

PROYECTO : ORGANIZACION DE LA OFICINA DE  
SERVICIOS TECNICOS A DOMICILIO DEL CENTRO  
SOCIAL DON BOSCO.

NILSA ARIZA VILLANUEVA  
CONSUELO MAZO OLIVARES  
ZUNILDA VARGAS CASTRO

Trabajo de Grado presentado  
como requisito para optar -  
al título de Trabajadora So-  
cial.

Presidentes:

DR. CARLOS OSORIO

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

BARRANQUILLA, 1982

## DEDICATORIA

A nuestros padres por el apoyo que siempre nos brindaron durante el - proceso de formación.

## AGRADECIMIENTO

Fueron muchas las personas que colaboraron en la elaboración de esta investigación. Sin embargo, queremos destacar la ayuda que recibimos del profesor CARLOS OSORIO, en el asesoramiento del mismo, igual que el R.P. STANLEY MATUTIS y los funcionarios del SENA y la CAMARA DE COMERCIO.

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	
1. CARACTERIZACION DEL PROYECTO .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.2 JUSTIFICACION .....	2
1.3 OBJETIVOS .....	3
1.4 VARIABLES DE ESTUDIO .....	4
1.5 DISEÑO METODOLOGICO DEL ESTUDIO .....	5
1.5.1 Control de variables .....	8
1.5.2 Sistematización y análisis .....	10
1.6 PROGRAMACION .....	11
1.7 MARCO CONCEPTUAL .....	12
2. ASPECTOS TEORICOS DEL PROBLEMA .....	15
2.1 EL C.B.D.B Y SUS SERVICIOS A LA COMUNIDAD .....	15
2.2 GENERALIDADES DEL DESEMPLEO .....	20
2.2.1 Desempleo en Colombia .....	21
2.2.1.1 Causas <sup>3,4</sup> .....	22
2.2.1.2 Factores <sup>4</sup> determinantes del desempleo .....	23
2.2.2 Desempleo en Barranquilla.....	24

2.2.2	Tipos de desempleo .....	26
2.2.4	Ubicación del egresado del C.S.D.B. en la producción sectorial de Barranquilla .....	29
2.3	EL TRABAJADOR SOCIAL COMO RECURSO ANTE EL PROBLEMA OCUPACIONAL DE LOS EGRESADOS DEL C.S.D.B. ....	31
3.	PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO REALIZADO SOBRE LA DESOCUPACION DE LOS EGRESADOS DEL C.S.D.B. Y LA DEMANDA DE SERVICIOS TECNICOS A DOMICILIO .....	36
3.1	SITUACION DE LOS EGRESADOS Y ESTUDIANTES DEL CSDB	37
3.1.1	Ocupación actual de los técnicos egresados y la formación del C.S.D.B. ....	37
3.1.2	Problemática social y metas y aspiraciones de los egresados y estudiantes del C.S.D.B. ....	41
3.1.3	Valoración del proyecto por los egresados y estudiantes del C.S.D.B. ....	44
3.2	DEMANDA DE SERVICIOS TECNICOS A DOMICILIO SEGUN LA MUESTRA DE ESTUDIO .....	48
3.2.1	Distribución de porcentajes de las demandas según el sector .....	48
3.2.2	Distribución de porcentajes de las ventajas según del sector .....	57

3.2.3	Distribución de frecuencias y porcentajes de las desventajas según el sector .....	66
3.2.4	Distribución de porcentajes de las sugerencias según del sector .....	68
3.2.5	Distribución de porcentajes de donde solicitan del servicio .....	78
4.	DETERMINACIONES SOBRE LA POSIBILIDAD DE REALIZAR EL PROYECTO CREACION DE LA OFICINA DE SERVICIOS TECNICOS A DOMICILIO DEL C.S.D.B. ....	83
4.1	VALORACION DEL PROYECTO SEGUN FUNCIONARIOS DEL SENA .....	83
4.2	VALORACION DEL PROYECTO SEGUN FUNCIONARIOS DE LA CAMARA DE COMERCIO .....	90
4.3	VALORACION DEL PROYECTO POR PARTE DE LAS INVESTIGADORAS .....	96
4.4	VALORACION DEL PROYECTO POR PARTE DEL DIRECTOR DEL C.S.D.B. ....	97
5.	DISEÑO DE LA ORGANIZACION DE LA OFICINA; DE LAS POLITICAS DE SERVICIOS Y DE LAS RELACIONES LABORALES .....	99
5.1	ANTECEDENTES .....	99
5.2	PROGRAMACION, APERTURA DE LA OFICINA .....	101
5.3	POLITICAS Y REGLAMENTOS .....	105

5.4 ORGANIZACION DE LA OFICINA .....	110
5.5 FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA OFICINA..	113
6. CONCLUSIONES .....	117
7. RECOMENDACIONES .....	120
BIBLIOGRAFIA .....	121

## INTRODUCCION

Nuestro trabajo de grado consiste en la presentación del proyecto Creación de la Oficina de Servicios Técnicos a domicilio del Centro Social Don Bosco, siendo ésta una institución que brinda educación a niños y jóvenes del sector de la zona negra y sus alrededores, pertenecientes a una clase social y económicamente baja.

El origen del proyecto se da en la medida en que nosotras como investigadoras encargadas de la elaboración y presentación de este trabajo y como egresadas de Trabajo Social que realizamos un período de práctica en dicha institución, observamos que el problema del desempleo manifestado esencialmente en los altos índices de desocupados en el país y en la ciudad de Barranquilla y que vienen a golpear al sector de la población que se beneficia de los servicios del Centro Social Don Bosco, puesto que los jóvenes egresados de esta escuela al terminar sus estudios de bachillerato técnico industrial chocan con el problema del desempleo, haciendo perder así la efectividad al objetivo de éste centro, como es el de capacitar la mano de

obra de los sectores marginales, especialmente el de la - llamada zona negra de la ciudad y convertir a estos jóvenes en ciudadanos productivos y capaces de generar los ingresos necesarios para su supervivencia.

En consideración nuestra, éste objetivo no se podría cumplir si el Centro Social Don Bosco o alguna entidad capaz de generar iniciativa independientes de las del Estado, no creara un mecanismo en el cual participaran los jóvenes - capacitados y estudiantes del Centro, que los vinculara - directa o indirectamente al sector productivo, un mecanismo que nosotros hemos considerado y denominado "OFICINA- DE SERVICIOS TECNICOS A DOMICILIO DEL CENTRO SOCIAL DON - BOSCO", a través de la cual los jóvenes prestarán sus servicios ejerciendo su profesión y generando un ingreso que puede llegar a ser sustancialmente representativo para el sostenimiento de su grupo familiar.

Nuestro trabajo es un estudio de campo, puesto que los datos que van a servir de base para su formulación, serán - obtenidos en su mayor parte en el estudio de la demanda a atender, su ubicación, el tipo de servicios más solicitados y la definición de los servicios que se van a prestar, es de nivel diagnóstico-descriptivo, porque su finalidad - consiste en servir de base para la formulación del proyec

to y no para la formulación y demostración de una hipótesis.

En atención a lo indicado anteriormente, la estructura de nuestro trabajo comprende:

Un primer capítulo sobre la caracterización del proyecto, en donde describimos el planteamiento del problema, la justificación de este trabajo, los objetivos planteados, las variables utilizadas en nuestro estudio y la metodología aplicada.

Un segundo capítulo dedicado a los aspectos teóricos del problema en el cual tenemos en cuenta el aspecto histórico del Centro Social Don Bosco y sus servicios a la comunidad; el aspecto del desempleo existente en los actuales momentos en el país y en la ciudad de Barranquilla; la ubicación del egresado del Centro en la producción sectorial de Barranquilla y por último, el papel del Trabajador Social como recurso ante el problema ocupacional de los egresados del C.S.D.B.

Un tercer capítulo en donde presentamos:

- El análisis de los resultados obtenidos en las encues

tas aplicadas a los jóvenes egresados y estudiantes del C.S.D.B., sobre su ocupación actual, problemática social, metas, aspiraciones y valoración del proyecto.

- El análisis de los resultados de las encuestas aplicadas en los distintos barrios de la ciudad, en la cual medimos y analizamos la demanda de servicios según el sector, las ventajas, las desventajas, las sugerencias y el lugar donde solicitan estos servicios.

Un cuarto capítulo en donde hacemos referencia a las determinaciones sobre la posibilidad de realizar el proyecto, basadas en los conceptos dados por funcionarios del SENA, CAMARA DE COMERCIO y el director del CENTRO SOCIAL-DON BOSCO, acerca de la valoración que éstos dan al proyecto y nuestro concepto como egresadas de Trabajo Social e investigadoras del mismo.

Y un último capítulo en donde presentamos el diseño de la organización de la Oficina, de las políticas de servicio y de las relaciones laborales, en donde ponemos de manifiesto como funcionaría la Oficina inicialmente, las políticas y reglamento que se debe tener en cuenta.

\*

De esta forma ponemos en práctica los elementos científicos y técnicos adquiridos en el proceso de formación profesional.

## 1. CARACTERIZACION DEL PROYECTO

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

PARTICIPACION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA PROBLEMATICA OCUPACIONAL DE LOS EGRESADOS DEL CENTRO SOCIAL DON BOSCO DE BARRANQUILLA Y LA FALTA DE OPORTUNIDADES DE TRABAJO PARA ESTA MANO DE OBRA CALIFICADA, MEDIANTE LA CREACION DEL PROYECTO "OFICINA DE SERVICIOS TECNICOS A DOMICILIO DEL CENTRO SOCIAL DON BOSCO".

Nuestro trabajo de grado a desarrollar tiene como base el Centro Social Don Bosco, institución educativa que presta un gran servicio a las comunidades del sector en que se encuentra ubicado: Zona Negra.

El Centro Social Don Bosco, tiene como finalidad fomentar e impartir educación gratuita a la niñez marginada de ese sector, para lo cual cuenta con una edificación dotada de los esenciales elementos, con aulas bien acondicionadas, maestros competentes, servicios médicos, de comedor y de -

peluquería, en donde los estudiantes reciben la educación primaria y luego pasan a estudiar bachillerato técnico industrial, en donde adquieren conocimientos y destrezas en varios oficios, tales como: ebanistería, electricidad, dibujo técnico, torno, tallado en madera, encuadernación, modistería, belleza, enfermería y mecanografía. Sin embargo, existe un problema, ya que estos jóvenes capacitados en diferentes disciplinas u oficios, ven frustradas sus aspiraciones de ganarse el sustento y salir adelante por la falta de oportunidades de trabajo.

Ante esta situación, nosotras como egresadas de Trabajo Social, consideramos importante presentar un proyecto sobre la creación de una oficina de servicios técnicos, con el fin de prestar a la ciudad servicios a domicilio de ebanistería, electricidad, dibujo técnico, tallado en madera, encuadernación, modistería, belleza, enfermería y mecanografía, en forma organizada y bajo la responsabilidad de una organización creada técnica y expresamente para ello.

## 1.2 JUSTIFICACION.

Con este proyecto atendemos la necesidad de proporcionar una fuente de ocupación y de ingresos, para aquel perso -

nal técnico que recibe la capacitación en esta institución, y satisfacer así la demanda que requiere una ciudad como Barranquilla; en esta forma ponemos en práctica los elementos científicos y técnicos adquiridos durante el proceso de formación profesional en la Facultad de Trabajo Social.

### 1.3 OBJETIVOS.

**Objetivo General:** Proyección del Centro Social Don Bosco hacia la comunidad, mediante la creación de la Oficina de Servicios Técnicos, para personal Capacitado a nivel de bachillerato técnico industrial en la Institución.

**Objetivos Específicos:** Satisfacer la demanda de servicios técnicos a domicilio que requiere una ciudad como Barranquilla, que por la inseguridad social existente, por la falta de personal capacitado y la no existencia en forma responsable y eficiente de servicios de este tipo, constituye un verdadero problema para el ama de casa, para pequeños negocios y, en general, para la comunidad.

Generar una fuente de ocupación y de ingresos para aquel personal en formación o egresado de la Institución, cuya formación ética y comprobada responsabilidad, complementa-

da con cursos de relaciones humanas y valoración del trabajo, merecen ser beneficiados por el proyecto.

Poner en práctica los elementos científicos y técnicos adquiridos durante el proceso de formación profesional, en la Facultad de Trabajo Social.

#### 1.4 VARIABLES DEL ESTUDIO.

<b>Variables</b>	<b>Variables intermedias</b>	<b>Indicadores</b>
Desempleo de la mano de obra calificada	Aumento y disminución de las fuentes de trabajo en el sector industrial y comercial de la ciudad. Ocupación de los egresados de la promoción - 1.981 del C.S.D.B.	Indices, tasas - porcentajes de mano de obra calificada, ocupada y sub ó desocupada.
Demanda de servicios a domicilio en la ciudad.	Magnitud (cuantitativa y cualitativa de demanda).	Tipos de servicios que más demandan las familias en sus hogares y pequeños negocios.

Proyecto "Ofici na de Servicios- Técnicos" del - Centro Social - Don Bosco.	Plan de trabajo para la formulación del - proyecto: Estudio - de la situación,diag nóstico y plan de - tratamiento (Informe del Proyecto).	Objetivos, ac- tividades, re- cursos, políti- cas y programa ción.
-----------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

### 1.5 DISEÑO METODOLÓGICO DEL ESTUDIO.

En nuestra tesis de grado utilizamos el método científico, porque da lugar a una sistematización teórica que permite analizar objetivamente la realidad y traducir los resultados en planes, programas o proyectos que hacen posible una práctica profesional bajo el rigor de la ciencia.

El método científico lo consideramos como el procedimiento más adecuado para llegar al conocimiento objetivo dentro una disciplina determinada.

En las Ciencias Sociales y en particular en Trabajo Social, el método científico es el instrumento que sirve de estudio de los problemas, mediante la observación, demostración, clasificación e interpretación sistemática de los fenóme -

nos sociales.

En el caso del problema que nos ocupa, nuestro proceso de investigación se inicia mediante una etapa de observación externa, en la cual nos percatamos que los estudiantes de bachillerato técnico del Centro Social Don Bosco, capacitados en diferentes disciplinas van frustrados sus ideales, al no poder encontrar una oportunidad en donde realizar sus metas y aspiraciones.

Con base en la etapa anterior, pasamos a la etapa de observación interna, en donde analizamos las características particulares y elementales del problema dentro de las actuales estructuras y las posibilidades de solución, así como la intervención del Trabajador Social como parte del equipo.

Dentro de la etapa de observación directa y posterior a la observación interna, pasaremos a realizar unas muestras que se extenderán a la comunidad, con el fin de detectar la gran demanda de servicios técnicos a domicilio que requiere una ciudad como Barranquilla y que van a constituir en su atención la solución al problema del desempleo de los muchachos egresados del Centro Social Don Bosco.

Posterior a esta etapa pasaremos a la sistematización, en la cual las experiencias y los datos obtenidos con base - en el proceso anterior de observación interna, se convertirá en conjuntos teóricos explicativos del problema y en planes y programas diseñados con el objeto de atenderlos - en la forma más objetiva posible.

La muestra a utilizar es la de estratificación geográfica, que consiste en dividir el mapa geográfico de la ciudad - de Barranquilla en cuatro (4) áreas con cierto grado de homogeneidad, de las que se extraerán por azar las áreas - muestras, de estas áreas muestras también se extraerán - por azar manzanas y dentro de cada manzana se sortearán - las casas o establecimientos que formarán la muestra.

Para tal efecto hemos dividido la ciudad de Barranquilla - en cuatro (4) sectores:

- Sector de nivel económico alto (burguesía)
- Sector de nivel económico medio (pequeña burguesía)
- Sector de nivel económico bajo (proletariado o clase - popular)
- Y un último, correspondiente al sector del comercio y - pequeñas industrias.

De estos sectores se escogerán los siguientes barrios:

Burguesía: Prado y Alto Prado.

Pequeña burguesía: Recreo, Delicias, Boston y Paraíso.

Clase Popular: San José, Cevillar, La Victoria, Los Andes, San Roque y Simón Bolívar.

Sector del comercio y pequeña industria: los pequeños comercios e industrias que encontramos en estos barrios.

#### 4.3.1 Control de Variables:

V. Intermedia	Proc. de Control	Técnicas e Inst.
Aumento y disminución de las fuentes de trabajo en el sector industrial y comercial de la ciudad.	Muestras estratificadas-geográficas de acuerdo al nivel socio-económico.	Entrevistas domiciliarias con guía de entrevista, realizada por los mismos investigadores. Instrumento 01 Instrumento 02

<p>Ocupación de los e- gresados de la 1a.- promoción del C.S.- Don Bosco.</p>	<p>Entrevista a los egre- sados de la 1a. promo- ción en sus hogares o sitios de estudio o - trabajo.</p>	<p>Entrevista- social con- guía de en- trevista.</p>
<p>Magnitud (cuantita- tiva y cualitativa) de la demanda de ser- vicios técnicos a - domicilio y pequeño negocios.</p>	<p>Análisis cualitativo- y cuantitativo de los datos obtenidos de la muestra estratificada.</p>	<p>Cuadros, ín- dices, pro- medios.</p>
<p>Plan de trabajo pa- ra la formulación - del proyecto: "Ofi- cina de servicios - técnicos del C.S.D- B.</p>	<p>Estudio y diagnóstico de la situación.</p>	<p>Revisión do- cumental de datos sobre desempleo,- prestación- de servicios a domicilio, cuantifica- ción de la - demanda. Ins- trumento 04. Informe Proy.</p>

### 1.5.2 Sistematización y Análisis de Datos:

Variable Intermedia	T. Variable	Sistematización y análisis	Parámetro Posición
1. Aumento y disminución de las fuentes de trabajo en el sector ind. y com. de Barranquilla.	Cuantitativa	Se hará a partir de los datos del DANE y de la CAMARA de COMERCIO, sobre desempleo de la mano de obra calificada.	De razón: índice de desempleo.
2. Ocupación de los egresados de la 1a. promoción del C.S. - Don Bosco.	Cuantitativa	Se elaborará una tabla de distribución de frecuencia, según el oficio que estén desempeñando actualmente los egresados, frente a la especialización en la cual fueron capacitados.	La mediana y la media aritmética.
3. Magnitud (cualitativa y cuantitativa) de la demanda de servicios técnicos a domicilio en B/quil.	Cualitativa y cuantitativa.	Distribución de la demanda, según cuadros de servicios, tipos de servicios, dificultades para satisfacer la necesidad del servicio.	La mediana y la media aritmética.
4. Plan de trabajo para la form. del proyecto: Estudio de la situación, diagn. y P. tratamiento.	Cualitativa	Sistematización teórica con base en el anál. de observación directa y resul. de encuestas con asesoría del SENNA para Form. del Proyecto.	

1.6 PROGRAMACION.

Lista de actividades :

Selección del tema

Diseño del estudio

Recolección de datos

Sistematización de datos

Presentación del informe

Evaluación.

ACTIVIDADES	
S. del Tema Diseño del est. Rec. de datos. Sist. de datos. Presen. Informe Evaluación	
Tiempo:	+ +

## **1.7 MARCO CONCEPTUAL.**

### **Servicios Técnicos de Nivel Medio:**

Son aquellos servicios que prestan las personas capacitadas para ocupar cargos medios en la jerarquía ascendente o descendente, es decir, que no son jefes auxiliares, sino simplemente el que presta el servicio técnicamente en una especialidad determinada.

### **Servicios a domicilio:**

Organización y personal distribuidos para satisfacer las necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada. Es el servicio que se presta en el lugar solicitado.

### **Desempleo:**

Falta de ocupación, carencia de trabajo, fenómeno económico que tiene por consecuencia el paro obligado del obrero y empleado por falta de trabajo a causa de la demanda de mano de obra.

### **Mano de obra calificada :**

Este concepto nace de la división del trabajo y es aquella mano de obra que se especializa profesionalmente en el pro-

ceso de la producción, como efecto del cambio a una ocupación de mayor productividad, para poder utilizar en forma más completa los recursos materiales sobre la base de los resultados obtenidos por la ciencia y la técnica.

### **Trabajo Social Ocupacional (de empleo).**

Programa tendiente a generar fuentes de empleo y de ingreso para aquel personal técnico capacitado en el Centro.

Vínculo que establece el Trabajador Social entre el alumno capacitado técnicamente y el público o empresas que soliciten los servicios del mismo.

### **Zona Negra de Barranquilla.**

Sector de ésta ciudad en donde se encuentran aglutinadas - las gentes de escasos recursos económicos en la más absoluta miseria.

Sector tugarial en donde se palpa la miseria y los desajustes sociales, por tales condiciones se convierte en una zona peligrosa para la comunidad.

### **Centro Social Don Bosco.**

Entidad educativa perteneciente a la Comunidad Salesiana,-

que brinda educación gratuita a la niñez y a la juventud - que habita el sector de la zona negra y sus alrededores.

**Población Marginal:**

Es aquella parte de la población que se encuentra en las - periferias de las ciudades teniendo como característica el bajo nivel de vida.

**Factibilidad Institucional:**

Posibilidad que tiene la institución, en nuestro caso el - Centro Social Don Bosco, de hacer realidad el proyecto "Oficina de Servicios Técnicos a Domicilio".

## 2. ASPECTOS TEORICOS DEL PROBLEMA

### 2.1 EL CENTRO SOCIAL DON BOSCO Y SUS SERVICIOS A LA COMUNIDAD.

El Centro Social Don Bosco es una entidad que se sostiene con auxilios del gobierno y de algunas entidades privadas, pero sobre todo con las ganancias de la Super Rifa Roqueña que juega cada cuatro meses, comprometiéndose cada alumno a vender dos boletas.

El complejo de construcciones que representa esta obra social se encuentra ubicada en la zona negra, constituyéndose así un punto blanco, no sólo para el sector donde se encuentra, sino también para la niñez y la juventud perteneciente a las comunidades marginadas, cuyos recursos económicos son tan paupérrimos que no les permiten satisfacer a cabalidad sus múltiples necesidades.

Inicialmente su Director el R.P. Stanley Matutis se preocupó por impartir la educación primaria, pero era tan grande el problema de la educación en esta zona, que hizo el obje

tivo trazado traspasare los límites de enseñar las primeras letras y se profundizara su enseñanza, especialmente para la juventud, aprendiendo algún arte que le sirviera - más tarde para mejorar las condiciones socio-económicas de su familia.

Actualmente el Centro Social Don Bosco cobija a 1.700 alumnos, divididos en tres secciones:

- Sección Primaria femenina.
- Sección Primaria masculina.
- Sección de Bachillerato Industrial (mixto).

Esta última sección prepara a los jóvenes tanto intelectual como espiritual y técnicamente, ya que los capacita en diferentes ramas, como son: ebanistería, electricidad, dibujo técnico, tallado en madera, encuadernación, modistería, belleza, enfermería y mecanografía, las cuales les van a - permitir al egresado de bachillerato técnico industrial entrar al proceso de la producción, formar parte de la población ocupada y contribuir al desarrollo de la ciudad.

Esta preparación técnica y académica los ubica en el sector de bachilleres productivos, toda vez que entren en el círculo de la producción. Esta ubicación en la estructura

productiva los lanza inevitablemente a la venta de su fuerza de trabajo y los ubica en el sector productivo, representando para la familia del egresado del Centro Social Don Bosco el aumento de los ingresos económicos y permitiendo mejorar sus condiciones de vida. Esta condición productiva del egresado convierte a la familia como la unidad productiva si encuentra fuentes de trabajo, que es precisamente el problema socio-económico de Colombia; de no entrar en la estructura productiva de trabajo, se convierte en un desempleado o subempleado. Es aquí donde surge la idea del proyecto de la Oficina de Servicios Técnicos, en la medida en que los egresados del Centro Social Don Bosco se vinculen al proceso laboral, a la consecución y ubicación dentro de la estructura productiva.

#### **Brève Historia:**

A principios de marzo de 1.949, en la Capilla de Nuestra Señora del Carmen y sus locales adyacentes, se dió comienzo al primer centro educativo para 500 estudiantes de ambos sexos, que en ese año no habían podido conseguir cupo en las escuelas de los barrios vecinos.

Para el año 1.957 se vieron obligados a trasladarse a la Calle 29 entre Carreras 36 y 38, debido al deterioro de

las vías de acceso; ésto marcó el comienzo del éxodo de los habitantes de la zona negra, porque este sector se convirtió en un lugar ideal para toda clase de delincuentes que buscaban refugio entre las ruinas de las casas abandonadas.

En enero de 1.970 se dió comienzo a la construcción del segundo edificio para nuevas aulas escolares, refresquería y servicios de salud.

A mediados de 1.973 comenzaron los trabajos de los actuales talleres de artes y oficios que se terminaron en 1.977.

Para septiembre de 1.980 el Centro Social Don Bosco contaba con 1.350 alumnos y 45 profesores, gastos mensuales de 300.000 pesos, sin tener en cuenta las construcciones. Los alumnos colaboran con la compra de una boleta de \$50 mensuales, lo cual cubre, más o menos, la quinta parte de los gastos mensuales, los restantes 240.000 los paga la Super Rifa Roqueña; además de ésto, reciben algunos aportes de instituciones privadas y públicas.

El 8 de febrero de 1.981 se dió comienzo a la construcción de la tercera etapa del Centro Social Don Bosco, en donde se construyen nuevos salones de clases, comedor escolar,-

vivienda para profesores y empleados, la capilla y los campos deportivos.

Como se puede apreciar, el Centro Social Don Bosco es una institución al completo servicio de la comunidad, especialmente en el sector de la educación. Sin embargo, los servicios que presta no favorece únicamente a los alumnos que allí reciben educación, sino que también se proyecta a la familia del educando y a la comunidad en general, a través de los servicios médicos y odontológicos del puesto de salud que allí funciona y que presta los servicios a familias de bajos recursos que habitan en este sector y sus alrededores; además, se brindan cursos de capacitación en modistería, belleza y enfermería a las madres de familias y parientes de los alumnos.

Esta obra hay que valorarla por sus alcances humanos y por lo que ella representa en el proceso de rehabilitación material, moral y social.

Tales servicios se manifiestan de manera especial en el tipo de educación que reciben sus alumnos, ya que se preparan no sólo académicamente, sino que los capacita en ramas técnicas.

En el siguiente aparte del presente capítulo analizamos un poco más la problemática del desempleo tanto a nivel nacional como local, para luego concretar el Trabajo Social como recurso ante el problema ocupacional de los egresados del Centro Social Don Bosco.

## 2.2. GENERALIDADES DEL DESEMPLEO.

El desempleo constituye un problema social complejo, si hay necesidades insatisfechas y existen individuos ociosos que podrían emplearse en satisfacerlas, tiene que haber un desajuste en cualquier sitio, cuando una parte sustancial de la población en capacidad de trabajar, no puede hacerlo por falta de oportunidades en el mercado de trabajo.

En un sentido global, el término desempleo involucra a todas aquellas personas que estando en edad activa y no teniendo impedimento para trabajar (menores, estudiantes, inválidos, ancianos, amas de casa) no se encuentran desempeñando una actividad económica.

Analizando estas definiciones observamos que el desempleo constituye uno de los grandes problemas que afronta el

país, teniendo en cuenta su influencia en el desarrollo - del mismo.

El nivel de empleo en un país es considerado como uno de los indicadores más representativos del bienestar socio-económico por estar íntimamente relacionado con el crecimiento de la población.

En teoría se dice que existe pleno empleo cuando la mano de obra disponible encuentra ocupación y además existe un mínimo de desempleo como consecuencia de la movilidad de la fuerza de trabajo hacia otro empleo. La experiencia muestra que pocos países han conseguido tan deseado estado y que muchos afrontan altas tasas de desempleo lo cual es producto de la incapacidad del mercado de la mano de obra para absorber la fuerza de trabajo disponible y/o a la ineficacia por parte de los trabajadores para desempeñar cargos existentes.

#### 2.2.1 Desempleo en Colombia.

El desempleo en Colombia ha alcanzado altos niveles y seguramente continuará aumentando con el crecimiento demográfico y la migración del campesino hacia la ciudad, dentro

del actual sistema económico del monopolio capitalista.

El proceso de la industrialización y tecnificación capitalista de la agricultura trae como consecuencia la desintegración del campesinado y una fuerte corriente migratoria del campo hacia las ciudades; la masa de emigrantes afluye a las regiones donde está más extendido el trabajo asalariado y por regla general se trata de las capitales, sin embargo, la migración del campo no es la única causa que genera desempleo, existen otras causas y factores que también son fundamentales, como:

#### 2.2.1.1 Causas :

- La existencia de un capitalismo dependiente, es decir, que su economía se encuentra integrada a la economía de países desarrollados, que no permiten la industrialización de éstos países.
- La industria precaria, consiste en que la industria colombiana está incapacitada para absorber la mano de obra disponible.
- La concentración del capital en pocas manos: en Colombia hay serio problema de concentración de las oportu-

nidades por el capital y del poder en manos de unos pocos; los que poseen estos privilegios son una minoría comparados con la multitud de campesinos y proletarios.

#### **2.2.1.2 Factores determinantes en el desempleo:**

Entre los diversos factores que motivan el desempleo en Colombia debido al proceso de acumulación capitalista y a la división internacional del trabajo, tenemos:

- La proletarianización del campesinado y el incremento de los flujos migratorios a la ciudad en la composición y agudización de los sectores marginales de la ciudad.
- El elevado costo de las materias primas industriales de la pequeña y mediana industria.
- La especialización técnica en el proceso de producción que conlleva el desplazamiento de la actividad laboral humana.
- La expulsión desmedida de trabajadores en procura de la minimización de los gastos de capital.
- El aumento de la población apta para la producción que

no encuentra trabajo estable, sino temporal.

- La fusión de la pequeña y mediana industria en una sola, en el acaparamiento de la demanda de productos y en el afianzamiento de sus capitales, la inflación capitalista impuesta por los precios internacionales de los productos y la devaluación de la moneda nacional dificulta la adquisición de los medios de subsistencia y lanza al trabajador a la búsqueda de mejor trabajo, variando su estabilidad laboral.

- Todos estos factores llevan a la población económicamente activa a la pauperización de sus recursos económicos y al incremento de las tasas de desempleo a nivel nacional.

### 2.2.2 Desempleo en Barranquilla.

En Colombia y específicamente en Barranquilla, el problema del desempleo no representa materia nueva, no obstante hasta hace muy pocos años es que a este fenómeno se le ha prestado mayor atención por iniciativa de algunas entidades particulares dentro de un marco cuantitativo, que si bien es necesario, no es suficiente para la formulación de una política tendiente a disminuirlo.

El la estructura de toda comunidad se encuentra que una proporción de las fuerzas de trabajo se halla marginada de la actividad económica por no disponer de una ocupación. Este fenómeno que se denomina desempleo tiene una incidencia negativa en el desarrollo económico y social de la región en que se presenta, tanto mayor, cuanto más grande sea el número de desocupados.

Barranquilla en septiembre de 1.980 poseía 886.810 habitantes, de los cuales 295.571 pertenecían a la población económicamente activa y de ésta población sólo 272.446 estaban ocupados y sin empleo se encontraban 23.110 personas; para el 31 de diciembre de 1.980 la tasa de desempleo aumentó el 8.0% y sea aproximadamente unas 24.000 personas estaban sin trabajo en relación a las 300.000 en capacidad de trabajar. La tasa de subempleo que se entiende como la relación porcentual entre la producción ocupada que puede trabajar más horas a la semana (porque se encuentra subocupada) y el número de personas que integran la población económicamente activa para ésta última fecha era de unas 30.000 personas. que sumadas a las 24.000 desempleados, dan un total de 54.000 personas que buscan empleo (1).

---

(1) CERVANTES ANGULO, José. 85.000 personas buscan empleo en Barranquilla. El Heraldó, abril 3 de 1.981.

Cuando se presenta una condición de alto desempleo se generan fuerzas tendientes a combatirlos y en aquellos niveles donde se concentre este desempleo principalmente entre gente joven y entre personas con menor nivel educativo se deprimen las expectativas y se resuelve trabajar por un salario menor del esperado.

El impacto mayor lo sienten las personas en los niveles inferiores de la educación que tienen que soportar todo el proceso el ubicarse fuera de toda expectativa de empleo y de ingreso.

Entendemos por población económicamente activa o fuerza de trabajo aquella parte de la población de un país que contribuye al producto de su economía. La población económicamente activa cobija a los desocupados y ocupados, los desocupados pueden ser cesantes o aspirantes según el tipo de desocupación.

La población ocupada por rama de actividad económica es de gran importancia, puesto que podemos observar cómo la mano de obra varía en los diferentes sectores.

### 2.2.3 Tipos de desempleo:

A continuación se identifican y definen los principales tipos de desempleo, desde el punto de vista operacional - para posteriormente establecer cuál de éstos existe en Barranquilla:

#### **Desempleo estructural :**

Este tipo de desempleo se debe a imperfecciones estructurales en el mercado de trabajo y en el sistema económico; suele presentarse en las regiones sin ningún futuro económico entre las personas no empleadas por tener baja cultura, conocimientos obsoletos, o por sufrir desnutrición o mala salud, por la pobreza causada muchas veces por este mismo desempleo.

Entre los diferentes tipos de desempleo, el estructural es el que mayores costos sociales trae consigo, pues afecta a las personas de tal forma que las relega a la ociosidad por largos períodos de tiempo, dando origen en muchos casos a las clases marginadas y resentidas de la sociedad.

#### **Desempleo friccional:**

Este tipo de desempleo admite desajustes que se oponen al estado de ocupación total continuo, de manera que en una sociedad dinámica siempre habrá algunos recursos no emplea

dos. Este tipo de desempleo existe en toda economía, motivado por la movilidad de la mano de obra al desplazarse hacia nuevos cargos, permaneciendo un tiempo desocupado - mientras consiguen un nuevo empleo.

Se le denomina friccional por el hecho de ser transitorio y es debido principalmente a falta de información por parte del trabajador sobre oportunidades de empleo en el momento en que se encuentra en expectativa de ocupar un nuevo cargo.

#### **Desempleo disfrazado:**

El desempleo disfrazado es el desperdicio de recursos humanos provenientes de las personas que no, pudiendo encontrar empleo se salen de la fuerza de trabajo.

La disminución en la participación de la población en la actividad económica causada por incremento en el desempleo visible es denominado desempleo disfrazado.

En el fondo las consecuencias sociales derivadas de este tipo de desempleo son menos perjudiciales que las ocasionadas por el desempleo estructural. El hecho de que una persona al encontrar obstáculos para desempeñar una acti-

vidad, opte por retirarse de la fuerza de trabajo indica- que no necesita al menos en forma desesperada de los in- gresos que le proporcionaría el trabajo. Los efectos de- este desempleo son sentidos en el país a través de una - disminución en el ingreso per cápita y en el descenso del- potencial productivo de la población.

#### **Sub-empleo disfrazado:**

Este tipo de desempleo cobija a aquellas personas que de- sempeñan una actividad y no utilizan plenamente sus capa- cidades o aptitudes, trabajando en ocupaciones de muy ba- ja productividad y desde luego, de escasa remuneración.

En los países pobres, especialmente en los agrícolas, una buena parte de la fuerza humana de trabajo no hace casi - nada porque no encuentran nada que hacer. En los censos- de desempleo no se les incluye como trabajadores ociosos, de allí que se les denomine "sub-empleo disfrazado", pues oculta un desempleo con una actividad improductiva.

#### **2.2.4 Ubicación del egresado del Centro Social Don Bosco en la producción sectorial de Barranquilla.**

En relación con la población que se está capacitando en el

Centro Social Don Bosco, vemos que va a sufrir por la misma estructura del mercado de empleo, el problema de la desocupación, ya que no va a encontrar en el proceso de desarrollo del país, las condiciones que le permitan ubicarse en el mercado de trabajo.

Esta población va a ingresar con seguridad al mercado del "empleo disfrazado" o del subempleo, con pérdida de su potencial y de su capacidad productiva.

Dentro de esta población podemos ubicar a los jóvenes formados dentro de la institución Don Bosco, quienes por la capacitación que reciben están facultados para incorporarse al sector productivo y formar parte de la población ocupada y no de la población bajo el desempleo o subempleo disfrazado.

En el proceso educativo que se adelanta en el Centro Social Don Bosco en la preparación intelectual, moral y técnica, el egresado entra con la disponibilidad y eficacia al proceso de producción sectorial en la ciudad de Barranquilla, en las siguientes ramas:

- Ebanistería
- Electricidad

- Mecánica automotriz
- Tallado en madera
- Encuadernación
- Torno
- Enfermería
- Belleza
- Modistería
- Mecanografía.

En consecuencia, el egresado del Centro Social Don Bosco, está preparado para iniciar al ciclo productivo y mejorar las condiciones de su familia. He aquí precisamente donde queda ubicado el egresado del Centro Social Don Bosco en la producción sectorial en Barranquilla, mediatizada por los mismos factores productivos del desempleo, pero al surgir como alternativa el proyecto de la creación de la Oficina de Servicios Técnicos, genera entonces la posibilidad del manejo entre la oferta y la demanda en los servicios para que así la población egresada de esta institución se ubique en el proceso de producción y mejore sus condiciones económico-sociales.

### 2.3 EL TRABAJADOR SOCIAL COMO RECURSO ANTE EL PROBLEMA- OCUPACIONAL DE LOS EGRESADOS DEL C.S.D.B.

Es, desde luego, indispensable ubicar esta problemática y estas iniciativas dentro del contexto de la ubicación del Trabajador Social en el campo laboral y en el campo escolar; se hace necesario esta relación ya que en el caso específico del proyecto que nos proponemos desarrollar a partir del estudio de la problemática ocupacional de los estudiantes del Centro Social Don Bosco, nos encontramos con el hecho de que los estudiantes, sujetos del problema, inician su incursión en la institución social Don Bosco desde la sección de primaria, desde los primeros años de estudios primarios y son unos individuos sujetos a las condiciones socio-económicas y culturales existentes en las zonas marginales de la ciudad. De esta forma el profesional de Trabajo Social viene a cumplir, en materia de su accionar en el campo laboral, funciones inherentes al estudio de las características específicas de cada individuo, de su problemática psico-social y de las formas como esas características y esa problemática se conjugan en el proceso educacional del educando; debe por lo tanto el Trabajador Social participar en el diseño, la organización y la ejecución de aquellos programas tendientes a complementar y a fundamentar la labor académica puramente educacional con la labor complementaria en los aspectos psico-sociales del educando, en tal forma que la acción global de la institución educativa no se sectorice y se u

bique únicamente en los aspectos académicos, sino que se conjuguen en el desarrollo y la conformación de una personalidad estructurada.

De esta forma, al ubicarse el Trabajador Social en el aspecto educacional del problema que estudiamos, le permitirá esta vinculación mantener un seguimiento permanente del estudiante, que posiblemente va a constituirse en uno de los técnicos vinculados al proyecto en diseño, desde sus etapas más temprana de la vinculación a la institución y mantener este proceso de seguimiento a lo largo de los 10 u 11 años que constituyen su proceso formativo y desarrollar así actividades tendientes a superar sus problemas y a constituirlo en un elemento idóneo para su participación y su vinculación en las áreas del proyecto.

En materia laboral y dentro de la claridad que debe enmarcar o guiar la participación del Trabajador Social en lo inherente a los aspectos laborales de la vinculación de los egresados y estudiantes en proceso de formación en la institución, el Trabajador Social debe constituirse en un elemento cualificador tanto del egresado como del estudiante en formación, ya que el proyecto de la oficina de servicios técnicos va a exigir individuos que a él se vinculen que sean elegidos para formar parte de las etapas i

niciales del proyecto y continuación que éste reúna en sí y desarrollen en sí condiciones de capacitación, de habilidad, de responsabilidad y de idoneidad ética que permitan a la institución social Don Bosco y a la oficina de servicios técnicos, otorgarle el nivel de confianza suficiente como para que éste joven se constituya en un representante tanto del proyecto como de la institución.

Los aspectos laborales del programa exigen un análisis y una materialización permanente de lo que son las funciones y obligaciones del Trabajador Social en el campo laboral frente a su preocupación por lograr el bienestar del trabajador.

En materia del proyecto que nos ocupa y dada la indudable responsabilidad que compete al Trabajador Social respecto a las posibilidades del proyecto y respecto a la responsabilidad que compete a los egresados del Centro Social Don Bosco y de los estudiantes en formación frente al éxito de la gestión de este proyecto, es indudable que el Trabajador Social debe actuar permanentemente a nivel de concientización de los trabajadores de la gran responsabilidad que tanto al profesional como a ellos le compete en lo respecta al nivel de éxito o a la desaprobación que su verificación pueda lograr en la sociedad.

De esta forma, este proyecto podrá constituirse en un campo de experimentación de puesta prueba de los recursos del Trabajador Social y al mismo tiempo de la capacidad que tiene este profesional para inducir en el trabajador y en la población que se relacione con él en sus funciones profesionales, elementos positivos para el funcionamiento social de estos individuos, especialmente en aquellos casos en los cuales los perjuicios o beneficios de cualquiera actividad que se realice dependan en un alto porcentaje tanto del profesional como de los individuos que con él participan de la gestión de cada proyecto o actividad.

### 3. PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO REALIZADO SOBRE LA DESOCUPACION DE LOS EGRESADOS DEL CENTRO SOCIAL DON BOSCO Y LA DEMANDA DE SERVICIOS TECNICOS A DOMICILIO.

En este capítulo presentamos el análisis de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los jóvenes egresados y estudiantes del CENTRO SOCIAL DON BOSCO, sobre la situación de ellos, la cual comprende la ocupación actual, - problemática social, metas, aspiraciones, y finalmente la valoración del proyecto por parte de los mismos: ésto con el fin de poder tener un estudio general del material humano técnico, con que va a contar el proyecto Oficina de Servicios Técnicos a Domicilio.

También aparece el análisis de los resultados de las encuestas aplicadas en distintos barrios de la ciudad, para detectar la demanda de servicios técnicos y poder medir la magnitud cuantitativa y cualitativa de esa demanda de servicios a domicilio y de pequeños negocios.

### 3.1 SITUACION DE LOS EGRESADOS Y ESTUDIANTES DEL CENTRO SOCIAL DON BOSCO.

La situación de los egresados y estudiantes del Centro Social Don Bosco, está comprendida en los siguientes aspectos:

#### 3.1.1 Ocupación actual de los Técnicos egresados y en formación del Centro Social Don Bosco. (Ver anexo # 1)

En la encuesta realizada a los jóvenes capacitados en el Centro Social Don Bosco, nuestro principal objeto era conocer la disponibilidad que tendrían para ubicarse en el campo productivo como técnicos, por lo cual recolectamos datos acerca de su ocupación actual.

El elemento humano con que contamos, está compuesto por 34 jóvenes, de los cuales 15 son egresados del año anterior, quienes fueron la primera promoción y 19 que están en el último curso.

Observamos en el cuadro estadístico que:

22 jóvenes, o sea el 64.6% estudian.

Estudio y trabajo actual	ESTUDIAR				TRABAJAR				ESTUDIAR Y TRABAJAR				DESOCUPADOS		TOTAL	
	Etos	Sega	Subtotal	%	En su Es- tadidad	Diferen- te año	Subtotal	%	su rat Diferen- te a su case	Diferen- te a su case	Subtotal	%	Subtotal	%	Total	%
Estudios realizados en el																
Operador de Máquinas	2	2	4	18.2											4	11.7
Eléctricidad	2		2	9.1		1	1	50.0					2	33.4	5	14.7
Torno	11		11	50.0		1	1	50.0							12	35.3
Dibujo Técnico	2		2	9.1									1	16.6	3	8.9
Ebanistería	1		1	4.5									3	50.0	4	11.7
Mecánica Automotriz	2		2	9.1											2	5.9
Trabajo actual																
Estudios actuales																
Bachillerato									3	3	75.0				3	8.9
Mecánica de Aviación									1	1	25.0				1	3.0
Sub-Total			22	100			2	100					4	100	34	100
Egresados	1	2	3	20.0			2	13.4					4	26.6	6	40.0
En proceso de formación (último año)			19	10.0											19	100
TOTAL			22	64.7			2	5.9					4	11.3	34	100

2 jóvenes, o sea el 5.9% trabajan.

4 jóvenes, o sea el 11.8% estudian y trabajan.

6 jóvenes, o sea el 17.6% están desocupados.

De los 22 jóvenes que se encuentran estudiando, 19 que representan el 10% están en el último curso de bachillerato, demostrando este porcentaje las pocas posibilidades de superarse con que cuentan estos muchachos debido a sus escasos recursos; de los 3 egresados, 2 ingresaron al SENA - para especializarse en su campo con el fin de tener mayores oportunidades para desempeñarse como tales, y solamente un estudiante ha continuado sus estudios de bachillerato académico.

De los 15 egresados de la primera promoción, 2, que representan el 13.4% se encuentran trabajando, sin embargo lo están haciendo en un campo diferente a la especialidad adquirida en el C.S.D.R., puesto que se están desempeñando como comerciantes independientes por falta de oportunidades que han tenido y por carecer de medios para ubicarse y ponerse en contacto con las entidades o familias que demanden sus servicios.

4 de estos jóvenes, que representan el 26.6% de los egresados se encuentran trabajando y estudiando simultáneamente.

te, siendo este caso ejemplo del ideal de los muchachos - del C.S.D.B., que debido a sus bajos recursos económicos - desean, al terminar su ciclo de preparación en el colegio, encontrar una fuente de trabajo que les permita tener un ingreso económico y les facilite la continuación de sus estudios de bachillerato académico y luego profesionalizarse en distintas ciencias o disciplinas.

Y los 6 jóvenes restantes de los 15 que salieron en la primera promoción se encuentran desocupados, es decir, que no han continuado sus estudios debido a sus escasos recursos económicos y tampoco han logrado ubicarse en el campo productivo, lo que nos demuestra que de proyectarse la situación de estos jóvenes de la primera promoción a los de la próxima y las que les siguen en los años siguientes los objetivos trazados por la institución y en especial, los que procuran contribuir con el bienestar de la población marginada se verían afectados ante la imposibilidad de vincular a los jóvenes al proceso productivo una vez culminados sus estudios.

Lo anterior demuestra claramente la necesidad que existe en la población de egresados y estudiantes del Centro Social Don Bosco, de vincularse al medio productivo median-

te la realización del proyecto que les brindaría tales oportunidades.

No queremos dejar pasar inadvertida la edad con que cuentan estos jóvenes, los cuales tienen una edad mayor de 14 años al terminar su ciclo de estudios de bachillerato técnico industrial.

### **3.1.2 Problemática Social y Metas y Aspiraciones de los egresados y estudiantes del Centro Social Don Bosco.**

Dentro de los elementos necesarios para que la mencionada Oficina de servicios técnicos sea un hecho, encontramos el personal técnico el cual es considerado el más importante porque pensando en esto fue que surgió la idea de crear una dependencia más al Centro Social Don Bosco, entidad educativa que capacita a la juventud con el objeto de formar útiles jóvenes a la sociedad y sobre todo, con el fin de que contribuyan al mejoramiento de su nivel económico-familiar.

3.1.2 PROBLEMATICA DEL EGRESADO

PROBLEMAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RECURSOS ECONOMICOS	8	100 %
=====		
METAS Y ASPIRACIONES DEL EGRESADO		
LISTA DE METAS Y ASPIRACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Trabajar, terminar el bto. y ser profesional	13	52.0%
Desempeñarse en su ramo y especializarse	7	28.0%
Trabajar y seguir estudiando	3	12.0%
Terminar el Bto. y estudiar idiomas	1	4.0%
Ser un técnico independiente	1	4.0%
TOTAL	25	100.0%

Por lo tanto se hace necesario conocer de ellos, sus problemas, metas y aspiraciones para ver hasta qué punto nosotras como Trabajadoras Sociales podemos contribuir al desarrollo integral del estudiante y el logro de metas sociales deseables, además aislarlos de los desajustes sociales en donde en su mayor parte se refugia la juventud (drogadicción, delincuencia juvenil, etc.).

El problema que ellos consideran importantes y como el más apremiante fue el de los recursos económicos, el cual tuvo un porcentaje de 100%; como vemos esta causa afecta más el proyecto en la medida que estos vendan su fuerza de trabajo y a su vez satisfagan la demanda de servicios-técnicos a domicilio que requiere la ciudad de Barranquilla, estarán recibiendo una bonificación que servirá para mejorar su nivel de vida, colaborar con la sociedad y hacer realidad sus metas y aspiraciones, las cuales son:

1. Trabajar, terminar el bachillerato y ser un profesional, con 52.0%.
2. Desempeñarse en su ramo y especializarse, con 28.0%.
3. Trabajar y seguir estudiando, con 12.0 %.
4. Terminar el bachillerato y estudiar idiomas, con 4.0%.
5. Ser técnico independiente, con 4.0%.

Observamos un alto porcentaje en los tres primeros renglones, podemos darnos cuenta que estos jóvenes, a pesar de sus condiciones, tienen deseos de superación y aspiraciones muy altas a las que todo ser humano tiene derecho de alcanzar, esto es un estímulo para ellos, este deseo es el que los hace vivir pensando que de no cumplirse este ideal los convertirá en unos seres fracasados. Por lo tanto consideramos viable nuestro proyecto para satisfacer la demanda de servicios en la ciudad, mejorar el bienestar familiar de estos jóvenes, contribuir al desarrollo y progreso del Centro Social Don Bosco, y finalmente sentirnos realizadas como profesionales, cumpliendo con los objetivos de nuestra profesión que trabaja directamente en la solución de los problemas sociales que se generan de la mala organización del Estado y que repercuten en nuestra sociedad.

### **3.1.3 Valoración del proyecto por los egresados y estudiantes del Centro Social Don Bosco.**

De igual importancia para nosotras, como investigadoras sociales, es la opinión de los posibles usuarios de estos servicios, como la valoración que da a tal proyecto los-

3.1.3 VALCRACION DEL PROYECTO PCR PARTE DE EGRESADOS Y ESTUDIANTES  
DEL CENTRO SOCIAL DON BOSCO

CONCEPTOS Y OPINIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Muy bueno	19	42.3 %
GENERA empleo	7	15.5 %
Beneficia y mejora el nivel de vida de los estudiantes	12	26.8 %
Se hace necesario y adquirimos experiencia	6	13.2 %
Pronta realización	1	2.2 %
T O T A L	45	100.0 %

los jóvenes egresados del Centro, quienes serían los beneficiados directos de la organización y ejecución de dicha oficina, por lo cual realizamos una encuesta entre ellos - para conocer y analizar sus opiniones.

La valoración que dan estos jóvenes a nuestro proyecto merece tenerse en cuenta, puesto que si ellos no le ven ningún objeto, ni encuentran positivo la realización de tal oficina, quedaría anulada automáticamente, puesto que careceríamos del elemento humano para la prestación de los servicios.

Encontramos en las opiniones dadas por ellos, que de 43 - respuestas obtenidas, el 42.3% manifiestan que sería muy bueno, dando a entender en esta afirmación que necesitan - un respaldo para realizarse en el campo productivo y la ejecución del proyecto en mención les brindaría tal oportunidad.

El 19.5% de las respuestas dadas corresponde a opiniones - en el sentido de que la creación de la oficina de servicios técnicos a domicilio generaría empleo, lo que sería una - respuesta al mayor problema enfrentado por ellos al terminar su capacitación en el Centro Social Don Bosco.

Con un porcentaje de 26.8% aparecen opiniones en el sentido de que la presentación, organización y realización del proyecto beneficia a los estudiantes y mejora el nivel de vida de ellos y su familia, puesto que les facilitaría tener un ingreso económico que les permita seguir estudiando y alcanzar sus aspiraciones de llegar a la Universidad y convertirse en profesionales.

Un 13.2% presenta la opinión de que se hace necesario la organización del proyecto para ponerlo en marcha lo antes posible y de ésta manera solucionar el problema del desempleo que chocan estos jóvenes y que obstaculiza para superarse y seguir adelante.

Sin dejar de anotar que la presentación de tal proyecto es muy importante, puesto que con los trabajos que realizan a través de la prestación de los servicios de la oficina adquieren experiencia e irán aumentando de esta manera su pericia como técnicos. Y, por último, un estudiante que representa el 2.2% de las respuestas dadas, nos pone de manifiesto su precaria situación económica, por lo cual sugiere que sea pronto la realización de tal proyecto, el cual, además de satisfacer la demanda de servicios técnicos a domicilio en Barranquilla, representaría para los estudiantes una solución a los múltiples problemas que deben enfren

se al egresar del Centro Social Don Bosco.

Nos podemos dar cuenta a través de las respuestas dadas - por los estudiantes y egresados del C.S.D.B., que la realización del proyecto representaría la satisfacción de muchas necesidades y problemas enfrentados por ellos al terminar su ciclo de preparación, como son el desempleo y el bajo nivel económico, que en la organización y presentación de la oficina de servicios técnicos a domicilio nos hemos planteado como uno de los objetivos específicos, generar una fuente de empleo para estos jóvenes.

### **3.2 DEMANDA DE SERVICIOS TÉCNICOS A DOMICILIO SEGUN LA MUESTRA DEL ESTUDIO.**

Para analizar este aspecto tuvimos en cuenta lo siguiente:

#### **3.2.1 Distribución de porcentajes de la demanda de los servicios según el sector:**

Este cuadro corresponde a la distribución de las frecuencias de los servicios técnicos más demandados en la ciudad

3.2.1 DISTRIBUCION DE FRECUENCIA DE LA DEMANDA DE SERVICIO SEGUN EL SECTOR

Sector	A	%	B	%	C	%	TOTAL	%
Rep. de sanitarios	83	7.2	113	6.9	198	6.8	394	6.89
Rep. de inst. electric.	85	7.3	109	6.6	190	6.5	384	6.70
Rep. de muebles	58	5.0	110	6.7	211	7.2	379	6.63
Radio-Tv-Equipos	81	7.1	110	6.7	205	7.1	396	6.93
Neveras-aire-enfriad.	78	6.7	113	6.9	205	7.1	396	6.93
Pintura de muebles	57	4.9	110	6.7	203	6.9	370	6.47
Pintura de paredes	81	7.1	106	6.4	99	3.4	286	5.00
Albañilería	86	7.4	112	6.8	198	6.8	396	6.93
Belleza	86	7.4	110	6.7	202	6.9	398	6.96
Enfermería	87	7.5	109	6.6	201	6.9	397	6.94
Auxiliares de oficina	52	4.5	107	6.5	201	6.9	360	6.30
Repostería	86	7.4	110	6.6	198	6.8	394	6.89
Juguetería	76	6.6	109	6.6	203	6.9	388	6.79
Floristería	84	7.3	109	6.6	201	6.9	394	6.89
Mecánica automotriz	76	6.6	110	6.7	200	6.9	386	6.75
T O T A L	1156	100	1647	100	2917	100	5.718	100

de Barranquilla, por los hogares y pequeños negocios.

Estas fueron escogidas de acuerdo a las especialidades en que se capacitan los estudiantes de esta Institución.

Para el efecto, se elaboraron 500 encuestas en tres sectores geográficos de la ciudad de Barranquilla, denominados A, B y C, correspondientes a clase alta, media y popular, respectivamente.

Los servicios más demandados fueron:

Reparación de Sanitarios .....	6.89 %
Reparación de instalaciones eléctricas .....	6.70 %
Reparación de muebles .....	6.63 %
Radio - TV - Equipos .....	6.93 %
Neveras - aires - enfriadores .....	6.93 %
Pintura de muebles .....	6.47 %
Pintura de paredes .....	5.00 %
Albañilería .....	6.93 %
Belleza .....	6.96 %
Enfermería .....	6.94 %
Auxiliares de oficina .....	6.30 %
Repostería .....	6.89 %
Juguetería .....	6.79 %

Floristería .....	6.89 %
Mecánica automotriz .....	6.75 %

Al analizar los porcentajes obtenidos en el estudio de la demanda de servicios técnicos, encontramos que según la encuesta realizada en el Sector A, perteneciente a la clase económicamente alta, se obtuvieron un total de 1.156 respuestas, de las cuales se destaca con un porcentaje mayor de 7.0 %, los siguientes:

Enfermería .....	7.5 %
Albañilería .....	7.4 %
Belleza .....	7.4 %
Repostería .....	7.4 %
Reparación de instalaciones eléctricas .....	7.3 %
Floristería .....	7.3 %
Reparación de sanitarios .....	7.2 %
Radio - TV - Equipos .....	7.1 %
Pintura de paredes .....	7.1 %

Al observar los porcentajes más sobresalientes de los servicios demandados en el sector A, encontramos que los de enfermería (7.5%), Belleza (7.4%), repostería (7.4%) y albañilería (7.4%) tienen demanda debido a las condiciones económicas, sociales y culturales de estas familias, en -

donde no cuentan con una persona dispuesta y capacitada para realizar estas labores, por lo que se les hace indispensable solicitar éstos a personas ajenas a su hogar y pagar por tales servicios.

Otros servicios con gran demanda, fueron los de: reparación de instalaciones eléctricas, reparación de sanitarios, floristería, radio-TV-equipos, pintura de paredes, lo que demuestra que la realización de nuestro proyecto tendría acogida en este sector, que por no contar con personal disponible para esta clase de servicios, nos manifiesta a través de sus respuestas la necesidad de poner al servicio de la comunidad una institución con éstas características.

Es de anotar que se presenta en este mismo sector, la demanda de otros servicios igualmente importantes, pero con un porcentaje inferior a 7.0%, tales como:

Reparación de neveras .....	6.7 %
Mecánica automotriz .....	6.6 %
Juguetería .....	6.6 %
Reparación de muebles .....	5.5 %
Pintura de muebles .....	4.9 %
Auxiliares de oficina .....	4.5 %

Los servicios de reparación de neveras, aires, enfriadores y mecánica automotriz son muy demandados, pero con un menor porcentaje, debido a la existencia de talleres especializados en donde pueden solicitar estos servicios, en cuanto a la reparación de muebles, pintura de paredes y auxiliares de oficina, el porcentaje es bajo, puesto que muchas veces por su facilidad económica prefieren cambiar el artículo a repararlos.

En el sector correspondiente a la clase media, denominado con la letra B, encontramos que, a diferencia del sector A, en donde algunos se destacaron con mayores porcentajes sobre otros, en este sector (B) todos los servicios son demandados en un porcentaje similar, así vemos que:

Reparación de sanitarios .....	6.9 %
Neveras-aires-enfriadores .....	6.9 %
Albañilería .....	6.8 %
Mecánica automotriz .....	6.7 %
Belleza .....	6.7 %
Pintura de muebles .....	6.7 %
Radio - TV- equipos .....	6.7 %
Reparación de muebles .....	6.7 %
Reparación de instalaciones eléctricas .....	6.6 %
Enfermería .....	6.6 %

Repostería .....	6.6 %
Juguetería .....	6.6 %
Floristería .....	6.6 %

Tienen porcentajes que difieren muy poco uos de otros, es decir, que en este sector, nuestra proyectada oficina se hace necesaria y tienen demanda todos los servicios, a excepción de auxiliares de oficina (6.5%) y pintura de paredes (6.4%), que aún cuando la diferencia en porcentaje es muy poca, son menos demandados porque ellos mismos realizan estas labores por considerarse capaces de realizarlas sin necesidad de acudir a un especialista.

Nos damos cuenta que en este sector tienen demanda los servicios que se podrían prestar en el Centro Social Don Bosco, por pertenecer a una clase que se desempeña a nivel profesional en su mayoría, permitiendo de esta manera la posibilidad de ubicar a los egresados de dicha institución en la prestación de tales servicios.

En el sector C, clasificado como clase popular, encontramos que se presentan los porcentajes en diferentes escalas; así vemos que de un total de 2.971 respuestas obtenidas, sobresalen con un porcentaje mayor de 7.0% la demanda de los siguientes servicios:

Reparación de muebles .....	7.2 %
Radio - TV - equipos .....	7.1 %
Neveras - aires - enfriadores .....	7.1 %

Como podemos observar, el servicio de mayor demanda en este sector es el de reparación de muebles, les siguen la reparación de TV, radio equipos, neveras, aires y enfriadores; esto debido a la clase económicamente baja a la cual pertenecen, lo que les impide cambiar periódicamente de electrodomésticos y los obliga a utilizar los servicios de reparación, es decir, que en este sector nuestro personal disponible tendría acogida en la reparación de muebles y especialmente en los electrodomésticos.

Con un porcentaje promedio de 6.0%, se presenta la demanda de los siguientes servicios:

Pintura de muebles .....	6.9 %
Belleza .....	6.9 %
Enfermería .....	6.9 %
auxiliares de oficina .....	6.9 %
Juguetería .....	6.9 %
Floristería .....	6.9 %
Mecánica automotriz .....	6.9 %
Reparación de sanitarios .....	6.8 %

Albañilería .....	6.8 %
Reparación de instalaciones eléctricas .....	6.5 %

Estos porcentajes nos demuestran que los anteriores servicios tienen demanda en este sector, a pesar de ser una clase social a la cual pertenecen muchos técnicos independientes, no todas las familias cuentan con la disponibilidad de tenerlos a su servicio, puesto que son muchos los que pertenecen a la fuerza productiva de la mano de obra no calificada, por lo que deben recurrir a los servicios de un técnico especializado.

Y con un porcentaje muy bajo se presenta la demanda de pintura de paredes, lo que nos hace deducir que son pocas las familias y dueños de pequeñas industrias y negocios que acuden a solicitar esta clase de servicios por encontrarse ellos mismos aptos para realizarlos.

Al hacer un análisis global de la demanda de servicios técnicos a domicilio que prestaría el Centro Social Don Bosco a través del personal capacitado allí, podemos darnos cuenta que nuestro proyecto tiene base para realizarse, puesto que existe demanda, a juzgar por los porcentajes obtenidos en las encuestas.

3.2.2 DISTRIBUCION DE PORCENTAJES DE LAS VENTAJAS SEGUN EL SECTOR

Sector	A	%	E	%	C	%	TOTAL	%
Ventajas								
Genera empleo	4	3.6	3	2.2	3	1.2	9	1.8
Servicios en un mismo lugar	12	10.7	40	30.0	51	19.7	103	20.4
Contribuye al desarrollo	6	5.4	5	3.7	21	8.1	30	6.0
Mayores garantías	5	4.5	6	4.6	25	9.6	36	7.1
Entidad responsable	3	2.6	6	4.6	30	11.6	39	7.7
Prestación buen servicio	2	1.8	5	3.7	-	-	7	1.4
Servicio a domicilio	8	7.1	4	3.0	-	-	12	2.4
Personal especializado	16	14.2	24	18.0	26	10.0	66	13.1
Rapidez en el servicio	8	7.1	5	3.7	7	2.7	20	4.0
Personal confiable	10	9.0	6	4.6	20	7.7	36	7.1
Ofrezca comodidad al usuario	5	4.5	3	2.2	5	2.0	13	2.6
Mayor eficacia en servicios	5	4.5	-	-	6	2.3	11	2.2
Seriedad y organización	4	3.6	-	-	5	2.0	9	1.8
Muy bueno	24	21.4	29	21.8	60	23.1	113	22.4
T O T A L	112	100	133	100	259	100	500	100

A través de la encuesta realizada en los diferentes sectores de la ciudad de Barranquilla, encontramos que la proyectada oficina de servicios técnicos del Centro Social - Don Bosco, presenta ventajas, las cuales fueron manifestadas por un total de 500 personas. Estas ponen de manifiesto las necesidades sentidas por la ciudadanía en cuanto a servicios técnicos a domicilio se refiere y la manera cómo la realización de nuestro proyecto daría satisfacción a muchos problemas presentados por falta de entidades responsables en donde solicitar servicios.

Las ventajas más frecuentes fueron:

Muy bueno .....	22.4 %
Servicios disponibles en un mismo lugar .....	20.4 %
Personal especializado .....	13.1 %
Entidad responsable .....	7.7 %
Mayores garantías .....	7.1 %
Personal confiable .....	7.1 %
Contribuye al desarrollo de la ciudad .....	6.0 %
Rapidez en el servicio .....	4.0 %
Ofrece comodidades al usuario .....	2.6 %
Que el servicio es a domicilio .....	2.4 %
Mayor eficacia en los servicios .....	2.2 %
Seriedad y organización.....	1.8 %

Genera empleo .....	1.8 %
Prestación de un buen servicio .....	1.4 %

Al hacer un análisis de los porcentajes obtenidos acerca de las ventajas que tendría la creación de la oficina de servicios técnicos, encontramos que el sector de mayor nivel económico, el cual hemos denominado A, se obtuvo un total de 112 respuestas destacándose las siguientes ventajas con un porcentaje mayor de 7.1%.

El servicio a domicilio .....	7.1 %
Rapidez en el servicio .....	7.1 %
Personal confiable .....	9.0 %
Servicios disponibles en un mismo lugar .....	10.7 %
Personal especializado .....	14.2 %
Muy bueno .....	21.4 %

Sin llegar a nombrar ventaja específica, esto nos demuestra que la realización de este proyecto traería múltiples ventajas y satisfacción a la demanda de servicios técnicos a domicilio que necesita una ciudad como la nuestra.

Considerando ventajoso contar con un personal especializado, por el respaldo que ésta representa para los trabajos a realizar y porque le permitirían al cliente que solici-

te los servicios de esta entidad, garantías de que el artículo reparado quedaría en buenas condiciones por los conocimientos teóricos y prácticos con que cuentan estos jóvenes del Centro; el disponer de estos servicios en un mismo lugar es una gran ventaja, puesto que sería un factor importante para conocer la responsabilidad de la Institución y además facilitaría la búsqueda de los técnicos para determinado servicio.

Con un porcentaje menor de 7.1% se presentan en el mismo nivel A, las siguientes ventajas:

Contribuye al desarrollo de nuestra ciudad .....	5.4 %
Mayores garantías .....	4.5 %
Ofrece comodidad al usuario .....	4.5 %
Seriedad y organización .....	3.6 %
Genera empleo .....	3.6 %
Entidad responsable .....	2.6 %
Prestación de un buen servicio .....	1.8 %

La Oficina de Servicios Técnicos a domicilio del Centro Social Don Bosco contribuye al desarrollo de nuestra ciudad al poner al servicio una institución especializada en forma tecnificada y organizada, con políticas tendientes a servir a la comunidad; al igual que genera empleo para-

un personal con buena formación y preparación técnica.

En el sector B, clasificado como clase media, encontramos que la muestra encuestada manifiesta su aceptación por nuestro proyecto, a través de las posibles ventajas que presentaría su realización, tanto para la ciudad como para los estudiantes de este Centro. De las 133 respuestas encontramos que con un porcentaje mayor de 18.0% se dieron las siguientes ventajas:

Personal especializado .....	18.0 %
Muy bueno .....	21.8 %
Servicios disponibles en un mismo lugar .....	30.0 %

Como podemos observar, la ventaja de servicios disponibles en un mismo lugar alcanza un mayor porcentaje, al igual que en el sector A, considerándose esta ventaja importante en el proyecto, porque así se evita la búsqueda de técnicos en diferentes sitios de la ciudad y contrarresta la inseguridad, ya que éste personal se encuentra respaldado por una entidad responsable que garantiza al cliente la mayor seguridad de sus artículos y de su residencia, cuando éste es prestado a domicilio.

Dentro del sector B, se dan otras ventajas, pero con menor

porcentaje de 18.0% y son:

Mayores garantías .....	4.6 %
Entidad responsable .....	4.6 %
Personal confiable .....	4.6 %
Prestación de un buen servicio .....	3.7 %
Rapidez en el servicio .....	3.7 %
Contribuye al desarrollo de nuestra ciudad .....	2.2 %
Ofrece comodidad al usuario .....	2.2 %
Genera empleo .....	1.6 %

Este proyecto es importante, puesto que trata de dar solución a un problema real como es el desempleo, es decir, - que la realización de éste generaría fuentes de trabajo - para los técnicos egresados y les brindaría la comodidad - al usuario en cuanto habría un personal disponible para atender sus necesidades, al igual que haría factible las - ventajas de prestación de un buen servicio y rapidez en - el mismo, porque el personal es un grupo apto, bien preparado y con gran sentido de responsabilidad, lo mismo que la institución que lo respalda.

En el sector denominado C, correspondiente a los barrios - de clase popular, el es habitado por familias de escasos - recursos económicos y en donde las personas encuestadas -

nos demuestran a través de sus respuestas que la creación de la oficina de servicios técnicos a domicilio representaría un aporte a la ciudad en muchos aspectos, uno de los cuales es atender un problema social como es el desempleo que afronta especialmente la clase más necesitada y a las que pertenecen los jóvenes del C.S.D.B., los cuales al terminar sus estudios de bachillerato técnico industrial se encuentran aptos para desempeñarse y prestar sus servicios a la comunidad.

A este nivel de menor recurso económico, se dieron un total de 259 respuestas, destacándose con un porcentaje mayor de 7.7 % las siguientes ventajas:

Personal confiable .....	7.7%
Contribuye al desarrollo de la ciudad .....	8.1%
Mayores garantías .....	9.6%
Personal especializado .....	10.0%
Entidad responsable .....	11.6%
Servicios disponibles en un mismo lugar .....	19.7%
Muy bueno .....	23.1%

Esta oficina creada para satisfacer la demanda de servicios técnicos a domicilio existente en la ciudad, tendrá una planeación, organización y objetivos específicos con

trados en el bienestar de la sociedad y contará con un personal capacitado, no sólo en el aspecto técnico, sino también en los aspectos moral, ético y social, lo que ofrecería mayor seguridad al usuario, quien le dará su mayor apoyo a la institución, ya que la realización de tan mencionado proyecto ofrece múltiples ventajas a la comunidad en general.

Con un porcentaje inferior de 7.7% también se destacándose otras ventajas en el sector C, las cuales son:

Rapidez en el servicio .....	2.7 %
Mayor eficacia en los servicios .....	2.3 %
Ofrece comodidad al usuario .....	2.0 %
Seriedad y organización .....	2.0 %
Genera empleo .....	1.2 %

Estas ventajas aún que con menor porcentaje, también juegan un papel importante dentro del proyecto y para la comunidad que es la que se va a beneficiar, de ahí que consideran estas ventajas necesarias para el buen funcionamiento de esta oficina, que será una dependencia más del Centro Social Don Bosco, entidad que se caracteriza por su seriedad y organización con la que ha venido marchando desde su fundación.

Haciendo un análisis general de los tres sectores, podemos decir a grandes rasgos, que los sectores A, B y C coinciden proporcionalmente en la ventaja MUY BUENO; esto indica que la comunidad realmente está necesitando una oficina de este tipo, que preste sus servicios sin ningún ánimo de lucro y a domicilio con personal capacitado y respaldado por una entidad responsable.

Otra ventaja reluciente en los tres sectores, es la de que los servicios están disponibles en un mismo lugar, claro que ésta se destacó más en el sector B, con un porcentaje de 30.0%, esto quiere decir que el personal encuestado en este nivel le preocupa mucho tener que andar buscando personal técnico para la reparación de sus quehaceres domésticos y algo muy importantes es que en estos momentos no podemos contratar a cualquiera, debido a la inseguridad en que vivimos. Y una última ventaja, también importante, pero que sólo fue resultada en el sector C, es de que la entidad sea responsable, con un porcentaje de 11.6%, como vemos en estos encuestados del sector de menor nivel económico lo que más le inquieta es no poder encontrar en la ciudad una entidad que preste estos servicios a domicilio y que sea ante todo responsable; es decir, que las garantías que ofrezca las cumpla, que el personal esté capacitado y, sobre todo, que sea honesta y cumplida.

3.2.3 DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LAS DESVENTAJAS SEGUN SECTOR

SECTOR DESVENTAJAS	A	%	B	%	C	%	TOTAL	%
Generaría desempleo para técnicos independientes	3	17.7	1	10.0	3	11.6	7	13.3
Mayor costo por ser a domicilio	1	5.8	3	30.0	8	30.8	12	22.7
Que no ofrezca garantías	2	11.8	-	-	4	15.3	6	11.3
Inseguridad e incumplimiento	7	41.2	4	40.0	5	19.2	16	30.2
Que el personal no esté lo suficientemente capacitado	4	23.5	-	-	6	23.1	10	18.3
Distancia para desplazarse	-	-	2	20.0	-	-	2	3.7
T O T A L	17	100	10	100	26	100	53	100

Al observar el cuadro correspondiente a la distribución de frecuencias y porcentajes de las desventajas que se podrían dar en la realización del proyecto de la creación de la oficina de servicios técnicos a domicilio, nos podemos dar cuenta que las desventajas son menores, ya que la frecuencia de las presentadas dan un total de 53 respuestas, un número relativamente inferior comparada con la frecuencia de las ventajas.

Estas fueron dadas por las personas encuestadas de acuerdo con sus necesidades, problemas y experiencias presentadas en la prestación de servicios de este tipo a través de diferentes medios.

Encontramos que la desventaja con mayor porcentaje es la correspondiente a la inseguridad e incumplimiento a que temen los posibles usuarios de estos servicios, presentándose con una gran frecuencia de 16 veces y un porcentaje de 30.2%.

También opinan que sería una gran desventaja para ellos el que los servicios tengan mayor costo por ser a domicilio, la cual se presenta con una frecuencia de 12 y un porcentaje de 22.7%.

Que el personal no esté lo suficientemente capacitado para prestar los servicios es otra de las desventajas que los posibles usuarios temen y que se dió con una frecuencia de 10 y corresponde al 18.8% de las respuestas presentadas en cuanto a las desventajas se refiere.

Otras desventajas con menos frecuencia y porcentaje fueron: que generan desempleo para los técnicos independientes, que no ofrezca garantías y la distancia para desplazarse.

Podemos afirmar que es lógico que se den estas respuestas, teniendo en cuenta que se desconoce la calidad de los técnicos preparados en el Centro Social Don Bosco y las políticas que tendría la oficina; sin embargo, son muy importantes para la realización del proyecto, puesto que conociendo las desventajas a las que más temen las familias y los dueños de pequeños negocios, se planearía la puesta en marcha de la oficina, de tal manera que no se presentarían estas desventajas.

#### 3.2.4 Distribución de porcentajes de las sugerencias según el sector.

3.2.4 DISTRIBUCION DE PORCENTAJES DE LAS SUGERENCIAS SEGUN EL SECTOR.

Sector	A	%	B	%	C	%	TOTAL	%
Responsabilidad y cumplimiento	34	30.0	16	13.0	30	12.6	80	16.9
Identificación (carnet)	15	11.4	29	23.4	14	6.0	56	11.9
Organización y planeación	12	10.5	10	8.0	-	-	22	4.6
Puntualidad y honradez	15	13.2	13	10.5	20	8.5	48	10.1
Qué precios sean módicos	4	3.5	16	13.2	67	28.4	87	18.4
Que ofrezcan garantías	3	2.6	-	-	5	2.0	8	1.7
Rapidez en el servicio	-	-	4	3.2	14	6.0	18	3.8
Que se haga realidad el proyecto	7	6.1	4	3.2	21	9.0	32	6.8
Relaciones humanas	13	11.4	5	4.0	17	7.0	35	7.3
Personal capacitado	7	6.1	15	12.0	25	10.5	47	10.0
Que el trabajo sea eficiente	-	-	9	7.3	21	9.5	30	6.3
Que se hagan sucursales	3	2.6	-	-	2	1.0	5	1.0
Divulgación de servicios	3	2.6	3	2.4	-	-	6	1.2
T O T A L	114	100	124	100	236	100	474	100

A continuación se describen las sugerencias que los posibles usuarios, representados en la muestra encuestada consideran importantes y que se debe tener en cuenta para la realización del proyecto Oficina de Servicios Técnicos a domicilio del C.S.D.B.

Estas sugerencias se basan en las experiencias y problemas que les han presentado a las personas encuestadas referentes a la utilización de servicios de éste tipo.

Las más sobresalientes son:

Responsabilidad y cumplimiento .....	16.9 %
Que se identifiquen (carnet).....	11.9 %
Organización y planeación .....	4.6 %
Puntualidad y honradez .....	10.1 %
Precios módicos .....	18.4 %
Garantías .....	1.7 %
Rapidez en el servicio .....	3.8 %
Realización del proyecto .....	6.8 %
Relaciones humanas .....	7.3 %
Personal capacitado.....	10.0 %
Trabajo eficiente .....	6.3 %
Sucursales .....	1.0 %
Divulgación de los servicios .....	1.2 %

Analizando las sugerencias que debén tenerse en cuenta para la buena marcha del proyecto, encontramos que las sugerencias por sector son:

En el sector de nivel socio-económico alto (A), se obtuvieron un total de 114 respuestas o sugerencias, dentro de las cuales sobresalen con mayor porcentaje:

Responsabilidad y cumplimiento ..... 30.4 %

Esta tiene como base el caos vivido por familias barranquilleras al enfrentarse a la irresponsabilidad e incumplimiento de ciertas entidades y personas que se dedican a prestar estos servicios a domicilio y no cumplen a cabalidad con la labor encomendada, trayendo consecuencias negativas para el usuario que debe sufrir esta clase de dificultades.

Igualmente sobresalen otras sugerencias, con un menor porcentaje que el anterior y superior al 10.0, tales como:

Organización y planeación ..... 10.5%  
Que se identifiquen ..... 11.4%  
Relaciones humanas ..... 11.4%  
Puntualidad y honradez ..... 13.2%

Nos podemos dar cuenta a través de los porcentajes obtenidos en las anteriores sugerencias que la mayor preocupación de quienes demandan estos servicios es la falta de responsabilidad y honradez por parte de los técnicos independientes o pertenecientes a una institución el deseo y la necesidad que tienen de contar con una entidad que preste un buen servicio y garantice seguridad, por lo cual sugieren con un porcentaje de 23.4%, la utilización de un carnet para ser identificados los técnicos y que éstos tengan buenas relaciones humanas, además de planear y organizar de la mejor manera la realización de este proyecto para que pueda ser verdaderamente útil a la comunidad.

En este mismo sector se presentan otras sugerencias con menor porcentaje, pero igualmente importante, que por lo tanto merecen ser incluidas y tenerse en cuenta con el objeto de satisfacer completamente a los usuarios de la Oficina en mención; éstas son:

Personal capacitado .....	6.1%
Que se haga realidad el proyecto .....	6.1 %
Que ofrezcan garantías .....	2.6 %
Que se hagan sucursales .....	2.6 %
Divulgación de los servicios .....	2.6 %
Que los precios sean módicos .....	3.5 %

Sobresale en ese grupo de sugerencias que el personal sea capacitado y que se haga realidad el proyecto, lo que demuestra una vez más la necesidad que tiene la ciudad de Barranquilla de tener a su disposición una entidad con las características que presenta la realización de nuestro proyecto.

En el sector B, que el de nivel medio, se obtuvo un total de 124 respuestas, dentro de las cuales se presenta con mayor frecuencia el temor que sienten por la inseguridad que existe en la actualidad en nuestro medio, por lo cual sugieren que el personal que vaya a desplazarse a prestar los servicios, presente un carnet como medio para identificarse.

Con un mayor porcentaje de 10.0% y menos que el anterior (23.4%), se presentan las sugerencias que siguen a continuación:

Que los precios sean módicos .....	13.2 %
Responsabilidad y cumplimiento .....	13.0 %
Personal capacitado .....	12.0 %
Puntualidad y honradez .....	10.5 %

A diferencia del sector A, en donde es de muy poca preocu

pación el valor de los servicios prestados a domicilio - por el muy bajo porcentaje que obtuvo, en este sector sobresale con un porcentaje muy diciente, debido a los diferentes niveles económicos a los que pertenecen las familias de cada sector, sugieren también que la realización de este proyecto se de con múltiples ventajas y garantías para el usuario con gran responsabilidad y cumplimiento - en los trabajos encomendados a través de un personal bien capacitado y que haya puntualidad y honradez por parte de la institución que respalda o representan.

Y con un porcentaje menor de 10.0% aparecen éstas:

Organización y planeación .....	8.0%
Que el trabajo sea eficiente .....	7.3%
Relaciones humanas .....	4.0%
Rapidez en el servicio .....	3.2%
Que se haga realidad el proyecto .....	3.2%
Divulgación de los servicios .....	2.4%

Las anteriores sugerencias también merecen tenerse en cuenta, aún cuando su porcentaje sea menor.

Los encuestados manifiestan en esta oportunidad la necesidad de tener a su alcance una institución de esta clase, -

pero bajo el rigor de una organización y planeación excelente para que de esta manera puedan realizar un trabajo eficiente.

No podemos dejar de anotar, sin embargo, que a pesar de tener un bajo porcentaje, es de vital importancia la sugerencia de que los jóvenes técnicos adquieran el proceso de formación de clases de relaciones humanas, para que los servicios que preste el Centro Social Don Bosco, a través de la oficina, sea verdaderamente un éxito.

En el sector denominado como clase popular, y clasificado como C, que en su mayoría está habitado por familias de escasos recursos económicos se obtuvo un total de 236 respuestas, entre las cuales sobresale con mayor porcentaje:

Que los precios sean módicos ..... 28.4 %

Como podemos apreciar en este sector, en donde el nivel económico de las familias es bajo, es lógico que la mayor preocupación resida en el precio que se cobraría por la prestación de estos servicios a domicilio, por lo cual sugieren que sean módicos y lograr de esta manera que esté al alcance de su presupuesto la utilización de tales servicios.

Con un porcentaje promedio entre 6.0% y 12.6% se dan o -  
tras sugerencias que merecen tenerse en cuenta para el -  
buen funcionamiento de la oficina de servicios técnicos a  
domicilio; éstas son:

Responsabilidad y cumplimiento .....	12.6%
Personal capacitado .....	10.5%
Que el trabajo sea eficiente .....	9.5%
Que se haga realidad el proyecto .....	9.0%
Puntualidad y honradez .....	8.5%
Relaciones humanas .....	7.0%
Rapidez en el servicio .....	6.0%
Que se identifiquen (carnet) .....	6.0%

Al igual que en los otros sectores socio-económicos en -  
que dividimos la ciudad de Barranquilla, en el sector de  
clase popular sugieren que para lograr un buen servicio a  
la comunidad, deben basarse en el principio de la respon-  
sabilidad y cumplimiento, que son los principales funda -  
mentos para realizar una verdadera labor en la prestación  
de los servicios técnicos a domicilio.

Que se haga realidad el proyecto se presenta en este sec-  
tor con un porcentaje de 9.0%, lo que nos indica la nece-  
sidad de satisfacer la demanda de servicios de esta índole

en la ciudad de Barranquilla.

También se manifiesta en este sector que el trabajo sea eficiente, que haya rapidez en el servicio, que se inculque en los técnicos la importancia y que se identifique por medio de un carnet para contrarrestar los peligros que ofrece la inseguridad reinante en nuestra ciudad.

Al analizar en forma global las frecuencias de las sugerencias según el sector, nos podemos dar cuenta que los posibles usuarios representados en la muestra encuestada desea que se realice el proyecto de la creación de una oficina de servicios técnicos a domicilio del C.S.D.B., de tal manera que pueda prestar un gran servicio a las familias barranquilleras a través de los técnicos que allí se capacitan, por lo cual manifiestan su deseo de que se tenga en cuenta ciertas sugerencias dadas por ellos, dentro de las cuales sobresalen el que haya responsabilidad y cumplimiento en la prestación de tales servicios y una preocupación muy expresiva es la de los precios a cobrar, que sean módicos; esta sugerencia se da con mayor porcentaje en el sector de la clase popular y, como es lógico, se deduce que se debe a sus bajos recursos económicos.

3.2.5 DISTRIBUCION DE PORCENTAJES DE DONDE SE SOLICITA EL SERVICIO.

Solicitud del Sector	A	%	B	%	C	%	TOTAL	%
Cualquier persona	200	27.5	315	32.5	273	15.6	788	22.9
Amigos y vecinos	58	8.0	147	15.3	377	21.6	582	16.9
Familiares	10	1.3	40	4.2	98	5.6	148	4.3
Entidad especializada	400	55.0	336	35.0	500	28.6	1.236	35.9
Personas de la casa	60	8.2	126	13.0	500	28.6	686	20.0
T O T A L	728	100	962	100	1.748	100	3.438	100

Este trata de las opiniones acerca de donde solicitan el servicio, cuando requieren de la reparación de electrodomésticos, mecánica automotriz, belleza, enfermería, etc., con el fin de conocer a qué personas o entidades entregan ellos sus trabajos y detectar si es rechazada o aceptada la creación de la oficina de servicios técnicos a domicilio del Centro Social Don Bosco, con el personal egresado de allí, quienes capacitados por el mismo centro como bachilleres técnicos industriales en coordinación con el SENNA.

Las respuestas de cada sector en su orden, fueron las siguientes:

Sector del nivel económico alto (A):

Entidad especializada .....	35.0%
Cualquier persona .....	27.5%
Personas de la casa .....	8.2%
Amigos y vecinos .....	8.0%
Familiares .....	1.3%

Observamos que de un total de 728 respuestas dadas en el sector alto, sobresalen por solicitar los servicios a entidades especializadas y a cualquier persona, entendiéndose por cualquier persona al técnico que primero encuentre-

para una rápida solución a los problemas que se presentan a diario en sus hogares.

Con un alto porcentaje en este nivel se presentó la utilización de entidades especializadas, esto significa que - los posibles usuarios prefieren utilizar los servicios de estas entidades por brindar mayores garantías para sus - trabajos, lo que indica que la realización del proyecto - tendría acogida en este sector.

Sector de nivel medio (E) :

Entidades especializadas .....	35.0 %
Cualquier persona .....	32.5 %
Amigos y vecinos .....	15.3 %
Personas de la casa .....	13.0 %
Familiares .....	4.2 %

En el sector E, encontramos que de un total de 962 respuestas sobresalen con un porcentaje mayor las siguientes:

Cualquier persona .....	32.5 %
Entidades especializadas .....	35.0 %

Este sector presenta un porcentaje con iguales caracterís-

ticas del sector A, en ambos sectores escogieron a las entidades especializadas y cualquier persona para solicitar sus servicios, sobresaliendo el de entidades especializadas con 35.0%; por lo tanto en este sector nuestro proyecto tendría éxito, ya que se les solucionarían en forma inmediata el arreglo de sus electrodomésticos y demás enseres en general.

En el sector A y B se obtuvo respuestas con porcentajes menores de 27.5%, éstos son:

	A	B
Personas de la casa .....	8.2%	15.3 %
Amigos y vecinos .....	8.0%	13.0 %
Familiares .....	1.3%	4.2 %

Entre estas respuestas dadas por las personas encuestadas se puede notar la gran diferencia de porcentajes, sobresaliendo en ambos sectores el de las entidades especializadas; esto nos hace comprender que la proyectada oficina tendría buenos resultados.

Sectores populares (C):

Entidades especializadas .....	28.6%
Personas de la casa .....	28.6%
Amigos y vecinos .....	21.6%

Cualquier persona .....	15.6%
Familiares .....	5.6%

En el sector C, encontramos que de un total de 1.748 respuestas sobresalen con iguales porcentajes, solicitar el servicio a personas de la casa y entidades especializadas esto nos indica que en este sector debido a sus escasos recursos económicos la mayor parte de los miembros de estas familias se capacitan técnicamente y por lo tanto, lo gran satisfacer en parte la demanda de estos servicios en sus hogares, y también solicitan a entidades especializadas por la seguridad y garantías que éstas ofrecen a sus usuarios.

El que soliciten los servicios de amigos y vecinos, nos demuestra una vez más, que estas familias tienen personas capacitadas para realizar trabajos a nivel técnico.

Si analizamos en forma global los porcentajes obtenidos acerca de dónde se solicitan los servicios, podemos apreciar fácilmente que en su mayoría las familias de los tres sectores estudiados prefieren acudir a los servicios de una entidad especializada, debido a sus múltiples ventajas que éstas brindan.

#### 4. DETERMINACIONES SOBRE LA POSIBILIDAD DE REALIZAR EL PROYECTO DE CREACION DE LA OFICINA DE SERVICIOS TECNICOS A DOMICILIO DEL CENTRO SOCIAL "DON BOSCO".

A continuación vamos a presentar los resultados de varias entrevistas realizadas a funcionarios del SENA, de la CAMARA DE COMERCIO y del CENTRO SOCIAL "DON BOSCO", relativos a la valoración y aprobación que ellos dan al proyecto en materia de viabilidad y de responder o no a una necesidad objetiva tanto de la comunidad como de los egresados del Centro Social Don Bosco.

Los resultados de estas entrevistas van a ser complementados con nuestras propias afirmaciones respecto a la necesidad, a la posibilidad y a la viabilidad del proyecto.

##### 4.1 VALORACION DEL PROYECTO SEGUN FUNCIONARIOS DEL SENA.

Resumimos los resultados de cinco (5) entrevistas a funcionarios del SENA, las cuales ilustramos en la siguiente forma:

4.1.1 La idea con relación a esta clase de trabajo que -  
ustedes quieren llevar a cabo en el Centro Social-  
Don Bosco es buena, el servicio que éstos jóvenes pueden-  
aportar a la comunidad lo considero de primera, porque -  
realmente están adiestrados en su especialidad: siempre  
y cuando estén dirigidos por una persona clave, ya que -  
siempre se necesita de alguien que dirija determinado tra-  
bajo.

Los objetivos trazados por ustedes los considero como los  
más adecuados para un servicio que se va a prestar a la -  
comunidad. Estoy seguro que este proyecto dará muy bue -  
nos resultados, siempre y cuando tenga una buena dirección.

JUAN TELLEZ  
INSTRUCTOR

El proyecto muy bueno, porque las mayoría de estos jóve -  
nes terminan con un porvenir oscuro, muy incierto y de es -  
ta manera los cursos no tendrían ningún objetivo práctico,  
lo esencial es tener un objetivo práctico, de tal manera -  
que ellos puedan desarrollar todas las habilidades que ha -  
yan adquirido tanto en el SENA como en el Centro Social -  
Don Bosco, desde éste punto de vista me parece excelente,  
claro que hay que tener en cuenta la edad, la seguridad, -  
incentivación, una posible capacitación en cuanto a un -

curso de seguridad antes de mandarlos al campo, hay que adiestrarlos para que así pueda estar confiada la oficina o el centro educativo organizador de que no va a haber riesgos tanto para el usuario como para ustedes como organizadores.

Sus objetivos están bien delineados, porque están de acuerdo con sus necesidades y sería accesible para muchos talleres y hogares llevarles una mano de obra calificada, que a otros medios existentes actualmente no le es fácil.

En conclusión, vale la pena el proyecto, me parece una idea brillante, motivadora, sirve para solucionar un problema de tanto personal que está saliendo hoy día en esta Institución, el problema no es solamente preparar personal capacitado, el problema es crear la fuente de trabajo y los incentivos necesarios que los promuevan a ellos y los motive a seguir en la capacitación que realmente nunca termina, ojalá que estas metas que se han propuesto tomaran forma definitiva y no solamente quedaran en formatos, porque he escuchado muchas propuestas sobre otros proyectos y éstos no se han llegado a realizar.

Espero que pueda conformarse un equipo de personal calificado en la parte organizativa y que tenga conocimiento de-

la parte técnica, porque no solamente se necesita tener un conocimiento organizativo, sino que esa persona o alguna de ellas tenga conocimiento de enlazar esta parte con la técnica, de tal manera que armonice y puedan entender la problemática de ellos y así solucionar sus problemas, es decir, un equipo de trabajo un poco diversificado pero que trabaje como un conjunto.

MIGUEL TRILLOS

INSTRUCTOR

El proyecto me parece bueno, claro lo importante es tener la gente motivada; después que el grupo que va a trabajar con ustedes esté motivado, es lo que a ustedes le va a decir si se puede lograr el objetivo o no.

Son loables los objetivos en la medida que los muchachos demuestren a la sociedad que están aprendiendo un arte con el cual se podrán defender.

JHON MARTINEZ

INSTRUCTOR

El objetivo que ustedes persiguen es importante, en la me-

dida que se va a crear una entidad útil para la comunidad y generar empleo para los egresados del Centro Social Don Bosco. Yo tengo muchas experiencias similares a ésta y - en todas ha dado buen resultado, siempre y cuando tengan una buena administración.

Con relación al problema del desempleo, esto se debe a la falta de sitios para trabajar, falta de créditos, falta de circulación de dinero. Este problema se da más que todo a nivel de ciudades a consecuencia de la falta de industrias.

En conclusión, el proyecto es magnífico, espero que se lleve a cabo.

LUIS CARVAJAL  
INSTRUCTOR

Es un estudio muy bueno, nosotros aquí mismo en el SENA - pudimos detectar que estamos creando desempleo capacitado, ya que mucha gente que sacamos nosotros no encuentran empleo al salir al mercado de trabajo, porque en vez de tener mano de obra desempleada, estamos teniendo mano de obra capacitada desempleada.

La idea del proyecto me parece interesante, porque hay em-  
presas que no contratan debido a que ignoran la prestación  
de determinados tipos de servicios técnicos; conociendo -  
esto, las empresas seguramente aportarán y colaborarán en  
este proyecto que realmente es necesario.

LUIS E. GOMEZ  
PSICOLOGO

Realmente un proyecto como éste hace falta en la ciudad,-  
por ejemplo si necesitamos un plomero o electricista, hay  
que solicitarlo en la Plaza de San Nicolás o en la Calle-  
37, pero éstos por lo general no cumplen con su contrato.

En cambio estos jóvenes que van a estar bajo la responsa-  
bilidad de una institución, contribuye a aumentar el pres-  
tigio de la misma y cualquiera lo recomendaría con seguri-  
dad y confianza.

Un proyecto de esta magnitud necesita difusión, especial-  
mente en las empresas, porque éstas diariamente están con-  
tratando jóvenes para trabajos pequeños y no se justifica  
contratar a una persona para reparar una instalación tran-  
sitoria, cuando se puede hacer en un momento.

Estoy seguro que este tipo de servicios va a tener mucha demanda de la 72 para arriba, porque aquí la mayoría de los dueños de casas viven ocupados y por lo general, no saben de la reparación de estos servicios y tienen que solicitarlo a terceras personas.

Este proyecto tiene tres ventajas:

- El Centro Social Don Bosco ya es reconocido por la gente y saben que su objetivo social es favorecer a la comunidad.
- Ayuda mucho a la gentes de escasos recursos, si bien no a la solución de sus problemas, si a aumentar paralelos sus conocimientos y experiencias después de haber aprovechado los cursos del SENA y ponerlos en práctica.
- Soluciona un problema social.

Desde estos tres puntos de vista me parece un proyecto viable, necesario y útil. Hay que tener en cuenta que cada uno de estos jóvenes que se ayude es la solución a un problema.

GUSTAVO CHAUSTRE  
PROMOTOR DE APRENDIZ

## 4.2 VALORACION DEL PROYECTO SEGUN FUNCIONARIOS DE LA CAMARA DE COMERCIO.

De igual manera damos a conocer los conceptos personales de funcionarios de la CAMARA DE COMERCIO, con relación al proyecto "OFICINA DE SERVICIOS TECNICOS A DOMICILIO", - quienes con su valioso aporte demostrarán su importancia para la ciudad y los egresados del C.S.D.E.

Estos conceptuaron lo siguiente:

4.2.1 Este es un estudio de caso concreto, me parece interesante, además el aspecto social que es el que a ustedes les interesa, lo han enfocado muy bien.

El proyecto es bueno porque:

- Favorece a los usuarios, les brinda confiabilidad, seguridad, etc., ya que ellos saben que hay una entidad que los respalda y que si cometen algún atropello, hay donde recurrir, a quien demandar.
- Para el estudiante le permite experiencia, capacitación práctica de sus conocimientos, porque si éstos no se -

practican se olvidan; las empresas solicitarán de sus - servicios por sus experiencias, les va a despertar ideas-constructivas, porque éstos más tarde se independizarán y crearán sus propios talleres micro-empresas, que van a generar empleo, inclusive, puede asociar a sus compañeros.

Es un proyecto factible, realizable, sus objetivos son alcanzables, estos micro-proyectos a simple vista se ve que se pueden llevar a cabo, es un problema que se le ve solución y que se puede dar en la realidad; sugiero que para la evaluación económica soliciten personas que tengan buenos conocimientos de administración de empresas o economía; ya que la parte social está muy buena, porque este proyecto va a requerir de una persona que les establezca los costos, la rentabilidad, los costos y beneficios, gastos, en fin una serie de detalles administrativos y de economía que a ustedes les va a ser difícil calcular por no tener conocimiento de ello.

El propósito de ustedes es adelantar un proyecto que no solamente frene los altos índices de desempleo, sino que los disminuya, porque estoy segura que éste va a disminuir este problema, generando empleo y también luchando por la inseguridad y la corrupción que nos agobia, ya que estos-

problemas están muy ligados.

LIGIA BARROS  
DIRECTORA DEL CENTRO DE INFORMACION

4.2.2 Este proyecto necesita publicidad; esto es una empresa que debe estar ya funcionando, lástima que la publicidad de la CAMARA DE COMERCIO sea muy limitada, ya que se hace a nivel de gerentes, sectores financieros; y a ustedes les interesa es que llegue a las gentes populares de los barrios, a la gente común, a la ama de casa, divulgación ante todo para este proyecto.

Muy bueno, lo principal es el elemento humano y ustedes lo tienen.

MARCELIANO PUCHE  
ECONOMISTA

4.2.3 En un trabajo como este y con unos objetivos tan precisos como los suyos, es importante determinar con precisión el tamaño de la muestra, porque en la medida que nosotros precisemos ese tamaño, estamos dando validez estadística a la información, más cuando estamos trabajando estratificadamente; trabajar con muestras estratificadas es complicado, ésta da mayor nivel de precisión,

pero es un poco más difícil que un muestreo simple.

Seguir este consejo es muy importante, porque a partir de estos resultados, ustedes pueden hacer afirmaciones con relación al universo que en este caso es toda la zona de estudio y propiamente la ciudad, ya que ustedes están analizando cómo el mercado de trabajo en la ciudad de Barranquilla puede ser adaptado a la oferta de trabajadores del sector técnico.

El tamaño de la muestra sale:

- De aceptar uno cuál es el porcentaje mejor que está dispuesto a aceptar.
- Cuál es el porcentaje de la población que uno está dispuesto a dejar por fuera.
- Porcentaje de seguridad.

A partir de estos tres conceptos se determina un tamaño total para la muestra, conociendo esto, podemos aplicar las técnicas que se van a utilizar.

Las técnicas para determinar una encuesta, son técnicas que uno debe manejar con precisión estadística.

Este proyecto con los programas que adelanta el SENA para desarrollar técnicas adiestradas a la pequeña empresa y el impulso que se le está dando para solucionar el problema del desempleo, a través de estimular la pequeña industria, con programas que en un medio como el nuestro donde se ha demostrado que las políticas macro-económicas no están solucionando problemas de desempleo, al contrario, lo están aumentando, ni siquiera de ingresos. Se ha demostrado que este tipo de enfoque para enfrentar el problema del desempleo va a ser el que en corto y mediano plazo va a contribuir, sino a solucionarlo, si a aliviarlo, estimular la capacitación de técnicos para la empresa pequeña, porque este es el enfoque de esto que haya mano de obra capacitada, no para la gran empresa, porque ésta necesita una capacitación de alto nivel, pero sí para la mediana, pero más que todo para la pequeña empresa de técnicos calificados porque son las empresas que tienen alta demanda de mano de obra.

Este proyecto es interesante sobre todo porque este tipo de oficina permite conocer la demanda y la del sector donde se esté originando esa demanda, lógicamente permite conocer el tamaño, además personalmente me gusta, porque además de ser un proyecto que tiene relación con una obra-

social como esta del Centro Social Don Bosco, es un estudio de caso muy específico y muy concreto que no se va por la tangente que es la costumbre que tiene la mayoría de los estudiantes.

Este es un estudio de caso muy concreto y en los estudios de caso es en donde uno logra ver el objetivo, de ahí mi interés porque le pongan mucho detalle, en estos estudios es muy importante medir las cosas a través de haber aplicado una técnica y más de haberla aplicado haberla cuantificado con el máximo nivel de detalle y precisión posible.

En general me parece que el enfoque que le están dando al trabajo es tan preciso que a la vez puede darle una serie de elementos de juicio para lo que ustedes quieren y si esto es bien medido van a obtener una medida bastante aproximada con un buen porcentaje de aproximación. De lo que ustedes quieren buscar a través de la mencionada oficina y además de darle oportunidad a obtener un documento de trabajo que un momento dado puede no sólo servir al Centro Social Don Bosco, como entidad de capacitación, sino a otras entidades como son el SENA, COMPFAMILIAR, etc.

FREDDY SANTIAGO  
ARQUITECTO

#### 4.3 VALORACION DEL PROYECTO POR PARTE DEL DIRECTOR DEL - CENTRO SOCIAL DON BOSCO.

A mi manera de ver, en una forma muy global me parece muy bueno el proyecto presentado por ustedes a nuestras escuelas, su principal importancia radica en mostrar unas pautas que de seguir las permitirían solucionar en parte el problema social del desempleo.

Yo, como Director de éste Centro educativo, doy mi aprobación para que sigan adelantando esta investigación, pero lastimosamente no se podrá realizar inmediatamente, puesto que en estos momentos el Centro Social Don Bosco se encuentra en la construcción de su tercera etapa y los gastos que demanda esta construcción no nos permite dedicarnos a la realización del mismo, que desde estos momentos se convertiría en una meta para nosotros, ya que de esta manera alcanzaríamos a cumplir cabalmente con nuestro servicio a la comunidad.

Roguemos a María Auxiliadora, para que nos facilite la consecución de esta meta: crear la oficina de Servicios Técnicos a domicilio y ubicar a nuestro personal en el sector productivo.

R.P. STANLEY MATUTIS

#### 4.4 VALORACION DEL PROYECTO POR PARTE DE LAS INVESTIGADORAS.

Del análisis de los argumentos aportados por los funcionarios del SENA, CAMARA DE COMERCIO y del DIRECTOR DEL CENTRO SOCIAL DON BOSCO y de las apreciaciones de los egresados y estudiantes, nos permitimos establecer como conclusión respecto de la viabilidad y necesidad del proyecto, - que éste es perfectamente posible y responde a una necesidad cuya demanda es cuantificable con sólo ampliar un poco el campo de la encuesta realizada por este equipo, dentro de una acción que en estos momentos consideramos innecesaria puesto que su existencia está perfectamente identificada.

En relación con el momento y lugar de partida del proyecto, estamos de acuerdo con el R.P. Stanley Matutis en el hecho de los recursos de la institución están en estos momentos comprometidos con la educación locativa del centro de formación y por lo tanto no sería aconsejable actualmente comprometer a la Institución con un nuevo frente de trabajo, que como en el caso del proyecto supone un alto grado de atención y cuidado en su realización, por sus objetivos y por sus repercusiones en la sociedad, en la co

munidad marginal que se beneficia de los servicios del Centro y porque compromete el nombre y el prestigio del Centro social Don Bosco.

Sin embargo, para darle continuidad a nuestros propósitos- hemos considerado pertinente el diseño de tres etapas iniciales para la ejecución del proyecto y de lo que sería el montaje de una oficina operativa.

## 5. DISEÑO DE LA ORGANIZACIÓN DE LA OFICINA, DE LAS POLÍTICAS DE SERVICIO Y DE LAS RE LACIONES LABORALES.

El presente capítulo trata de la organización del proyecto Oficina de Servicios Técnicos del Centro Social Don - Bosco, y comprende la creación de un mecanismo que permita proyectar los esfuerzos de la institución educativa hacia el sector laboral mediante la prestación de servicios técnicos a domicilio (residencias y pequeños negocios de la ciudad), cuya demanda se estableció con bases en una encuesta realizada en diferentes zonas de la ciudad, atendiendo a la distribución de la población según nivel socio-económico.

Consta el proyecto de los siguientes aspectos esenciales:

### 5.1 ANTECEDENTES.

Esta oficina de servicios técnicos prestaría inicialmente seis servicios, los cuales de acuerdo a la encuesta realizada para la medida de la demanda por las investigadoras,

nos permita catalogarlos como los de mayor demanda en el momento, los cuales irían a responder en mejor forma dicha demanda a la reparación de electrodomésticos y elementos de electricidad en las residencias, la reparación de muebles, los servicios de albañilería y plomería, servicios de belleza, enfermería y mecánica automotriz.

Estos servicios se prestarían a domicilio o en pequeñas empresas y talleres existentes en diferentes barrios de la ciudad y serían solicitados mediante llamadas telefónicas, preferentemente a un servicio de abonados, tal como se va a establecer posteriormente en lo que son las políticas de servicios. De esta forma la oficina de servicios técnicos, con una planta de personal mínima podría generar un gran volumen de servicios, puesto que contaría con un mercado potencial que es toda la ciudad o un gran porcentaje de la población de la ciudad, que en estos momentos carece de un servicio de este tipo, en el cual las amas de casa, los dueños de pequeños talleres pueden confiar por la responsabilidad de la institución que respalda el servicio por la calidad de los técnicos y su responsabilidad y al mismo tiempo por la formación en los aspectos humanos y sociales que se les impartiría a quienes en calidad de técnicos se afiliaran a esta oficina.

A continuación vamos a establecer lo que son los aspectos básicos de la programación de esta oficina.

## 5.2 PROGRAMACION DE LA APERTURA DE LA OFICINA.

La puesta en marcha de éste proyecto supone a nuestra manera de ver, el compromiso de aquellas personas e instituciones que directa o indirectamente respalden su realización, supone la inversión de recursos, la movilización de otras serie de personas, el despertar de un conjunto de intereses y expectativas, por lo que su realización, su puesta en marcha, su materialización, deben considerarse como un elemento sumamente delicado por la repercusión que tendría tanto en la comunidad receptora de sus servicios, como en la población que espera a través de ella resolver en parte mínima el problema de su vinculación al sector laboral.

Dentro de ésta preocupación e sentido de la responsabilidad que asumimos quienes presentamos este proyecto, hemos definido tres etapas fundamentales dentro del proceso de apertura de la oficina que nominamos y establecemos de la siguiente forma:

- la primera, una etapa de prueba de efectividad de la demanda, que a su vez se realiza a través de dos actividades principales: actividad de promoción y divulgación del proyecto y actividad de medida de la recepción; estas actividades vamos a explicarlas posteriormente.
- Una segunda etapa de definición de los servicios y apertura de la oficina.
- Y una tercera etapa de inscripción de abonados y pleno funcionamiento.

Entramos a explicar en qué consisten cada una de estas etapas:

La etapa de prueba de efectividad de la demanda, consiste en verificar la realidad de los datos aportados por la encuesta realizada en los diferentes barrios de la ciudad a través de la cual quedó plenamente demostrada la necesidad del servicio, pero como no es un factor convincente el hecho de existir una demanda para poner en funcionamiento un organismo de este tipo, debe verificarse no sólo la existencia de la necesidad del servicio, sino la demanda -

efectiva del mismo, lo que viene a suponer, en primer lugar, verificar si hay personas que además de necesitar de los servicios están en capacidad efectiva de asumir los costos del servicio y acudir a la oficina de servicios técnicos cuando así lo necesitare.

De allí que la primera actividad a realizar dentro de la prueba de la efectividad de la demanda, consiste en un programa de promoción y divulgación del proyecto, que debe realizarse a través de los medios de comunicación, haciendo un listado de las personas que en forma solidaria han venido contribuyendo con la realización del proyecto del Centro Social Don Bosco, que son un número bastante representativo de nuestra ciudad, es muy seguro que los medios de comunicación contribuyan, especialmente la radio y la prensa escrita, y de esta forma se generaría en la comunidad, un factor de resonancia sobre el proyecto cuya efectividad mediríamos a través de la segunda actividad.

En esta fase de promoción y divulgación deben participar tanto jóvenes egresados como los que actualmente estudian en ese Centro. De esta manera, ellos se verían comprometidos con el proyecto y empezaría a tratar de que éste se materializara en forma efectiva y al mismo tiempo asu-

mirían una responsabilidad frente a su realización; sería además, uno de los pasos dentro del proceso especial de formación y capacitación en materia de sicología y relaciones humanas al que habría que ir sometiendo a los jóvenes técnicos que participarían en las etapas iniciales de el proyecto.

La segunda de las actividades que hemos denominado actividad de la medida de la recepción, consiste precisamente en percibir a través de un teléfono, de la suscripción de personas, recepción de cartas, ya que en la campaña de promoción de debe recomendar que aquellas personas que estén favorablemente ubicadas frente al proyecto, frente a la necesidad de su realización aporten sugerencias, den ideas a través del teléfono o por escrito; en ésta medida verificaremos la posibilidad de la realización y de la efectividad de la demanda, ya que una de las preocupaciones sobre las cuales debe concentrarse el proyecto es en establecer rápidamente una lista de clientes que con una módica suscripción tengan y adquieran la seguridad de que sus solicitudes van a ser atendidas preferentemente dentro de una gran masa de solicitantes y ellos adquirirán la seguridad de los servicios que se les presten van a estar garantizados por el Centro, dentro de un lapso no inferior a 30 días, ni superior a los 60 días; de esta forma la me

dida de la recepción viene a ser una garantía para la puesta en marcha de la Oficina de Servicios Técnicos a domicilio.

### 5.3 POLITICAS Y REGLAMENTOS.

1. Los servicios de la oficina se prestarán a dos tipos de usuarios, a saber: los abonados y los clientes temporales o espontáneos.

2. Se denominarán clientes abonados o afiliados al servicio, aquellas personas o entidades que con el pago de una módica suma, adquirirán el derecho a ser atendidas como urgentes sus solicitudes y con preferencia sobre las de aquellas solicitudes hechas por personas que no reúnan estos requisitos. Se trata con ello, de crear una base operativa sobre lo que vendría a constituir en el futuro la clientela fija de la oficina, con obvios beneficios para ambas partes en materia de seguridad, eficiencia y confianza.

La ubicación y selección de los clientes a considerarse como abonados o afiliados al servicio, implica el seguimiento de un proceso cuyas etapas son las siguientes:

1. Llenar y remitir a la Oficina la solicitud correspondiente, cuya ficha se anexa a este informe.
2. Estudio de la solicitud de abonados a cargo del equipo interdisciplinario del proyecto, equipo del cual entrará a formar parte el Trabajador Social como encargado de la Oficina, el Psicólogo y un miembro del comité de representantes de los técnicos que se encargará de la verificación de los datos.
3. Verificación de los datos mediante visita personal de uno de los miembros del equipo interdisciplinario, especialmente del Trabajador Social o de un auxiliar del Trabajador Social, a la residencia o negocio del posible abonado.
4. Aprobación o negación de la solicitud y pago de los requisitos económicos necesarios.
5. Ubicación en el servicio de abonados.

Como políticas para la aprobación de los abonados o afiliados al servicio, se establecen los criterios de que los abonados deben preferiblemente reunir las siguientes condiciones:

- a) Ser padre de familia o responsable de un núcleo familiar.
- b) Ser persona con más de dos años de estar viviendo en la dirección anotada en la solicitud.
- c) Demostrar un récord de estabilidad laboral en la empresa.
- d) No mostrar problemas o antecedentes judiciales.
- e) Que el análisis de su comportamiento y de su conversación hecha por el Trabajador Social no permita caracterizar indicios de desviaciones en su conducta, que en algunos casos y a solicitud del Trabajador Social deberá ser constatados y verificados por el Psicólogo del Centro Social Don Bosco, en la medida en que el proyecto en sí pueda llegar a poseer su propio psicólogo ubicado como profesional específico del proyecto.

3. Se denominarán clientes temporales o espontáneos, aquellas personas que informadas del servicio, de sus garantías y por conveniencia y circunstancias se vean precisadas a solicitarlos; los funcionarios y técnicos de la oficina tendrán como meta lograr la afiliación del mayor número posible de ellos, previa consideración de sus favorables condiciones para tales efectos. En las visitas a los

clientes temporales, los técnicos deberán ir provistos de las respectivas solicitudes de afiliación y estar bajo control, autorizados para realizar y cobrar las respectivas afiliaciones.

4. El pago de los servicios se hará en efectivo u sólo se aceptarán cheques a los abonados. Como la mayor parte de las solicitudes se harán telefónicamente, la información respectiva y el cruce de información se facilitará por tales motivos entre los clientes y la oficina central, en aquellos casos en que se requiere la autorización para cheques de personas abonadas.

5. Antes de cumplirse la prestación del servicio, el cliente deberá firmar una solicitud, según forma que se ilustra en este proyecto (ver anexo). Esto con el fin de evitar posibles problemas sobre el no pago de las visitas y los movimientos innecesarios de los técnicos, y sobre los cobros una vez prestado el servicio.

6. El cobro de los servicios se hará según tarifas establecidas en un estudio de veinte operaciones posibles a desarrollar en cada especialidad. Los casos extraordinarios que se ubiquen por fuera de la lista resultante, exigirán consulta previa con la oficina.

7. Para el estudio de las tarifas, se recomienda un sondeo sobre las posibles averías o percances que puedan presentarse en una residencia en casos normales, se establecerá un listado de veinte de ellas y se le asignará una tarifa de común acuerdo con los técnicos.
8. El cliente deberá estar informado, preferentemente, del costo del servicio. Será causal de cancelación o sanción del técnico, todo problema surgido de la mala información, por lo que se recomienda enfáticamente la forma del numeral 5, que hará las veces de un contrato de servicio.
9. Los servicios deberán garantizarse por un plazo no inferior a un mes y no mayor de dos meses.
10. Los elementos, repuestos u objetos que los técnicos tengan que proporcionar para el arreglo de los daños tendrán un recargo del 10% sobre su precio en la calle.
11. Los técnicos en la primera fase del proyecto, tendrán que uniformarse e ir perfectamente identificados con su respectivo carnet.
12. La oficina solicitará la asesoría del SENA para todos

los efectos que supone el mejoramiento de la calidad de los servicios y la capacitación del personal.

13. Se recomienda que los técnicos no atiendan a sus familiares para evitar roces entre los miembros del equipo. De igual forma, se recomiendan todas las actividades que favorezcan las relaciones humanas entre sus miembros.

#### 5.4 ORGANIZACION DE LA OFICINA.

La oficina de Servicios Técnicos estará a cargo de un Trabajador Social (Coordinador de servicios), quien se encargará de la selección de los técnicos que prestarán sus servicios, de la selección de los abonados, del control de los servicios y de la utilización de las herramientas y elementos de trabajo.

Dado el caso que esta estructura se ha elaborado para evitar inicialmente el recargo de los costos de su ejecución, es indispensable que el proyecto cuente con el respaldo de el equipo interdisciplinario que funciona en el Centro Social Don Bosco. De esta forma, el proyecto contará con los servicios del Psicólogo, del médico y del psicopedago-

go de la institución, profesionales que coadyuvarán al Trabajador Social responsable de la ejecución del proyecto en los aspectos psico-sociales y de la salud de los técnicos- que van a ingresar como trabajadores potenciales en la oficina de servicios técnicos.

De esta forma, el proceso de selección de los técnicos que se vincularán inicialmente , y a lo largo de la ejecución- del proyecto, será en el cual se contemplen las siguientes etapas:

1. El técnico o aspirante a vincular al proyecto llenará- una solicitud en forma voluntaria, de acuerdo con los- requisitos que plantee la Oficina de Servicios Técnicos, - en la cual se clasifique el nexo laboral existentes (ver- anexo).
2. El Trabajador Social una vez recibida la solicitud pe- dirá un informe a las diferentes secciones de la insti- tución, como son: psicólogo, psicopedagogo, médico y aún- a los jefes de grupo de las diferentes secciones de la ins- titución, para constatar la idoneidad y la condición ética del aspirante. Hecha esta verificación, el aspirante se u- bicará ára trabajar durante un período no inferior a tres- meses con uno de los técnicos ya vinculados al proyecto o-

cuya madurez y profesionalidad hagan aconsejable que éste se constituya en un aprendiz del más experto, de esta forma el aspirante durante el tiempo prudencial será objeto de un proceso de seguimiento a través del cual, la oficina de servicios técnicos irá constatando su honestidad y las ventajas que ofrece el aspirante para su vinculación definitiva.

Cursado el proceso de observación y aprendizaje, el aspirante pasará a ubicarse ya en el nivel de ayudante en la sección de servicios técnicos y entrará a cumplir las funciones y a gozar de las ventajas que puedan ofrecerles en un momento dado, el desarrollo del proyecto al funcionario o al técnico vinculado a su organización y funcionamiento.

La Oficina contará inicialmente con una planta de personal (3) de medio tiempo: el Trabajador Social, una Secretaria mecanógrafa y un mensajero.

La oficina laborará de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. en su primera etapa de prueba; si es necesario, después de un tiempo prudente, la secretaria podrá pasar a ser de tiempo completo, laborando de 9:00 a.m. a 5:00 p.m., pero no podrá diligenciar ningún servicio, hasta la llegada del Trabaja

dor Social, quien dispondrá de la secuencia de las visitas.

Los técnicos no serán empleados de la oficina, con ellos - se mantendrá una relación de pago por servicios prestados - bajo un control especial, hasta que la marcha del proyecto determine las posibilidades de ir adoptando una planta estable de personal, pero preferentemente la relación con - tractual debe mantenerse en estos términos.

La oficina deberá contar como recurso de trabajo, además - de las herramientas e instrumentos propios de cada oficio - y servicio, una moto para el mensajero y el traslado de - los técnicos; posteriormente podrá optar por la adquisi - ción de un carro, cuando la acumulación cree la necesidad - de trasladar a varias personas a diferentes sitios de la - ciudad.

Como es obvio, la oficina contará con un teléfono, dos es - critorios, una máquina de escribir, un archivador, una ces - ta de papel, sellos y su propia papelería.

#### 5.5 FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA OFICINA.

De manera más específica entramos a determinar las que de-

ben ser las funciones del Trabajador Social en su calidad de profesional de esta disciplina y de director del proyecto.

1. Específicamente, en primer lugar, tendrá como función el trabajador social, la dirección de la oficina de servicios técnicos, la coordinación de éstos servicios y la coordinación de las diversas actividades inherentes a la ejecución de todas y cada una de las actividades, así como la de asumir la responsabilidad por el normal desarrollo y cumplimiento de los servicios a cargo de los diferentes técnicos.

2. En segundo lugar, tendrá como función importante, la promoción de la oficina de servicios técnicos en la ciudad en los diversos niveles y estamentos en los cuales esta proyección se haga posible en forma beneficiosa, tanto para la sociedad como para la institución en sí.

3. El tercer lugar, tendrá a su cargo, conjuntamente con el equipo interdisciplinario del Centro Social Don Bosco, el estudio de las solicitudes de los estudiantes y egresados a formar parte como técnico del proyecto.

4. En cuarto lugar, el análisis o el estudio de las soli

citades de los abonados y de las diferentes demandas de - servicios, tendientes a establecer en forma permanente - las diferentes tendencias que se van dando en cuanto a cada uno de los servicios y las posibilidades que se ofrecen y las conexiones que deben hacerse.

5. En quinto lugar, está el trabajador social obligado a organizar, dirigir y coordinar la ejecución de programas de capacitación y de formación tendientes a mejorar, - tanto la calidad y habilidades y destrezas desarrolladas - por los técnicos como los aspectos de su comportamiento y personalidad.

6. En sexto lugar, tendrá como obligación permanente e - importante el trabajador social, la de perfeccionar - la prestación de los servicios.

7. En séptimo lugar, ser un elemento capaz de diseñar, - en base al estudio de los problemas y situaciones que se vayan presentando, nuevos servicios a prestar por la - institución, lo cual tendrá como repercusión importante - en el Centro Social Don Bosco, el que ésta institución va ya introduciendo conectivos a su vez en su proceso formativo.

8. Finalmente, el trabajador social tendrá como función el estudio de cada uno de los problemas que se presentan en la prestación de los servicios que estarán indudablemente relacionados con los solicitantes de los servicios ya sean solicitantes temporales o abonados y con los problemas referentes al comportamiento y responsabilidad de los técnicos en la prestación de cada uno de los servicios que le demanden.

El estudio de esta problemática responde de hecho a las previsiones que puedan hacerse en el proceso de selección de los técnicos y posteriormente al tipo de problema que cada uno de ellos vayan manifestando a partir del proceso de vinculación al proyecto.

## 6. CONCLUSIONES

1. El proyecto de la creación de la Oficina de Servicios-Técnicos a domicilio en el Centro Social Don Bosco, - se constituye en un recurso para la atención de dos - aspectos de la problemática social en la ciudad.

El primero referente al problema ocupacional de aquella población que es formada técnica, social y culturalmente en el Centro Social Don Bosco, que en estos momentos está pasando a ubicarse dentro de la población desempleada o subempleada en la ciudad de Barranquilla.

Por otro lado viene a constituirse en un elemento que contribuye a satisfacer parcialmente una demanda o una necesidad objetiva en la ciudad, como es la que - presentan los hogares en materia de la atención de aquellos problemas cotidianos que se presentan en los hogares referentes a las reparaciones de daños que se

presentan en los hogares y pequeños negocios.

2. El estudio de la demanda de los servicios a prestar por la Oficina de Servicios Técnicos del Centro Social Don Bosco, es una demanda real, tal como puede verificarse a través del análisis de la información obtenida en la encuesta, verificada a través de una muestra geográfica en la ciudad de Barranquilla. De igual forma se corrobora factibilidad social que hay implícita en su ejecución mediante el aporte hecho por los funcionarios de las diversas instituciones que en forma permanente nos sirvieron como marco o elementos de referencia para la formulación de nuestros juicios.
  
3. La participación del Trabajador Social en el desarrollo del proyecto y tratando de cristalizar las aspiraciones inherentes a su ejecución en la cual el profesional de Trabajo Social ha cumplido un papel importante y contando, además, con las posibilidades que brinda el proceso de formación de este profesional en materia económica, social, psicológica y laboral y además a la experiencia resultante de la gestión de este proyecto y del proceso de práctica institucional realizado en el Centro Social Don Bosco,-

nos permite definir nuestras aspiraciones en materia de -  
que sea un Trabajador Social el profesional encargado de -  
la materialización del proyecto.

De esta manera, este profesional podrá poner en práctica -  
sus elementos administrativos, de planeación y los elemen -  
tos específicos del profesional del Trabajo Social en -  
cuanto a la preocupación que a este profesional incumbe -  
en materia de bienestar social general de la población y -  
específicamente, en los sectores laborales y educacionales.

## 7. RECOMENDACIONES

1. Al Centro Social Don Bosco, que cristalice el proyecto que representa un beneficio para la ciudad, ya que en estos momentos se hace necesaria una obra de tal magnitud, y por lo tanto, sus servicios se centrarán más al servicio de las comunidades, brindándole educación a la niñez y juventudes marginadas, al igual que contribuye a la disminución del problema del DESEMPLEO de la mano de obra calificada técnica.
2. A los estudiantes de la Facultad de TRABAJO SOCIAL, - le recomendamos que es conveniente que se comprometan más con la definición de proyectos de este tipo, que vienen a representar aportes reales de la profesión a la sociedad.
3. En tercer lugar, presentamos como recomendación de fondo, el hecho de que la realización de este proyecto en ningún momento puede desubicar al profesional -

de Trabajo Social y menos el profesional en proceso de -  
formación frente a la naturaleza de sus objetivos y de -  
sus funciones sociales generales; de esta forma la ejecu-  
ción de un proyecto tendiente a atender un problema con -  
creto presentado a los estudiantes y egresados del Centro  
Social Don Bosco, no puede alejar al Trabajador social de  
el contexto de su participación, tanto en el proceso edu-  
cativo como en el proceso de formación y en la realiza -  
ción de los estudiantes de este Centro y menos aún conce-  
dor el Trabajador Social de las condiciones psico-socia -  
les, económicas y culturales en las cuales se ubica esta-  
población, porque de esta forma el Trabajador Social vie-  
ne a materializar a su vez, tanto los objetivos de la pro-  
fesión como sus fundamentos filosóficos y los principios-  
éticos que rigen la formación profesional del Trabajo So-  
cial y su intervención en materia social.

## BIBLIOGRAFIA

ANDER EGG, Ezequiel. Introducción a las técnicas de investigación social. Buenos Aires, 7a. edición, 6 de abril de 1.978. Editorial Humanitas.

CAVIRIA J, GOMEZ F., LOPEZ H., Contribución al estudio del desempleo en Colombia. Departamento Nacional de Estadística, DANE, Bogotá, junio 30 de 1.971.

ANDI, Asociación Nacional de Industriales. Bases para una política de empleo. Declaraciones de la XVII Asamblea. Cartagena, 1.970.

BARAHONA A., BARAHONA F. Metofología de trabajos científicos. Edit. Paulinas. Bogotá, 19 julio de 1.979.

ANDER EGG, Ezequiel. Diccionario de Trabajo Social. Buenos Aires. Ediciones El Cid. Enero de 1.981.

DANE: Departamento Nacional de Estadística. Boletín de Estadística No. 353, Año XXX, Bogotá, diciembre de 1980

CENTRO SOCIAL DON BOSCO  
OFICINA DE SERVICIOS TÉCNICOS A DOMICILIO  
SOLICITUD DE ABONADOS

I. INFORMACION PERSONAL

NOMBRES Y APELLIDOS \_\_\_\_\_  
ESTADO CIVIL \_\_\_\_\_ NOMBRE CONYUGE \_\_\_\_\_  
# DE HIJOS \_\_\_\_\_ DIRECCION RESIDENCIA \_\_\_\_\_  
TIEMPO \_\_\_\_\_ TEL. \_\_\_\_\_ LUGAR TRABAJO \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ TEL. \_\_\_\_\_ OCUPACION \_\_\_\_\_

II. REFERENCIAS

De dos personas distintas a familiares o empleados suyos.

Nombre	Dirección-tel.	Ocupación
A.		
B.		

De dos familiares suyos que se encuentren empleados o que tengan negocios :

Nombre	Dirección-tel.	Ocupación
A.		
B.		

Encuentra usted inconveniente que pidamos referencias tuyas

Si  No

Está en capacidad de demostrar que no tiene antecedentes judiciales (en caso contrario informe por separado los detalles

Si  No

FIRMA \_\_\_\_\_

CENTRO SOCIAL DON BOSCO  
OFICINA DE SERVICIOS TECNICOS A DOMICILIO  
SOLICITUD DE SERVICIO

NOMBRES Y APELLIDOS \_\_\_\_\_

DIRECCION \_\_\_\_\_ TEL. \_\_\_\_\_

SERVICIOS REQUERIDOS \_\_\_\_\_

SEÑORES OFICINA DE SERVICIOS TECNICOS DEL CENTRO SOCIAL DON BOSCO :

Por medio de la presente hago constar que he solicitado la presencia de uno de sus técnicos para atender en mi domicilio, negocio o taller, el problema que presenta \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ para lo cual he convenido con él, el pago de la suma de \$ \_\_\_\_\_ M.L. una vez cumplido su trabajo, y ustedes me garantizan por un término de \_\_\_\_\_ días, la calidad del servicio prestado.

Firma del solicitante \_\_\_\_\_

Firma del técnico \_\_\_\_\_

Barranquilla, \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

Espacio reservado para la Institución \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR - CENTRO SOCIAL DON BOSCO  
 PROYECTO: "OFICINA DE SERVICIOS TECNICOS"  
 GUIA DE ENTREVISTA A MUESTRA DE LA POBLACION.

FECHA \_\_\_\_\_

CODIGO Y NUMERO 02-\_\_\_\_\_

Encuesta de ubicación y determinación de la demanda de servicios técnicos a domicilio, por concepto de daños de sanitarios, instalaciones electricas y reparación de electrodomésticos.

DATOS PARTICULARES DEL ENTREVISTADO:

1.1. DIRECCION \_\_\_\_\_

1.2. BARRIO \_\_\_\_\_ 1.3. SECTOR \_\_\_\_\_

1.4. USO DEL LOCAL:

1.4.1. VIVIENDA \_\_\_\_\_

1.4.2. VIVIENDA Y NEGOCIO \_\_\_\_\_

1.4.3. NEGOCIO \_\_\_\_\_ TIPO \_\_\_\_\_

2. DE LA LISTA QUE A CONTINUACION EXPONEMOS, CUALES SON LOS SERVICIOS QUE CON MAYOR FRECUENCIA REQUIERE Y DONDE SOLICITA el SERVICIO ?

SERVICIO	FRECUENCIA	DONDE SOLICITA EL SERVICIO
2.1. Reparación de Sanitarios	_____	_____
2.2. Reparación de instalaciones electricas	_____	_____
2.3. Reparación de muebles	_____	_____
2.4. Radio-TV-Equipos	_____	_____
2.5. Neveras-Aires-Fnfridores	_____	_____

- 2.6. Pintura de Muebles \_\_\_\_\_
- 2.7. Pintura de Paredes \_\_\_\_\_
- 2.8. Albañilería \_\_\_\_\_
- 2.9. Belleza \_\_\_\_\_
- 2.10. Enfermería \_\_\_\_\_
- 2.11. Auxiliares de Oficina (Temporales) \_\_\_\_\_
- 2.12. Repostería \_\_\_\_\_
- 2.13. Juguetería \_\_\_\_\_
- 2.14. Floristería \_\_\_\_\_
- 2.15. Mecánica Automotriz \_\_\_\_\_
- 2.16. Otros \_\_\_\_\_

3. QUE VENTAJAS Y DESVENTAJAS VERIA Ud. A LA EXISTENCIA DE UNA ENTIDAD QUE PRESTARA ESTOS SERVICIOS A DOMICILIO CON PERSONAL CALIFICADO Y SELECCIONADO RIGUROSAMENTE?

---



---



---



---



---

4. QUE SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES HARIA AL RESPECTO?

---



---



---



---

PROYECTO: "OFICINA DE SERVICIOS TECNICOS"

GUIA DE ENTREVISTA A EGRESADOS DE 1980

FECHA \_\_\_\_\_

CODIGO Y NUMERO 01- \_\_\_\_\_

1. DATOS GENERALES:

1.1. NOMBRE COMPLETO \_\_\_\_\_

1.2. EDAD \_\_\_\_\_ 1.3. ESTAD. CIVIL \_\_\_\_\_

1.4. DIRECCION \_\_\_\_\_ TEL. \_\_\_\_\_

1.5. OCUPACION ACTUAL \_\_\_\_\_

1.6. LUGAR DE ESTUDIO \_\_\_\_\_

1.7. LUGAR DE TRABAJO \_\_\_\_\_

1.8. CARGO QUE DESEMPEÑA \_\_\_\_\_

1.9. PERSONAS CON QUIEN RESIDE ACTUALMENTE \_\_\_\_\_

1.10. ESPECIALIDAD TECNICA \_\_\_\_\_

2. PROBLEMÁTICA DEL EGRESADO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

