

**UNIDAD DE BIENESTAR
UNIVERSITARIO**



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE
SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL**



INDICE

GLOSARIO DE TÉRMINOS	3
ANTECEDENTES.....	6
OBJETIVO DEL PROTOCOLO	11
DESCRIPCIÓN DE ROLES.....	11
FUNCIONES ESPECÍFICAS	11
PSICÓLOGO EDUCATIVO Y ORIENTADOR VOCACIONAL.....	¡Error!
Marcador no definido.	
PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN.....	12
IDENTIFICACIÓN Y ATENCIÓN A ESTUDIANTES CON NEE.....	12
PROCEDIMIENTO PARA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES GRUPALES:	¡Error! Marcador no definido.
PROCEDIMIENTO PARA ATENCIONES INDIVIDUALES:¡Error! Marcador no definido.	
DIAGRAMAS DE FLUJO	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO	¡Error! Marcador no definido.



GLOSARIO DE TÉRMINOS

CONSIDERACIONES CONCEPTUALES

ACCIÓN POLÍTICA: Dícese de toda acción - individual o colectiva - que se lleva a cabo para actuar sobre el orden político de manera consciente o inconsciente, a través de la acción en el plano económico, social, cultural o político existente. Toda intervención o acción social, cultural o pedagógica, sin necesidad de que constituya una acción política, tiene siempre una implicación política. (Ezequiel, A. 1995).

ACCIÓN SOCIAL: Conjunto de actividades que realiza un trabajador (a) social o los mismos ciudadanos para influir sobre personas, grupos o comunidades con el fin de alcanzar determinados resultados, acción tiene una visión del mundo, que sirve como marco de referencia de ese quehacer y está encaminada hacia fines concretos. (Montoya. G, Zapata. C y Cardona. B 2002:27).

HABILIDADES PERSONALES: son aquellas capacidades más relevantes y características de cada individuo, estas no solo se arraigan como parte de la personalidad dependiente de la persona, sino de sus experiencias vividas. Asimismo, estas destrezas o aptitudes pueden ponerse en práctica dentro del sector laboral, como una de las armas más poderosas y necesarias a la hora de realizar gestiones de trabajo, más allá de poner a prueba los conocimientos profesionales. (American Andragogy University).

ANÁLISIS DE DATOS: Procedimiento mediante el cual se hace un examen amplio de la información y antecedentes recopilados para su valoración e interpretación.

ANÁLISIS SOCIAL: Hace referencia al examen de un individuo, grupo y organización o comunidad para establecer sobre la base de una metodología previamente establecida, con otras esferas de la vida cotidiana.



BIENESTAR UNIVERSITARIO

BIENESTAR: Estado de la persona que goza de buena salud física y mental, lo que le proporciona un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.

CAMPO DE INTERVENCIÓN: Espacio específico o delimitado de una realidad, donde el (la) trabajador(a) social realiza las acciones profesionales. Las características de este dependen de la sustitución histórica y de la coyuntura sociopolítica.

DESIGUALDAD: En general resultado de la diferencia en valoración, reconocimientos, privilegios, en situaciones de derechos y deberes, ingresos o bienes de las personas en la sociedad. La desigualdad en un supuesto de la estructura social vertical.

DIAGNÓSTICO SOCIAL: Es la primera fase de la planificación social. En esta etapa se realiza la investigación de base que permite conocer los distintos factores que inciden en la problemática social, describir la realidad, detectar y analizar los problemas.

ENTREVISTA: Es una Técnica muy importante para las disciplinas / profesión que requieran la relación profesional con otras personas. Técnica utilizada para recoger información. Una técnica que exige la comunicación entre dos o más personas que comparten un problema, se desarrolla como una conversación donde la persona llamada entrevistador hace preguntas y las entrevistadas las contestan.

ESTUDIO DE CASO: Esquema comprensivo, dentro del cual están reunidos y ordenados todos los datos relevantes y significativos pertenecientes a una vida concreta. Es un método que permite ordenar la información acerca de una persona, con el objetivo de realizar un diagnóstico que posibilite plantear un proceso de cambio o la modificación de una situación a corto, mediano o largo plazo, y conduce a evitar los fragmentos aislados de información.

ÉTICA: Rama de la filosofía que estudia los actos de los individuos, no como hechos, sino juzgados por sus valores morales. Esta ciencia no sólo es descriptiva, sino también normativa, ya que intenta establecer absoluta o categóricamente las reglas fundamentales de la conducta humana; en este sentido, tiende a lo esencial, sin entrar



BIENESTAR UNIVERSITARIO

en el detalle de la moral especial o aplicada. (Montoya, G. Zapata, C y Cardona, B. 2002).

IDEOLOGÍA: Es el conjunto de ideas fundamentales que caracteriza el pensamiento de una persona, una colectividad o una época. También se trata de la doctrina filosófica centrada en el estudio del origen de las ideas.

IGUALDAD: Cualidad de igual. Circunstancia de ser iguales las cosas. Circunstancia de ser tratadas de la misma manera las personas de todas las categorías sociales. Equidad. *Justo.” (Moliner, M).

ELABORACIÓN DE PROYECTOS: Organización coherente y sistemática de un documento que contiene el conjunto de planteamientos básico, objetivos y actividades a realizar, así como el presupuesto de cada proyecto.

ENTREVISTA: Es una Técnica muy importante para las disciplinas / profesión que requieran la relación profesional con otras personas. Técnica utilizada para recoger información. Una técnica que exige la comunicación entre dos o más personas que comparten un problema, se desarrolla como una conversación donde la persona llamada entrevistador hace preguntas y las entrevistadas las contestan.

ESTUDIO DE CASO: Esquema comprensivo, dentro del cual están reunidos y ordenados todos los datos relevantes y significativos pertenecientes a una vida concreta. Es un método que permite ordenar la información acerca de una persona, con el objetivo de realizar un diagnóstico que posibilite plantear un proceso de cambio o la modificación de una situación a corto, mediano o largo plazo, y conduce a evitar los fragmentos aislados de información.

GÉNERO: Interrelación de creencias rasgos, sentimientos, valores que permiten diferenciar a los hombres de las mujeres apartar de un proceso de construcción social.

IGUALDAD: Cualidad de igual. Circunstancia de ser iguales las cosas. Circunstancia de ser tratadas de la misma manera las personas de todas las categorías sociales Equidad. *Justo.” (Moliner, M).

INTERVENCIÓN SOCIAL: Proceso sistemático y coherente que se lleva a cabo frente a problemáticas sociales no resueltas, que se desarrolla a través de acciones con



BIENESTAR UNIVERSITARIO

carácter de educar y generar procesos organizativos, que llevan implícitos una ideología orientada fundamentalmente a la modificación y transformación de las maneras de ver, actuar y sentir de los individuos en su inserción social. (Heinz. K. 2001:79).

MÉTODO DE INTERVENCIÓN DIRECTA: Intenta diferenciarse de los métodos clásicos (caso, grupo y comunidad) en su concepción de la sociedad, en las formas y

procedimientos sugeridos para conocer una realidad e intervenir en ella, pudiendo ser aplicados a cualquier situación profesional.

TRABAJO SOCIAL: Profesión que promueve los principios de los derechos humanos y la justicia social, por medio de la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales. Específicamente se interesa en la resolución de problemas sociales, relaciones humanas, el cambio social, y en la autonomía de las personas: todo ello en la interacción con su contexto en el ejercicio de sus derechos en su participación como persona sujeta del desarrollo y en la mejora de la sociedad respecto a la calidad de vida en el plano bio-psicosocial, cultural, político, económico y espiritual. (Montoya. G, Zapata. C y Cardona. B 2002:124).

ANTECEDENTES

El área de Trabajo Social es parte de los servicios que brinda la Unidad de Bienestar Universitario a la comunidad UPSE desde sus inicios. A partir del año 2022 se enfatiza la necesidad del profesional de toda la Comunidad Universitaria, atendiendo al Art. 86 de la LOES, que indica sobre proyectos y programas para promover la integración de población históricamente excluida y discriminada, el promover la convivencia intercultural; e, implementar espacios de cuidado y bienestar infantil para las hijas e hijos de las y los estudiantes de la institución.

BECAS Y APOYOS A ESTUDIANTES DE COMUNIDADES EXCLUIDAS

En este programa se ofrecen becas para estudiantes de grupos históricamente desfavorecidos, como pueblos indígenas, afrodescendientes o personas con discapacidad, con el fin de garantizar su acceso y permanencia en el sistema educativo.

COVIVENCIA INTERCULTURAL



BIENESTAR UNIVERSITARIO

Es una actividad dirigida a los/las estudiantes de primer y segundo semestre que hayan sentido discriminación, por lo tanto, tiene como objetivo fomentar el respeto, la empatía y la inclusión entre los estudiantes, promoviendo una cultura de convivencia intercultural que permita reconocer, comprender y valorar las diferencias culturales, sociales y personales.

El área de Trabajo Social, en coordinación con enfermería promueven la prevención y fomentan la lactancia y el bienestar infantil de los niños y niñas de los miembros de la Comunidad Universitaria.

Trabajo Social, también se encarga de la **gestión de casos**, tiene como objetivo apoyar a los estudiantes en situaciones personales, sociales o familiares que puedan afectar su rendimiento académico, su salud mental, su bienestar general o su adaptación al entorno universitario.

Esta gestión implica un enfoque integral, que aborda las necesidades específicas de los estudiantes a través de intervenciones directas y el uso de recursos institucionales y comunitarios. A continuación, se detallan los principales componentes de la gestión de casos en este contexto:

Identificación de la Necesidad del Estudiante:

- ✓ **Primera entrevista:** El proceso comienza con una entrevista inicial, la Trabajadora Social, escucha al estudiante para identificar sus preocupaciones, dificultades y necesidades, esto permite buscar y generar un ambiente de confianza y asegurar que el estudiante se sienta cómodo compartiendo su situación.
- ✓ **Detección de áreas problemáticas:** La Trabajadora Social podrá detectar diversas áreas en las que el estudiante necesite apoyo, tales como:
 - **Salud mental:** Estrés, ansiedad, depresión, problemas emocionales.



BIENESTAR UNIVERSITARIO

- **Condiciones socioeconómicas:** Dificultades financieras, problemas familiares, vivienda.
- **Discapacidad o necesidades especiales:** Apoyo en la adaptación del estudiante con alguna discapacidad.
- **Dificultades académicas:** Falta de motivación, problemas de adaptación al ritmo universitario, bajo rendimiento.

Evaluación Integral del Caso.- La Trabajadora Social realiza una **evaluación diagnóstica** para obtener una visión clara y completa de la situación del estudiante.

Esta evaluación incluye:

- **Historia personal y familiar:** Datos sobre el contexto socioeconómico, familiar, cultural y emocional del estudiante.
- **Salud y bienestar:** Información sobre la salud mental y física del estudiante, posibles diagnósticos previos, y cualquier tratamiento médico en curso.
- **Red de apoyo:** Identificación de personas cercanas al estudiante (familia, amigos, etc.) o instituciones (servicios de salud, asociaciones estudiantiles) que puedan ser recursos útiles en el proceso de apoyo.
- **Planificación de la Intervención.** - La trabajadora social define un plan de intervención personalizado, que puede incluir una serie de acciones o recursos para abordar las necesidades del estudiante. Las intervenciones pueden incluir:
 - **Apoyo emocional:** A través de sesiones de escucha activa, orientación psicológica o derivación a profesionales especializados.
 - **Apoyo económico:** Identificar si el estudiante es elegible para becas, ayudas económicas o programas de apoyo financiero.
 - **Orientación académica:** Proveer estrategias para mejorar el rendimiento académico, acceso a tutorías, o la gestión del tiempo. También puede implicar



BIENESTAR UNIVERSITARIO

la derivación a otros servicios universitarios (psicopedagogos, orientadores académicos, etc.).

- **Gestión de crisis:** En caso de situaciones críticas como violencia, acoso, abuso, o situaciones extremas de salud mental, el trabajador social puede coordinar la intervención inmediata y la derivación a servicios de urgencias o a otras instituciones.
- **Servicios de salud mental:** Psicólogos, psiquiatras, terapia grupal.
- **Servicios médicos:** Atención primaria, urgencias médicas, apoyo en casos de discapacidad.
- **Asesoría legal:** En caso de situaciones legales o de derechos humanos.
- **Seguimiento del Caso.-** Después de la implementación de la intervención, la Trabajadora Social realiza un seguimiento regular para evaluar el progreso del estudiante, ajustar el plan de intervención según sea necesario y asegurarse de que el estudiante esté recibiendo el apoyo adecuado.
- **Reuniones periódicas** con el estudiante para evaluar su bienestar.
- **Adaptación del plan:** Si la situación del estudiante cambia, el trabajador social ajusta el enfoque para abordar las nuevas necesidades.
- **Cierre del caso:** Cuando la situación del estudiante se estabiliza y se ha resuelto la mayoría de las dificultades, el caso puede cerrarse, aunque siempre se mantiene abierta la opción de que el estudiante busque apoyo nuevamente en el futuro.



BIENESTAR UNIVERSITARIO

Documentación y Reportes.- El trabajador social debe documentar todo el proceso de gestión del caso, desde la primera entrevista hasta el cierre del mismo. La documentación incluye la evaluación inicial, el plan de intervención, los resultados y el seguimiento. Esto es fundamental tanto para asegurar un enfoque coherente y efectivo como para cumplir con las normativas institucionales y mantener la confidencialidad y ética profesional.

La gestión de casos por parte de un trabajador social en la **Unidad de Bienestar Universitario** busca no solo atender las necesidades inmediatas del estudiante, sino también fortalecer su resiliencia y capacidad de adaptación en el entorno académico, para que puedan tener una experiencia universitaria exitosa y equilibrada.

En caso de madres lactantes, la Unidad de Bienestar Universitaria brinda servicios para facilitar la lactancia y apoyar la salud infantil de las familias que forman parte de la Comunidad Universitaria. Algunas ideas clave para promover este apoyo son:



BIENESTAR UNIVERSITARIO

Espacios de lactancia adecuados.- Es esencial contar con espacios exclusivos, cómodos y privados donde las madres puedan amamantar o extraer leche de manera tranquila y segura. La Unidad de Bienestar cuenta con un lugar accesible, higiénico y con las condiciones adecuadas para la comodidad de las madres y el bienestar del bebé.

Horarios flexibles y apoyos para madres lactantes.- La Universidad Península de Santa Elena, considerará la flexibilización de los horarios para madres que amamantan, permitiéndoles tomar descansos durante el día.

Programas de educación sobre lactancia.- La Unidad de Bienestar Universitario ofrece talleres y charlas sobre los beneficios de la lactancia materna en beneficio del bebé y la madre, es una excelente forma de empoderar a las familias. Este programa puede incluir información sobre cómo superar dificultades comunes en la lactancia, la importancia de la nutrición infantil y la conexión emocional que favorece.

Sensibilización y apoyo institucional.- Fomentar una cultura de respeto y apoyo hacia las madres lactantes y padres en la institución, a través de políticas claras y la sensibilización del personal y los estudiantes, es clave para garantizar un ambiente inclusivo y respetuoso, por tanto, la Unidad de Bienestar Universitaria, incluye la promoción de la igualdad de género y la conciliación entre la vida estudiantil y la vida familiar.

Con estos antecedentes, en la ejecución de actividades que ha realizado y realiza el área de Trabajo Social y para garantizar un servicio eficiente, se brinda el presente Protocolo de atención a los miembros de la comunidad universitaria con prioridad a los estudiantes, señalando los procedimientos de atención para articular acciones de apoyo a estudiantes en actividades grupales o individuales.

OBJETIVO DEL PROTOCOLO



BIENESTAR UNIVERSITARIO

Fortalecer los procedimientos de gestión administrativa de la Unidad de Bienestar Universitario, orientando mediante acciones definidas, en el proceso de atención de los servicios del área de Trabajo Social.

DESCRIPCIÓN DE ROLES

FUNCIONES ESPECÍFICAS

DEL TRABAJO SOCIAL

- Realizar charlas de inducción, socialización de los servicios del área de psicología educativa en conjunto con las demás áreas de Bienestar Universitario.
- Planificar, Ejecutar y Evaluar actividades y talleres de prevención y atención de Psicología educativa y Orientación Vocacional en cada periodo académico.
- Orientación Vocacional y profesional, conforme a las necesidades de los/las estudiantes, evidenciadas en la evaluación de la ficha psicológica del área.
- Proceso de inducción a estudiantes que ingresan a primer semestre para el registro de datos en ficha socioeconómica y psicológica; y evaluación de aspectos psicoeducativos de la ficha psicológica del Área de Psicología, en el sistema de la página web de la UPSE.
- Atender consultas y ejecutar procesos de intervención psicoeducativas conforme a las necesidades del estudiante, manteniendo la ética y confiabilidad de los casos atendidos.
- Acompañamiento psicoeducativo a estudiantes con discapacidad para contribuir a su desenvolvimiento estudiantil, promoviendo la igualdad de oportunidades en el acceso a la educación superior.
- Procesar la información para generar datos estadísticos del área de Psicología Educativa y/o orientación vocacional.
- Llevar control de registro de visitas y/o atención de la comunidad universitaria y externa.



BIENESTAR UNIVERSITARIO

Presentar los informes de resultados de los tratamientos de estudiantes y de las actividades realizadas de manera mensual o cuando el caso lo amerite, al director/a de Bienestar Estudiantil.

- Seguimiento a los estudiantes que se les ha otorgado beca dentro de la Universidad.
- Atención a los grupos históricamente excluidos y discriminados.

PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN

IDENTIFICACIÓN Y ATENCIÓN A ESTUDIANTES

La identificación y atención de estudiantes con diferentes situaciones de índoles personal, familiar o educativo.

LA IDENTIFICACIÓN

- Información proporcionada por el estudiante al momento de llenar su ficha de vulnerabilidad y ficha socioeconómica al momento de matricularse.
- También pueden identificarse las Necesidades del estudiante dentro del campus universitario, mediante detección de los docentes por la interacción en el aula, direccionándolos al área de Trabajo Social.

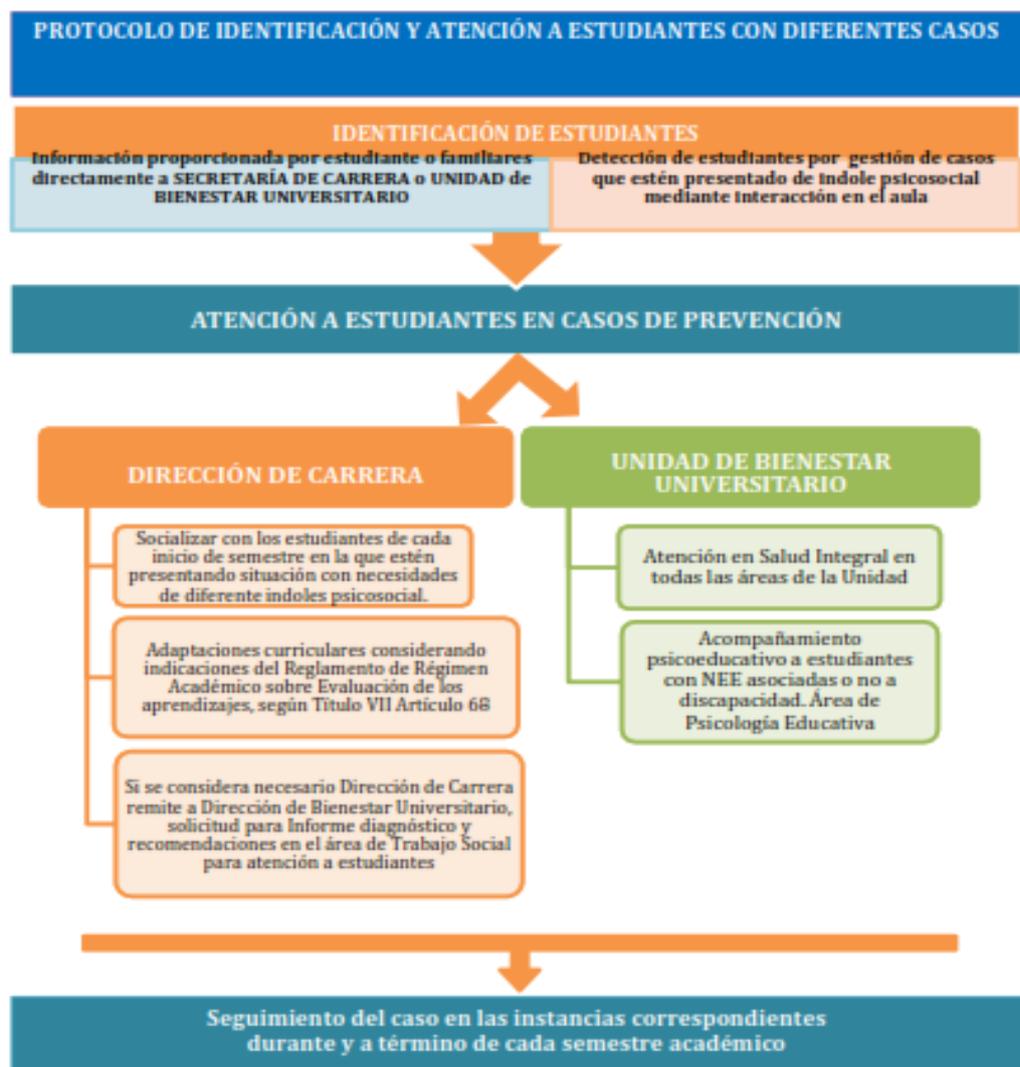
PARA LA ATENCIÓN CORRESPONDIENTE posterior a la identificación de los estudiantes en los casos señalados, se debe proceder a la notificación a la Dirección de Carrera.

- En los casos que se considere necesario la Dirección de Carrera remite a la Dirección de la Unidad de Bienestar Universitario, una solicitud de valoración psicoeducativa que permita la realización de un Informe con el diagnóstico y recomendaciones psicoeducativas pertinentes, para su posterior socialización con los/las docentes.
- Por su parte, la UNIDAD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO en sus diversas áreas, realiza una atención en salud integral a todos los estudiantes, entre ellas específicamente el área de Trabajo Social es quién detecta las necesidades que

BIENESTAR UNIVERSITARIO

UPSE presentan los estudiantes para realizar las respectivas derivaciones a las diferentes áreas para que el estudiante reciba atención.

- Trabajo Social realiza una actividad periódica de apoyo a la lactancia materna y mujeres en período de gestación, a su vez trabaja con el grupo históricamente excluido y discriminado de la Universidad.
- Seguimiento del caso que se presenten en las instancias correspondientes, durante y al término de cada semestre académico.



BIENESTAR UNIVERSITARIO

PROCEDIMIENTO PARA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES GRUPALES:

El proceso de atención en actividades grupales de Trabajo Social, es el siguiente:

1.- Planeación y Diseño de la Actividad, para esto requiere el siguiente procedimiento:

- Socialización con las respectivas Autoridades, Direcciones de Carreras, de las actividades a realizarse informando los cronogramas, así como las nóminas de estudiantes que participarán, para que sean convocados mediante la Secretaría de Carrera.

- Ejecución de actividades para establecer un propósito claro para promover la inclusión, el respeto y la empatía entre todos los participantes, así como el acompañamiento a estudiantes, conforme a las planificaciones que se realicen.

- Evaluación y entrega de Informe de la actividad realizada a la Dirección de la Unidad de Bienestar Universitario, para los fines pertinentes.

2.- Solicitud de la Dirección de Carrera dirigida a la Dirección de Unidad de Bienestar para realización de actividades grupales con cursos/paralelos, en temáticas que consideren pertinentes para fortalecer la integración de todos los participantes, promoviendo la cooperación y el trabajo en equipo, con el siguiente procedimiento:

- Recepción de solicitud en Trabajo Social.
- Planificación de la actividad conforme a las temáticas requeridas.
- Socialización de la planificación con las respectivas Autoridades, Direcciones de Carreras, informando los cronogramas para que sean convocados los estudiantes, mediante la Secretaría de Carrera.
- Ejecución de la actividad.



BIENESTAR UNIVERSITARIO

Evaluación y entrega de Informe de la actividad realizada a la Dirección de la Unidad de Bienestar Universitario, para los fines pertinentes.

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIONES INDIVIDUALES:

El procedimiento para las atenciones en Trabajo Social:

1.- Asistencia voluntaria del estudiante para recibir atención en el área de Trabajo Social, conforme sus necesidades, con el siguiente procedimiento:

- Pasar directamente al área de Trabajo Social.
- El estudiante recibe atención Psicosocial (consentimiento informado).
- Si la situación amerita se seguirá un proceso de seguimiento el/la estudiante, durante 3 o 4 sesiones, según el caso amerite.

• Si hubiere la necesidad, se remite al área de Psicología clínica o Psicología Educativa.

- Se deja apertura para atenciones posteriores.
- Se hace constar atención en Informe mensual de actividades realizadas.

2.- El estudiante puede ser remitido, mediante oficio de la Dirección de Carrera, dirigido a la Dirección de la Unidad de Bienestar Universitario, para la atención individual en prevención de un riesgo psicosocial, con el siguiente procedimiento:



BIENESTAR UNIVERSITARIO

La Dirección de la UBU recibe el oficio enviado por la Dirección de la Carrera, que indica la necesidad de atención individual para un estudiante por riesgos psicosociales. Este oficio deberá contener datos básicos del estudiante, una breve descripción del motivo de la remisión (riesgo psicosocial identificado) y cualquier recomendación o información adicional relevante.

- Una vez recibido el oficio, se asigna el caso a un trabajador social, quien será responsable de llevar a cabo el proceso de atención, el profesional trabajador social revisará el informe y la remisión para determinar las primeras acciones a seguir.

- El trabajador social contacta al estudiante para agendar una cita inicial. En esta cita, se busca que el estudiante se sienta cómodo y en confianza, y se le explica el propósito y alcance de la intervención, por otra parte, también se le informará sobre la confidencialidad del proceso y el tipo de apoyo que se le ofrecerá.

- En esta entrevista, el trabajador social realiza una evaluación inicial para identificar el tipo de riesgo psicosocial que enfrenta el estudiante (por ejemplo, estrés, ansiedad, acoso, problemas familiares, entre otros). Esta entrevista puede ser individual o grupal, dependiendo del caso y la situación del estudiante.

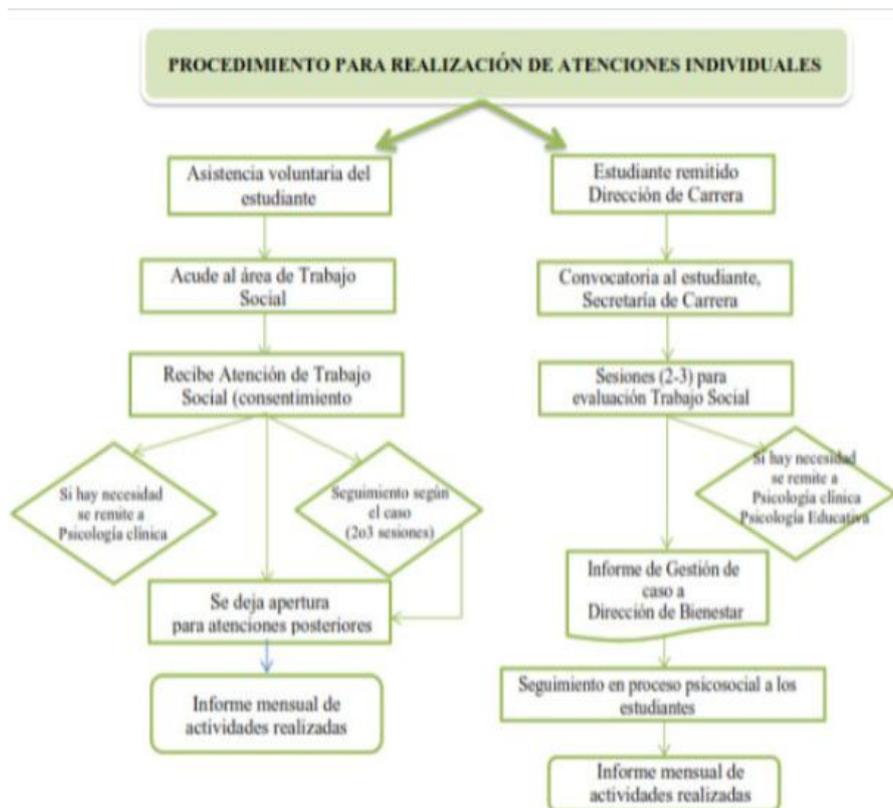
3.- Con base en los resultados de la evaluación inicial, el trabajador social elabora un plan de intervención, este plan debe estar orientado a:

- Brindar apoyo psicosocial individual (en caso de ser necesario, incluir sesiones de orientación, consejería, o derivaciones a otros servicios).
- Promover la prevención y gestión de riesgos psicosociales, como el estrés académico o problemas interpersonales.

BIENESTAR UNIVERSITARIO

- Establecer un seguimiento regular para monitorear la evolución del estudiante. El plan de intervención es ejecutado a través de sesiones regulares de apoyo psicosocial o actividades relacionadas, como talleres, asesoramiento, derivación a servicios especializados (psicología, salud, etc.), o incluso actividades de integración social si la situación lo requiere.
- El trabajador social realiza un seguimiento periódico con el estudiante para evaluar la efectividad del plan de intervención, ajustarlo si es necesario y asegurarse de que el estudiante recibe el apoyo adecuado.
- Una vez que el estudiante ha recibido el apoyo necesario y ha mostrado una mejora en su bienestar psicosocial, el caso se cierra.

DIAGRAMAS DE FLUJO



BIENESTAR UNIVERSITARIO



Dado y firmado en el cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, a los ocho días del mes de mayo del año dos mil veinticinco.

**Ing. Néstor Acosta Lozano, PhD.
RECTOR**

**Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL**