es la comparación de los que se ha hecho en comparación de lo planeado dando como resultado la efectividad de lo planeado.

Después de analizar las dos definiciones se puede concluir lo siguiente; que las dos son totalmente parecidas y que se encuentran encaminadas a un mismo objetivo que es el de conocer los resultados comparando lo realizado con lo planeado o bien el éxito o el fracaso alcanzado y ambos autores mencionan que todo este proceso debe ser de manera objetiva, sin embargo es necesario resaltar que Ander-Egg hace énfasis en cuatro puntos básicos; la comprobación, comparación, factores que influyeron en los resultados y la toma de decisiones.

Las cuales son fundamentales para contribuir con el trabajo que se está llevando a cabo y poder corregir errores o modificar situaciones que permitan mejorar. Ya que esta es una parte fundamental de la programación, pues mediante la evaluación se justifican diferentes ajustes a la etapa de programación.

## OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN.

La evaluación está consagrada a su utilidad. Según esto, no se evalúa por el sólo ejercicio intelectual de descubrir una verdad oculta, si no que se hace por que allí se derivara un mejoramiento en la marcha de un proyecto o su eliminación, si es que ésta aparece como la medida más razonable.

Carol H. Weiss señala “El objeto es medir los efectos de un programa por comparación con las metas que se propuso alcanzar, a fin de contribuir a la toma de decisiones subsiguientes acerca del programa y para mejorar la programación futura”. De acuerdo con esta interpretación, de las conclusiones a que se llega mediante la evaluación, siempre debe desprenderse un conjunto de medidas que influyen en la marcha de un proyecto. La evaluación es parte, en consecuencia, del proceso racional de toma de decisiones.

Resumiendo todo lo anteriormente expresado, se puede concluir que una evaluación tiene implícitos dos objetivos fundamentales, de acuerdo a Ezequiel Ander-Egg:

1. Medir el grado de idoneidad, efectividad y de eficiencia de un proyecto.
  - Idoneidad: capacidad que tiene el proyecto para resolver el problema que lo originó.
  - Efectividad: la capacidad que tiene las actividades y tareas del proyecto para alcanzar los objetivos y metas que el mismo define.
  - Eficiencia: el índice de productividad del proyecto, o sea, la relación existente entre los bienes y servicios finales y los insumos requeridos para su producción.
  
2. Facilitar el proceso de toma de decisiones para mejorar o modificar un programa o un proyecto.

Estas decisiones pueden ser de la siguiente índole.

- a) Continuar o discontinuar el proyecto que se esta evaluando.
- b) Mejorar sus prácticas o procedimientos.

- c) Añadir o desechar técnicas en relación con las que se estén empleando.
- d) Modificar las estrategias en desarrollo.
- e) Establecer proyectos similares en realidades semejantes.
- f) Asignar recursos escasos entre programas que compiten entre si.
- g) Aceptar o rechazar un enfoque o teoría sobre el proyecto en ejecución.

## PRINCIPIOS INHERENTES A LA EVALUACIÓN.

Una evaluación debe ser:

- a) Objetiva: debe medir, analizar y concluir sobre los hechos tal como ellos se presentan en la realidad, sin contaminarlos con la manera de pensar o de sentir de los evaluadores.
- b) Válida: entendiéndose que cumple este requisito “cuando mide de alguna manera demostrable aquello que trata de medir, libre de distorsiones sistemáticas. De acuerdo con ello, los resultados de la evaluación son comprobables mediante procesos comparativos con situaciones externas o futuras al hecho evaluado.
- c) Confiable: lo que significa que cuando una evaluación es aplicada repentinamente a un mismo hecho, persona o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados. La determinación de la confiabilidad consiste en establecer si las diferencias de resultados se deben a inconsistencias en la medida.
- d) Oportuna: debe ser aplicada en el momento adecuado a fin que no se produzcan distorsiones a la situación evaluada durante un periodo, como producto del transcurso del tiempo. También sus conclusiones deben ser entregadas en el momento oportuno para la toma de decisiones.



- e) Práctica: de acuerdo con ello, la evaluación debe estar condicionada en cuanto a sus características por el destino que se quiere dar a sus conclusiones y estas deben servir al sustento al proceso de toma de decisiones en relación con la situación evaluada.

## TIPOS DE EVALUACIÓN.

Los siguientes tipos de evaluación son en base a la experiencia de Ezequiel Ander-Egg retomados de “La evaluación de programas de Trabajo Social.”

### **Según la procedencia de los evaluadores puede ser;**

- a) Externa. Es aquella que recurre a evaluadores que no pertenecen, ni están vinculados a la institución ejecutora del programa o proyecto que se evalúa.
- b) Interna. Se realiza por parte de personas que pertenecen a la institución ejecutora del programa o proyecto a evaluar.
- c) Mixta: es una combinación de las anteriores, se realiza por un equipo de trabajo incluye evaluadores interno y externos.
- d) Auto evaluación. En este caso la actividades evaluativas estarán a cargo de aquellos que están implicados directamente en la ejecución o realización del programa o proyecto y que sus propias expectativas para determinar si se están cumpliendo las metas propuestas.

### **Según el momento en el que se evalúa.**

- Evaluación parcial: es aquella que se realiza durante el desarrollo del programa o proyecto y sirve para introducir correcciones en la marcha del mismo.
- Evaluación final. Es aquella que se realiza una vez terminado el programa o proyecto.

**Según el ámbito espacial:**

- Nacional.
- Regional.
- Provincial.
- Local.
- De lugar.

### **Según la dimensión.**

Está en la relación con el número de personas beneficiarias del programa o proyecto a evaluar: puede abarcar desde unas pocas personas hasta millones de personas.

Los diferentes tipos de Evaluación según Espinoza Mario son en base al instante en que se aplica y a la procedencia de los evaluadores.

### **Según el instante puede ser:**

- Evaluación formativa: esta es la que se aplica durante la implementación del proyecto como retroalimentación, puede ser en el momento del diagnóstico, programación o ejecución de éste.
- Evaluación final: como ya lo señala, se lleva a cabo al final del proyecto para determinar futuras acciones y también se le llama evaluación sumativa.

### **Según la procedencia de los evaluadores puede ser:**

- Evaluación interna; cuando personal de la institución efectúa el proyecto la lleva a cabo.
- Evaluación externa: cuando personal ajeno a la institución ejecutora se encarga de llevarla a cabo por solicitud de esta misma institución.
- Evaluación mixta: esta es cuando un equipo de personal interno y externo de la institución se encarga de esta.

### **Según la naturaleza de lo que se evalúa puede ser:**

- Evaluación de necesidades: corresponde a lo que en el proceso de programación es el diagnóstico de la institución- problema. Esto significa que una evaluación de necesidades nace ante el requerimiento de conocer

concretamente una situación sobre la que se formulara un programa o proyecto de acción y sobre la cual existe escasa o nula información.

- Evaluación del diseño: es aquella que se aplica inmediatamente después de formulado un proyecto que sirve para determinar el grado de idoneidad y factibilidad de las acciones propuestas en el proyecto para resolver la situación problemática que origina su existencia.
- Evaluación del desempeño. Este tipo de evaluación es el más frecuente y su objetivo fundamentalmente es medir la forma en que se esta comportando un proyecto para compararla con las previsiones hechas en la fase e formulación de este proyecto, para ello valora las tareas y la metodología, desarrolladas, la producción de los bienes y servicios y sus efectos. También mide los efectos no esperados pero alcanzados.
- Evaluación del impacto: es aquella que mide los efectos del proyecto sobre la población beneficiaria del mismo. Estos efectos están generalmente enunciados a través de los objetivos inmediatos y mediatos del proyecto que su medición requiere, la mayoría de las veces, de esfuerzos especiales de evaluación ya que muchos de ellos solo comienzan a tener expresión o vigencia bastante tiempo después de finalizarse el proyecto.

## PROCESO DE EVALUACIÓN.

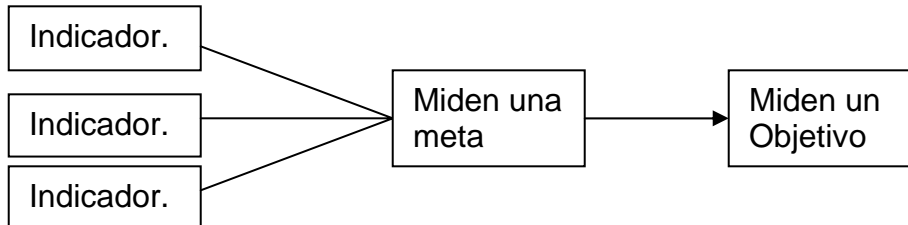
### **Medición en la evaluación.**

En lo que respecta al proceso de medición es uno de los aspectos más complejos de las técnicas de evaluación de proyectos ya que se eligen los indicadores adecuados para medir el grado en que e alcanzan los objetivos y metas.

Para lograr una buena valoración del grado de éxito de una meta y, por ende, del objetivo que forma parte, está deberá ser medida desde varios ángulos. Cada medición específica es una aproximación al resultado que verdaderamente interesa. Esto significa que para medir más exactamente una meta, no basta con utilizar un solo indicador, sino que deben ser utilizados varios indicadores.

Por indicador debemos entender; que es una unidad que sirve para medir el grado de obtención de una meta, es necesario recordar que una o varias metas dentro de un proyecto son definidas para alcanzar un objetivo y que una de las características básicas de una meta es que sea medible.

Relación: indicadores- meta- objetivo.



### **Pasos para la medición.**

1. El primer paso consiste en identificar los indicadores que servirán para medir el grado de cumplimiento de cada una de las metas que contiene cada objetivo. Es necesario definir varios indicadores para cada meta, pues de esa manera se tendrá una medición mucho más certera.
2. El segundo paso de este proceso es determinar la escala de valores o categorías que se aplicaran para clasificar la ubicación de los indicadores y la forma de llegar a ubicar cada indicador en esa escala o categoría una vez analizado su comportamiento.
3. El tercer paso se reduce a poner en aplicación el sistema de medición de cada uno de los indicadores, de acuerdo con las normas establecidas en el paso anterior.
4. El paso siguiente consiste en aplicar los puntajes obtenidos por los diferentes indicadores a la medición de la meta respectiva, estableciendo para ello ciertos cuadros en los cuales se pueda vaciar la información sobre puntajes máximos posibles de alcanzar por cada indicador y los puntajes realmente alcanzados. Con esta información se determina el mismo cuadro el puntaje máximo posible para cada meta y

el puntaje real obtenido por ella, a través de la suma de los respectivos datos de los indicadores.

5. El último paso del proceso, consiste en utilizar la información que se alcanzó sobre las metas para llegar a determinar el porcentaje del logro del objetivo que se forma parte.

El procedimiento consiste nuevamente en confeccionar un cuadro que establezca los puntajes máximos que reales de todas las metas de cada objetivo, los que sumados lleguen a señalar el puntaje máximo posible y el puntaje real alcanzado por cada objetivo. De la comparación de ambos puntajes se determina el porcentaje de cumplimiento del objetivo.

Concluyendo que un indicador se define como la unidad que sirve para medir el grado de obtención de una meta, son en consecuencia, evidencias que demuestran los logros en cualquier nivel.

#### **Un buen indicador debe ser:**

- Medible, debe contener criterios de cantidad, calidad y tiempo (este último factor está normalmente determinado por la duración de la meta de que forma parte el indicador) y al mismo tiempo, debe contener las respectivas unidades de medida, con el objeto de verificar cuántas veces caben esas unidades en el total alcanzado.
- Objetivamente verificable: cualquier persona que aplique el criterio de medición llegará a la misma conclusión y todos estarán de acuerdo en que la existencia del indicador, evidencia del grado de logro de la meta de que forma parte.
- Mide lo que es importante; lo que significa que el indicador forma con otras un conjunto que apunta a la medición de lo realmente sustantivo de la meta, descartándose la existencia de indicadores distractores o superfluos.

#### **Instrumentos de la Evaluación.**

Para realizar una evaluación comúnmente se utiliza un **cuestionario**, el cual puede ser aplicado de diferentes formas:

- a. Cuestionarios que son destinados a ser contestados directamente por la persona encuestada, en este caso, las instrucciones anexas al cuestionario deben ser claras.
- b. Cuestionario que deben ser llenados directamente por las personas encuestadas pero con la presencia del encuestador.
- c. Cuestionarios que son repartidos en una reunión o grupo cualquiera para ser llenados por las personas encuestadas sin la presencia del encuestador.
- d. Cuestionarios que son llenados por el encuestador por medio de una entrevista directa con la persona encuestada para cualquier de estas situaciones, el encuestador debe seguir cuidadosamente las normas metodológicas y organizativas que han sido establecidas previamente en la fase de elaboración de los cuestionarios.

**La entrevista.** Constituye una segunda técnica importante para la recopilación de datos en el proceso evaluativo. Es un método de investigación y descubrimiento mediante el cual, una persona interroga a otra para obtener datos sobre un problema determinado.

Según el grado de organización y complejidad de las entrevistas, éstas se pueden dividir en:

- a. Entrevistas estructuradas: son aquellas que adquieren la forma de un interrogatorio en el cual las preguntas son echas siempre en el mismo orden y con los mismos términos. Para ello se requiere de un cuestionario o formulario previamente diseñado.
- b. Entrevistas no estructuradas: son aquellas en que el interrogatorio se realiza en forma flexible y espontánea como una conversación informal sin recurrir a cuestionarios complejos, previamente estructurados.

**La observación;** es otra de las técnicas importantes de que se pueden valer los evaluadores para la recolección de información. La observación puede ser inmediata u observación diaria, la que no tiene intención investigadora, o puede ser pre-científica o científica, cuando es una observación con objetivos. Desde este punto de vista, la observación con objetivos, puede ser definida como una forma de conocer y experimentar una situación o ambiente con objetivo científica, registrarla sistemáticamente y someterla a chequeos y controles que permitan el máximo de validez y contabilidad a los hechos observados.

En general, la observación puede servir para varios objetivos:

- a) Sirve para realizar exploraciones preliminares de una situación determinada que luego será investigada con otras técnicas.
- b) Puede utilizarse para la obtención de datos complementarios que puedan ayudar a interpretar datos obtenidos por otras técnicas de investigación.
- c) Sirve para comprobar hipótesis.
- d) Puede ser utilizada como una forma de obtener información más completa sobre determinados aspectos de datos dudosos obtenidos mediante una investigación por cuestionario.

Medios de observación.

**Los medios de los que se puede valer el observador son instrumentos que sirven para ampliar o perfeccionar la tarea de observación realizada.**

Se clasifican en cinco tipos básicos:

- 1) El diario de campo: es el relato escrito, cotidiano de las experiencias vividas y de los hechos observados.
- 2) El cuaderno de notas: es utilizado por el investigador para tomar anotaciones, datos, croquis, opiniones en terreno mismo. Esta información le sirve para la redacción del diario de campo.



- 3) Los cuadros de trabajo: son gráficos especiales, normalmente cuadros de doble entrada, que sirven para recoger sistemáticamente información sobre una situación observada.
- 4) Los mapas y planos: ya sean existentes o confeccionados por el mismo investigador. Sirven para hacer anotaciones importantes sobre datos físicos, económicos, culturales, sociales, etc.
- 5) Los dispositivos mecánicos: proveen una información muy objetiva y exacta de la realidad. La cámara fotográfica, la cámara filmadora y la grabadora constituyen en este caso los instrumentos más utilizados.

### **Recopilación y análisis documental.**

La recopilación y análisis documental constituyen uno de los más valiosos medios de apoyo a toda labor de investigación, incluso puede llegar a evitar un esfuerzo investigativo inútil, ya que una adecuada investigación documental puede indicar la existencia de suficiente información sobre una situación que nos interesa conocer.

Los documentos recopilados para una investigación representan una fuente primaria o secundaria de información. Se considera fuentes primarias, los documentos que contienen información que ha sido recogida directamente por la institución o persona que lo produce. Son fuentes secundarias cuando se recurre a datos ya publicados, o que sin haber sido publicados fueron recopilados originalmente por otros.

Principales clases de documentos. Existen numerosas clases de documentos en los cuales es posible encontrar información valiosa para un proceso evaluativo. La siguiente lista considera a algunos de ellos:

- Fuentes históricas: son estudios o ensayos sobre hechos del pasado y tienen valor para interpretar muchos de los hechos del presente.
- Fuentes estadísticas: documentos producidos por los organismos responsables de llevar las estadísticas vitales y todo tipo de información estadística.

- Informes y estudios: documentos que contienen información sobre una situación determinada. Sirven como elemento de comparación y como punto de partida para nuevas investigaciones.
- Memorias institucionales: contienen información sobre los hechos y actividades más significativas de una institución durante un periodo determinado.
- Actas de reuniones: contienen valiosa información sobre las principales conclusiones a que llega un grupo de trabajo o estudios.
- Los periódicos: representa un medio muy importante de recopilación de información sobre acontecimientos y sobre la situación existente en un lugar determinado.

De acuerdo a la intervención del Trabajador Social, la evaluación consiste en utilizar una serie de procedimientos destinados a comprobar si se han conseguido o no las metas y objetivos propuestos, identificar los factores o razones que han influido en los resultados éxito o fracaso y formular las recomendaciones pertinentes que permitan tomar decisiones con el fin de introducir correcciones o los reajustes que sean necesarios, resultando ser un instrumento de retroalimentación.

Considerada como última etapa de la estructura básica del procedimiento, constituye la fase final de un proceso de estudio-investigación, programación, ejecución y evaluación que consiste en utilizar una serie de procedimientos destinados a comprobar si se han cumplido o no las metas propuestas.

### 2.2.6 LA SISTEMATIZACIÓN.

De acuerdo con María del Carmen Mendoza Rangel, la sistematización “Es un proceso que, a través de las distintas aproximaciones sucesivas, encuentra las correspondencias y las conexiones lógicas que permiten entender y comprender los fenómenos para ubicarlos en un contexto de totalidad. Implica el paso del comportamiento vivido al universo de los temas estructurados, es decir, en su proceso se implanta la composición teóricas en el manejo de los resultados”.

El equipo de comunicación del CELATS la define “Como el esfuerzo por organizar una práctica social dentro de un sistema teórico- metodológico que dé cuenta del desarrollo del proceso de esa práctica del análisis y de la interpretación que sobre ese proceso se realice”. La finalidad de la sistematización consiste en traducir las características innovadoras de cada experiencia con el objeto de que se pueda comparar y comunicar con otras experiencias y así avanzar en la búsqueda hacia prácticas superiores.

El proceso de sistematización de un proyecto consiste en determinar y describir, con propósitos de análisis y lectura interrelacional, los insumos, los procesos, y productos característicos de la operación del proyecto y en establecer el contexto dentro del cual las transformaciones pretendidas y realizadas por el proyecto fueron llevadas a cabo. La sistematización es el medio e instrumento adecuado para dar cuenta adecuada, relacional e integral de lo que en verdad sucede al interior de un proyecto y en la relación que éste tiene con los diversos contextos que los rodean y donde está inmerso: culturales, económicos, ideológicos-institucionales, políticos y psicosociales.

Según Boris Yopo, los **objetivos de un proceso de sistematización** son los siguientes.

- Evaluar la práctica, experiencia, o proyecto. Se considera a la sistematización como prerrequisito para la evaluación, ya sea inicial (diagnóstico), intermedia (de proceso) o final. La importancia de involucrar, de hacer participar más a los grupos sociales con quienes se trabaja o a quienes va dirigido un proyecto, implica que se pueda determinar cómo se ha generado tal participación, en qué momentos y niveles, a través de que técnicas e instrumentos educativos y con qué resultados. Es importante destacar la diferencia entre evaluación y sistematización: evaluar es poder medir y valorar las acciones desarrolladas en la práctica; valorizar el logro de metas y objetivos, la relación costo-beneficio en el uso de recursos financieros, o la adecuación de los métodos a los objetivos.

- Comunicar la experiencia. Es necesario que un proyecto esté sistematizado de manera completa e integral para que pueda ser comunicado y demostrado científicamente.
- Ordenar la información. Cuando se obtiene participación comunitaria (proceso de toma de decisiones conjuntas). Se recoge un conjunto de información rica y variada. No es sólo el resultado parcial de un cuestionamiento bien estructurado, de intereses solo del técnico de la institución. Es imprescindible organizar y sistematizar la información en categorías específicas e interrelacionadas. Una sistematización adecuada indica si la información que se está recuperando es relevante o no para el proyecto y sus principales participantes; si refleja la realidad de los grupos sociales y sus contextos institucionales, regionales, sociales e históricos.
- Generar indicadores. Para evaluar integralmente (cuantitativa y cualitativamente) un proyecto o experiencia, se necesita contar con indicadores tradicionales (logro de objetivos y metas, relación costo-beneficio, número de personas beneficiadas, número de productos obtenidos) y no tradicionales (nivel y tipo de participación de los sujetos con los que se trabaja, procesos autogestivos, educativos y de organización), objetivos y precisos. Éstos se generan de una buena sistematización.
- Realimentar el proyecto y el proceso de la práctica. La sistematización del proceso de un proyecto permite verificar lo que ocurre en su dinámica, factores que lo obstaculizan y lo promueven, errores y aciertos de los participantes a partir de tal información, se pueden buscar acciones para superar los obstáculos. Es así realimentación se da no solo al final, sino también intermedia.
- Replicar el proyecto y la experiencia. Comprobar la replicabilidad del proyecto o experiencia es comprobar si el método o la metodología implementada puede ser o no eficaces en contextos similares. Para ello se requiere un conocimiento profundo de lo que se desarrolló en el proyecto,

su estructura teórico-conceptual y metodología, técnicas e instrumentos principales (necesario sistematizar en todo la metodología implementada).

- Capacitar recursos humanos. Si con la sistematización se verifican obstáculos, errores y potencialidades en los principales actores de un proyecto o experiencia de intervención social, se impone la necesidad de capacitar y reciclar a tales autores con tales contenidos.
- Organizar el conocimiento. El conocimiento científico-técnico que generalmente se extrae de los proyectos representa solamente una parte de la realidad, ya que la otra parte fundamental la tienen grupos con los que se trabaja, este es el conocimiento popular, que constituye un hecho sociocultural específico e histórico inmerso en estadios o grupos sociales distintos a aquellos donde predomina el conocimiento científico técnico.
- Consolidar el proyecto y la práctica. Logrados los objetivos anteriores, se puede decir real y efectivamente un proyecto, así como se delinear modelos alternativos de planificación y desarrollo de proyectos o prácticas con participación comunitaria.

Sistematizar es, entonces, el trabajo de organizar la práctica, experiencia o proyecto dentro de un sistema teórico-metodológico que de referencia del desarrollo del proceso seguido por esa práctica y el análisis e interpretación que sobre éste se haya realizado. Todo lo anterior va encaminado a la finalidad de entender las características propias de cada experiencia, de tal manera que se pueda comparar y comunicar con otras experiencias que también tengan características particulares.

En cuanto al proceso metodológico del Trabajador Social, de manera concreta se puede concluir lo siguiente; la investigación nos permite conocer e identificar el problema, planteando los objetivos y metas que se quieren alcanzar, diagnóstico conocer el entorno posibles causas, programación es la organización y orden que se le darán a las acciones que servirán para resolver la problemática detectada, contemplando instrumentos y recursos necesarios para la resolución del problema, la ejecución consiste en llevar a la práctica todas las acciones antes analizadas como alternativa de solución, la evaluación sería la medición del objetivo y metas es decir

en qué medida se alcanzaron los resultados esperados, y por último en la sistematización es dar orden a la experiencia retomando lo positivo y aspectos que se podrían haber mejorado, es importante no dejar de lado que todas y cada una de estas fases tienen la misma importancia dentro del quehacer profesional, estas siempre deben llevar un orden a pesar de que se puedan estar llevando a cabo de manera entrelazada.

## **2.3 NIVELES DE INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL.**

Los niveles de intervención de trabajo social hacen referencia a tres métodos propios de este profesionista; caso, grupo y comunidad, los cuales están encaminados a satisfacer necesidades, carencias o problemas de la población, que por sí solos no han podido resolver para cual se analizaran de manera separada.

a) MÉTODO DE CASO. Para Mary Richmond, (1917) es el servicio personal proporcionado por un Trabajador Social calificado a individuos que necesitan ayuda especializada para resolver un problema familiar, su objetivo es eliminar tensiones, materiales y emocionales, ayudando al usuario al logro de un ajuste práctico de acuerdo a su medio social. La metodología que ella propone consta de cinco fases; Investigación, Diagnóstico, Pronóstico, Plan y Tratamiento, dentro de las cuales se llevan procesos que permiten lograr el objetivo de este.

Para la autora María Castellanos el Trabajo Social de Caso es el método que estudia individualmente la conducta humana a fin de interpretar, describir y en causar las condiciones positivas del sujeto y debilitar o eliminar las negativas y lograr una mayor adaptación entre el individuo y medio circulante, teniendo como objetivo desarrollar al máximo las capacidades innatas de los individuos, con el propósito de hacer a sí mismos y a la sociedad. Par el estudio de casos re proyecta en todos los campos del Trabajo Social.

Las dos autoras emplean la misma metodología, sólo que Mari Richdmon le da un enfoque psicosocial y menciona que los usuarios son los débiles físicos (minusválidos, invidentes, lisiados), los débiles psíquicos, mentales, (causa

hereditaria, trastornos endocrinos, traumas, etc.) y los débiles sociales (necesitados de ayuda económica.) la finalidad del tratamiento es curativa y el objetivo es encausar al cliente a fin de que logre el conveniente ajuste a su medio y trate, por tanto de vencer o atenuar el problema y evitar colapsos o derrumbes sociales (hogares que se desintegran, enfermedades que progresan rápidamente, actos delictivos, etc.)

b) MÉTODO DE GRUPO. Es a partir de 1946 que el trabajo con grupos es aceptado como método básico de la profesión, gracias a un estudio realizado por Grace L: Coyle que fundamento el nuevo método profesional. En América Latina el trabajo social de grupo se puede decir fue introducido por Natalio Kisnerman y Gisela Konopka, el primero considera al trabajador social como un líder-habilitador-orientador, auxiliar o agente de una profesión, adaptador o conflictuador, mientras que Gisela Konopka define las actividades del trabajador social de grupo de la siguiente manera; “El trabajador social de grupo permite a varios tipos de grupo funcionar de tal modo que tanto la acción recíproca del grupo, como la actividad programada por éste, contribuyen al desarrollo del individuo y al logro de metas sociales deseables”. Habla de tres funciones dentro del grupo:

- Acción de líder, que implica a veces una acción vertical del sujeto a objeto; el grupo es un número receptor de programas elaborados por un profesional.
- Acción de terapia, con la que se pretende limar, evitar y tratar los desequilibrios entre los individuos y la sociedad.
- Acción educativa, entendida como transmisión de información sobre los escasos recursos existentes y sobre el mejor aprovechamiento de ellos; se trata de educar sobre los diferentes problemas: salud, educación, etc.

El trabajador social de grupo se ocupa primordialmente de la relación entre los miembros del grupo y entre este y el mismo, actúa fundamentalmente valiéndose de su participación en la acción recíproca entre los individuos del grupo y sus funciones

están orientadas por su comprensión profesional de la vida del grupo, y por la necesidad de ayuda del miembro individual.

Actualmente el trabajo social de grupo se basa en elementos científicos y críticos que miden la acción entre los miembros integrantes, los resultados de la orientación y el estímulo mutuo dentro del grupo, y las fuerzas que determinan la acción.

Los objetivos que trata de alcanzar el trabajo social de grupo es proporcionar experiencias que integren las necesidades esenciales de los individuos que forman al mismo; alentar las actitudes sociales y mentales saludables, por parte de cada participante hacia su lugar en el grupo y en la sociedad, lograr la habilidad en algún empeño para llenar las horas de ocio, proporcionar experiencia en una conducta social aceptable y en actividades colectivas de efectos positivos, en lugar de actividades inútiles o destructivas.

c) MÉTODO DE COMUNIDAD. “Su finalidad es trabajar a nivel comunidad para incidir y atenuar determinados efectos sociales, además de coadyuvar en la adaptación e integración de los individuos, “disfuncionales” al sistema social prevaleciente”. (EVANGELISTA, ELI 2002:22)

“El trabajo social de casos es un servicio personal proporcionado por trabajadoras sociales calificadas a individuos que requieren ayuda especializada para resolver un problema personal o familiar. Su objetivo es eliminar las tensiones material y emocional, y ayudar al cliente a logara un ajuste práctico de acuerdo a su medio social así como satisfacción mutua en sus relaciones personales”. (DAVISON, EVELYN)

“Es aquel en el que el trabajador social participa dentro de una comunidad estudiando su problemática y proponiendo alternativas de solución conjuntamente en la comunidad, las actividades en las que se participa generalmente son: la organización de cooperativas, educación de adultos, animación socio-cultural, servicios técnicos, creación de infraestructura y equipamientos, servicios de créditos supervisados, etc.



El trabajo social brinda a los pobladores de cualquier comunidad, una concepción más avanzada respecto al proceso de participación que se debe promover para el desarrollo de la comunidad y apunta hacia la organización popular, la creación de poder del pueblo, cuyo objetivo es la organización autogestionada de poder popular.” (ANDER-EGG; 1991:280)

Los niveles de intervención antes descritos nos permiten identificar la población con la que se va a trabajar para de esta manera determinar el método más viable y preciso para el logro de los objetivos que deseamos alcanzar con la intervención del Trabajador Social.

## CAPÍTULO III

### EL TRABAJADOR SOCIAL EN EL ÁREA DE PROMOCIÓN SOCIAL.

En este capítulo se retoma el perfil del trabajador social en el área de Promoción Social, considerando su definición, algunos antecedentes históricos, objetivos, funciones y actividades así como los conocimientos habilidades y aptitudes que debe tener en el quehacer profesional.

De acuerdo a lo que establece Silvia Galeana de la O en su obra denominada Promoción Social (1999) establece que una de las áreas de Trabajo Social que ha experimentado en estos últimos años un papel relevante en la práctica social, la representa la Promoción Social. No obstante, su utilidad y trascendencia en estrategias de desarrollo social se ha visto limitada, sobre todo en su aplicación a problemas y exigencias de la realidad, lo que ha propiciado el cuestionamiento natural de sus referentes conceptuales y metodológicos.

Esta situación ha estimulado y favorecido la búsqueda de nuevas alternativas que propicien la reflexión y apertura de espacios de análisis que den pauta a la formulación de nuevos supuestos conceptuales y que permitan el rescate de los elementos genéricos de la Promoción Social y la formulación de marcos direccionales más viables a las condiciones y requerimientos de la complejidad social.

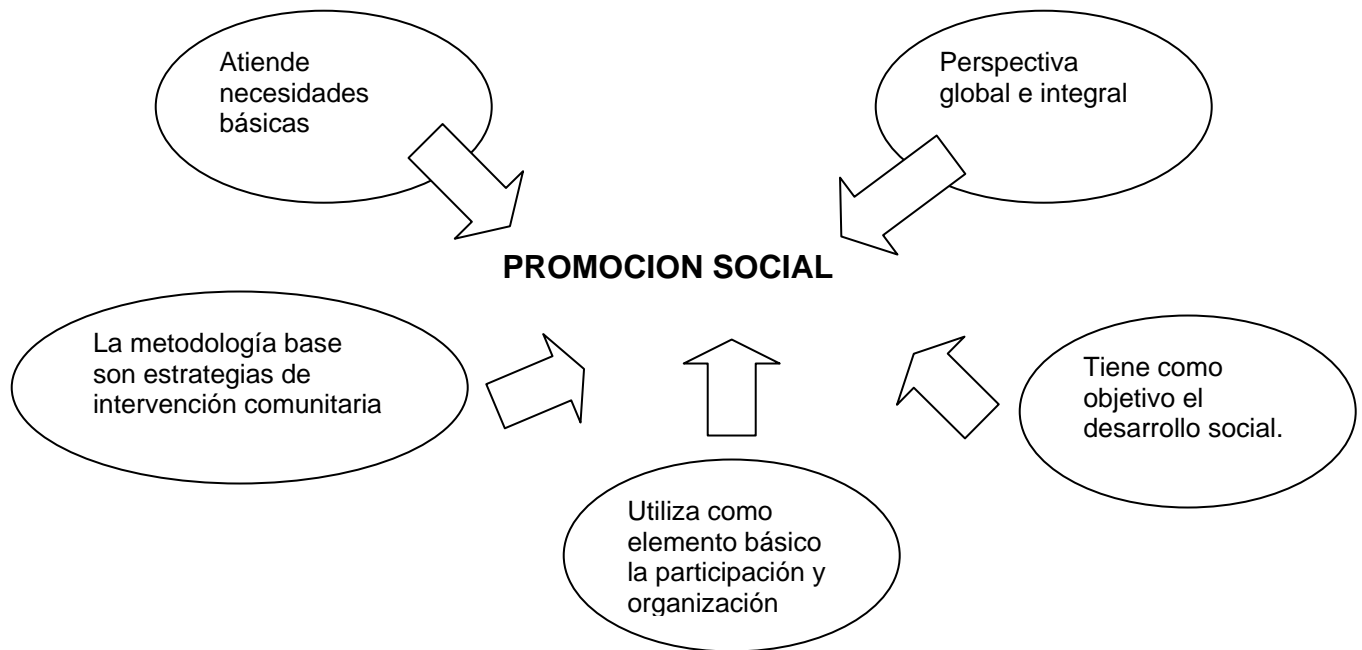
“El término en sí, significa motor, movimiento de núcleos sociales, por que su aplicación enfatiza la necesidad de crear fuerzas para la movilización, tendiente a superar una situación problema, de escasez o carencia, buscando, la satisfacción y elevación de las condiciones de vida, por lo que resulta elemental para el cambio social. **La promoción social pretende la participación popular de manera organizada y comprometida**, para el logro de proyectos específicos, mediante:

- 1) Potencializar las fuerzas de los grupos existentes, estableciendo estrategias específicas.
- 2) Centrar un problema o necesidad generadora, surgido por la comunidad o producido por la institución.
- 3) Mantener una participación continua, organizada y autogestiva.
- 4) Coordinar acciones con las instituciones de la zona o bien, vinculadas a la problemática que se está atendiendo". (GALEANA SILVIA, 1996:8)

Para el Sistema Nacional de Planeación Democrática, la participación social es el mecanismo a través del cual los diferentes grupos sociales de la nación se pondrán de acuerdo en torno a objetivos y tareas o actividades comunes para vigilar su cumplimiento de forma permanente, en donde las organizaciones sociales populares pueden llegar a conformar una participación de la sociedad civil en su conjunto, dentro del proceso de desarrollo de la sociedad. La organización de la población es el primer caso para consolidar una organización ciudadana que sirva como legítimo conducto de participación en las tareas de la vida nacional.

Con todo lo anterior podemos concluir como plasma la Licda. Silvia Galeana de la O, en su obra Promoción Social; está se consolida como el área de intervención de Trabajo Social que tiene como objetivo el desarrollo social desde una perspectiva global e integral para responder a las desigualdades sociales concretizadas en necesidades y demandas surgidas en la intrincada interrelación de la sociedad, a través de procesos de organización y movilización social; por lo que se fundamenta en acciones de capacitación, educación y gestión para promover la participación organizada y comprometida de un grupo, una comunidad, un sector o la sociedad ante un proyecto social.

Lo cual se puede sintetizar en el siguiente esquema:



(GALEANA SILVIA, 1996:18)

### **3.1 DEFINICION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL AREA DE PROMOCION SOCIAL.**

De acuerdo con lo planteado por Manuel Sánchez Rosado en el Manual de Trabajo Social (1996), en el área de Promoción Social es aquel que se desempeña en el ámbito del desarrollo comunitario y el bienestar social de amplios grupos o sectores de la población urbana, suburbana y rural; por lo que realiza su función profesional dentro de instituciones públicas y privadas, cuyos objetivos tienden a elevar los niveles de vida de la población en general, o bien responden a necesidades y problemas específicos, sus recursos son organizados, coordinando el trabajo de los beneficiarios, las políticas y los medios institucionales. El esfuerzo conjunto y las responsabilidades compartidas son las características básicas de esta práctica profesional, ya desde el punto de vista técnico, el promotor social es el impulsor o indicador de objetivos concretos dentro de un proceso social determinado.

Frente a grupos representativos y manifestaciones organizadas, tenderá a establecer mecanismos de legitimación que permitan su vinculación con las instancias o sujetos sociales, capaces de contribuir a la satisfacción de sus demandas, de tal manera que el profesional de esta área es definido como el Trabajador Social que participa multidisciplinariamente en programas institucionales de bienestar social, donde la promoción social será el factor principal para la organización y movilización de la población, con el objetivo de que, a través del conocimiento de su realidad y la identificación de problemas particulares, obtenga los recursos capaces de satisfacer esas necesidades.

### **3.2 ANTECEDENTES DE LA PROMOCIÓN SOCIAL EN TRABAJO SOCIAL.**

De acuerdo a lo recapitulado por Silvia Galeana de la O, en su libro Modelos de Intervención de Promoción Social (1999), establece que en México se pueden detectar las primeras experiencias de mejoramiento y desarrollo comunitario en 1921 a través de las denominadas misiones culturales. Dichas acciones se realizaron en todo el país con el deseo de mejorar la situación en las áreas rurales, promoviendo la solidaridad comunal para combatir la pobreza, ignorancia y la enfermedad. El objetivo primordial de estas prácticas fue el de proporcionar en momentos sucesivos, adiestramiento a corto plazo para maestros rurales, incluyendo métodos para el progreso de los sectores rurales.

Derivado de la segunda guerra mundial, los acelerados procesos de industrialización y urbanización, requerían de condiciones de integración y seguridad. Por lo que los programas de promoción comunitaria, tendían a integrar y construir los países que acaban de sacudirse de la tutela y dominio colonial.

En los cuarentas se identifico a este tipo de prácticas como desarrollo de la comunidad, destacándose como “Un movimiento con el fin de promover el mejoramiento de la vida de toda la comunidad, con su participación activa y en lo posible por iniciativa de la propia comunidad. Si acaso dicha iniciativa no apareciera

de manera espontánea se emplearan técnicas que la hagan surgir y la estimulen con el objeto de asegurar respuestas activas y entusiastas al movimiento”.

En los años cincuenta el consejo Económico y Social subraya como ideas centrales del Desarrollo de la Comunidad.... la participación de la población misma en los esfuerzos para mejorar su nivel de vida... y el suministro de servicios técnicos y de otro carácter en forma que estimule la iniciativa y aumentar su eficiencia.

Estas prácticas e ideas se ven reflejadas en algunos programas implementados en México, tales como:

- Programa de mejoramiento de hogar rural.
- Centros de bienestar social (1953).
- Juntas de mejoramiento moral cívico y material.
- Centros del seguro social para el bienestar de la familia.
- Programa de los clubes juveniles rurales (1959).

No obstante en la década de los sesenta es cuando reciben un gran impulso, en América Latina los programas de desarrollo de la comunidad a partir de la política alianza para el progreso, propugnada por John F. Kennedy.

En los sesentas se pueden detectar programas como el PLAT (Plan Lerma de Asistencia Técnica) que incluían acciones de desarrollo de la comunidad o bien el programa “Cooperativo para el Desarrollo de la Comunidad Rural)” que presentaba el objetivo de construir obras de interés comunal.

A partir de estas experiencias el sector público creó una diversidad de programas de participación social en donde el promotor fungía como “Convencedor o vendedor de los programas oficiales”.

Es a partir de 1966, que el trabajo en comunidades se incorpora a los planes de estudio en escuelas de Trabajo Social, no como rescate de un proceso de nuestros sistema educativo, sino como influencia de fuera, concretamente de los Estados Unidos de Norteamérica, y también como resultado de una política internacional que se hacía evidente a través de diferentes organismos (UNESCO,

FAO, OIT, ALPRO, DID) que legitimaban su existencia en el marco de la teoría del desarrollo.

Con gran rapidez se proporciono a los profesionistas del Trabajo Social y a sus escuelas: literatura, apoyos técnicos y propuestas para participar en programas de desarrollo comunitario.

En poco tiempo se contó con mayor información disponible en materias de trabajo social de casos y grupos. De este último, se logró un alto conocimiento en el marco del proceso comunitario, ya que fue y ha sido considerado fundamental para lograr la organización, promoción y el cambio.

Al iniciarse la participación de los Trabajadores Sociales en los nacientes programas de desarrollo de la comunidad, se logra una plena interdisciplinaria, estableciéndose como premisa el trabajo directo con la población, triangulado así esfuerzos del gobierno, la población y los técnicos especializados en tales procesos de desarrollo integral.

Esta forma de trabajo propicio el activismo. Sin embargo permitió un verdadero acercamiento con la población y su problemática. Al estudiar las raíces de tales problemas surgieron los primeros cuestionamientos sobre el papel que desempeña y los verdaderos objetivos de tales programas.

En esta época que se evidencia el desarrollo de los pueblos y por ende, el desarrollo de la comunidad como palanca de la economía o proceso que coadyuva en dicho desarrollo, debía entenderse en relación a cambios profundos en las estructuras económicas y sociales de la región, ligado a un proceso integral de transformaciones sociales, culturales y económicas. Así, también debía ser considerado como un método para lograr la movilización y la participación popular estructural con el fin de dar plena satisfacción a las necesidades económicas, sociales y culturales.

Siguiendo el paso de sistemas tradicionales a institucionales, se crearon sistemas nacionales de trabajo en comunidades, con el fin de acelerar el desarrollo y en relación con las metas del plan de la nación; eran realizados por las instituciones mismas que administraban sus propios recursos, y promoviendo la participación de la

población y dirigidos por los equipos interdisciplinarios propios, quienes establecían coordinación a nivel regional con otras instituciones sectoriales. Las discrepancias entre los sistemas de trabajo se dieron por las condiciones, la finalidad, participación, procedimientos y liderazgo de cada sistema.

Tomando sólo la finalidad, los sistemas tradicionales consistían en solucionar un problema sentido de la comunidad local; en los institucionales, debían cumplirse los fines específicos de la institución, dentro de su campo de acción, mientras que en los nacionales estaban en relación de las metas del Plan Global que tendía a acelerar el desarrollo del país.

A partir de esta problemática, el desarrollo de la comunidad se modifica, ahora se le percibe como una técnica social de promoción del hombre y de movilización de recursos humanos de un país con el objetivo de mejorar la utilización de los recursos para los miembros de la colectividad. Esta técnica social básicamente opera en un plano educativo y de organización con miras a promover en las esferas individuales y colectivas, las capacidades y cualidades de los grupos básicos, comunidad o pueblo y sus componentes, con la finalidad de lograr su desarrollo.

La disminución en los recursos externos que apoyaban a los proyectos de comunidad y ante la crisis económica de nuestro país, las instancias gubernamentales que realizaban programas de este tipo, vieron reducidos sus presupuestos, por lo que comenzaron a centrar sus recursos en otros aspectos o bien, agilizando los anteriores proyectos comunitarios hacia un espacio básico, correspondiente a su particular capacidad y función social (vivienda, agricultura o salud, etc.) esto marco, un repliegue de la perspectiva integral del desarrollo; quedando en programas de promoción en una sola área o problema.

Todo esto, aunado a las iniciativas que surgen desde fuera del ámbito oficial, ya sea de países como de organismos internacionales, aparece la versión de la promoción social que tiene varios matices y constituye un aporte técnico de interés. *Los programas de promoción social son una nueva versión, cuyo marco sigue siendo el desarrollo de la comunidad y parte del supuesto básico de que la sociedad*



*presenta grandes desigualdades e injusticias que la existencia de marginados y participantes expresa la contradicción principal de la realidad latinoamericana. De ahí que la promoción social sea principalmente una política de integración y participación.*

Todo lo anterior lo podemos ligar a los objetivos y esencia por la cual surge el Departamento de Extensión Universitaria y Servicio Social a la Comunidad, en donde a través de sus servicios; cursos, talleres y asesorías pretende contribuir en el desarrollo social de la comunidad, integrando a los sectores populares para que a través de la instrucción y capacitación que reciban se contribuya en la superación y nivel de vida, de cada uno de los beneficiados.

### **3.3 OBJETIVOS DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL ÁREA DE PROMOCION SOCIAL.**

#### **Objetivo general.**

Participar multidisciplinariamente en los programas de promoción social, proyección comunitaria y de organización y desarrollo de la comunidad, generando la manifestación y acción organizada de los diversos núcleos de la población, tanto para atender sus demandas y necesidades, como para fomentar la ayuda mutua, el trabajo cooperativo y la búsqueda de alternativas que conlleven la elevación de sus niveles de vida.

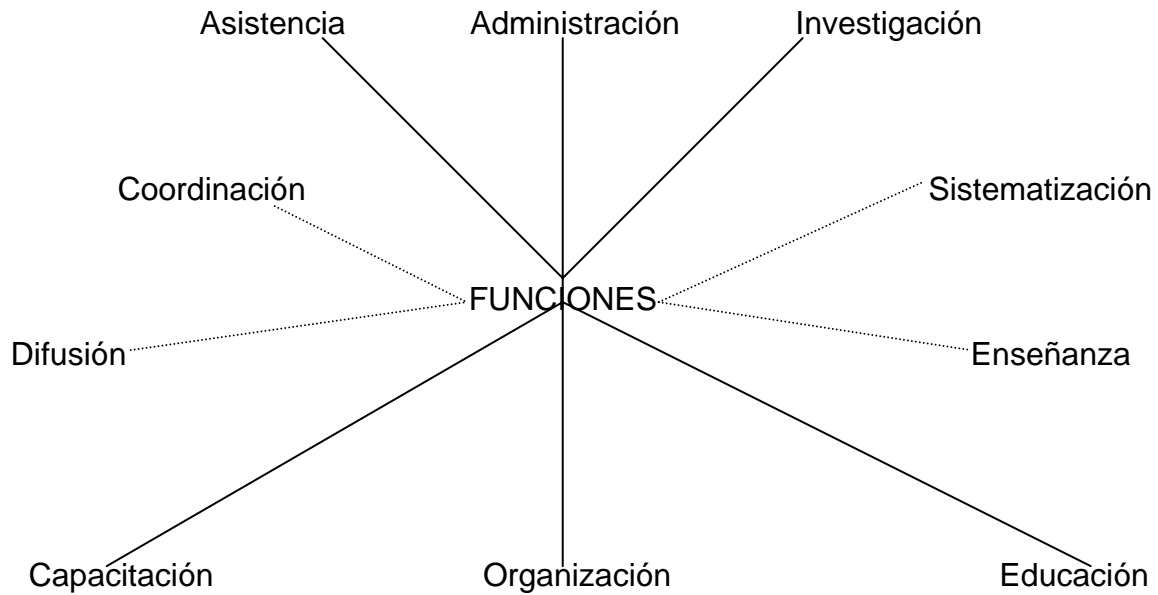
#### **Objetivos específicos.**

- Estudiar la evolución histórica de las contradicciones y necesidades sociales.
- Identificar las políticas de Estado en materia de bienestar y su desarrollo social, así como las instituciones que las aplican.
- Estudiar diferentes teorías de organización social, para la comprensión de los procesos sociales.

- Identificar las organizaciones y movimientos populares, propiciando la capacitación política y la participación responsable.
- Desarrollar programas con acciones específicas de educación social, trabajo, vivienda, alimentación, cultura y recreación.
- Contribuir a la satisfacción de necesidades básicas de la población y el aprovechamiento de los recursos humanos, materiales e institucionales.
- Organizar actividades de autoayuda, asistencia mutua y mejoramiento de la infraestructura urbana.
- Organizar diferentes tipos de cooperativas, con el objeto de mejorar niveles de vida de los núcleos poblacionales.
- Establecer acciones coordinadas de apoyo a situaciones de emergencia o desastre.
- Relacionar las experiencias de los trabajadores sociales, con la teoría y consolidar modelos de promoción e intervención organizada.

### **3.4 FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL TRABAJADOR SOCIAL.**

## Funciones del perfil ideal en el área de Promoción Social



Funciones básicas. \_\_\_\_\_

Funciones de apoyo. ....

Las funciones y actividades que deben realizarse son las siguientes:

### **Investigación:**

- Diseñar protocolos específicos e instrumentos de medición.
- Elaborar estudios de caso.
- Caracterizar la percepción cotidiana de problemas existentes en la comunidad, vecindario, municipio o ciudad, según la extensión del ámbito de estudio.
- Determinar las demandas y necesidades sociales de los diferentes grupos o sectores de la población.

- Estimar el costo social de los distintos programas y proyectos de desarrollo o bienestar social, en cada zona en la que se implementen.
- Detectar las organizaciones locales y su representatividad, participación política y estrategia de acción.
- Identificar líderes informales de organizaciones y movimientos para su capacitación.
- Hacer estudios de prospectiva social a nivel vecinal o comunitario, regional o municipal, de pequeñas, medianas y grandes ciudades.

### **Administración:**

- Diseñar y participar en planes, programas y proyectos con las necesidades sociales de la población y cuya base sea la promoción y el desarrollo.
- Participar en la presupuestación y administración de los recursos humanos y materiales.
- Proporcionar la aplicación de cobertura en los servicios.
- Buscar la optimización de la eficiencia de los recursos intra y extra institucionales.
- Controlar los procesos administrativos de los departamentos o servicios de trabajo social.
- Diseñar manuales de normas y procedimientos del servicio de trabajo social.
- Mantener una constante supervisión y asesoría en los programas y proyectos.
- Promover y asesorar cooperativas de producción, distribución y consumo.
- Participar en la regulación y control de la atención poblacional en casos de desastre social. (siniestros y catástrofes).

## **Organización:**

- Realizar coordinadamente campañas de alimentación a madres lactantes, embarazadas y niños en estado de desnutrición.
- Organizar a la población para el mejor aprovechamiento de los recursos humanos, materiales e institucionales.
- Crear sistemas de apoyo para el empleo (bolsa de trabajo).
- Implementar mecanismos de abasto popular con los diferentes niveles poblacionales.
- Organizar a la comunidad para la reparación y autoconstrucción de viviendas.
- Obtener créditos a efectos de aplicarlos a construcción, reparación, mantenimiento y aplicación de viviendas.
- Promover la inducción de servicios públicos.
- Integrar mecanismos de abasto popular.
- Instruir a la población sobre la formación de cooperativas de diferente tipo (producción, comercialización y distribución artesanal e industrial).
- Proponer alternativas de acción ciudadana o comunitaria, tendientes a trabajar en la solución de distintos problemas sociales.
- Apoyar los procesos autogestivos de la población.

## **Educación:**

- Impulsar la educación básica, en la población preescolar y escolar.
- Integrar grupos de voluntarios locales, para ampliar la cobertura de los niveles de educación básica y para adultos.
- Organizar a la población para ejecutar programas de alfabetización.
- Instruir a la población sobre técnicas de dinámica y organización de grupos base.
- Desarrollar procesos de educación social y formación política.

- Participar en campañas de mejoramiento y saneamiento ambiental; prevención de enfermedades, regulación de la tendencia de la tierra, uso adecuado del equipamiento y los servicios, etc.
- Integrar grupos de educación para la salud y utilización de medicina tradicional (herbolario doméstico).
- Difundir los hábitos alimenticios de consumo adecuado, los sustitutos básicos y las dietas económicas, etc.
- Diseñar material de apoyo didáctico que rescate el reflejo de sus valores y cotidianidad.
- Desarrollar acciones socioculturales de recreación y para el deporte.

### **Capacitación:**

- Establecer programas de capacitación, ocupación y para el trabajo.
- Crear círculos de cultura y formación política.
- Promover a la población en actividades de producción artesanal e industrial.
- Instruir a la población sobre mecanismos de huertos materiales y economía doméstica (gastos y consumo familiar).
- Instruir a la población sobre aspectos administrativos y jurídicos de la tenencia de la tierra.
- Capacitar a la población en la reparación y autoconstrucción de viviendas.

### **Asistencia:**

- Identificar las instituciones de asistencia social y canalizar los casos que requieran de estos servicios.
- Proporcionar orientación y asesoría legal en caso de pensión alimenticia, abonado, maltrato, medicina del trabajo, etc.

- Promover y organizar grupos de atención a niños y jóvenes drogadictos, problemas de alcoholismo, pandillerismo, etc.
- Realizar estudios de trabajo social de caso en problemas agudos de menores, familia, ancianos, minusválidos, damnificado, etc.
- Localizar y canalizar segmentos de población con necesidades de atención materno-infantil, desprotegidos y desventaja física y mental.
- Proporcionar diversos servicios de apoyo (ambulancia, prótesis, transportación, funerales, etc.)

**Coordinación:**

- Establecer sistemas de coordinación interna y extra institucional, para proyectos similares.
- Mantener lasos de colaboración con las instituciones que desarrollan proyectos específicos en el área o localidad que realiza el programa institucional.
- Elaborar un directorio de organismos, instituciones y servicios de apoyos a los programas específicos que desarrolla la institución.
- Vincular las acciones de los proyectos específicos con instancias educativas que permitan la integración de recursos humanos en formación.
- Establecer enlace con las agencias del ministerio público de la localidad o municipio para orientación, canalización y solución de casos legales.

**Difusión:**

- Mantener informada a la población acerca de los avances, negociaciones y logros en la atención de sus demandas sociales.
- Hacer acopio de material didáctico, de promoción, apoyo y comunicación.
- Establecer mecanismos de información acerca de las actividades intra y extra comunitarias o municipales.

### **Enseñanza:**

- Asesorías a estudiantes y pasantes de Trabajo Social.
- Orientar a estudiantes y pasantes de otras profesiones del sector.
- Efectuar sesiones de supervisión a estudiantes.
- Coordinar actividades o proyectos especiales con instituciones educativas de trabajo social.
- Difundir las funciones y programas de los servicios de trabajo social ante nuevos miembros del equipo o grupo de estudiantes.
- Promover la asistencia y participación del personal a eventos de superación académica y profesional.
- Realizar sesiones bibliográficas y sesiones especiales de actuación en el área.

### **Sistematización:**

- Analizar el conjunto de los casos atendidos para conformar indicadores del perfil del usuario.
- Teorizar sobre los procesos desarrollados en los grupos de educación, capacitación y acción organizada.
- Teorizar sobre los logros de acciones comunitarias.



- Detectar indicadores sociales que influyan en los diferentes títulos de organización de la población.
- Integrar marcos de referencia de las características sociales en las que se desarrolla la organización y acciones sociales.
- Generar modelos integrales de acciones sociales, partiendo de las experiencias desarrolladas en equipo.
- Teorizar sobre las formas de intervención específica del trabajo social.
- Diseñar alternativas y estrategias para la acción organizada.
- Promover políticas e iniciativas de bienestar social, con base en las investigaciones y el trabajo profesional sistematizado.

### **3.5 CONOCIMIENTOS, CAPACIDADES, HABILIDADES Y ACTITUDES QUE DEBE POSEER EL LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL.**

A continuación se hace mención de los conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes como parte fundamental del perfil del trabajador social, los cuáles fueron retomadas de la revista de Trabajo Social, No.23 de la ENTS, en el año de 1985 de titulado “El perfil Educativo y profesional del Trabajador Social” por Lourdes Apodaca Rangel.

#### **Conocimientos que se requieren de Trabajo Social para:**

- Conceptuar el trabajo social como una disciplina, identificar su objeto de intervención y conocer las funciones y objetivos genéricos de la profesión, así como los de las diferentes áreas del campo profesional.
- Analizar la filosofía del Trabajo Social sobre la construcción histórica-social de la especificidad de Trabajo Social.
- Aplicar las estrategias teórica-metodológicas del Trabajo Social y los modelos de intervención social.

- Identificar la política social como marco de intervención.

### **Conocimientos que se requieren de política social para:**

- Conceptuar y analizar el Estado y las clases sociales en su relación con la política.
- Analizar la estructura y funciones de las instituciones que ponen en práctica la política social y sus sectores, salud y alimentación, vivienda, educación, etc.
- Analizar el estado y su función planificadora, las diferentes concepciones de planeación y administración imperantes en México y en América Latina.
- Orientar sobre la política social y la legislación social: derecho laboral, derecho sindical, derecho civil, derecho familiar.
- Identificar las manifestaciones de las luchas sociales, procesos de organización y movilización.
- Detectar las formas de participación popular.

### **Conocimientos que requieren de economía para:**

- Analizar las relaciones sociales de producción.
- Estudiar la estructura social económica del país y sus particularidades regionales.
- Analizar prospectivamente el desarrollo del capitalismo en México.
- Analizar las formas de producción y reproducción de las condiciones sociales vigentes.
- Conceptuar las necesidades y carencias, los conflictos sociales que convergen en el proceso de satisfacción de las mismas.

- Establecer la relación entre la racionalidad capitalista y la presión popular.

### **Conocimientos que se requieren de Teoría Social para:**

- Reconocer las formas particulares de vida, concepción de valores, costumbres, formas de hacer y pensar de los individuos que conforman una sociedad.
- Identificar la estructura de la vida cotidiana de los diferentes grupos sociales y étnicos.
- Identificar las corrientes sociológicas que han influido en Trabajo Social.
- Analizar la estratificación y las clases sociales.
- Aplicar la metodología de investigación en Ciencias Sociales.
- Comprender la dinámica y la organización social.

### **Conocimientos que se requieren de Psicología para:**

- Comprender las motivaciones, emociones y mecanismos de respuesta como individuos, como grupo y comunidad.
- Interpretar las características de desarrollo del individuo desde la infancia a la senectud, la interpretación y actitud de los grupos y las comunidades frente a la conflictiva social, sus formas de respuesta y sus niveles de cooperación y ayuda.
- Comprender las situaciones-problema en el individuo, en el contexto familiar y grupal desde los campos de la Psicología, la Psiquiatría y el Psicoanálisis.
- Aplicar técnicas para la intervención en problemáticas individuales, familiares y grupales: Dinámica de grupo operativo, entrevistas, terapia familiar.

- Desarrollar procesos de comunicaciones sociales y de relaciones humanas.

#### **Conocimientos de Administración para:**

- Elaborar planes, programas y proyectos.
- Organizar, dirigir y controlar los diferentes niveles de la programación institucional.
- Aplicar procedimientos para elaborar presupuestos.

#### **Conocimientos de Matemáticas y Estadísticas para:**

- Aplicar técnicas de análisis e interpretación matemática y estadística en la cuantificación de los resultados de investigación de problemas sociales.
- Diseñar modelos matemáticos y simulación de los mismos a fin de apoyar la teorización de modelos de intervención social.

#### **Capacidades que debe poseer el Licenciado en Trabajo Social.**

##### **A niveles directivos: (en la toma de decisiones).**

- Capacidad para ejercer la autoridad.
- Capacidad de establecer políticas que norman el trabajo.
- Capacidad de normar los procedimientos.
- Capacidad de delegar funciones.
- Capacidad de supervisión para controlar los procesos de trabajo.
- Capacidad de evaluar procesos.
- Capacidad para conducir acciones de emergencia social.

##### **A niveles intermediarios: (en la planeación y administración y supervisión de los procesos).**

- Capacidad para identificar situaciones y problemas sociales.
- Capacidad para analizar los problemas sociales, teniendo con contexto la realidad social.
- Capacidad para diseñar y llevar a cabo procesos de investigación social.
- Capacidad para establecer diagnósticos sociales.
- Capacidad para analizar prospectivamente el comportamiento que se espera en los problemas sociales.
- Capacidad para seleccionar procesos que incidan en la solución de la problemática social.
- Capacidad para identificar los recursos humanos, materiales e institucionales que ayuden a resolver problemas.
- Capacidad para conjugar esfuerzos de la población, profesionales e institucionales para dar solución a los problemas.

**En la planeación de procesos:**

- Capacidad Para elaborar planes, proyectos y programas.
- Capacidad para administrar los procesos.
- Capacidad para organizar procesos.
- Capacidad para coordinar acciones.
- Capacidad para ejecutar procesos.
- Capacidad para supervisar o asesorar los procesos.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad para optimizar recursos.
- Capacidad para participar multi e interdisciplinariamente.
- Capacidad para expresar en forma oral y escrita.
- Capacidad para relacionar la teoría con la práctica.

**Para promover la participación-**

- Capacidad para sensibilizar a la población.
- Capacidad para organizar a la población.
- Capacidad para detectar líderes.

- Capacidad para formar líderes.
- Capacidad para trabajar con grupos representativos de la comunidad.
- Capacidad para formar grupos.
- Capacidad para lograr la participación de la población.
- Capacidad para participar en procesos educativos.
- Capacidad para atender una toma de conciencia en la población.
- Capacidad para atender problemáticas individuales.
- Capacidad para identificar capacidades y recursos en la gente.

### **Para teorizar.**

- Capacidad de sistematizar procesos sociales.
- Capacidad de generar conocimientos propios a partir de la reflexión del trabajo en terreno.
- Capacidad para identificar capacidades y recursos en la gente.
- Capacidad de desarrollar la especificidad del trabajo social.
- Capacidad de Retroalimentar la teoría a partir de la práctica.
- Capacidad de desarrollar las teorías del trabajo social.

### **A niveles operativos (en la aplicación de procesos técnicos).**

- Capacidad de observar.
- Capacidad de entrevistar.
- Capacidad de aplicar cuestionarios.
- Capacidad de concluir casos.
- Capacidad de poner en práctica dinámicas de grupo.
- Capacidad de aplicar técnicas de comunicación.
- Capacidad de aplicar técnicas de promoción social.
- Capacidad de aplicar técnicas de educación social.
- Capacidad de utilizar técnicas de apoyo didáctico.
- Capacidad de organizar cooperativas.
- Capacidad de participar en campañas.

- Capacidad de promoción de servicios e instituciones para solución de problemas individuales o grupales.
- Capacidad de orientar a la población sobre los recursos existentes.

### **Para trabajar en taller.**

- Capacidad de poder en práctica técnicas de registros de información (diario de campo, diario fichado, crónica grupal, guías de observación etc.)
- Capacidad de elaborar informes.
- Capacidad de elaborar programas.
- Capacidad de elaborar presupuestos.
- Capacidad para aplicar técnicas de la información.

### **Actitudes institucionales.**

- Ser institucional.
- Ser responsable de la información en la institución.
- No sobre pasar el dominio de las atribuciones.
- Mostrar honradez, puntualidad, veracidad y lealtad con la institución.
- Ser solidarios con los colegas de la profesión.
- Respetar los puntos de vista de otros profesionales.
- No invadir campos profesionales.
- Compartir su experiencia y conocimiento con otros profesionales.
- Evitar conductas tales como: la corrupción, el soborno, el peculado y la prebenda.
- Colocar la responsabilidad profesional por encima de los intereses individuales o personales.
- Mantener en secreto la información obtenida y manejarla con responsabilidad.

### **Actitudes profesionales.**

- Tener conciencia de valor de la relación personal y profesional.
- Tener sentido de responsabilidad.
- Ser verás y discreto con lo que observa y describe.

- Tener iniciativa y creatividad.
- Tener conocimiento y control de sí mismo.
- Mostrar disposición hacia el trabajo.
- Superarse personal y profesionalmente.
- Ser ordenado y metódico.
- Tener espíritu de servicio
- Ser justo e imparcial.
- Ser crítico y objetivo.

### **Actitudes con la población atendida**

- Evitar el ir contra la dignidad de las personas.
- Tener compromiso con la población.
- Actuar sin paternalismo y sin fomentar la dependencia.

Con todo lo analizado en este capítulo se puede concluir y concretizar lo siguiente: El Trabajador Social del área de Promoción Social es aquel que se desempeña en el ámbito del desarrollo comunitario y el bienestar social de amplios grupos o sectores de la población urbana, suburbana y rural; por lo que realiza su función profesional dentro de instituciones públicas y privadas, cuyos objetivos tienden a elevar los niveles de vida de la población en general, o bien responden a necesidades y problemas específicos.

De tal manera que el profesional de esta área es definido como el Trabajador Social que participa multidisciplinariamente en programas institucionales de bienestar social, donde la promoción social será el factor principal para la organización y movilización de la población, con el objetivo de que, a través del conocimiento de su realidad y la identificación de problemas particulares, obtenga los recursos capaces de satisfacer esas necesidades.



## **CAPÍTULO IV**

### **DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO.**

En este capítulo se retoma brevemente el Departamento de Extensión Universitaria y Servicio social a la Comunidad, servicios que se ofrecen, talleres y cursos que se imparten así como el número de asistentes a estos, definiéndose de esta manera el universo de estudio, la elaboración de los instrumentos con los cuáles se realizó la investigación de campo, seguido por la recopilación de la información, en donde se expondrán limitantes y factores positivos que influyeron para lograrla.

Para continuar con la presentación de los resultados de la investigación a través de cuadros, gráficas y las interpretaciones de cada una de las preguntas planteadas en el instrumento. Por último se realizará el análisis de los resultados en donde se concluirá de manera general cuál es la opinión que tienen los que tiene los usuarios de los cursos y talleres dirigidos a adolescentes y adultos.

Para la realización del presente trabajo se siguió el método de la sociología empírica, ya que se inicio de lo general para llegar a lo particular, donde se realizo la investigación documental en la revisión teórica y análisis de información contenida tanto en libros, revistas, trípticos y manuales que pudieran contener información útil para la elaboración de este trabajo.

Después se realizó la investigación de campo en la que se tuvo un contacto directo con los asistentes a los diferentes talleres, basada en la hipótesis planteada de donde se procedió a su Operacionalización (ver anexo No.1) para de esta manera elaborar los instrumentos y recopilar la información de campo.

#### **4.1 DEFINICIÓN DEL UNIVERSO.**

La investigación se realizó durante el semestre I que comprende los meses de agosto a diciembre del ciclo escolar 2005-2006 y se aplico al total de la población asistente a los cursos y talleres dirigidos a la población adulta; Fotografía, Serigrafía,

Inglés y Computación, en un primer momento se había contemplando también a los participantes del taller de Creatividad para adultos, sin embargo las personas dejaron de asistir antes de realizarse dicha investigación, por lo que no se realizó a este taller.

La asistencia de los participantes a dichos cursos y talleres fue muy variada y cada vez menos constante hasta el momento de la Investigación en donde sólo asistían: veintidós alumnos de Computación, cuatro de fotografía, cuatro de Serigrafía, dos de Inglés y una de Primeros Auxilios, constituyendo un total de 33 alumnos, los cuales conforman el universo de esta investigación.

Para una mayor comprensión a continuación se muestran algunos datos sobre la asistencia de los alumnos hasta el momento de la Investigación de campo.

Taller	Número de alumnos inscritos	Número de alumnos constantes	Número de alumnos entrevistados
Serigrafía	8	6	4
Fotografía	8	4	4
Creatividad	9	2	0
Inglés	6	4	2
Primeros auxilios	8	4	1
Computación básico	30	21	21
Computación intermedio	8	3	1
Total de entrevistados			33

## 4.2 ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO.

Se realizó un cuestionario (ver anexo 2), el cual está constituido por cuatro apartados referentes a:

1. Datos generales del usuario.
2. Planeación y promoción de los talleres.
3. Evaluación del maestro.
4. Expectativas y opinión del servicio que se ofrece.

Sumando un total de 39 preguntas de las cuales, quince se plantearon de manera abierta y veinticuatro de opción múltiple.

Dicho instrumento fue elaborado para adolescentes y adultos de los talleres de Inglés, Serigrafía, Fotografía y Computación.

## **PRUEBA PILOTO Y LEVANTAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.**

Se realizaron dos pruebas piloto, en la primera se aplicaron cinco instrumentos a participantes de los diferentes talleres, los cuales estaban compuestos por treinta y tres preguntas, las cuales fueron modificadas teniendo un total de treinta y siete preguntas y se volvió a aplicar la prueba piloto a otros cinco participantes de los diferentes talleres y cursos, para nuevamente ser modificado el instrumento, quedando finalmente compuesto por treinta y nueve preguntas algunas con diferente estructura a la que se había planteado en un primer momento, esto por cuestiones de redacción. En total se aplicaron 33 instrumentos a los participantes de los cursos y talleres de Serigrafía, Fotografía, inglés y Computación.

El levantamiento de la información para la investigación se realizó durante dos semanas con la finalidad de completar el mayor número de instrumentos aplicados de acuerdo al número de asistentes.

## **4.3 PRESENTACION DE RESULTADOS.**

Después de realizar la codificación de cada uno de los cuestionarios se realizó una interpretación de resultados de cada una de las preguntas para después pasar al análisis en donde se realiza un enlace entre la relación que tienen todas las preguntas y respuestas de los cuestionarios, para llegar a una conclusión y analizar la hipótesis de la investigación.

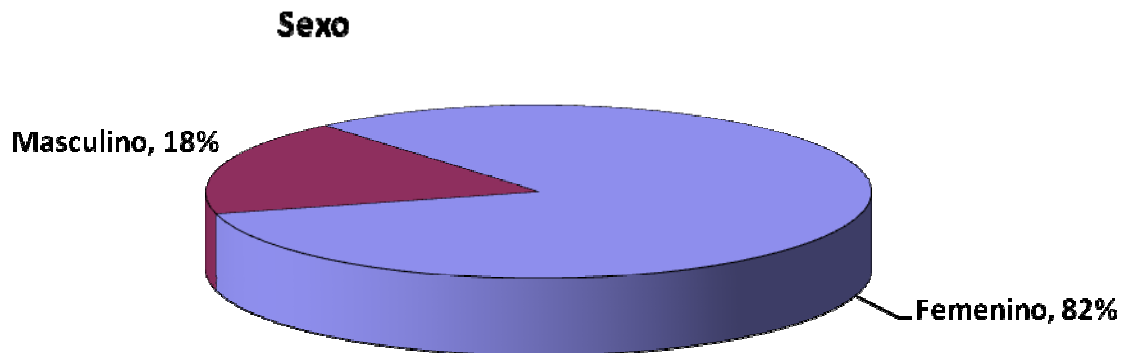
Se presenta a través de un cuadro donde se expresa el concepto, frecuencia absoluta y relativa, datos que son representados gráficamente de tipo pastel o barras, posteriormente y en referencia a los resultados se plasma una interpretación la cual tiene como objetivo analizar la información, representada gráficamente.



## 1.-Sexo

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Femenino	27	82%
Masculino	6	18%
Total	33	100%

### GRÁFICA



Fuente: Encuesta directa 2005

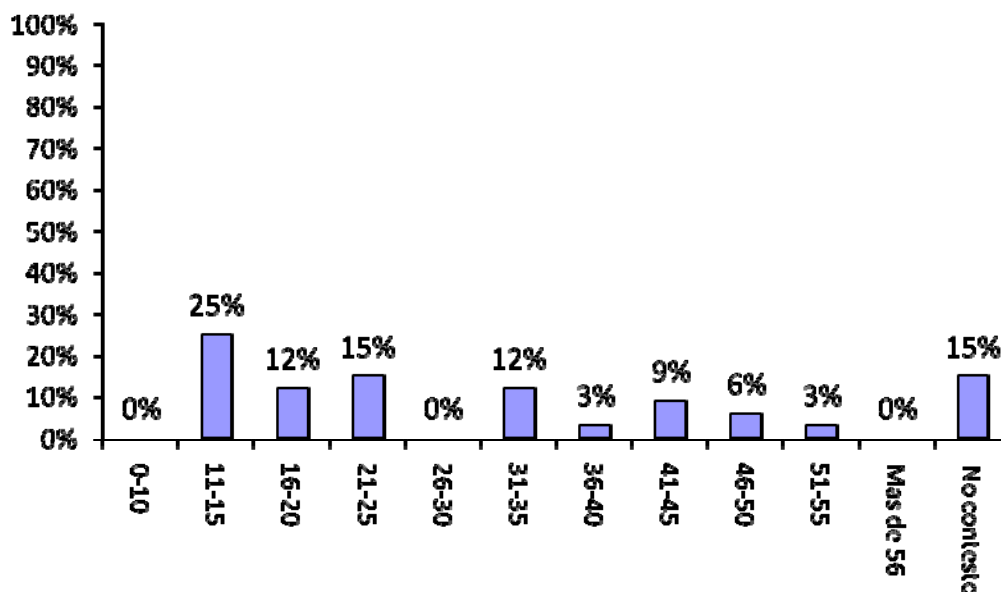
Interpretación.

Por lo que se puede observar en esta gráfica, la mayoría de las personas que acuden a los talleres son mujeres, esto puede relacionarse a que en la población mexicana es más alto el índice de mujeres en comparación con los hombres además de que las mujeres tienen mayor facilidad en cuestión de horarios y ocupación, para asistir a los cursos y talleres.

## 2.-Edades.

Intervalos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
0-10	0	0%
11-15	8	25%
16-20	4	12%
21-25	5	15%
26-30	0	0%
31-35	4	12%
36-40	1	3%
41-45	3	9%
46-50	2	6%
51-55	1	3%
Más de 56	0	0%
No contesto	5	15%
Total	33	100%

### GRÁFICA



Fuente: Encuesta directa 2005

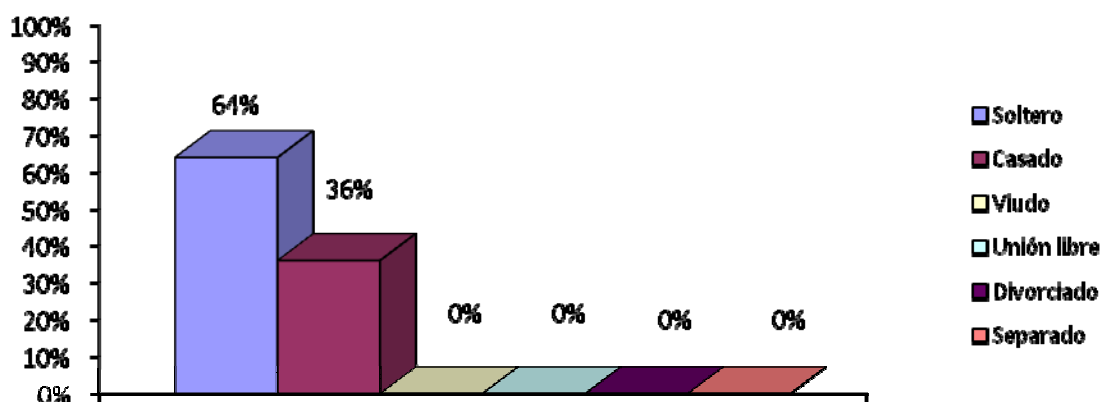
Interpretación.

En general la mayoría de la población que acude a estos talleres son adolescentes, lo cual corresponde básicamente al rango de entre 11 a 15 años. Por lo que están cursando el nivel secundario lo cual se ve reflejado en la gráfica correspondiente al nivel de escolaridad (No. 3).

## 3.- Estado civil.

Concepto	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Soltero	21	64%
Casado	12	36%
Viudo	0	0%
Unión libre	0	0%
Divorciado	0	0%
Separado	0	0%
Total	33	100%

### GRÁFICA



Fuente: Encuesta directa 2005

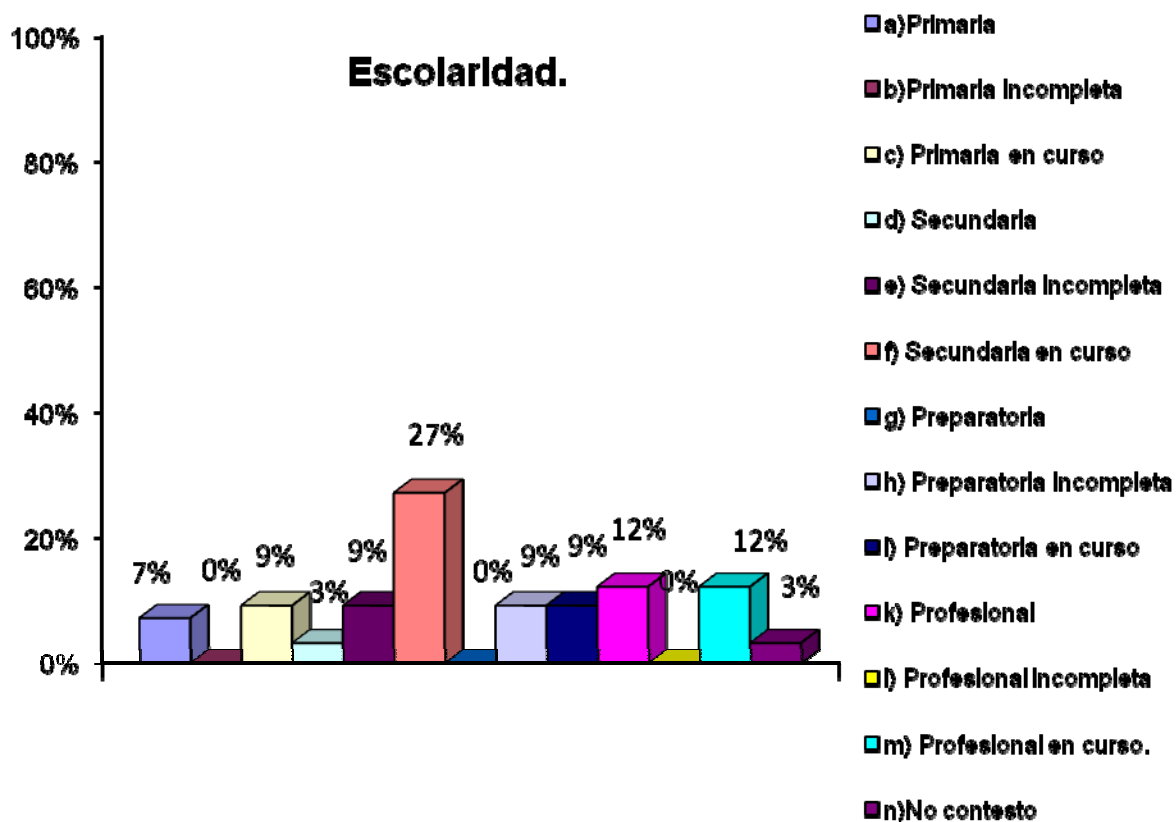
Interpretación.

La mayoría de los asistentes a los talleres de serigrafía, Inglés, Computación y Fotografía, corresponden al estado civil soltero lo cual está relacionado con la gráfica anterior (No.2) en donde se plasman las edades ya que la mayoría de la población son adolescentes entre 11 y 15 años, lo que incrementa la posibilidad de que su estado civil sea soltero, mientras que el porcentaje restante son casados, quedando descartadas las opciones de viudo, unión libre, divorciado y separado. Sin dejar de lado el hecho de que siendo solteros y estudiantes tienen mayor posibilidad de tener tiempo disponible para asistir a los cursos y talleres, por no tener las mismas responsabilidades de las personas que están casadas.

#### 4.-Escolaridad.

Escolaridad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a)Primaria	2	7%
b)Primaria incompleta	0	0%
c) Primaria en curso	3	9%
d) Secundaria	1	3%
e) Secundaria incompleta	3	9%
f) Secundaria en curso	9	27%
g) Preparatoria	0	0%
h) Preparatoria incompleta	3	9%
i) Preparatoria en curso	3	9%
k) Profesional	4	12%
l) Profesional incompleta	0	0%
m) Profesional en curso.	4	12%
n)No contesto	1	3%
Total	33	100%

### GRÁFICA



Fuente: Encuesta directa 2005.



## Interpretación.

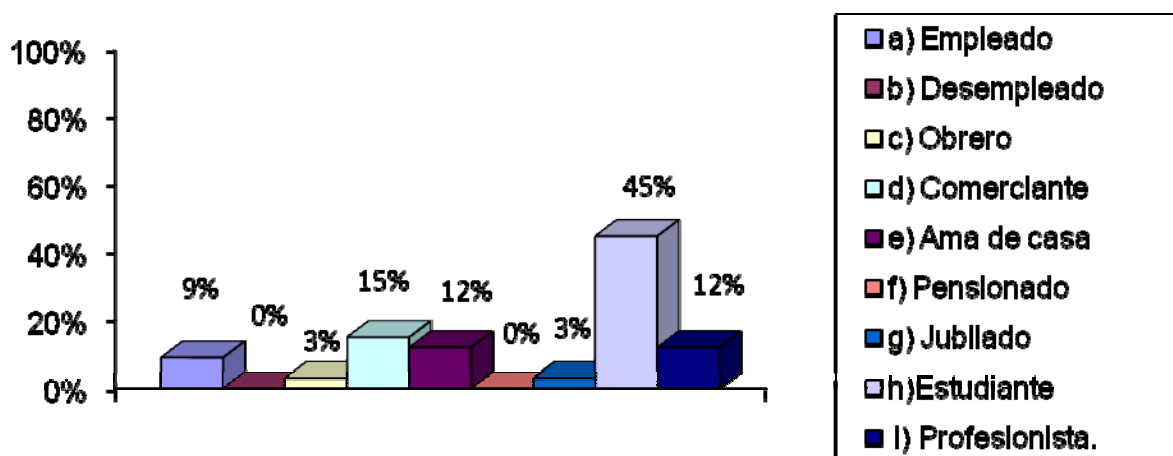
Existe gran variedad en cuanto a la escolaridad de los participantes, la cual es acorde a sus edades y el nivel de estudios podría decirse que es alto ya que profesional terminada y profesional en curso son las segundas opciones en cuanto a su frecuencia. Tal como se observará en la gráfica siguiente la ocupación que predomina es el ser estudiante lo cual está relacionado a que la mayoría son adolescentes que se encuentran estudiando sobresaliendo la edad entre los 11 y 15 año

## 5.-Ocupación.

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Empleado	3	9%
b) Desempleado	0	0 %
c) Obrero	1	3%
d) Comerciante	5	15 %
e) Ama de casa	4	12 %
f) Pensionado	0	0 %
g) Jubilado	1	3 %
h)Estudiante	15	45 %
i) Profesionista.	4	12 %
Total	33	100 %

### GRÁFICA

#### Ocupación:



Fuente: Encuesta directa 2005

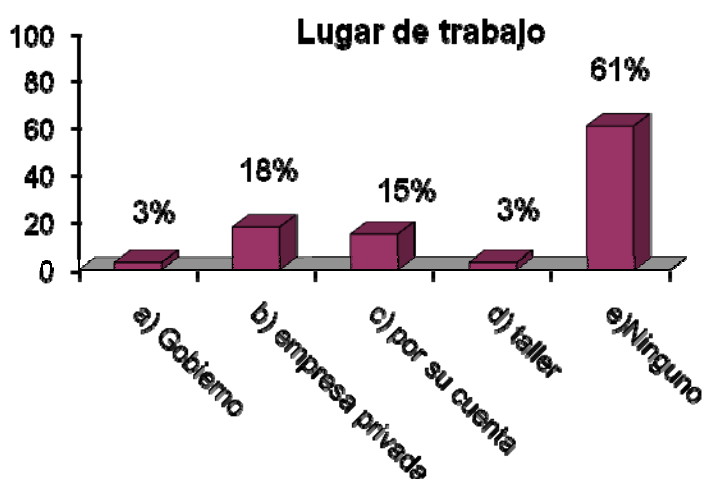
#### Interpretación.

La mayoría de la población tiene como ocupación primordial el ser estudiante, esto debido a que como se analizó anteriormente, son adolescentes entre los once y quince años, que se encuentran cursando la secundaria, después encontramos con a los comerciantes, amas de casa y profesionistas, quedando con una menor incidencia empleado, obrero y jubilado, permaneciendo eliminadas las opciones de desempleado y pensionado, todo lo anterior sin dejar de lado que existen personas que al mismo tiempo asumen diferentes roles como lo es en el caso de los estudiantes que trabajan, puesto que todas las personas que participan en estos talleres y cursos indirectamente estudian.

## 6.-Lugar de trabajo.

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Gobierno	1	3%
b) Empresa privada	6	18%
c) Por su cuenta	5	15%
d) Taller	1	3%
e) Ninguno	20	61%
Total	33	100%

### GRÁFICA



Fuente: Encuesta directa 2005.

Interpretación.

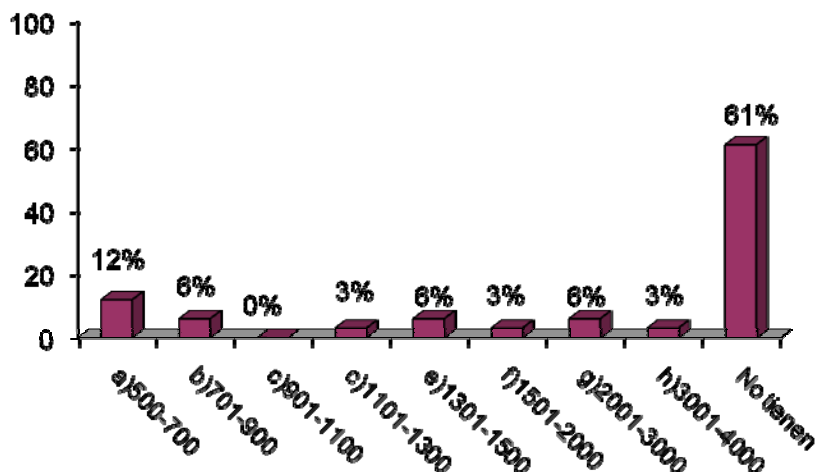
La mayoría de la población no tiene ningún lugar de trabajo debido a que son estudiantes por lo general del nivel secundaria que dependen económicamente de sus papás o bien las amas de casa que únicamente realizan labores domésticas que no tienen ninguna remuneración económica, mientras que de las personas que trabajan se encuentran los que son empleados de alguna empresa privada, después encontramos los que trabajan por su cuenta es decir que son comerciantes y por último los que laboran en talleres u oficinas de gobierno. Algunos de los empleos y ocupaciones, que tienen los asistentes tienen que relación con los talleres a los que asisten como son dos de los alumnos de serigrafía que trabajan en imprentas y los estudiantes que requieren el dominio en manejo de computadoras.

## 7.-Ingresos semanales aproximados:

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a)\$500.00-\$700.00	4	12%
b)\$701.00-\$900.00	2	6%
c)\$901-\$1100.00	0	0%
c)\$1101-\$1300.00	1	3%
e)\$1301-\$1500.00	2	6%
f)\$1501-\$2000.00	1	3%
g)\$2001-\$3000.00	2	6%
h)\$3001-\$4000.00	1	3%
No tienen	20	61%
Total	33	100%

### GRÁFICA

#### Ingreso semanal



Fuente: Encuesta directa 2005

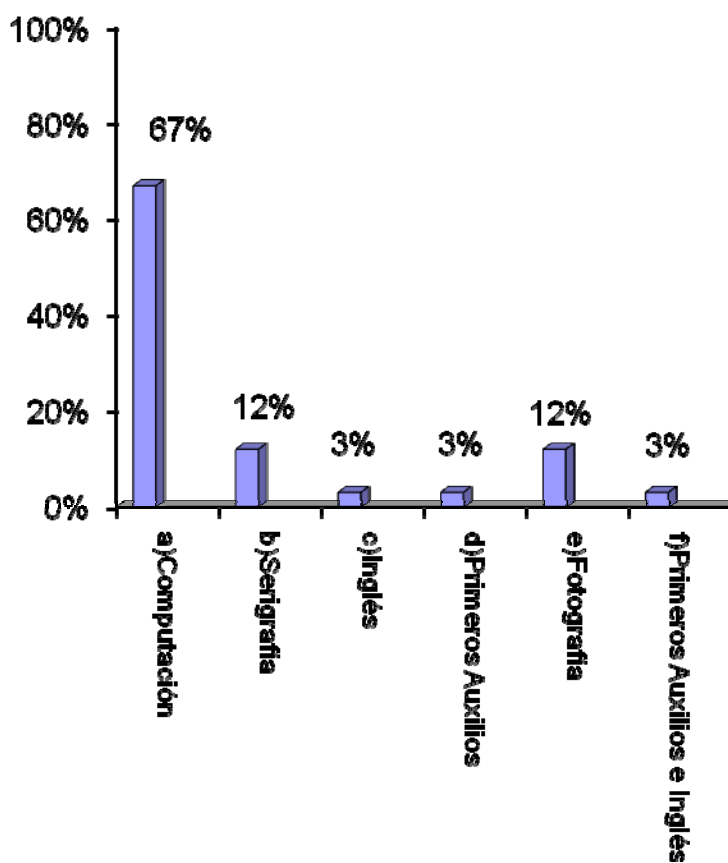
#### Interpretación.

Más de la mayoría corresponde a que no tienen un ingreso semanal esto debido a que son adolescentes, que aun se encuentran estudiando el nivel secundaria y amas de casa que no tienen un ingreso económico, sin embargo el porcentaje restante que si cuenta con un ingreso semanal en donde se observa gran diversidad en cuanto a los ingresos los cuales en su mayoría están acordes al salario mínimo entre los que se encuentran las siguientes ocupaciones; empleados, obreros y algunos ingresos semanales están por encima de estos, entre los que encontramos a profesionistas, comerciantes y empleados de gobierno.

## 8) Talleres o cursos en los que participan, los entrevistados.

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a)Computación	22	67%
b)Serigrafía	4	12%
c)Inglés	1	3%
d)Primeros Auxilios	1	3%
e)Fotografía	4	12%
f)Primeros Auxilios e Inglés	1	3%
Total	33	100%

GRÁFICA



Fuente: Encuesta directa 2005

## Interpretación.

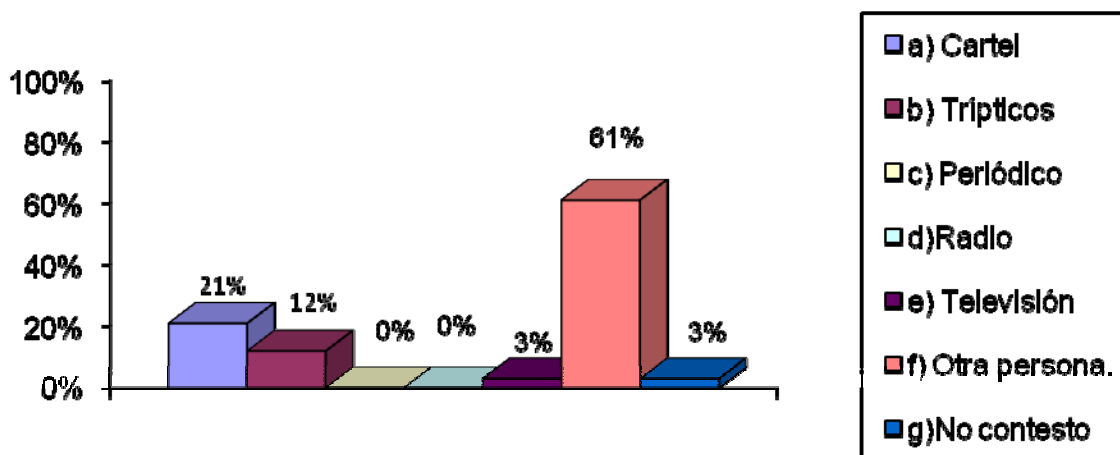
La mayoría de las personas entrevistadas acuden a los talleres de Computación debido a que son estudiantes, por lo cual se les facilita el poder acudir en sábado puesto que ya no tienen actividades escolares, después encontramos a los que corresponden a los talleres de Serigrafía y Fotografía por último está el curso de inglés. En los cursos de Primeros Auxilios e inglés la asistencia de los participantes a los talleres antes mencionados fue muy variable e inconstante por lo que a últimas fechas ésta disminuyó en gran medida y a pesar de que se había contemplado realizar esta investigación a los participantes del taller de Creatividad para adultos no se realizó ya que antes de concluir la investigación los participantes dejaron de asistir. Por lo que la investigación se aplicó al total de la población asistente a los talleres en ese momento, en el semestre I (agosto-diciembre 2005).

9.- ¿Medio por el cual se entero de los talleres y cursos que ofrece el departamento de Extensión Universitaria?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Cartel	7	21%
b) Trípticos	4	12%
c) Periódico	0	0%
d)Radio	0	0%
e) Televisión	1	3%
f) Otra persona.	20	61%
g)No contesto	1	3%
Total	33	100%

### GRÁFICA

**Medio por el cuál se entero de los cursos y talleres.**



Fuente: Encuesta directa 2005

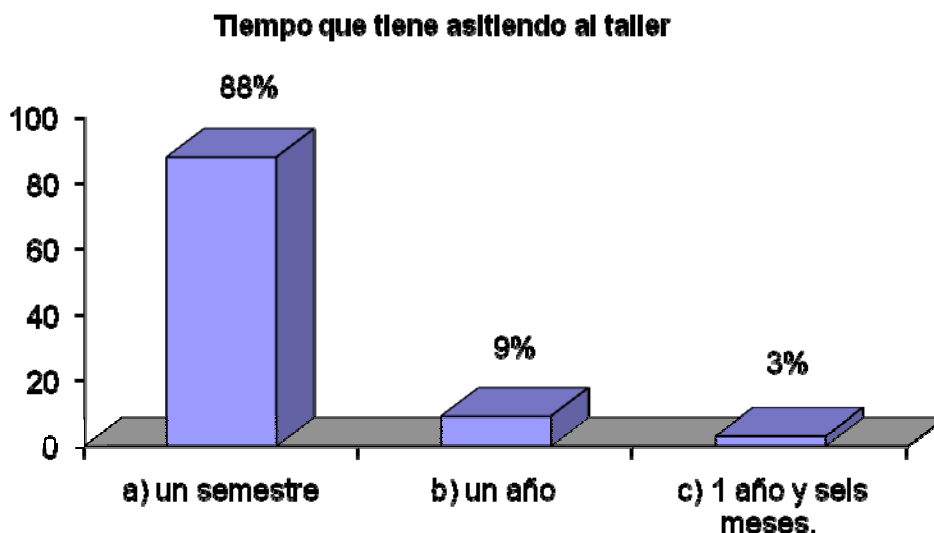
Interpretación.

La mayoría de los asistentes, se enteraron a través de otras personas de los talleres y cursos que se ofrecen este departamento, posteriormente a través del cartel y trípticos y el porcentaje restante corresponde a televisión y a los que no contestaron. Lo anterior se puede aludir que la promoción que se realiza es insuficiente en cuanto a la forma y tiempo de realiza, lo cual se confirma en las sugerencias expresadas por los participantes en donde mencionan que es necesario hacer mayor promoción y de manera oportuna, ya que una vez iniciadas las actividades es más difícil que se incorporen más alumnos.

10.- ¿Tiempo que tiene asistiendo a los cursos o talleres?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Un semestre	29	88%
b) Un año	3	9%
c) 1 año y seis meses.	1	3%
Total	33	100%

### GRÁFICA



Fuente: Encuesta directa 2005

Interpretación.

La mayoría de las personas entrevistadas tienen asistiendo un semestre, que es el número 1 agosto-diciembre 2005 (en curso) a los cursos y talleres los cuales corresponden primordialmente al curso de computación, ya que es donde acuden un mayor número de alumnos, los que tienen un año que son los participantes de Serigrafía y fotografía finalmente el encontramos el porcentaje que corresponde a los alumnos de Fotografía que tienen asistiendo desde que se iniciaron a impartir estos talleres, el semestre está contemplado de acuerdo al calendario escolar planteado por la Universidad Don Vasco, según lo establecido por la U.N.A.M, que es a la institución que está incorporada. Ya que cada semestre no está compuesto de manera real en seis meses sin embargo de esta manera es como lo plantea la universidad.

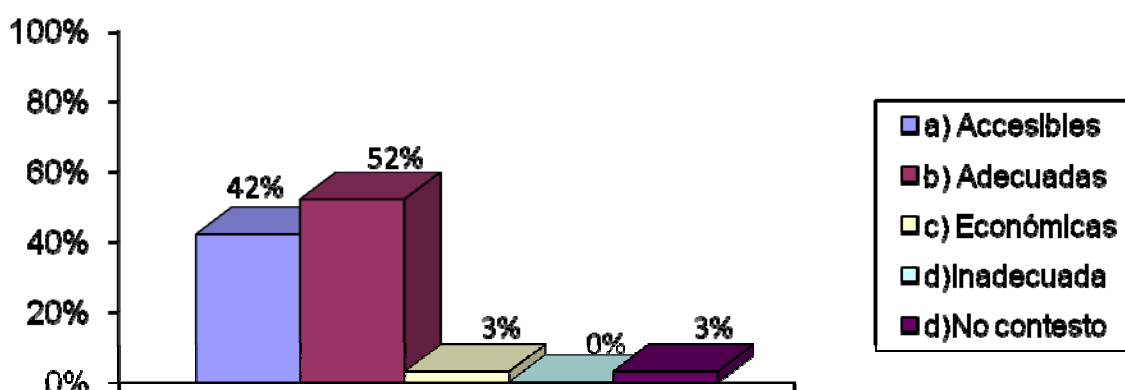
11.- ¿Cómo considera las cuotas que se manejan en los talleres?



Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Accesibles	14	42%
b) Adecuadas	17	52%
c) Económicas	1	3%
d)Inadecuada	0	0%
d)No contesto	1	3%
Total	33	100%

## GRÁFICA

### Como considera la cuota:



Fuente: Encuesta directa 2005

#### Interpretación.

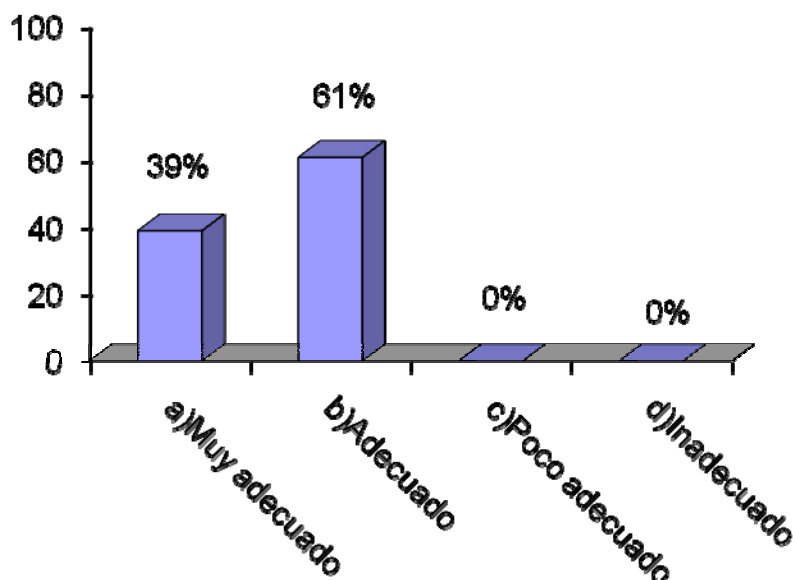
De acuerdo a lo manifestado por la mayoría de los participantes, las cuotas de recuperación que se manejan como costo para cada uno de los talleres y cursos son adecuadas, esto tomando en cuenta que son impartidas por personal especialista en la materia, un porcentaje considerable las consideran accesibles y los restantes económicas y los que no contestaron. Todas estas respuestas lo manifiestan de manera positiva ya que esto corresponde a la naturaleza y objetivos de este Departamento, de ofrecer un servicio de calidad a bajo costo, y sin perder de vista el poder brindar un servicio social a la comunidad, dando prioridad a las personas de bajos recursos.

12.-El horario y días en que se imparten los talleres y cursos son:

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a)Muy adecuado	13	39%
b)Adecuado	20	61%
c)Poco adecuado	0	0%
d)Inadecuado	0	0%
Total	33	100%

## GRÁFICA

### El horario y días de los talleres son:



Fuente: Encuesta directa 2005

Interpretación.

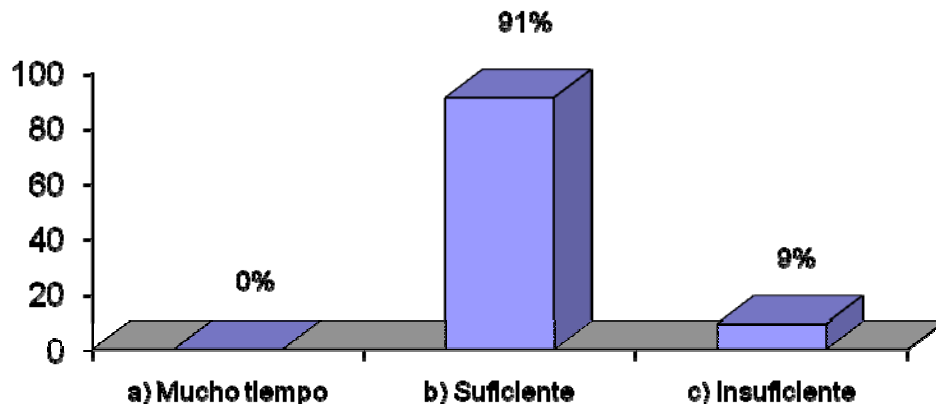
El horario y días en que se imparten los talleres y cursos para la generalidad de los participantes son adecuadas, el porcentaje restante menciona que son muy adecuadas quedando descartadas las opciones de poco adecuado e inadecuado. Ya que existen actividades por las tardes entre semana y por la mañana el sábado lo cual abre la posibilidad para que las personas que trabajan o tienen actividades entre semana puedan acudir a los cursos en fin de semana. Teniendo una duración de dos horas por sesión una vez a la semana.

13.- ¿Qué opinas del tiempo de duración de cada una de las sesiones del curso o taller (2hrs. Por sesión)?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Mucho tiempo	0	0%
b) Suficiente	30	91%
c) Insuficiente	3	9%
Total	33	100%

### GRÁFICA

#### La duracion de cada una de las sesiones es:



Fuente: Encuesta directa 2005.

Interpretación.

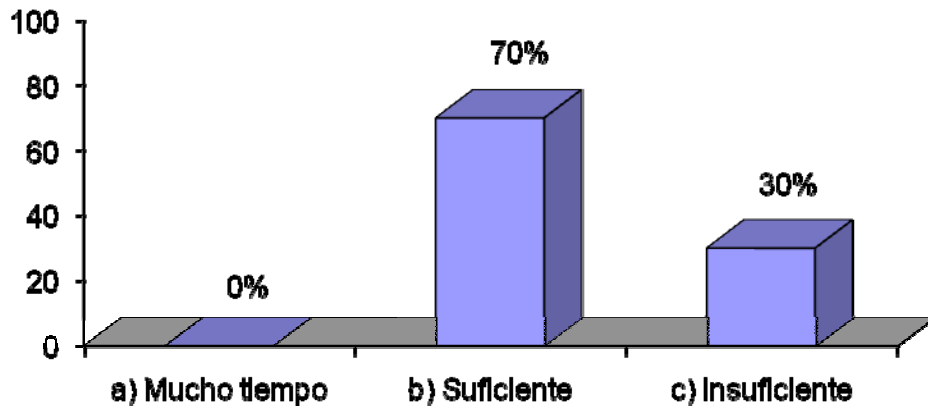
Para casi la totalidad de los participantes la duración de 2 horas por sesión y una vez a la semana es suficiente, mientras que para el porcentaje restante es insuficiente pues consideran que es muy poco tiempo, que únicamente el curso o taller sea una vez a la semana y únicamente durante dos horas, por lo que en la pregunta de sugerencias mencionan que sean más días los talleres y por ultimo encontramos la opción de mucho tiempo la cual no fue mencionada por ningún participante. Los asistentes al talleres de serigrafía y fotografía son lo que en algunos casos expresan que el tiempo destinado por sesión es insuficiente esto a que hay practicas que requieren de mayor tiempo.

14.- ¿La duración de cada uno de los cursos o talleres es?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Mucho tiempo	0	0%
b) Suficiente	23	70%
c) Insuficiente	10	30%
Total	33	100%

### GRÁFICA

**La duración de los cursos y talleres es:**



Fuente: Encuesta directa 2005

Interpretación.

Retomando que los talleres y cursos son programados de manera semestral acorde a lo establecido por la Universidad Don Vasco, una vez por semana con una duración de dos horas por semana en una sola sesión, la mayoría de las personas entrevistadas consideran que es suficiente y el porcentaje restante manifiesta que es insuficiente por lo que mencionan que es necesario que se les de continuidad a los talleres que asisten para de esta manera poder incrementar sus conocimientos en la materia de su taller o curso, esto principalmente en los de Serigrafía y Fotografía ya que como se ha analizado en graficas anteriores existen prácticas que requieren de mayor tiempo.

15.- ¿Recomendarías estos talleres y cursos?

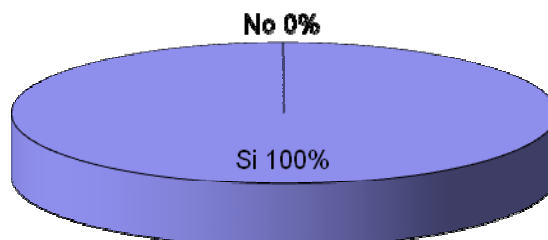
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) si	33	100%
b) no	0	0%
Total	33	100%

¿Por qué?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) son muy económicos.	7	21%
b) Por que están muy bien y aprendes mucho.	16	49%
c) Porque son muy útiles	5	15%
d) no contesto.	5	15%
Total	33	100%

### GRÁFICA

#### Recomendaría estos talleres



Fuente: Encuesta directa 2005

Interpretación.

La totalidad de las personas entrevistadas mencionan que si recomendarían estos talleres, las cuales indica por que están muy bien, aprenden mucho, porque son muy económicos, porque son muy útiles, todas estas respuestas tiene relación con la pregunta 28 en donde se habla de la utilidad de los talleres para ellos, en donde todos respondieron que los consideran útiles ya que les sirve de complemento para las actividades escolares y en el trabajo es por ello que en base a su experiencia los recomiendan.

16.- ¿Cómo considera el espacio físico (salón) en que se imparte el curso o taller?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Amplio	4	12
b) Adecuado	21	64
c) A veces inadecuado	5	15
d) No contesto	3	9
Total	33	100%

### GRÁFICA



Fuen

te: Encuesta directa 2005

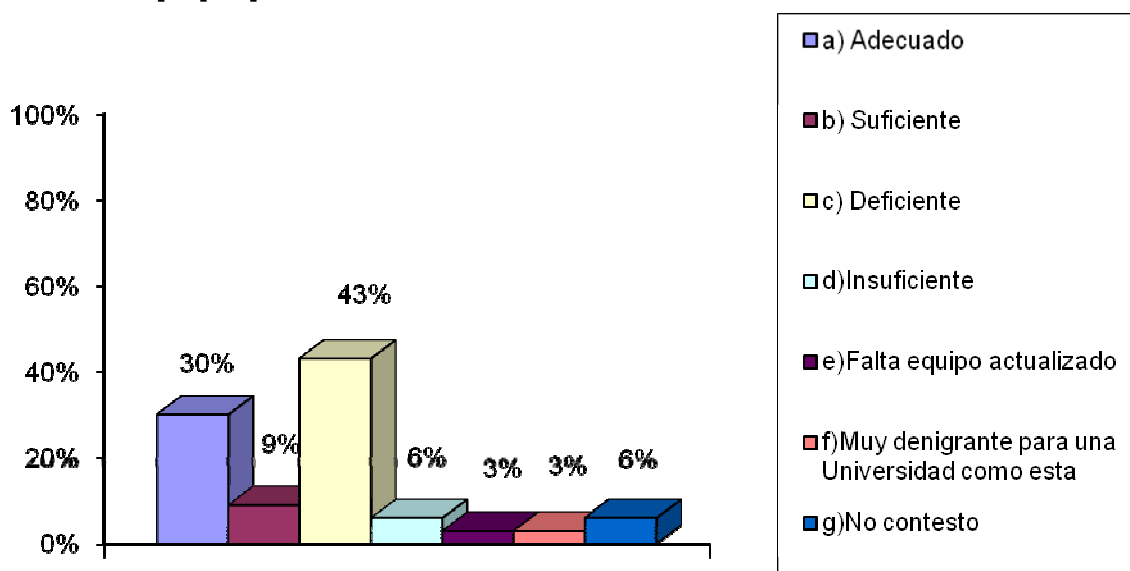
Interpretación.

Los espacios que se utilizan para los cursos y talleres son los salones de la universidad, que por las mañanas son aulas de diseño gráfico y Arquitectura estos utilizados para los talleres de Inglés, Serigrafía, Fotografía y los laboratorios de computación que comparten la mayoría de las escuelas dando preferencia a los estudiantes de Informática, en base a esto es que la mayoría de las personas entrevistadas mencionan que el espacio físico o salón en el que se imparte su curso o taller es adecuado principalmente para los de Inglés y computación, sin embargo también mencionan que en ocasiones es inadecuado para alguna práctica como es en el caso de serigrafía ya que el laboratorio que se utiliza es insuficiente, después encontramos a los que les parece amplio y una mínima parte no contesto.

17.- El equipo con el que cuenta la Universidad para su curso o taller es:

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Adecuado	10	30%
b) Suficiente	3	9%
c) Deficiente	14	43%
d) Insuficiente	2	6%
e) Falta equipo actualizado	1	3%
f) Muy denigrante para una Universidad como esta	1	3%
g) No contesto	2	6%
Total	33	100%

**GRÁFICA**  
**El equipo para su curso ó taller es:**



Fuente: Encuesta directa 2005

Interpretación.

Todas estas opiniones están principalmente enfocadas al equipo que se cuenta en los cursos de Computación y Serigrafía los cuales requieren de material actualizado o por lo menos en buenas condiciones, ya que los salones que se utilizan son los de los alumnos de la carrera de Diseño Gráfico en el caso de Serigrafía y en lo que refiere al equipo de computo es el de uso de todos los alumnos de la universidad por lo que en algunos de los casos el mantenimiento no es suficiente.

18.- ¿El costo del material que utiliza en su curso o taller está al alcance de su economía?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a)Si	30	91%
b)No	2	6%
c) No contestó	1	3%
Total	33	100%

Si ¿por qué?

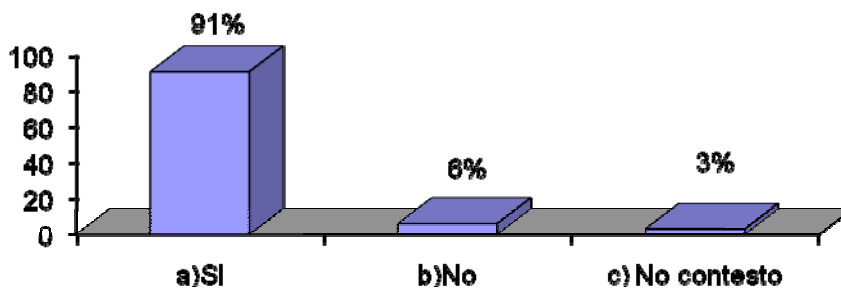
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a)Ya lo tenia	4	13%
b)Es económico	9	30%
c) No contestó	17	57%
Total	30	100%

No ¿por qué?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a)A veces no me alcanza	1	50%
b)Hay cosas caras pero duran	1	50%
Total	2	100%

## GRÁFICA

**El costo del material esta al alcance de su economia:**



Fuente: Encuesta directa 2005.



Interpretación.

El costo del material para casi la totalidad de los asistentes a los talleres esta dentro de sus posibilidades económicas, sin embargo hay quienes comentan no estar al alcance de su economía, esto principalmente para el taller de Fotografía, a pesar de que no es un requisito tener cámara fotográfica para asistir a este sin embargo muchas personas prefieren si hacerlo, por último encontramos a los que no contestaron.

Del porcentaje que expreso que el costo del material que se utiliza para su curso o taller está al alcance de su economía, menciona que porque es económico lo que se requiere, o bien porque ya contaban con el material que se requiere, y sobresale la opción de los que no contestaron.

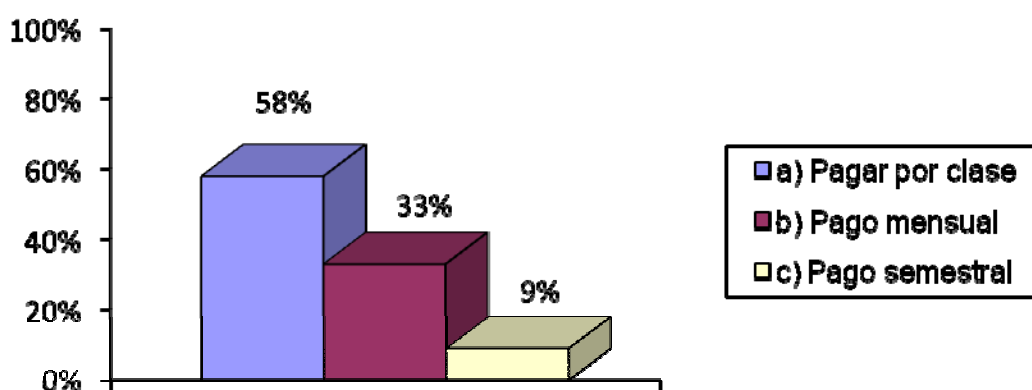
Estas respuestas se dan principalmente en los participantes de los cursos de Computación e Inglés ya que prácticamente requieren de libreta, lapiceros y en algunos casos de copias fotostáticas, mientras que los que dijeron no estar al alcance de su economía es debido a veces no les alcanza su ingreso para cubrir el costo puesto que hay algunas cosas que salen caras pero les duran. Esto nuevamente se retoman los talleres de Serigrafía y Fotografía ya que existen materiales un poco mas caros, sin embargo los artículos que realizan pueden comercializarlos y reponer sus gastos, además de que como ya se ha mencionado anteriormente no se les exige que cuenten con el material que se puede utilizar de la universidad como es la cámara fotográfica y herramientas que se requieren para el revelado de fotos e impresión serigráfica sin embargo muchos de los asistentes prefieren comprarlos ya que posteriormente los pueden seguir usando.

19.- ¿Cuál modalidad de pago considera más apropiada para usted?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Pagar por clase	19	58%
b) Pago mensual	11	33%
c) Pago semestral	3	9%
Total	33	100%

### GRÁFICA

#### Modalidad de pago que prefiere.



Fuente: Encuesta directa 2005

Interpretación.

La manera en que prefieren pagar la mayoría de los alumnos que participan en los cursos y talleres es por clase, en menor proporción de manera mensual y por ultimo semestral. Durante los dos anteriores semestres la forma de pago había sido mensual sin embargo por el ciclo escolar 2005-2006 se contemplo que se realizaría de manera diaria o por clase, en donde solo pagan las clases a las que asisten lo cual les parece mas cómodo a los alumnos sin embargo durante este semestre el número de asistentes bajo considerablemente y como posible factor se encuentra la comodidad de únicamente pagar a la clase que asistes y ya no tener que pagar todo el mes.

### III. Evaluación del maestro.

20.- ¿Considera que el maestro es una persona capacitada para impartir el taller o curso?

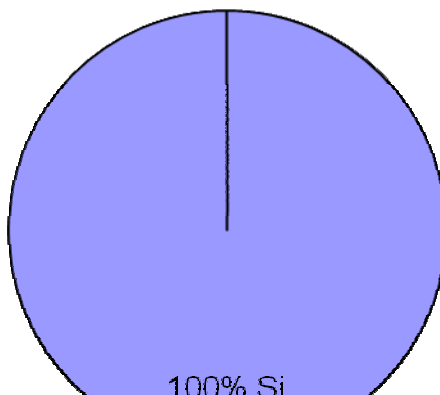
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	33	100%
b) No	0	0%
Total	33	100%

Si ¿Por qué?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Explica muy bien	17	52%
b) Tienen los conocimientos necesarios.	11	33%
c) No contesto	5	15%
Total	33	100%

#### GRÁFICA

**El maestro es una persona capacitada:**



Fuente: Encuesta directa 2005.

## Interpretación.

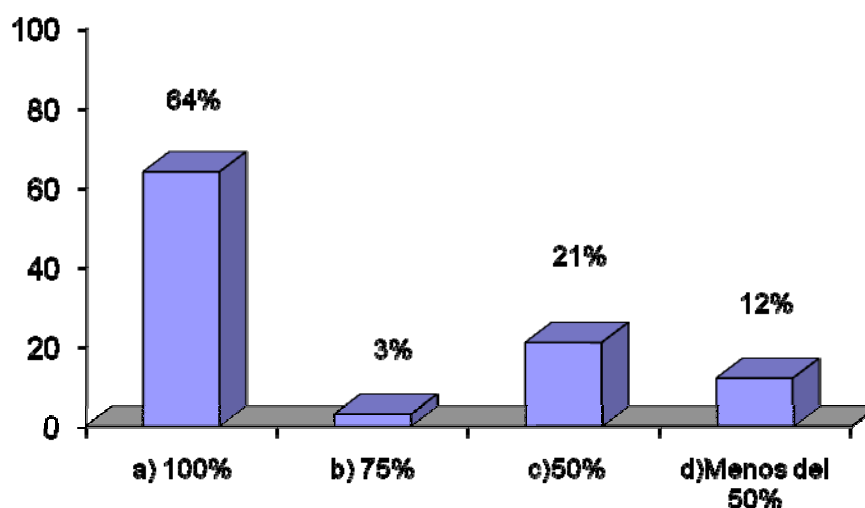
En cuanto a la evaluación del maestro la totalidad de los asistentes considera que la persona que imparte el curso o taller está capacitada en la materia, pues a la hora de preguntarles porque ellos contestaron de la siguiente manera; mencionan que explica muy bien, tiene los conocimientos necesarios y por último los que no contestaron, todas las respuestas hacen referencia a la preparación de los maestros, ya que cada uno es especialista en su área, pues cuentan con los conocimientos y experiencia necesarios para impartirlos. Al frente de los curso de inglés y computación, se encuentran una maestros que cuenta con los estudios referentes a su materia, a nivel licenciatura de igual forma en el caso de Serigrafía quien es Diseñador Grafico y por las mañanas es profesor de esta misma, solo en el caso de la maestra de Fotografía tiene estudios a nivel técnico y por las mañanas también se desempeña como docente de la escuela de Diseño Gráfico.

21.-El programa de trabajo está siendo cubierto en cuanto al tiempo programado en un:

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) 100%	21	64%
b) 75%	1	3%
c)50%	7	21%
d)Menos del 50%	4	12%
Total	33	100%

### GRÁFICA

**El programa esta siendo cubierto en:**



Fuente: Encuesta directa 2005

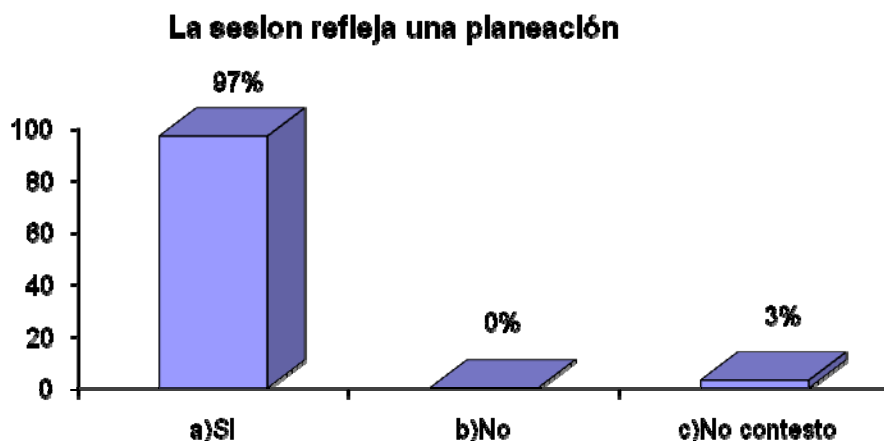
Interpretación.

El programa de trabajo de los cursos y talleres de Fotografía, Serigrafía, Computación e Inglés, está siendo cubierto en cuanto al tiempo programado en un 100% para la mayoría de los asistentes, en un 75% para el 3% de los participantes, en un 50% para el 21% de los usuarios y menos del 50% para el 12% de la población entrevistada. Lo cual indica que para la mayoría el programa de trabajo del curso o taller al que asiste está siendo cubierto en cuanto al tiempo programado es decir que este se podrá concluir sin ningún contratiempo.

22.- ¿El desarrollo de la sesión refleja una planeación?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a)Si	32	97%
b)No	0	0%
c)No contesto	1	3%
Total	33	100%

### GRÁFICA.



Fuente: Encuesta directa 2005

Interpretación.

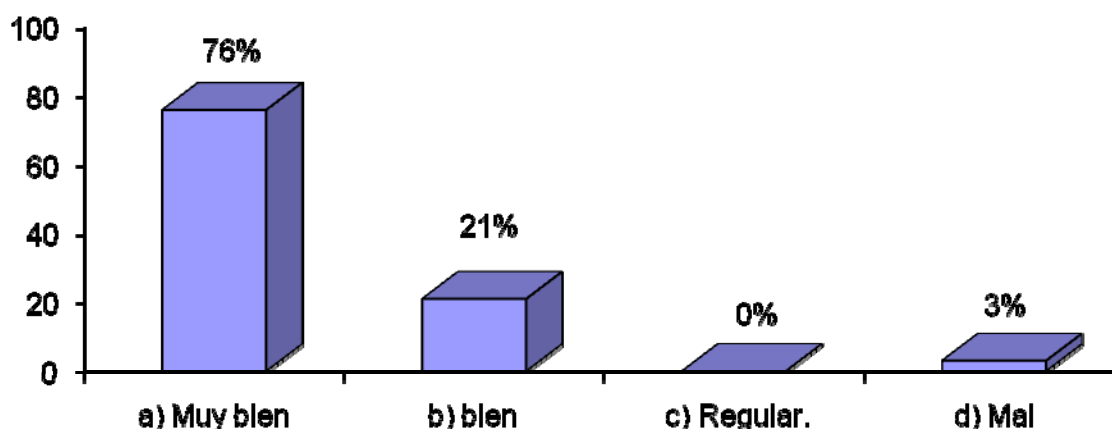
Para casi la totalidad de los participantes la sesión del curso o taller en el que participan refleja una planeación, mientras que el porcentaje restante no contesto, lo anterior se puede relacionar a que las personas que imparten las sesiones de los cursos y talleres, tienen experiencia en este tipo de actividades y le dedican el tiempo suficiente para tener una planeación de cada una de las sesiones, además de que al inicio semestre entregan al responsable del departamento el programa de trabajo para el semestre en donde existe una calendarización de actividades, además de que se realiza una reunión mensual con los maestros con la finalidad de conocer los pormenores de cada uno de estos y supervisar el cumplimiento del programa a que se encuentran sujetos.

23.- ¿El maestro domina los contenidos del taller de manera práctica?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Muy bien	25	76%
b) bien	7	21%
c) Regular.	0	0%
d) Mal	1	3%
Total	33	100%

### GRÁFICA.

#### El maestro domina los contenidos prácticos



Fuente: Encuesta directa 2005

Interpretación.

Para la mayoría de los asistentes a los cursos y talleres el maestro domina los contenidos del taller de manera práctica muy bien, bien y en contraste encontramos con un mínimo porcentaje la opción mal, en general la mayoría manifiesta que muy bien lo cual refuerza la opinión que tienen los usuarios sobre la evaluación del maestro la cual es positiva ya que hablan muy bien de la experiencia y conocimiento de los maestros sobre la materia que imparten. Siendo este uno de los principales motivos por los que recomiendan estos talleres ya que consideran que debido a que

el maestro es una persona capacitada puede transmitir con mayor facilidad los conocimientos y los alumnos al cumplir con sus expectativas tienen una opinión positiva sobre su experiencia y utilidad que tienen para su desempeño escolar o laboral.

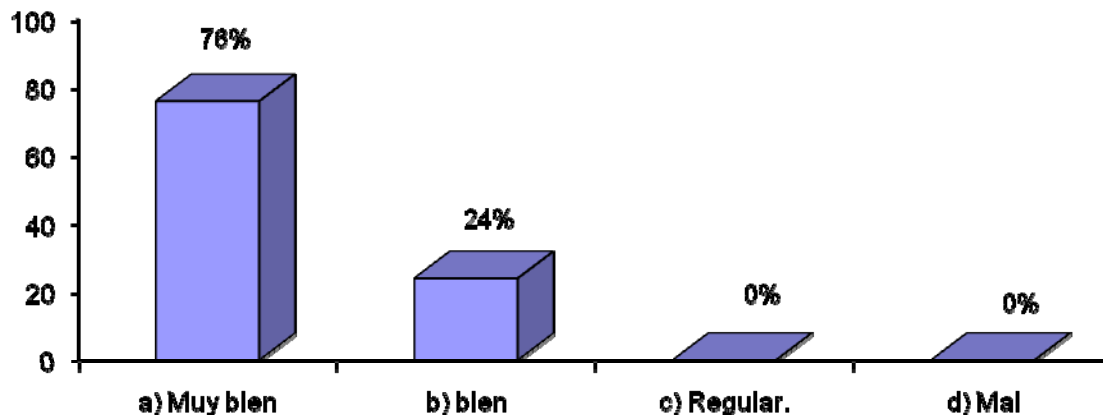


24.- ¿El maestro domina los contenidos del taller de manera teórica?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Muy bien	25	76%
b) Bien	8	24%
c) Regular.	0	0%
d) Mal	0	0%
Total	33	100%

### GRÁFICA

#### El maestro domina los contenidos teóricos



Fuente: Encuesta directa 2005

Interpretación.

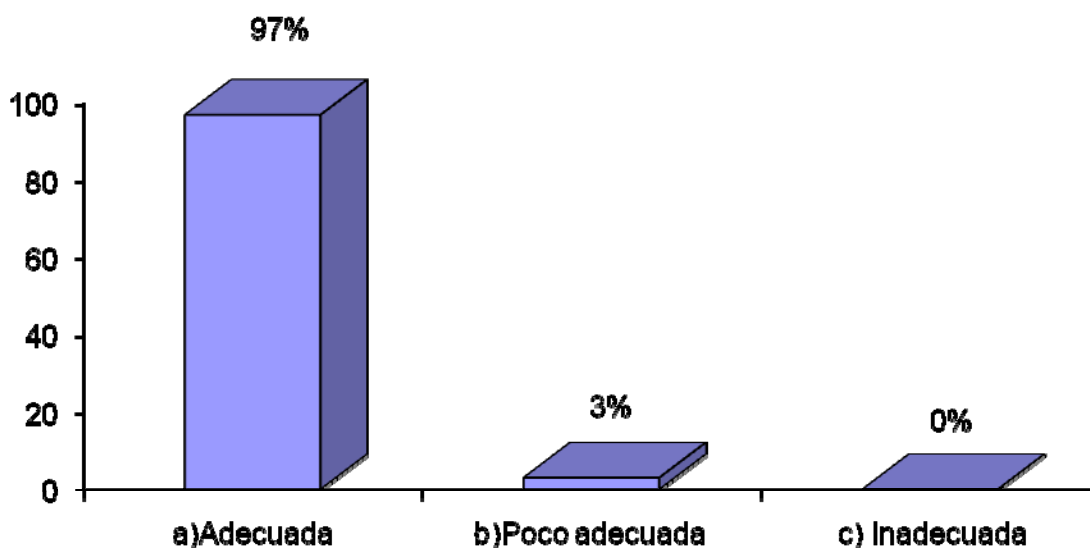
La mayoría de los participantes de los diferentes cursos y talleres manifiestan que el maestro domina los contenidos del taller de manera teórica muy bien y bien, quedando nulas las respuestas de regular y mal, haciendo referencia a la gráfica anterior en donde se exponía el dominio de los contenidos de manera práctica por parte de los maestros las respuestas son muy similares sin embargo en estas si se menciona la opción de mal, con lo cual se puede deducir que los maestros según la opinión de los alumnos tienen mayor dominio sobre los contenidos teóricos que en los prácticos.

25.- La forma en que son transmitidos los conocimientos en el curso o taller es.

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a)Adecuada	32	97%
b)Poco adecuada	1	3%
c) Inadecuada	0	0%
Total	33	100%

### GRÁFICA

**La forma en que se trasmiten los conocimientos es:**



Fuente: Encuesta directa 2005

Interpretación.

Para la mayoría de los asistentes la forma en que son transmitidos los conocimientos en el curso o taller es adecuada y con una mínima incidencia la opción de poco adecuada, lo cual manifiesta una gran conformidad sobre la forma en que son comunicados los conocimientos, ya sea mediante prácticas, ejercicios o apoyo de material didáctico, sin dejar de lado que una de las personas no estuvo de acuerdo con esta opinión. Los alumnos tienen una opinión positiva sobre los conocimientos que adquieren a través de los cursos y talleres a los que asisten ya que se encuentran conformes con los temas, prácticas y utilidad que le dan a estos.

26.-La clase inicia puntualmente:

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	27	82%
b) No	6	18%
Total	33	100%

Si ¿Por qué?

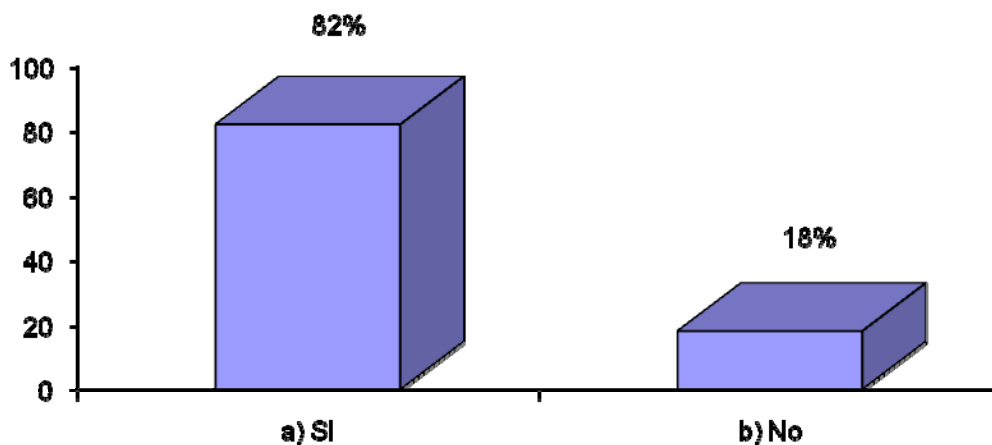
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Por que inicia con los alumnos que estén	10	37%
b) El maestro es muy puntual.	1	4%
b) No contesto	16	59%
Total	27	100

No ¿Por qué?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Por que las computadoras tardan mucho en entrar al sistema.	6	100%
Total	6	100%

## GRÁFICA

**La clase inicia puntualmente:**



Fuente: Encuesta directa 2005.

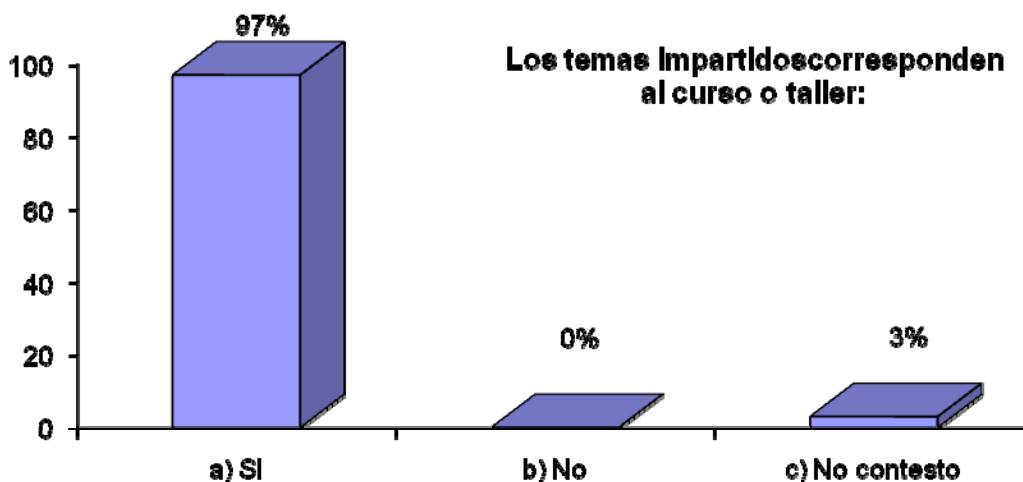
## Interpretación.

Para la mayoría de los participantes de los diferentes talleres y cursos, la clase inicia de manera puntual. Se les pregunto por qué lo consideraban así a lo cual contestaron las siguientes opciones, por que el maestro inicia la clase con los alumnos que estén, por que el maestro es muy puntual y por último los que no contestaron expresando que en los casos en que las clases no inicia de manera puntual, es debido a que las computadoras tardan mucho en entrar al sistema y esto hace que se desperdicie tiempo. Con todo lo anterior se puede concluir que de manera general las sesiones inician de manera puntual, es decir hay disposición por parte de los alumnos y maestros, ya que las personas que manifestaron que no se inicia puntual la causa es externa a los maestros y alumnos, pues es la falta de mantenimiento que se le dan a las computadoras.

27.-Los temas impartidos en cada clase corresponden al curso o taller.

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	32	97%
b) No	0	0%
c) No contesto	1	3%
Total	33	100%

### GRÁFICA



Fuente: Encuesta directa 2005

Interpretación.

Para la mayoría de los asistentes a los cursos y talleres los temas impartidos en cada clase o sesión si corresponden al curso o taller, ya que en esta siempre están relacionados con la clase y el porcentaje restante no contesto esta pregunta. Lo cual también se encuentra relacionado a que realmente en cada una de las sesiones se tratan temas encaminados al cumplimiento del programa semestral lo cual permite que los alumnos cumplan con sus expectativas y recomienden los cursos y talleres a sus conocidos, como se observa en la siguiente gráfica.

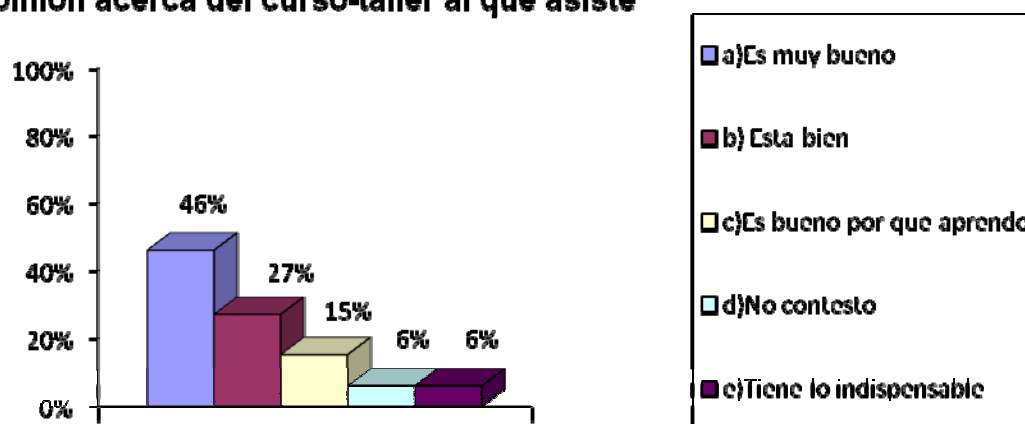
#### IV. Expectativas y servicio.

28.- ¿Qué opinión tiene acerca del taller o curso al que asiste?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a)Es muy bueno	15	46%
b) Está bien	9	27%
c)Es bueno porque aprendo	5	15%
d)No contesto	2	6%
e)Tiene lo indispensable	2	6%
Total	33	100%

#### GRÁFICA

**Opinión acerca del curso-taller al que asiste**



F

Fuente: Encuesta directa 2005

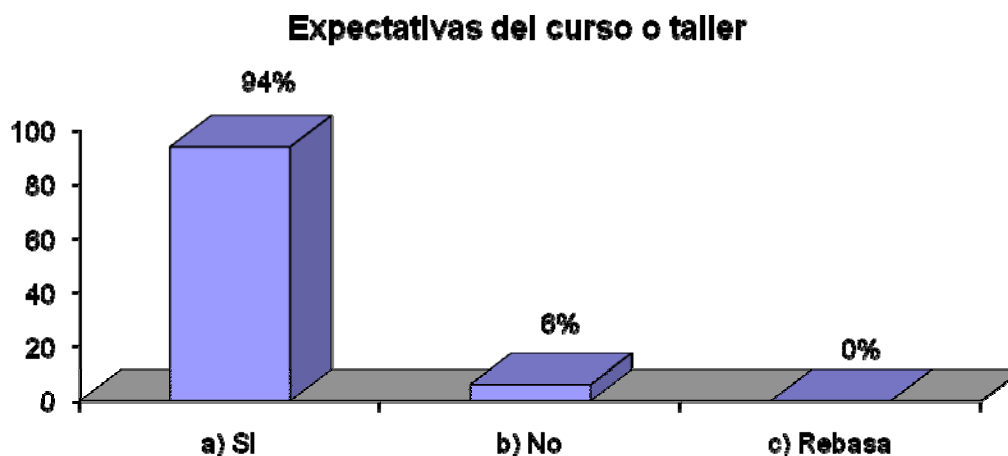
Interpretación.

La opinión que tiene mayor incidencia en los participantes acerca del taller o curso al que asisten es que muy bueno, que está bien, mencionan que es bueno por que aprenden y por último tiene opinan que tiene indispensable y con el mismo porcentaje no contesto. En general las respuestas son muy positivas ya que mencionan que están placenteros y satisfechos con el curso o taller al que acuden, ya que recapitulando respuestas anteriores manifiestan que el cuentan con personal capacitado, los conocimientos son acordes al taller o curso al que asisten.

29.- ¿El curso o taller está cumpliendo con las expectativas que tenía respecto a este?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	31	94%
b) No	2	6%
c) Rebasa	0	0%
Total	33	100%

### GRÁFICA



Fuente: Encuesta directa 2005.

Interpretación.

Para casi la totalidad de los asistentes a los cursos y talleres consideran que si se están cumpliendo con las expectativas que tenían, lo cual nos permite realmente confirmar que se encuentran satisfechos de los conocimientos adquiridos a través de cada una de las sesiones del curso o taller. De tal manera que nuevamente se confirma que la opinión que tienen los usuarios de estos servicios es positiva presentando limitantes que no entorpecen el cumplimiento de los objetivos de cada uno de ellos.

30.- ¿Considera que estos talleres son de utilidad para usted?

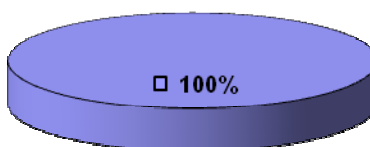
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	33	100%
b) No	0	0%
Total	33	100%

Si ¿Por qué?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Sirven para la vida	4	12%
b) Me ayudan mucho para la escuela.	6	18%
c) Por que aprendí mucho	16	49%
b) No contesto	7	21%
Total	33	100%

### GRÁFICA

#### Los talleres son de utilidad



Fuente: Encuesta directa 2005

Interpretación.

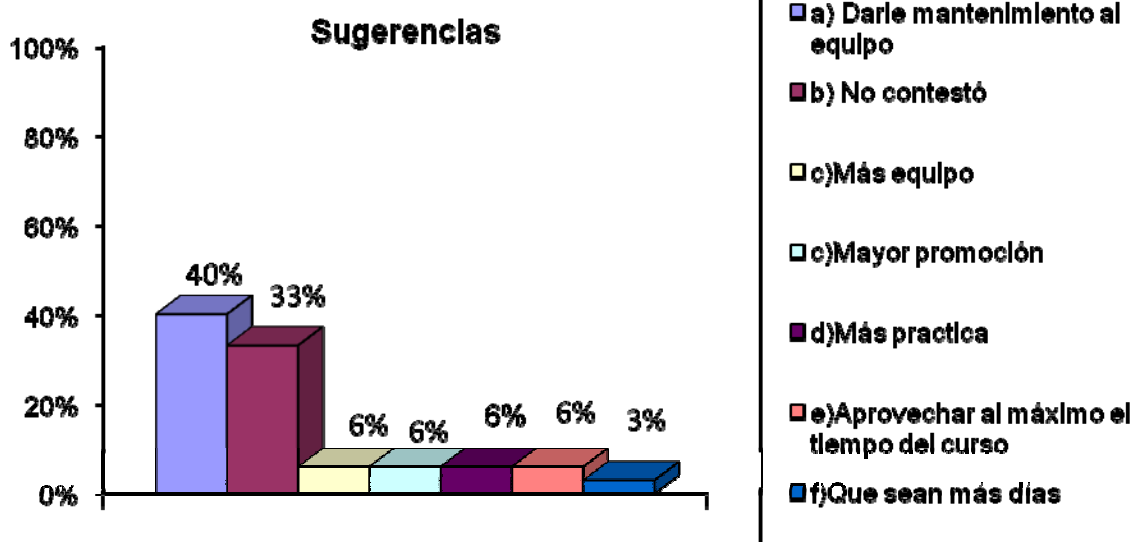
La totalidad de la población entrevistada expreso que estos talleres son de utilidad para ellos, puesto que se les pregunto por que y mencionaron las siguientes opciones, aprenden mucho, porque los conocimientos adquiridos les ayudan para la escuela, les sirven los conocimientos adquiridos para su vida y el porcentaje restante que no contesto porque sin embargo si consideran que son de utilidad para ellos. Otro factor que favorece el desempeño de cada uno de los alumnos es el hecho de que cada uno de ellos los eligen de a cuerdo a sus intereses personales o por afinidad lo cual permite que puedan tener un mayor compromiso en la dedicación que estos requieren, además de que buscan que estos complementen actividades de su vida diaria como pueden ser escolares o bien laborales.



31.- ¿Qué sugiere para mejorar el taller o curso al que asiste?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Darle mantenimiento al equipo	13	40%
b) No contestó	11	33%
c) Más equipo	2	6%
c) Mayor promoción	2	6%
d) Más practica	2	6%
e) Aprovechar al máximo el tiempo del curso	2	6%
f) Que sean más días	1	3%
Total	33	100%

### GRÁFICA



Fuente: Encuesta directa 2005.

Interpretación.

En cuanto a las sugerencias para mejorar el taller al que asisten manifestaron lo siguiente; darle mantenimiento al equipo lo cual está relacionado a la pregunta 17 que hace referencia a como considera el equipo con el que cuenta la universidad para su taller, en donde los participantes del taller de Cómputo mencionaron que es muy deficiente, otras de las sugerencias son; contar con más equipo como lo es en el

caso del taller de serigrafía en donde el laboratorio que se utiliza es insuficiente para que todos los alumnos estén realizando la misma actividad a la par del maestro, mayor promoción de los servicios que ofrece el departamento de Extensión Universitaria, mas prácticas, y en una mínima parte mencionan que es necesario aprovechar al máximo el tiempo del curso y que sean mas días los talleres, lo cual esta relacionado a la pregunta referente al tiempo que dura la sesión y el curso o taller en donde mencionan los asistentes del taller de fotografía que es insuficiente por lo que hacen dicha sugerencia.

32.- ¿Cuál es el uso que le da a los conocimientos adquiridos en los cursos y talleres?

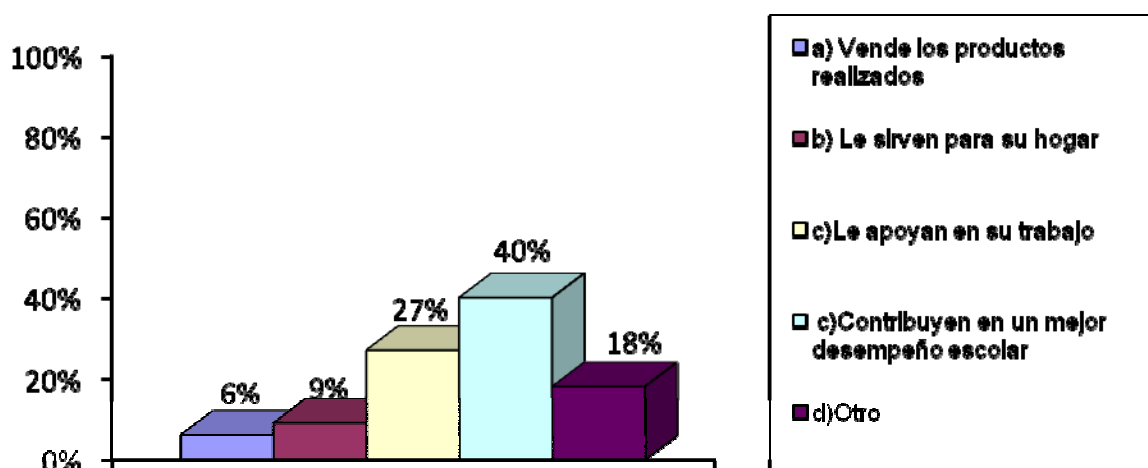
Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Vende los productos realizados	2	6%
b) Le sirven para su hogar	3	9%
c)Le apoyan en su trabajo	9	27%
c)Contribuyen en un mejor desempeño escolar	13	40%
d)Otro	6	18%
Total	33	100%

Otro, cuál:

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a)Vende los productos y le ayudan en un mejor desempeño escolar	2	33%
b) Para ayudar a mi familia en actividades escolares.	2	33%
c)Para mi propio desarrollo	1	17%
b) No contesto	1	17%
Total	6	100%

### GRÁFICA

**Uso que le da a los conocimientos adquiridos:**



Fuente: Encuesta directa 2005.

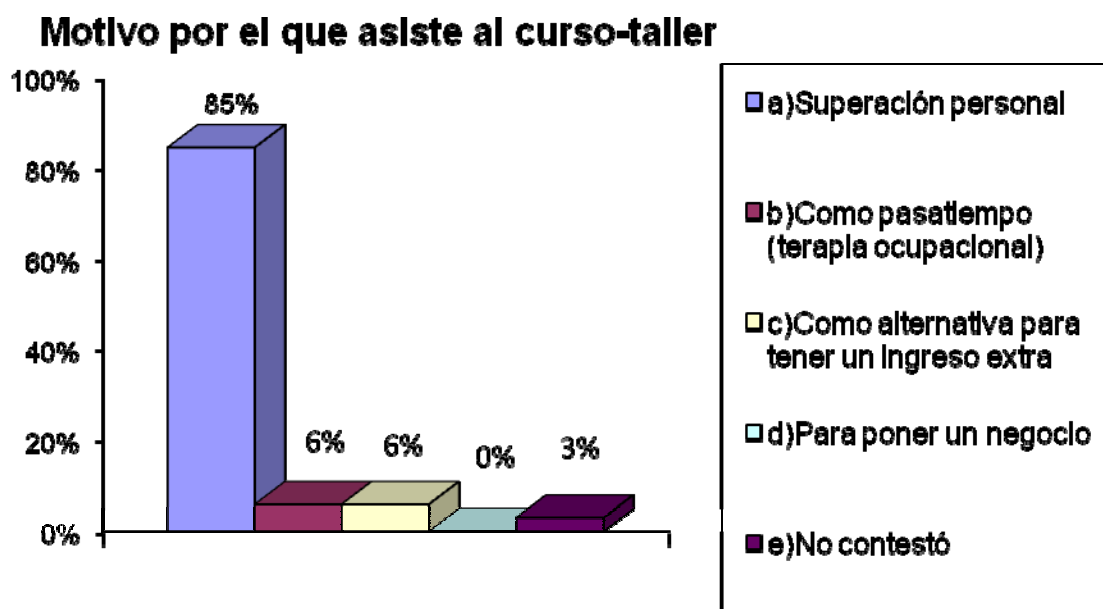
## Interpretación.

Retomando que la totalidad de la población entrevistada considera que los conocimientos que adquieren a través del curso o taller les son útiles, el uso que le dan a es porque contribuyen en un alto porcentaje a un mejor desempeño escolar esto debido a que en la población que acude son principalmente adolescentes que estudian la secundaria por lo que el asistir a su curso o taller les apoya en la escuela, después encontramos opiniones como; les apoya en su trabajo, les sirve para su hogar, venden los productos realizados, mientras que el porcentaje restante menciona otra opción diferente entre las que encontramos; vende los productos y porque les ayudan en un mejor desempeño escolar, o bien les permite ayudar a los miembros de su familia en actividades escolares, para su propio desarrollo.

33.-De las siguientes opciones marque la que más se aproxime al motivo principal por el que asiste al curso o taller:

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a)Superación personal	28	85%
b)Como pasatiempo (terapia ocupacional)	2	6%
c)Como alternativa para tener un ingreso extra	2	6%
d)Para poner un negocio	0	0%
e)No contestó	1	3%
Total	33	100%

### GRÁFICA



Fuente: Encuesta directa 2005.

Interpretación.

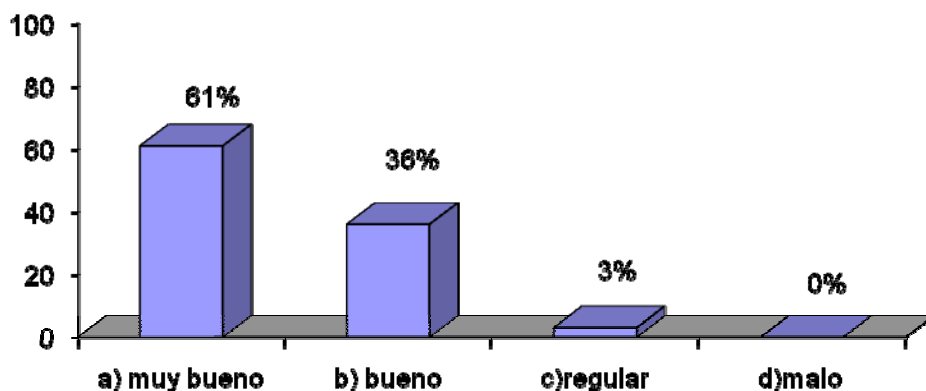
El motivo principal por el que asisten al curso o taller es por superación personal y con una mínima incidencia porque lo consideran pasatiempo o terapia ocupacional y como alternativa para tener un ingreso extra. El ofrecer una alternativa de superación personal es uno de los objetivos del departamento de donde se desprenden todos los cursos y talleres.

34.-Cómo considera el servicio que se ofrece:

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Muy bueno	20	61%
b) Bueno	12	36%
c)Regular	1	3%
d)Malo	0	0%
Total	33	100%

### GRÁFICA

**El servicio es:**



Fuente: Encuesta directa 2005.

Interpretación.

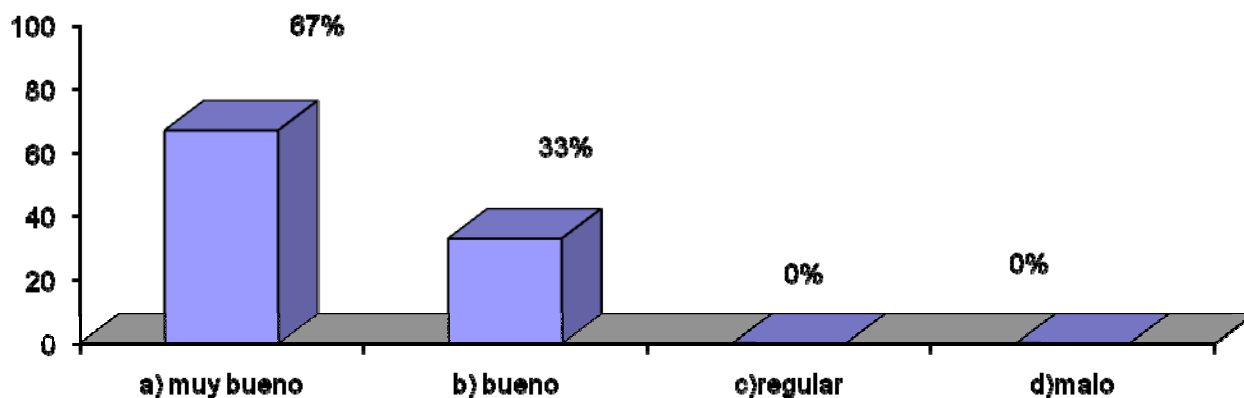
Para la mayoría de los participantes de los diferentes talleres y cursos considera el servicio que se ofrece como muy bueno, después encontramos a los que opinan que es bueno y por último la opción de regular, quedando descartada la opción de malo. Lo cual reafirma las respuestas anteriores referentes a la evaluación de los maestros y planeación de cada uno de los cursos y talleres, concluyendo en que consideran el servicio como muy bueno.

35.-El trato que recibe del personal del Departamento de Extensión Universitaria es:

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Muy bueno	22	67%
b) Bueno	11	33%
c)Regular	0	0%
d)Malo	0	0%
Total	33	100%

### GRÁFICA

**El trato que recibe es:**



Fuente: Encuesta directa 2005.

Interpretación.

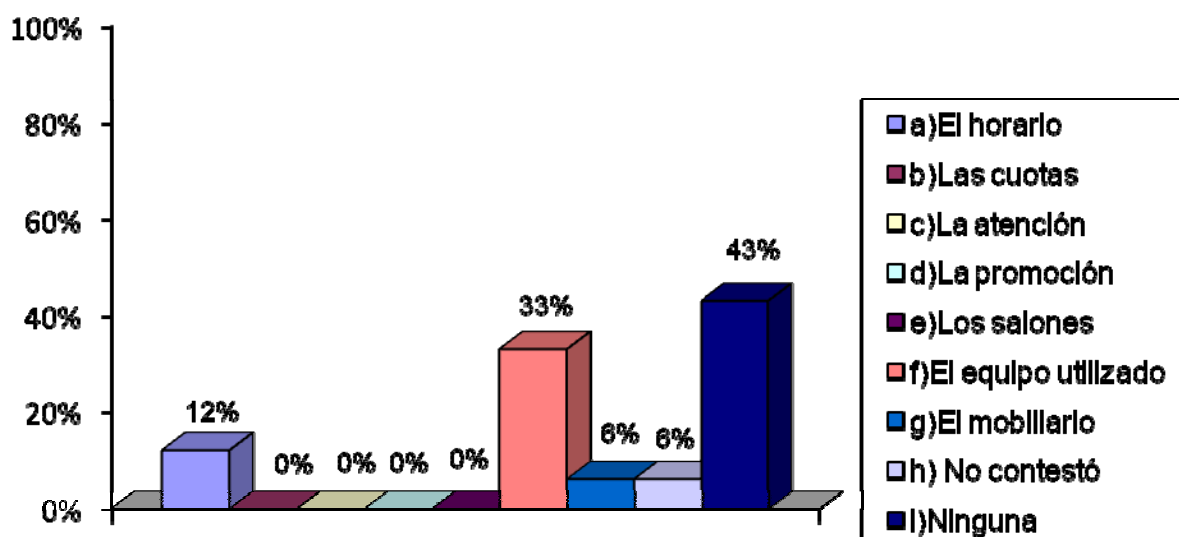
De acuerdo con lo expresado por la mayoría de los asistentes a los cursos y talleres el trato que recibe del personal es muy bueno y bueno, el personal incluye a maestros que imparten el curso o taller, alumnos prestadores del servicio social que apoyan en las actividades y coordinador general del departamento, relacionado con la pregunta anterior ya que para evaluar el servicio que se ofrece es necesario tomar en cuenta la atención que se recibe del personal lo cual está ligado puesto que los resultados son muy similares. Lo que está relacionado a su vez con el cumplimiento del reglamento en donde se establece que debe haber un respeto entre los asistentes y personal que participa en dichas actividades.

36.- ¿Qué limitantes encuentra en los cursos y talleres que ofrece el departamento?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a)El horario	4	12%
b)Las cuotas	0	0%
c)La atención	0	0%
d)La promoción	0	0%
e)Los salones	0	0%
f)El equipo utilizado	11	33%
g)El mobiliario	2	6%
h) No contestó	2	6%
i)Ninguna	14	43%
Total	33	100%

### GRÁFICA

**Limitantes que encuentra en los cursos y talleres:**



Fuente: Encuesta directa 2005.

Interpretación.

En cuanto a las limitantes que encuentran los participantes en los cursos y talleres son; con el más alto porcentaje comentan que ninguna, posteriormente comentan que el equipo utilizado lo cual hace referencia la pregunta 17 en donde se menciona como considera el equipo para su curso o taller en donde el porcentaje con mayor



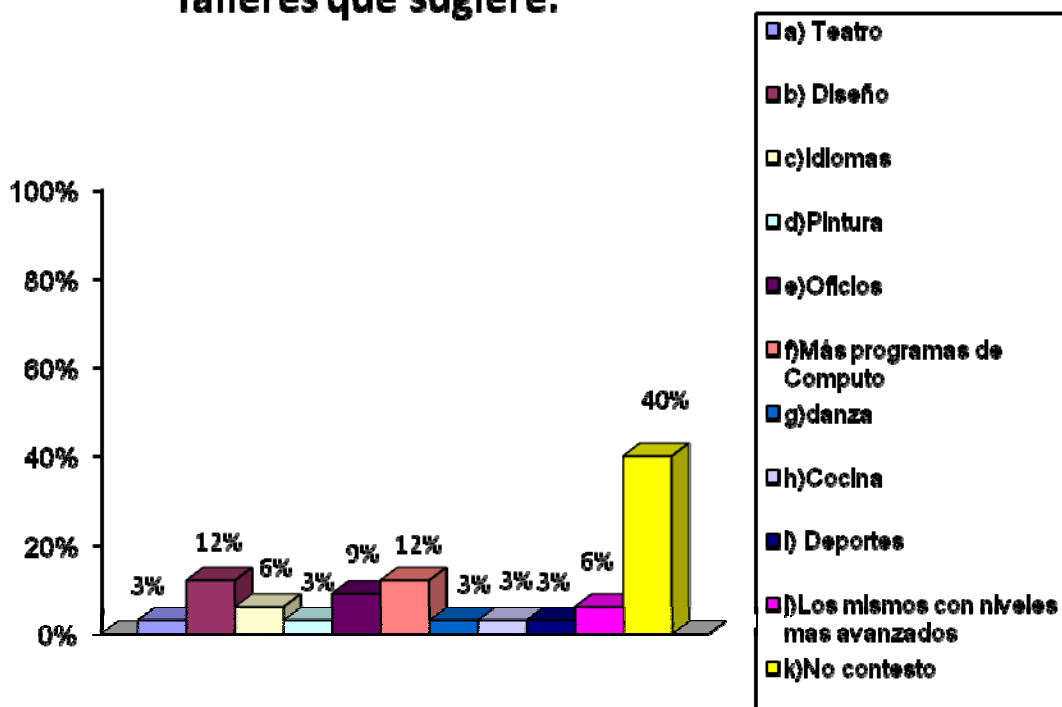
frecuencia menciono que es deficiente, considerando también como limitante el horario y sugieren que se haga tarde un poco más tarde o temprano los talleres de los sábados, y por último encontramos con el mismo porcentaje el mobiliario y no contesto. En referente al mobiliario se refiere principalmente al taller de serigrafía ya que las instalaciones que se utilizan son insuficientes para que trabajen todos los alumnos a la par.

37.- ¿Qué otros cursos o talleres sugiere?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Teatro	1	3%
b) Diseño	4	12%
c) Idiomas	2	6%
d) Pintura	1	3%
e) Oficios	3	9%
f) Más programas de cómputo	4	12%
g) danza	1	3%
h) Cocina	1	3%
i) Deportes	1	3%
j) Los mismos con niveles más avanzados	2	6%
k) No contesto	13	40%
Total	33	100%

### GRÁFICA

#### Talleres que sugiere.



Fuente: Encuesta directa 2005.

Interpretación.

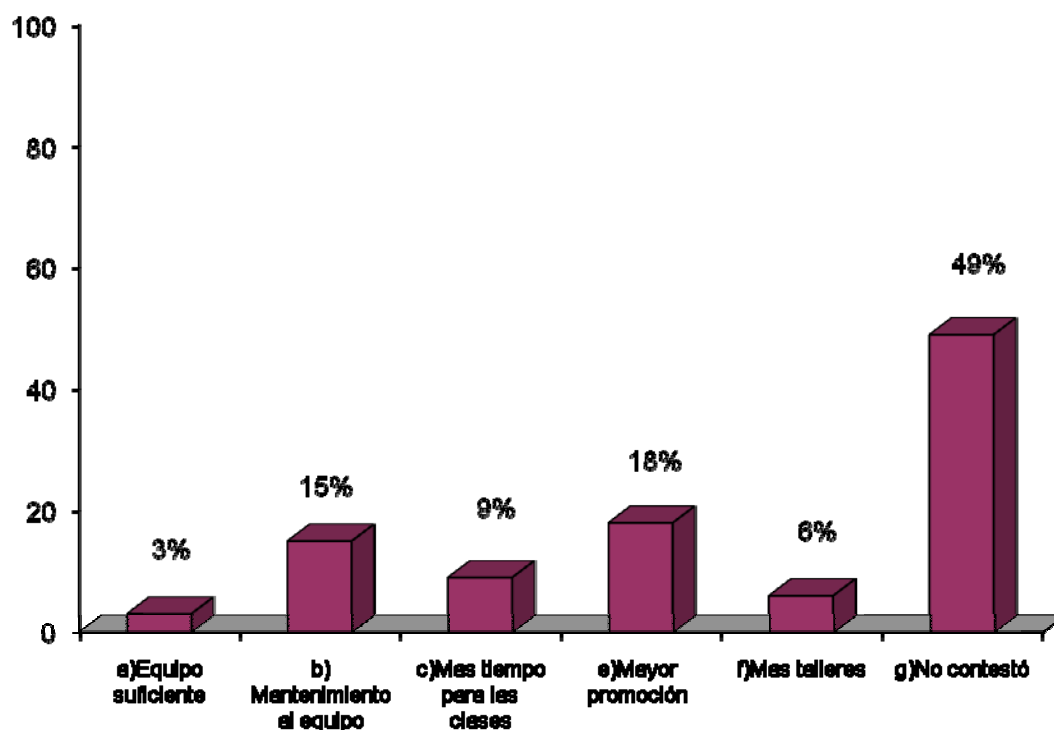
El más alto de los porcentajes corresponde a los participantes que no contestaron, sin embargo entre las sugerencias encontramos; que se impartan programas diferentes para el curso de computación, diferentes materias referentes a Diseño Gráfico, que se realicen talleres referentes a oficios como carpintería y belleza, que se incrementen los Idiomas como Italiano o Inglés los Sábados o bien los mismos talleres y cursos que ya se ofrecen pero en niveles más avanzados para que de esta manera puedan continuar para adquirir nuevos conocimientos, por último sugieren cursos referentes a: deportes, cocina vegetariana, danza, teatro y pintura.

38.- ¿Qué sugiere para que los cursos y talleres del departamento de Extensión Universitaria mejoren?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a)Equipo suficiente	1	3%
b)Mantenimiento al equipo	5	15%
c)Más tiempo para las clases	3	9%
e)Mayor promoción	6	18%
f)Mas talleres	2	6%
g)No contestó	16	49%
Total	33	100%

### GRÁFICA

Sugerencias para los cursos y talleres



Fuente: Encuesta directa 2005.

## Interpretación.

El porcentaje más alto de los participantes de los talleres y cursos no sugiere nada para que estos mejoren pues consideran que de la manera en que estos se llevan a cabo es la adecuada de acuerdo a lo expresado en la pregunta número 36 referente a las limitaciones que encuentran en los cursos y talleres, mencionando que se haga mayor promoción lo cual se puede relacionar a la pregunta número 9 referente a, medio por el cual se enteró de los cursos y talleres y en donde la mayoría menciona por medio de otra persona, con lo que se puede concluir que la promoción que se realiza es insuficiente por lo que sería necesario intensificar los medios que se utilizan o bien no se está realizando de manera adecuada, por lo que sugieren que es necesario fortalecer la promoción, con un menor porcentaje pero no menos importante encontramos las siguientes opciones; es necesario darle mantenimiento al equipo de cómputo, mayor duración por cada una de las sesiones, que haya más talleres, por último que haya equipo suficiente esto referente al taller de Serigrafía y Computación puesto que en ocasiones debido al mal estado de las computadoras de los laboratorios no se encuentran disponibles todas, por lo que tienen que trabajar en parejas por ello sugieren que haya equipo suficiente para todos.

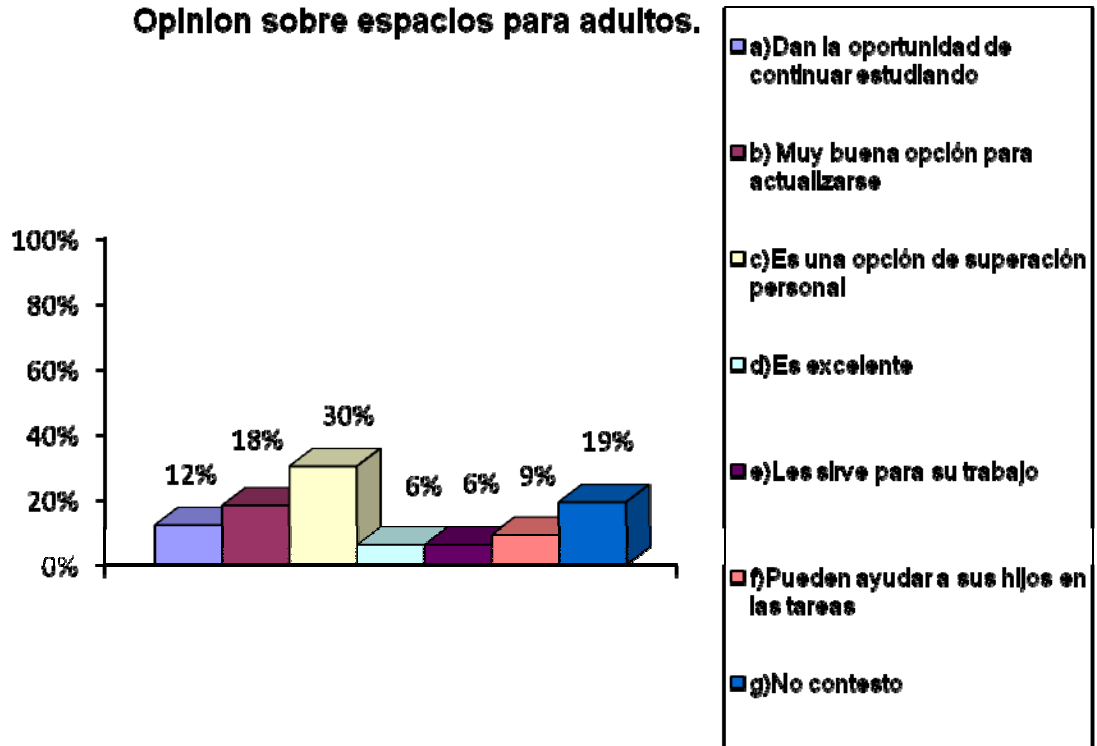
39.-Cuál es su opinión respecto a que la Universidad Don Vasco, abra espacios de educación y recreación para:

39.1.-Adultos.

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a)Dan la oportunidad de continuar estudiando	4	12%
b) Muy buena opción para actualizarse	6	18%
c)Es una opción de superación personal	10	30%
d)Es excelente	2	6%
e)Les sirve para su trabajo	2	6%
f)Pueden ayudar a sus hijos en las tareas	3	9%
g)No contesto	6	19%
Total	33	100%

### GRÁFICA

**Opinion sobre espacios para adultos.**



Fuente: Encuesta directa 2005.

## Interpretación.

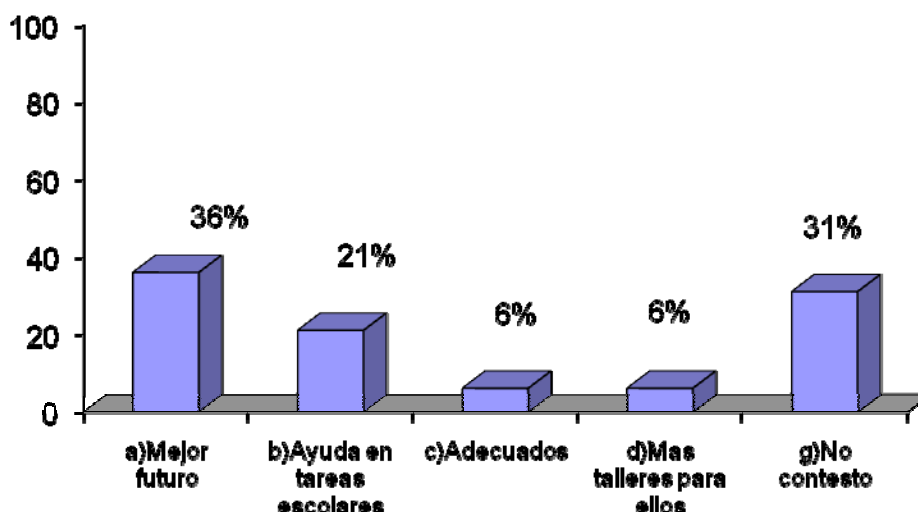
La opinión que tienen los usuarios respecto a que la Universidad Don Vasco, abra espacios de educación y recreación para adultos es considerada como una oportunidad de superación personal, lo cual se puede confirmarse a través de la pregunta 33, que hace referencia al motivo principal por el que acuden a estos talleres lo cual está relacionado con la idea que tienen los usuarios de estos talleres para adultos, además nos permite confirmar que se está cumpliendo uno de los objetivos primordiales del Departamento de Extensión Universitaria. También es considerada como una opción para actualizarse esto principalmente en el curso de Computación ya que es en donde acuden mayor número de alumnos y se requiere de una actualización de mayor constancia, a pesar de que estas actividades no están registradas como un estudio de manera formal o escolarizada después encontramos a los que consideran que son una oportunidad para continuar estudiando, posteriormente los que comentan que a través de los conocimientos adquiridos en este departamento pueden ayudar a sus hijos en tareas escolares y el porcentaje restante opinan lo siguiente; es excelente y les ayuda en su trabajo. En general todas estas opiniones permiten darnos cuenta que el departamento están cumpliendo los objetivos para los que fue creado con la intención de; proporcionar atención educativa a la comunidad, apoyar a todo aquel interesado en la superación personal, para así motivar a la población a participar activa y positivamente en la universidad.

### 39.2.-Adolescentes.

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a)Les sirve para un mejor futuro	12	36%
b) Muy bueno porque les ayuda en las tareas escolares	7	21%
c)Adecuados	2	6%
d)Que haya más talleres para ellos	2	6%
g)No contesto	10	31%
Total	33	100%

### GRÁFICA

Opinión de actividades para adolescentes



Fuente: Encuesta directa 2005.

#### Interpretación.

La opinión de los usuarios respecto a que la Universidad Don Vasco, abra espacios de educación y recreación para adolescentes es considerado como una opción para que tengan un mejor futuro y como una ayuda para las tareas escolares lo cual está relacionado al apartado anterior en la opinión respecto a las actividades para adultos en donde también se menciona la opción de referente a un apoyo para realizar actividades escolares, el porcentaje restante opina que son adecuados ya que dan la



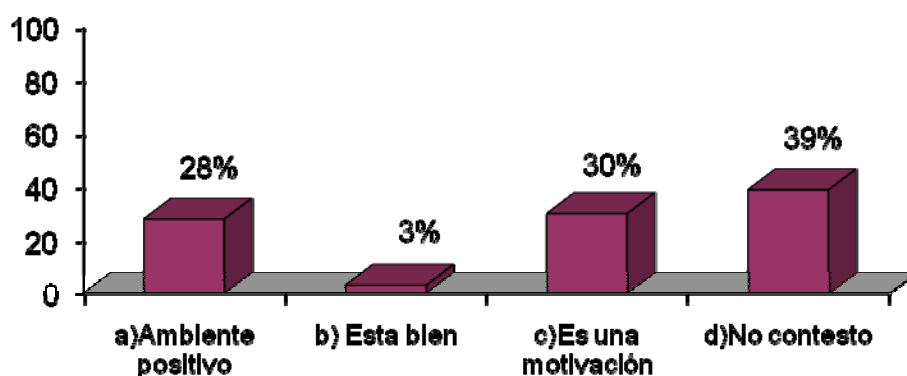
opción de que haya más talleres para ellos, en realidad no existen talleres específicos para adolescentes se incluyen en talleres para adultos o en algunos casos para niños, esto de acuerdo a sus aptitudes y conocimientos, por lo que es una opción para que se habrán talleres y cursos destinados únicamente para este sector poblacional.

### 39.3.-Niños

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Les proporciona un ambiente positivo para su desarrollo.	9	28%
b) Esta bien que los incluyan	1	3%
c)Es una motivación para que aprendan	10	30%
d)No contesto	13	39%
Total	33	100%

#### GRÁFICA

#### Opinión de actividades para niños



Fuente: Encuesta directa 2005.

#### Interpretación.

La opinión que tienen los usuarios respecto a los espacios de educación y recreación para niños; el más alto porcentaje no contesto, después encontramos los que consideran que es una motivación para que aprendan ya que estos cursos y talleres refuerzan los conocimientos adquiridos en la escuela, pues se utilizan diferentes dinámicas para motivar a los niños a leer, considerando también que estas actividades les proporcionan un ambiente positivo que les permite un mejor desarrollo social y cognitivo, el porcentaje restante considera que estas actividades están bien.

## **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.**

Tomando en cuenta las respuestas de cada uno de los usuarios de los cursos y talleres destinados a adolescentes y adultos en el cuestionario aplicado, se rescata y analiza la siguiente información:

En lo que respecta a datos generales de los usuarios la mayoría de los entrevistados corresponden al sexo femenino, el rango de edades que predomina es el de entre los once y quince años de edad por lo que el estado civil más preponderante es soltero, esto trae como consecuencia que en lo referente a escolaridad los porcentajes más altos se encuentren en el nivel secundaria y profesional en curso pues la ocupación más relevante es ser estudiante, lo que se relaciona a que el porcentaje más alto sean las personas que no trabajan por lo que no tienen ningún lugar de trabajo pues la mayoría son estudiantes y amas de casa, los ingresos de los usuarios son muy variables puesto que de los que trabajan, el porcentaje más alto está entre \$500 - \$700 pesos semanales, los cuales son acordes al salario mínimo vigente, todas las demás opciones rebasan el equivalente de manera semanal al salario mínimo, ya que cuentan con empleos de acuerdo a su profesión, en empresas privadas, o por su cuenta.

El curso con mayor demanda por parte de los usuarios es el de Computación además de ser el que tuvo mayor permanencia lo cual se refleja en el número de personas entrevistadas, posteriormente de acuerdo al número de asistentes se presenta el siguiente orden: Fotografía y Serigrafía y finalmente inglés y Primeros Auxilios.

En relación al medio por el que se enteraron de estos cursos y talleres, fue principalmente a través de otra persona a pesar de que se reparten trípticos, se anuncian periódicamente en la televisión en el programa "Identidad y Cultura" espacio de comunicación de la Universidad Don Vasco a través del canal local, se pegan algunos carteles en lugares públicos, son muy pocas las personas que manifiestan haberse enterado a través de estos medios, ya que generalmente es por medio de otra persona que conocieron estos servicios, por lo cual es necesario

reforzar la promoción de estos servicios lo cual se refuerza en las sugerencias, en donde hacen mención de lo importante que es realizar la promoción de manera oportuna pues comentan que si no se realiza de manera anticipada es más difícil que se integren las personas, pues piensan que ya iniciaron y se les puede complicar la comprensión y estarán en desventaja con los que iniciaron oportunamente.

En cuanto al tiempo que tienen asistiendo a estos cursos y talleres la mayoría corresponde a este, es decir a un semestre de acuerdo a lo planteado por la Universidad Don Vasco y la U.N.A.M. Existen personas en los talleres de Serigrafía y Fotografía que tienen asistiendo desde que se iniciaron estas actividades es decir tienen ya tres semestres, pues estos son algunos de los talleres con los que se inició este servicio a la comunidad.

Las cuotas de recuperación son módicas, tienen un costo accesible de acuerdo a la opinión de los usuarios ya que para los niños asciende a \$10 pesos por clase y para adultos a \$20 pesos por clase. A excepción del taller de motivación a la lectura para niños el cual no ha tenido ningún costo. Durante este semestre se cobro una cuota de inscripción la cual fue en general para todos los talleres y cursos.

En el semestre anterior los pagos se realizaban de manera mensual sin embargo durante este semestre (1 agosto- diciembre 2005) se realizaron por clase, lo cual se observo como una limitante para que los asistentes sintieran una mayor comodidad al faltar pues sólo se les cobra las clases a las que asisten, por lo que se les pregunto cual modalidad de pago prefieren a la generalidad contestaron pagar por clase, ya que como anteriormente se comento sólo pagan las clases a las que asisten lo cual les parece cómodo, sin embargo durante este semestre el número asistentes bajo considerablemente y como posible factor se encuentra la "comodidad" de únicamente pagar a la clase que asisten y ya no tener que pagar todo el mes.

Los cursos y talleres fueron realizados los días martes, jueves y sábados en un horario de 5:00 a 7:00 PM entre semana los talleres de Fotografía, Serigrafía, inglés y Primeros Auxilios y de 9:00 a 1:00 PM los sábados el curso de Computación, en cuanto a esto la mayoría de los usuarios opinan que este horario y días son

adecuados. Lo cual abre la posibilidad para que las personas que trabajan o tienen actividades entre semana puedan acudir a los cursos en fin de semana.

La duración de cada una de las sesiones de los cursos o talleres es suficiente para la mayoría, sin embargo algunas personas expresaron que era insuficiente, pues consideran que es muy poco tiempo ya que mencionan que únicamente el curso o taller sea una vez a la semana y solamente durante dos horas, por lo que en la pregunta de sugerencias y en la duración de estos, los usuarios mencionan que es necesario que sean más días a la semana o que por lo menos se les de continuidad para de esta manera poder incrementar sus conocimientos en la materia de su taller enfocado principalmente a las prácticas que se realizan en Serigrafía y Fotografía ya que en ocasiones no son suficientes las dos horas, lo cual se comprobaba ya que a la hora de cerrar los salones siempre eran los últimos en desocuparse.

Todas las personas entrevistadas mencionan que recomendarían estos talleres, ya que están muy bien y aprenden mucho, su costo es económico y los consideran útiles, todas estas respuestas tiene relación con la pregunta en donde se habla de la utilidad de los talleres para ellos, en donde todos comentaron que los consideran útiles y en base a su experiencia los recomiendan.

La mayoría de las personas entrevistadas mencionan que el espacio físico o salón en el que se imparte su curso o taller es adecuado, sin embargo en ocasiones mencionan que es inadecuado para alguna práctica en el caso de los talleres de Serigrafía y Fotografía.

El equipo con el que cuenta la Universidad para impartir el taller o curso mencionan que este es deficiente, lo cual está ligado a que el equipo que se utiliza en los cursos de Computación y Serigrafía los cuales requieren de material actualizado o por lo menos en buenas condiciones.

El costo del material que se requiere para la generalidad de los asistentes a los talleres esta dentro de sus posibilidades económicas, debido a que es económico o ya contaban con él. Sin embargo hubo quienes mencionaron que no está al alcance de sus posibilidades esto principalmente para el taller de Fotografía, ya que

a pesar de que no es un requisito para asistir al taller el tener cámara fotográfica profesional muchas personas prefieren si hacerlo.

En cuanto a la evaluación del maestro todos los participantes consideran que la persona que imparte el curso o taller es una persona capacitada en su materia, pues se les pregunto por qué, contestando de la siguiente manera; explica muy bien y tiene los conocimientos necesarios. Lo anterior se complementa con la opinión que tienen acerca de que el maestro domina los contenidos del taller de manera teórica muy bien y en cuanto a los contenidos prácticos en un menor porcentaje, con lo cual se puede deducir que los maestros según la opinión de los alumnos tienen mayor dominio sobre los contenidos teóricos que en los prácticos.

La forma en que son transmitidos los conocimientos en el curso o taller es adecuada para mayoría los participantes, lo cual manifiesta una gran conformidad sobre la forma en que son realizados, ya sea mediante ejercicios o apoyo de material didáctico, como lo es el uso de diapositivas y cañón.

Al inicio de los cursos cada uno de los maestros entrega al responsable del departamento de Extensión Universitaria, el programa de trabajo para el semestre en donde se realiza la calendarización de actividades, para lo que se preguntó si el programa de trabajo de Fotografía, Serigrafía, Computación e Inglés, está siendo cubierto en cuanto al tiempo programado a lo que la generalidad contesto que si, lo cual demuestra que el programa de trabajo del curso o taller al que asisten está siendo cubierto, es decir que este se concluyó sin ningún contratiempo. En cuanto a las sesiones del curso o taller en el que participan, opinan que estas reflejan una planeación, lo anterior se puede relacionar a que las personas que imparten las sesiones de los cursos y talleres, tienen experiencia en la docencia y materia que imparten además de que le dedican el tiempo suficiente para tener una planeación de cada una de las sesiones, como ya se menciona anteriormente se realiza una planeación de todas las actividades a realizar durante el semestre. Lo anterior también influye para que los temas impartidos en cada clase correspondan al curso o taller al que asisten.

En referencia a la puntualidad los participantes manifestaron en su mayoría que la clase inicia a tiempo, esto debido a que el maestro inicia la clase con los alumnos que estén, además de mencionar que el maestro es puntual. De las personas que respondieron que la clase no inicia de manera puntual, manifestaron en su totalidad que la causa es que las computadoras tardan mucho en entrar al sistema y esto hace que se desperdicie tiempo. Con todo lo anterior se puede concluir que de manera general las sesiones inician puntualmente, es decir hay disposición por parte de los alumnos y maestros, ya que las personas que manifestaron que no es así, la causa es externa a los maestros y alumnos, pues es la falta de mantenimiento que se le dan a las computadoras.

En general la opinión que tiene los participantes acerca del taller o curso al que asisten es muy bueno, pues están cumpliendo con las expectativas que tenía antes de iniciar el curso y se encuentran satisfechos de los conocimientos adquiridos a través de cada una de las sesiones ya que estos son de gran utilidad por que aprendieron mucho, pues les ayudan para la escuela y su vida, es decir por superación personal lo cual se encuentra encaminado al cumplimiento de los objetivos de departamento.

Por lo que únicamente sugieren darle mantenimiento al equipo ya que consideran que es muy deficiente, y que es necesario haya más equipo, que se realice mayor promoción, se hagan más ejercicios prácticos durante el semestre, se aproveche al máximo el tiempo del curso y que sean más días los talleres, lo cual está relacionado al tiempo que dura la sesión y el curso o taller en donde mencionan que es insuficiente por lo que hacen dicha sugerencia.

El motivo principal por el que asisten al curso o taller es por superación personal, el cual es uno de los objetivos primordiales del Departamento de Extensión Universitaria y Servicio Social a la Comunidad.

Para la mayoría de los participantes de los diferentes talleres y cursos, el servicio que se ofrece es muy bueno. Lo cual reafirma las respuestas anteriores referentes a la evaluación del maestro y planeación de cada uno de estos. Ya que mencionan que el trato que reciben del personal es muy bueno, en este incluyen a 4

maestros que imparten el curso o taller, 13 alumnos prestadores del servicio social que apoyan en las actividades y coordinador general del departamento. Por lo que no encuentran limitantes en los cursos y talleres.

Se les pregunto ¿Qué otros cursos o talleres sugiere? sin embargo la mayoría no contesto esta pregunta, pero de las personas que sí lo hicieron las respuestas fueron las siguientes; que haya programas diferentes para el curso de computación y otros materias referentes a Diseño Gráfico, talleres referentes a oficios como carpintería y belleza, Idiomas como Italiano o Inglés.

La opinión que tienen los usuarios respecto a que la Universidad Don Vasco, abra espacios de educación y recreación para adultos es considerada como una posibilidad de superación personal, lo cual esta responde a la filosofía de la Universidad y a su esencia, ya que incluso la palabra Superación forma parte de lema, el cual es su razón de ser. Relacionado al motivo principal por el que acuden a estos talleres el cual es por superación personal.

Respecto a estos espacios destinados para adolescentes es considerado como una opción para que tengan un mejor futuro, ya que esto los apoya de acuerdo a manifestado para que se alejen de los vicios y se genere en ellos un interés por aprender cosas diferentes que les puede apoyar en la escuela o bien a ser mejores. En realidad no existen talleres específicos para adolescentes se incluyen en talleres para adultos o en algunos casos para niños, esto de acuerdo a sus aptitudes y conocimientos, por lo que es una opción para que se habrán talleres y cursos destinados únicamente para este sector poblacional.

En cuanto a estos espacios para educación y recreación para niños; el porcentaje más alto no contesto, sin embargo se consideraron varias opiniones; de las cuales dijeron que lo consideran como una motivación para que aprendan, ya que estos cursos y talleres refuerzan los conocimientos adquiridos en la escuela, considerando que estas actividades les proporcionan un ambiente positivo que les permite un mejor desarrollo. En general la opinión que tienen los usuarios respecto a los cursos y talleres que se ofrecen en el departamento es buena ya que expresan un cumplimiento de expectativas y satisfacción sobre el curso o taller al que asisten.



## **CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.**

En cuanto a los objetivos planteados para dicha investigación fueron los siguientes;

Objetivo general.

Determinar la opinión que tiene los usuarios de los cursos y talleres dirigidos a adolescentes y adultos, del departamento de Extensión Universitaria de la Universidad Don Vasco A.C. Con la finalidad de continuar ofreciendo talleres y cursos que favorezcan el desarrollo personal de los usuarios, estudio realizado durante el periodo Abril- Diciembre 2005

Objetivos específicos.

- Conocer la opinión que tienen los usuarios sobre los cursos y talleres que ofrece el departamento de Extensión Universitaria, de la Universidad Don Vasco A.C.
- Identificar las características socio-económicas de los usuarios que asisten a los cursos y talleres promovidos por el departamento de Extensión Universitaria, de la Universidad Don Vasco A.C.
- Definir los beneficios prácticos que encuentran los usuarios de los cursos y talleres en su vida cotidiana.
- Señalar las limitantes que encuentran los usuarios en los cursos y talleres que ofrece el departamento de Extensión Universitaria, de la Universidad Don Vasco A.C.
- Establecer diferentes alternativas a partir de la opinión de los usuarios, con la finalidad de contribuir en el fortalecimiento de los cursos y talleres que ofrece el departamento de Extensión Universitaria, de la Universidad Don Vasco A.C.

Con la presente investigación se logro alcanzar el objetivo general ya que se determino la opinión que tienen los usuarios respecto a los talleres la cual fue muy positiva como se menciona en la hipótesis, para lo cual fue necesario cumplir cada uno de los objetivos específicos los cuales se ven materializados a través de:

Identificar las características socio-económicas de los usuarios, definir los beneficios prácticos los cuales son identificados como un apoyo para las actividades laborales y escolares, en cuanto a las limitantes la mayoría no encuentra ninguna, una vez que se conoció la opinión de los usuarios de los cursos y talleres se estableció como alternativa para contribuir en el fortalecimiento de los cursos y talleres, el realizar un proyecto encaminado a la promoción de los servicios que ofrece el departamento con la finalidad de incrementar el número de beneficiarios y participantes de cada uno de los cursos y talleres y de esta manera dar una mayor proyección de la Universidad Don Vasco, A.C.

Se puede concluir en base al cumplimiento de los objetivos lo siguiente; la opinión que tienen los usuarios de los talleres de Serigrafía, Fotografía, Computación e inglés es muy positiva ya que consideran que a través de estos adquieren conocimiento de gran utilidad que les permite complementar sus actividades escolares o laborales, o bien en algunos casos sirven de apoyo con los integrantes de la familia, por lo que de esta manera se contribuye a la superación personal de cada uno de los participantes siendo este uno de los ejes rectores del Departamento de Extensión Universitaria.

En cuanto a los objetivos específicos se alcanzaron ya que la presente investigación permitió identificar las características socio-económicas de los usuarios de los cursos y talleres en donde predomina la ocupación de estudiantes, entre las edades de 11-15 años, correspondientes al estado civil soltero, que se encuentran cursando la secundaria, en cuanto a los ingresos pues no se cuenta con ellos ya que como se menciona anteriormente la mayoría de la población no trabaja por lo que dependen económicamente de sus padres de familia.

Realmente la totalidad de los alumnos les encuentran beneficios prácticos ya que son conocimientos que requieren para su vida diaria, además de que a través de

estos pueden lograr una comercialización de sus productos como lo es en el caso de Serigrafía y Fotografía.

En cuanto a que limitante encuentra en los cursos y talleres, el más alto porcentaje comenta ninguna sin embargo es importante considerar la siguiente correspondiente al equipo utilizado manifestado principalmente por los asistentes al curso de Computación en donde se comenta que hace falta mantenimiento ya que muchas veces el equipo tarda mucho en iniciar sesión.

En general durante este semestre la asistencia a todos los talleres fue baja por lo que se analiza el medio por el cual ha tenido mayor impacto para que se incremente el número de usuarios sobresaliendo por otra persona, deduciendo como insuficiente la promoción de los talleres y cursos de departamento.

## CONCLUSIONES.

Con el análisis anterior según la opinión de los usuarios, se pueden concluir las siguientes cuestiones:

- Es necesario darles mantenimiento a las instalaciones en donde se imparten primordialmente los talleres de Serigrafía y Computación, ya que en varias respuestas se menciona esto como sugerencia.
- La promoción de los cursos y talleres es insuficiente, ya que a pesar de que se utilizan diferentes medios como son trípticos, televisión y carteles estos sólo se realiza temporalmente y una vez iniciados los talleres, por lo que la asistencia a estos es muy baja, lo cual pudiera dar pautas para realizar otra investigación.
- En cuanto a la evaluación de los maestros que los imparten es muy positiva ya que consideran que cuentan con la experiencia y conocimientos necesarios para hacerlo.
- La duración de cada una de las sesiones esta bien sin embargo consideran que el tiempo que abarca el curso o taller es insuficiente por lo que sugieren que se realice durante más días a la semana o bien que por lo menos se les de continuidad a los talleres que están cursando para que tengan la posibilidad de ampliar sus conocimientos. Ya que además generalmente las clases inician de manera puntual por lo que hay disposición de los talleristas y usuarios.
- Los horarios y días en que se realizan los talleres les parecen buenos, ya que existen actividades los sábados por la mañana para las personas que no pueden acudir entre semana.
- En general consideran bueno el servicio que se ofrece en el departamento por parte de los maestros, alumnos prestadores del servicio social y jefe del departamento, por lo que recomiendan estos talleres ya que aprenden mucho y las actividades que realizan en los

cursos y talleres les apoyan en su trabajo, escuela o bien para tener un ingreso extra, con lo que se puede concluir que estos son considerados como útiles para todos. Además de que la mayoría manifiesta que no encuentra ninguna limitante en ellos.

- En cuanto a las cuotas que se cobran por clase e inscripción son consideradas como accesibles, prefieren que el pago se realice por cada una de las clases. En referencia al costo del material que requieren para su clase esta generalmente al alcance de su economía.
- La opinión que tienen los usuarios respecto a que la Universidad Don Vasco abra espacios de Educación y Recreación para; niños, adolescentes y adultos es muy positiva pues está muy relacionada a que da la oportunidad de que estos sectores poblaciones continúen superándose y adquiriendo mayores conocimientos que les favorezca su desarrollo integral como lo es en el caso de los niños.

Con todo lo anterior se logra analizar y describir la siguiente hipótesis:

La opinión que tiene los usuarios de los cursos y talleres dirigidos a adolescentes y adultos, que ofrece el departamento de Extensión Universitaria de la Universidad Don Vasco A.C.

Con el análisis de la hipótesis antes mencionada se puede determinar que la opinión que tienen los usuarios respecto a los talleres dirigidos a adolescentes y adultos, es muy positiva ya que comentan que son muy buenos, útiles, cumplen con sus expectativas y los recomendarían ya que estos contribuyen en un mejor desempeño escolar, laboral o bien a una superación personal.

# **PROPUESTA DE TRABAJO SOCIAL.**

## **1. DENOMINACIÓN DEL PROYECTO:**

Promoción y difusión de los servicios que ofrece el departamento de Extensión Universitaria.

Universidad Don Vasco

Responsable: Eilen Alejandra Valencia Ángel

## **2. NATURALEZA DEL PROYECTO.**

### **a) Descripción del proyecto.**

El proyecto de promoción y difusión de los servicios que ofrece el Departamento, se pretende realizar a través de diferentes medios de comunicación como son trípticos, carteles, spots de radio, programa de televisión de la universidad "Identidad y Cultura", y visitas a diferentes escuelas y lugares públicos. El cual dará inicio en Agosto del 2006, ya que las actividades (clases) darán apertura a partir de Septiembre.

El proyecto se aplicará con el apoyo de los profesores y alumnos del servicio social que participan en la ejecución de los cursos y talleres. Ofreciendo servicios de calidad, a bajo costo para de esta forma motivar a las personas de bajos recursos o interesadas en la superación personal.

Se pretenden visitar dos escuelas por semana, durante el mes de Septiembre, iniciando por las que se encuentran alrededor de la Universidad y en colonias populares de tal manera que las personas de bajos recursos puedan asistir, ya que uno de los objetivos del departamento esta encaminados principalmente a la población de bajos recursos y con deseos de superarse.

Se realizará coordinación con los diferentes medios de comunicación para que se promocionen los servicios del departamento, de manera oportuna.

### **b) Fundamentación.**

La promoción social es la acción para elevar a un conjunto de personas o grupo social a una situación más elevada o a una dignidad mayor, lo cual puede lograrse a través de los talleres que ofrece el Departamento De Extensión Universitaria, sin embargo para que estas persona asistan es necesario que conozcan los servicios que en este se ofrecen, lo cual puede ser posible a través de diferentes medios de comunicación en donde se plasme y de a conocer la información necesaria sobre ellos.

La intención de realizar un proyecto encaminado a la difusión y promoción de los servicios que ofrece dicho departamento es principalmente porque estos servicios son prácticamente nuevos y muy pocas personas los conocen, además de el número de alumnos aún es muy bajo y la deserción es alta, ya que regularmente los grupos terminan con muy bajo número de alumnos.

Además de que de acuerdo a la investigación realizada sobre “La opinión que tienen los usuarios de los cursos y talleres dirigidos a adolescentes y adultos, que ofrece el departamento de Extensión Universitaria de la Universidad Don Vasco A.C. estudio realizado durante el periodo Abril- Diciembre 2005”. Se rescató lo siguiente en cuanto a la promoción de estos servicios:

- Se realizó una pregunta encaminada a conocer el medio por el cual se enteraron de estos cursos y talleres, las respuestas fueron las siguientes; a través de otra persona el 61%, cartel 21%, trípticos 12%, 3% radio y televisión, el 3% no contestó y nadie se enteró a través del periódico y la radio.

Como se observa anteriormente el principal medio por el cual se enteraron de estos cursos y talleres, fue a través de otra persona esto a pesar de que se reparten trípticos, se anuncian periódicamente a través de la televisión en el programa “Identidad y Cultura”, se pegan algunos cartelones en lugares públicos, son muy pocas las personas que manifiestan haberse enterado a través de estos medios, por lo cual es necesario reforzar la promoción de estos servicios.

Lo cual se refuerza en las sugerencias, en donde hacen mención de lo importante que es realizar la promoción de manera oportuna pues comentan, que si

no se realiza de manera anticipada es más difícil que se integren las personas, pues piensan que estarían en desventaja con los que iniciaron oportunamente.

Este departamento además de cursos y talleres de educación y recreación ofrece servicios de asesorías de tipo; jurídico, contable, educativo, diseño, financiero y arquitectónico, las cuales no son concurridas ya que durante el periodo Enero a Diciembre del 2005 sólo se realizó una la cual fue para el diseño de invitaciones de XV Años, estos servicios son realizados por los prestadores del servicio de las diferentes carreras de la Universidad, las cuales tienen un costo simbólico de \$20 pesos de tal manera que las personas de bajos recursos se puedan ver beneficiadas sin embargo no se tiene conocimiento sobre la existencia de estas.

De esta manera se determino la importancia de ejecutar un proyecto encaminado a fortalecer la promoción de los servicios que ofrece el departamento con la finalidad de incrementar el número de beneficiarios de los servicios que ofrece el Departamento de Extensión y que la población Uruapense conozca los servicios que se están ofreciendo.

Es muy importante que se realice este proyecto ya que de no hacerse bajaría el número de alumnos asistentes a los cursos y talleres, de tal manera que no se podrían cubrir los gastos que estos generan, por lo que se tendrían que cerrar lo cual truncaría en gran medida el crecimiento y proyección del departamento.

Para la ejecución del proyecto es de vital importancia la participación del trabajador social ya que tiene diferentes niveles de intervención como son grupo y comunidad los cuales pueden ser de vital importancia para realizar la promoción. Además de que el trabajador social cuenta con todos los elementos necesarios para acercarse a la comunidad e invitarlos a participar en los talleres.



### **c) Marco institucional.**

La Universidad Don Vasco es una asociación civil, la cual cuenta con diez licenciaturas, un Colegio de Ciencias y Humanidades (CCH), Secundaria Don Vasco, las cuales a su vez tiene diferentes departamentos que les permiten una mayor organización. Dentro de la Lic. En Trabajo Social se encuentra el de Extensión Universitaria, el cual ofrece diferentes cursos y talleres dirigidos a adultos y niños, por la tarde los días martes y jueves de 5:00pm a 7:00pm y los sábados de 9:00am a 1:00pm. Los sábados hay clases de computación dirigidos a jóvenes y adultos, y Creatividad Infantil en los mismos horarios de 9:00 AM a 11:00 PM.

La institución responsable de la elaboración y ejecución del proyecto es la Universidad Don Vasco en vinculación con la escuela de Trabajo Social incorporada a la U.N.A.M., a través del Departamento de Extensión Universitaria, el cual se localiza en la calle carretera a Pátzcuaro numero 1100.

Como ya se menciona anteriormente se ha realizado promoción a través de diferentes medios de comunicación sin embargo esta no ha dado los resultados esperados, por lo cual se requiere hincar la promoción de estos servicios antes de que inicien las labores y durante la ejecución de los cursos y talleres para que esta se fortalezca.

### **d) Finalidad del proyecto.**

La finalidad del proyecto de promoción y difusión, es incrementar el número de beneficiarios así como que la población Uruapense conozca los servicios que ofrece este departamento de la Universidad Don Vasco, con la finalidad de que en caso que requieran de estos servicios conozca a dónde acudir.

### **e) Objetivos.**

**General:**

Promocionar y difundir los servicios que ofrece el Departamento de Extensión Universitaria, para que se incremente el número de beneficiarios, que la población los conozca y participe en ellos.

**Específicos:**

- Incrementar el número de alumnos que asisten a los diferentes talleres.
- Informar a la población Uruapense sobre los servicios que ofrece el departamento de Extensión Universitaria.
- Fomentar la participación del personal que integra el departamento para que se involucre en la promoción de los talleres.
- Incrementar el número de beneficiarios de los servicios que ofrece el departamento.

**f) Metas.**

- Que los talleres tengan un mínimo de 15 alumnos por grupo.
- Visitar por lo menos 15 escuelas o lugares públicos, para realizar la promoción y difusión.
- Que se incremente el número de asesorías que ofrece el departamento.
- Que exista una mayor diversidad sobre los medios por los que se enteran los beneficiarios de los servicios del departamento.
- Que el 100% de los maestros y alumnos prestadores del servicio social del departamento, se involucren en la promoción y difusión de los servicios.

**g) Beneficiarios**

Directos: T.S. Valencia Ángel Eilen Alejandra.

Indirectos: Departamento de Extensión Universitaria.

#### **h) Productos.**

Se espera que el 100% del equipo interdisciplinario y alumnos prestadores del servicio social se involucren en la promoción de los talleres.

Que se incremente el número de alumnos que asistan a los talleres y/o cursos, además de que más gente conozca los servicios que ofrece el Departamento de Extensión Universitaria.

#### **i) Localización física y cobertura espacial.**

En la ciudad de Uruapan, en diferentes escuelas lugares públicos e interesados en participar en los talleres, cursos y asesorías que ofrece el Departamento de Extensión Universitaria de 5 años de edad en adelante.

#### **Responsabilidades del trabajador social que está al frente del proyecto.**

Las responsabilidades que tiene el trabajador social, en la ejecución del proyecto: "Promoción y Difusión," son las siguientes:

- Será responsable de que se cumplan los objetivos planteados.
- Es responsable de la ejecución y coordinación para que sea posible la promoción a través de los diferentes medios de comunicación.

Para el cumplimiento de todo lo anterior se coordinara con los maestros y alumnos prestadores del servicio social así como con los diferentes medios de comunicación para la publicidad, y visitas a diferentes escuelas.

### **3. ESPECIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS.**

- Las visitas a las escuelas se harán a partir del mes de Septiembre, ya que haya iniciado el siguiente ciclo escolar.
- Durante el mes de agosto se gestionará la publicidad a través de los diferentes medios de comunicación.
- Se involucra a los alumnos del servicio social y maestros para el reparto de trípticos y carteles.

### **4. NIVEL DE INTERVENCIÓN.**

Se asistirá con los alumnos de las diferentes escuelas para que a través de trípticos y carteles conozcan los servicios que ofrece el Departamento de Extensión Universitaria.

Los métodos de intervención serán comunidad y grupo, el método de grupo es definido por Ezequiel Ander-Egg, como conjunto de normas que dirigen un proceso y al conjunto de conocimientos que explican su contenido científico. Procura la socialización del hombre para con su conciencia y participación social así como el desarrollo personal del individuo y la restauración del mismo. Esto lo consigue a través de la integración del grupo y de la orientación de este hacia fines sociales terapéuticos y preventivos.

Esto únicamente para comunicarles a los alumnos de los diferentes grupos los servicios que ofrece el Departamento de Extensión Universitaria de la UDV.

Además de que a través de los medios de comunicación se informara a diferentes tipos de receptores que cuenten con el aparato de transmisión.

El método de comunidad se refiere a una localidad o área geográfica, a la estructura social de un grupo estudiándose las instituciones del mismo y los problemas de los roles, status y clases sociales.

Aterrizándolo a la ejecución de este proyecto se dice método de comunidad por que el trabajador social responsable del la ejecución del proyecto ira a visitar diferentes instituciones educativas en donde promocionara los servicios que ofrece dicho departamento.

**Técnicas:**

- Se utilizaran los medios de comunicación como son la radio, periódico y televisión.
- Así como trípticos y carteles.

**Instrumentos:**

- Cartas descriptivas: para registrar cada una de las actividades necesarias para la ejecución del proyecto, y así tener un control de lo que hace falta por realizar.
- Cronograma de actividades; para registrar cada una de las actividades planeadas y realizadas para la ejecución del taller.
- Evaluación de resultados: la cual se realizará de manera cuantitativa en referencia a los alumnos que asistan a los talleres.

**5. DETERMINACIÓN DE LOS RECURSOS:**

- Humanos: Trabajador Social, encargado de la coordinación y ejecución del proyecto y realizará la evaluación del proyecto.
- Financieros: los recursos materiales como son los trípticos y carteles de los talleres serán financiados por el departamento, los anuncios a través de los diferentes medios de comunicación serán gestionados por el trabajador social.
- Materiales: trípticos, carteles. Promocionales a través del periódico, radio y televisión.

## 1. CARTAS DESCRIPTIVAS

FECHA	TEMA	OBJETIVOS	TÉCNICA DIDACTICA	MATERIAL	TALLERISTAS
2 de Agosto	Gestión para los spots de radio, como parte de un servicio social a la comunidad.	Que se entreguen los oficios a las radiofusoras de la ciudad con la intención de que se acepte el apoyo y se pongan los spots de radio.	Exposición.	Oficios.	Trabajador social
3 de Agosto	Inicio de la promoción a través de la radio.	Que se inicie la promoción de los servicios del departamento, a través de la radio.	Difusión.	Spots de radio	Radiofusora que acepte la gestión
5 de Agosto	Gestión para anuncios en el periódico.	Que se acepte la gestión por parte de alguno de los periódicos y se pongan los anuncios.	Exposición.	Oficios.	Trabajador social
7 de Agosto	Inicio de la promoción a través del periódico.	Que inicie la promoción a través del periódico.	Difusión.	Anuncios periodísticos.	Periódico que acepte la gestión.
9 de Agosto	Coordinación con el departamento encargado del programa de televisión "Identidad y Cultura"	Que se inicie la promoción a través del programa de televisión "Identidad y Cultura"	Exposición.	Oficios.	Trabajador social
12 de	Coordinación con los	Que él los maestros y			

Agosto	maestros y alumnos prestadores del servicio social para que apoyen en la promoción.	alumnos prestadores del servicio social apoyen en la promoción de los servicios del departamento.	Exposición.	Carteles y trípticos.	Trabajador Social
23 de Agosto	Visita a las tres primeras escuelas.	Promocionar servicios del departamento en las tres escuelas programadas.	Exposición.	Trípticos y carteles.	Trabajador Social
25 de Agosto	Pegar carteles en zonas estratégicas	Pegar por lo menos 20 carteles.	Exposición.	Carteles.	Trabajador Social
29 de Agosto.	Visita a las siguientes escuelas	Promocionar los servicios del departamento en las tres escuelas programadas.	Exposición.	Trípticos y carteles.	Trabajador Social
1 de Septiembre	Pegar carteles en zonas estratégicas	Pegar por lo menos 20 carteles.	Difusión.	Carteles.	Trabajador Social
6 de Septiembre	Visita a las siguientes escuelas	Promocionar servicios del departamento en las tres escuelas programadas.	Exposición.	Trípticos y carteles.	Trabajador Social
8 de Septiembre	Repartir trípticos	Repartir por lo menos 50 trípticos.	Difusión.	Trípticos	Trabajador Social
13 de Septiembre	Visita a las siguientes escuelas	Promocionar Los talleres en las tres escuelas programadas.	Exposición.	Trípticos y carteles.	Trabajador Social
20 de Septiembre	Repartir trípticos	Repartir por lo menos 50 trípticos.	Difusión.	Trípticos	Trabajador Social

22 de Septiembre	Visita a las siguientes escuelas.	Promocionar Los talleres en las tres escuelas programadas.	Exposición.	Trípticos y carteles.	Trabajador Social
27 de Septiembre	Promoción al interior de Universidad.	Que los alumnos, escuelas y trabajadores de la universidad conozcan los servicios que se ofrecen.	Exposición.	Trípticos y carteles.	Trabajador Social
29 de Septiembre	Repartir trípticos	Repartir por lo menos 50 trípticos.	Difusión.	Trípticos	Trabajador Social



## 7. COSTO DE EJECUCIÓN Y PRESUPUESTO.

Nombre de la institución: Universidad Don Vasco, Departamento de Extensión Universitaria.

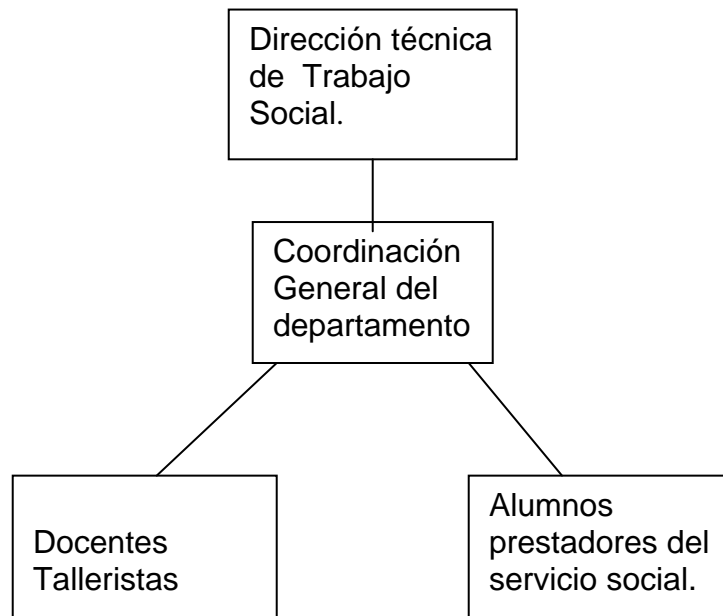
Nombre del proyecto: promoción y difusión.

### Presupuesto

Tipo de recurso	Concepto	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Material	Trípticos			
	Carteles	1000	*	*
	Spots de radio	300	*	*
	Notas periodísticas	3		
	Anuncios en Televisión.	10		
	Oficios			
Humano	Hojas de máquina			
	Trabajador social	1		*
	Alumnos prestadores del servicio social			
	Talleristas.			

Los recursos materiales (\*) serán proporcionados por la administración de Universidad Don Vasco, en cuanto a los medios de comunicacional el Trabajador Social Gestionara ante la radio y el periódico para que se realicen de manera gratuita.

## 8. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO.



## 9.-INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO.

- Mínimo 15 alumnos por cada uno de los talleres.
- Asistencia constante de los alumnos a los talleres.
- Que no se cierre ninguno de los talleres.
- Que los alumnos se hayan enterado a través de alguno de los medios utilizados en la promoción.
- Que se incremente el número de beneficiarios de los servicios del departamento.

La evaluación del proyecto se realizará por medio de un cuestionario a través de las siguientes preguntas:

1. ¿Medio por el cual se enteró de los servicios que ofrece el departamento?  
a) cartel    b) tríptico    c) radio    d) televisión    e) otra persona

2. ¿Cómo considera la promoción de los servicios del departamento?

- a) buena      b) mala      c) regular

3. Considera que la promoción se realizó de manera:

- a) Oportuna      b) inoportuna

4¿Qué sugiere para que la promoción mejore?

---

---





## BIBLIOGRAFIA

Ander Egg Ezequiel **Diccionario de trabajo social** Editorial lumen, Argentina, 1995.

Ander Egg Ezequiel, **Cómo elaborar un proyecto: Guía para diseñar proyectos sociales y culturales.** Editorial Ateneo, México 1990.

Ander Egg Ezequiel, **Metodología del Trabajo Social.** Editorial el Ateneo, 3ra. Edición, México 1994.

Ander Egg, **Metodología de intervención del trabajador social,** editorial el Ateneo, 5ta, Edición, 1994.

Ander Egg, **Investigación y diagnóstico para el Trabajador Social,** Buenos Aires Argentina, editorial ICSA, 1987.

Ander Egg, **Evaluación de programas de Trabajo Social,** 2da. Edición Ed. Humanitas, Buenos Aires Argentina, 1990.

Ander Egg, **Hacia una metodología del trabajo social,** editorial ECRO, 3ra, Edición, Buenos Aires Argentina 1973.

Apodaca Rangel, Lourdes. **Revista de Trabajo Social, No. 23 de la ENTS,** del año 1985 “El perfil educativo y profesional del trabajo social”.

Castañeda Martínez Patricia, **Los motivos de la elección de la carrera de Trabajo social y el plan de vida de los alumnos inscritos en el periodo 1988-1991,** Uruapan Michoacán, México.

Espinoza Vergara Mario, **Evaluación de Proyectos Sociales** Ed. Humanitas, Buenos Aires Argentina, 1986.

Espinoza Vergara Mario, **Programación: “Elementos de programación para Trabajadores Sociales”**. Ed. Humanitas, Buenos Aires, 1984.

Evangelista Eli, **Historia del Trabajador Social en México**, Ed. Plaza y Valdez 1998.

Galeana de la O Silvia, **Promoción Social: una opción metodológica** México, UNAM- Plaza I Valdez, 1999.

Galeana de la O Silvia, **Modelos de Intervención del Trabajador Social en el Distrito Federal**, ENTS-UNAM, México, 1996.

Nirenberg, Olga; Jossete Brawerman y Violeta Ruiz, **La programación y evaluación de proyectos sociales aportes para la racionalidad y transparencia**, Paidós, Buenos Aires Argentina, 2003.

Rojas Soriano Raúl, **Guía para realizar investigaciones sociales**, Ed. Plaza I Valdez, 30ª edición, México 1998.

Rojas Soriano Raúl, **Investigación social: Teoría y praxis**, Ed. Plaza I Valdez, 30ª edición, México 2002.

Sánchez Rosado Manuel, **Manual de Trabajo Social**, Ed. UNAM, México D.F. Ed. Plaza y Valdés 1996.

Sánchez Rosado Manuel, **Manual de Trabajo Social**, UNAM, México D.F. Ed. Plaza y Valdés, 2da. Edición, 2004.

Zalapa Ríos Raúl, **Historia y filosofía de la universidad Don Vasco**, 1992.

AMEROS



**ANEXO No. 1**  
**OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS.**

Hipótesis.

La opinión que tiene los usuarios de los cursos y talleres dirigidos a adolescentes y adultos, que ofrece el departamento de Extensión Universitaria de la Universidad Don Vasco A.C.

<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Índices</b>
<p style="text-align: center;"><b>La opinión.</b></p> <p>Opinión. Parecer del que opina: dar su opinión. Juicio acerca de una persona o cosa.</p> <p>Usuarios. Dícese del que tiene derecho de usar hasta cierto punto de la cosa ajena. El que usa habitualmente una cosa.</p> <p>Servicios. Acción y efecto de servir, domesticidad, estar al servicio de una persona.</p> <p>Cursos, entendiendo por curso; serie de lecciones ofrecidos oralmente en</p>	<p>1) Conocimientos que se imparten y condiciones en que se dan los talleres y cursos.</p> <p>2) Uso práctico que dan los usuarios a los conocimientos adquiridos en su vida cotidiana.</p> <p>3) Calidad en la atención y servicio que presta el departamento.</p>	<p>1) Opinión de cada uno de los participantes de cursos y talleres de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Serigrafía</li> <li>▪ Fotografía</li> <li>▪ Computación nivel básico.</li> <li>▪ Computación nivel intermedio.</li> <li>▪ Inglés para adultos.</li> <li>▪ Creatividad para adultos.</li> </ul>

<p>un centro de enseñanza o bien lecciones redactadas en un libro.</p> <p>Taller; lugar donde trabajan artistas.</p> <p>Computación; cómputo, cálculo. Curso destinado a impartir los conocimientos básicos en computación o en el manejo de computadoras.</p> <p>Serigrafía. Es un procedimiento de impresión mediante una pantalla de seda.</p> <p>Fotografía. Arte de fijar en una placa impresionable a la luz las imágenes obtenidas con ayuda de una cámara obscura, y fotografiar es aprender la fotografía, por lo que este vendría hacer un taller en donde se aprende y práctica la fotografía.</p> <p>Inglés. Curso para que los adultos que asisten a este aprendan la lengua inglesa o también conocida como lengua extranjera de Inglaterra.</p> <p>Creatividad. Capacidad de crear.</p> <p>Motivación a la lectura. Acción de leer, cualquier cosa que se lee.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Primeros auxilios.</li> </ul> <p>Condiciones en cuanto a:</p> <p>Espacios físicos en que se imparten los talleres.</p> <p>Material que se ocupa en cada uno de los talleres.</p> <p>Condiciones en que se encuentran el equipo utilizado para el taller.</p> <p>Forma en que se transmiten los conocimientos de cada uno de los talleres.</p> <p>Puntualidad en que se inician las sesiones del taller.</p> <p>2) Uso de los conocimientos adquiridos en los servicios que ofrece el departamento.</p> <p>Tipo de beneficio adquirido a través de los cursos y talleres.</p> <p>Ingreso económico.</p> <p>Terapia ocupacional.</p> <p>Uso que le dan a los conocimientos adquiridos; casa, trabajo, escuela.</p> <p>Características socioeconómicas de los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escolaridad</li> </ul>
---	--	---

Primeros auxilios. Socorrer con las primeras necesidades médicas.

- Estado civil.
- Edad.
- Ocupación.
- Número de hijos.
- Ingresos.
  
- Fichas de inscripción.

3) Cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

Beneficios y limitantes de los cursos y talleres de adolescentes y adultos que se proporcionan en el departamento.

Satisfacción de necesidades de los usuarios.

Atención personalizada.

## ANEXO No. 2

Cuestionario aplicado a los usuarios de los cursos y talleres de Fotografía, Serigrafía, Inglés, Computación y Primeros Auxilios.

Instrucciones: señale la respuesta que considere la mas apropiada.

I. Datos generales.

Nombre: \_\_\_\_\_

Domicilio \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ estado civil: \_\_\_\_\_

4.- Escolaridad.

- a)Primaria    b)Primaria incompleta    c)Primaria en curso    d) Secundaria  
e)Secundaria incompleta    f)Secundaria en curso    g)Preparatoria    h)Preparatoria  
incompleta    i)Preparatoria en curso    k)Profesional    l)Profesional incompleta  
m)Profesional en curso.

5.-Ocupación.

- a) Empleada    b)Desempleada    c)Obrero    d)Comerciante    e)Ama de casa  
f)Pensionado    g)Jubilado    h) Estudiante    i) Profesionista.

6.-Lugar de trabajo:

- a) Gobierno    b) Empresa privada    c) Por su cuenta    d) Taller    e) Ninguno

7.- Ingresos semanales aproximados: \_\_\_\_\_

8.-Curso o taller al que asiste: \_\_\_\_\_

9.-¿Medio por el cual se entero de los talleres y cursos que ofrece el departamento de Extensión Universitaria?

- a) Cartel    b) Trípticos    c) Periódico    d) Radio    e) Televisión    f) Otra persona

10.- ¿Tiempo que tiene asistiendo a los cursos o talleres?

- a) Un semestre    b) Un año    c) 1 año seis meses

11.- ¿Cómo considera las cuotas que se manejan en los talleres?

- a) Accesibles    b) Adecuadas    c) Económicas    d) Inadecuadas.

12.- ¿El horario y días en que se imparten los talleres son?

- a) Muy adecuado    b) Adecuado    c) Poco adecuado    d) Inadecuado

13.- ¿Qué opinas del tiempo de duración de cada una de las sesiones del curso o taller? a) Mucho tiempo    b) Suficiente    c) Insuficiente

14.- La duración de cada uno de los cursos o talleres es:

- a) Mucho tiempo    b) Suficiente    c) Insuficiente

15.- ¿Recomendarías estos cursos y talleres?

- a) Si    b) No

¿Porqué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

16.- ¿Cómo consideras el espacio físico (salón) en que se imparte el curso o taller?

- a) Amplio    b) Adecuado    c) A veces inadecuado

17.- El equipo con el que cuenta la universidad para su curso o taller es.

- a) Adecuado    b) Suficiente    c) Deficiente    d) Insuficiente

18.- ¿El costo del material que utiliza en el curso o taller esta al alcance de su economía?

- a) Si    b) No

¿Porqué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

19.-¿Cuál modalidad de pago considera más apropiada para usted?

- a) Pagar clase      b) Pago mensual      c) Pago semestral

### III. Evaluación del maestro.

20.-¿Considera que el maestro es una persona capacitada para impartir el curso o taller?

- a) Si      b) No

¿Porque?\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21.- El programa de trabajo está siendo cubierto en cuanto al tiempo programado es un: a) 100%    b) 75%    c) 50%    d) Menos del 50%.

22.- ¿El desarrollo de la sesión refleja una planeación?

- a) Si    b) No

23.- ¿El maestro domina los contenidos del taller de manera práctica?

- a) Muy bien    b) Bien    c) Regular    d) Mal

24.- ¿El maestro domina los contenidos del taller de manera teórica?

- a) Muy bien    b) Bien    c) Regular    d) Mal

25.- La forma en que son transmitidos los conocimientos en el curso o taller es

- a) Adecuada      b) Poco adecuada      c) Inadecuada

26.- la clase inicia puntualmente:    a) si    b) no

¿Por qué?\_\_\_\_\_

27.- Los temas impartidos en cada clase corresponden al curso o taller.

- a) Si      b) No

#### IV. Expectativas y servicio.

28.- ¿Qué opinión tiene acerca del taller o curso al que asiste?

---

---

29.- ¿El curso o taller está cumpliendo con las expectativas que tenía respecto a este? a) Si b) No c) Rebaza

30.- ¿Considera que estos talleres son de utilidad para usted?

- a) Si                      b) No

¿Porqué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

31.- ¿Qué sugiere para mejorar el curso o taller al que asiste?

---

---

32.¿Cuál es el uso que le da a los conocimientos adquiridos en los cursos y talleres?

- a) Venden los productos realizados                      b) Le sirven para su hogar.  
c) Le apoyan en su trabajo                                      d) Contribuyen en un mejor  
desempeño escolar    e) Otro

33.- De las siguientes opciones marque la que más se aproxime al motivo principal por el que asiste al curso o taller:

- a) Superación personal    b) Como pasatiempo terapia ocupacional.  
c) Como alternativa para tener un ingreso extra.    d) Para poner un negocio.

34.- ¿Cómo considera el servicio que se le ofrece:

a) Muy bueno   b) Bueno   c) Regular   d) Malo

35.- el trato que recibe del personal del Departamento de Extensión Universitaria es:

a) Muy bueno   b) Bueno   c) Regular   d) Malo

36.- ¿Qué limitantes encuentra en los cursos y talleres que ofrece el departamento?

a) El horario   b) Las cuotas   c) La atención   d) La promoción   e) Ninguna

f) Los salones   g) El equipo utilizado   h) El mobiliario

37.- ¿Qué otros cursos o talleres sugiere?

---

---

38.- ¿Qué sugiere para que los cursos y talleres del Departamento de Extensión Universitaria mejoren?

---

---

39.- ¿Cuál es su opinión respecto a que la Universidad Don Vasco abra espacios de educación y recreación para:

39.1.-Adultos.

---

---

39.2.-Adolescentes.

---

---

39.3.-Niños.

---

---

GRACIAS POR SU COLABORACION!!!!!!!!!!!!!!!