UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Trabajo Social

Informe de Sistematización de Experiencias

"Importancia de la intervención de la Trabajadora Social en el fortalecimiento de la gestión municipal de Chinautla del Departamento de Guatemala"

febrero a octubre de 2010

María Sara Lutin González

Guatemala, agosto de 2011

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector:	Lic. Carlos Estuardo Gálvez Barrios
Secretario:	Dr. Carlos Alvarado Cerezo

AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Directora	Mtra. Mirna Aracely Bojórquez de Grajeda
Secretaria:	Licda. Carolina de la Rosa de Martínez

CONSEJO DIRECTIVO

REPRESENTANTES DOCENTES

Licenciada	Mtra. Ada Priscila Del Cid
Licenciado	Lic. Cuautemoc Barreno

REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES

Maestra	María Eloísa Escobar Sandoval

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Estudiante	Jaqueline Arlett Estrada Reyes
Estudiante	Lenin Federico Paniagua González

TRIBUNAL EXAMINADOR

Directora:	Mtra. Mirna Aracely Bojórquez de Grajeda
Secretaria Administrativa:	Licda. Carolina de la Rosa de Martínez
Coordinadora del Area de Trabajo Social:	Mtra. Carmen Mejía Giordano
Coordinación del Ejercicio Profesional Supervisado	MSc. Mercedes Victoria Magaña Castro
Asesor/a Específico/a del Depto. de Ejercicio Profesional Supervisado:	Licda. Marisa Alvarado de Tórtola

ARTÍCULO 11

Del Reglamento del Consejo Editorial de la Universidad de san Carlos de Guatemala

"Los autores serán responsables de las opiniones y criterios expresados en sus obras"

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
Edificio S-1 – Segundo Nivel Ciudad Universitaria Zona 12, Guatemala Centroamérica
PBX (502) 24439500 – (502) 24188000 Extensiones 1441- 1454 -1458 - 1459
Teléfono (502) 24188850
http://www.trabajosocial.usac.edu.gt

EPS-143/2011
Guatemala 22 de agosto de 2011

Mtra.
Mirna Bojórquez de Grajeda
DIRECTORA
Escuela de Trabajo Social
Presente

Mtra. Bojórquez:

Atentamente, hago de su conocimiento que de acuerdo a las observaciones hechas en el examen técnico de la Defensa del Trabajo de Sistematización titulado: **"IMPORTANCIA DE LA INTERVENCIÓN DE LA TRABAJADORA SOCIAL EN EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL DE CHINAUTLA, DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA",** elaborado por la estudiante **MARÍA SARA LUTÍN GONZÁLEZ** con número de carné**: 200418646** el cual reúne las calidades requeridas, por lo que se emite Dictamen Favorable, a fin de que pueda continuar con los trámites correspondientes previo a la publicación final.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Universidad de San Carlos de Guatemala
Departamento de E.P.S.
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

MSc. Mercedes Victoria Magaña Castro
COORDINADORA
Departamento del Ejercicio Profesional Supervisado

MVMC/ceci
c.c. Archivo
c.c. Estudiante

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Edificio S-1, Segundo Nivel, Ciudad Universitaria, Zona 12. Guatemala, Centroamérica.
PBX. 4439500 Extensiones: 1454 - 1456 - 1457 - 1459
Tels. Directos: 4769590 - 4769602 - 4762063 - 4762065 - 4767612 - 4767629

ACUERDO DE DIRECCIÓN No. 128/2011

La Dirección de la Escuela de Trabajo Social, en base a los Dictámenes EPS/106-2011 de fecha 13 de julio de 2011, emitido por Licenciada Marisa Alvarado de Tórtola, Asesora del Proceso de Sistematización; y EPS-143/2011 del 22 de agosto de 2011, emitido por MSc. Mercedes Victoria Magaña Castro, Coordinadora del Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado, respectivamente.

ACUERDA:

1º. AUTORIZAR *la impresión del Trabajo de Sistematización titulado:* ***"IMPORTANCIA DE LA INTERVENCIÓN DE LA TRABAJADORA SOCIAL EN EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL DE CHINAUTLA, DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA"****, elaborado y presentado por* ***MARÍA SARA LUTÍN GONZÁLEZ****, quien previo a conferírsele el título de Trabajadora Social en el Grado Académico de Licenciada, realizó la defensa del trabajo citado.* **2º. NOMBRAR** *al Tribunal que tendrá a su cargo el Acto Protocolario de Graduación, integrado por: a) M.A. Mirna Bojórquez de Grajeda, Directora, b) Licda. Carolina de la Rosa de Martínez, Secretaria Administrativa, c) Licda. Carmen Mejía Giordano, Coordinadora del Área de Trabajo Social, d) MSc. Mercedes Victoria Magaña Castro, Coordinadora del Ejercicio Profesional Supervisado; y, e) Licda. Marisa Alvarado de Tórtola, Asesora del Proceso de Sistematización.*

Guatemala, 25 de agosto 2011

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Universidad de San Carlos · Escuela Trabajo Social · DIRECCION

M.A. Mirna Bojórquez de Grajeda
DIRECTORA

cc. Archivo
MBdeG/Etel

ACTO QUE DEDICO

A Dios, por su misericordia, su amor, sus promesas, porque me esfuerza y me asiste, me da paz y seguridad. Porque siempre me ayuda a comenzar cada día con una nueva actitud y mucha gratitud, sabiduría y humildad.

La Virgen Santísima, quien me ha cubierto con su manto y ha intercedido por mí ante Dios.

Mis Padres, Orlando Lutín Santos y Celia González Barrientos, dos personas que son todo mi amor. Su sacrificio por darme todo sin esperar nunca nada a cambio, han sido tan importante para mi vida. El consejo siempre a tiempo y hasta aquel regaño que no esperaba, me ayudaron a crecer, y a lograr de mí, lo que soy, gracias por la mejor herencia que me han dado… su amor, y por todo, gracias.

Mis hermanos María del Rosario Lutín González y Orlando Lutín González, con los que he compartido toda la vida y han estado en todo momento, a quienes quiero mucho.

Mis Sobrinitos: Gerardo, Jose Pablo, Eddy, Juan David y Abigaíl. Son las personitas que me inspiran a seguir adelante, llenándome de alegrías

Mis Abuelitos: Eugenio González Carias(QEPD), Catalina Barrientos(QEPD), Sara Santos quienes siempre me han apoyado, gracias por su incondicional cariño.

Mis tíos: En especial a mi tía Arminda González, Telma González, Onelda González y Vitalina González, mi tío Carlos González. Gracias por su amor y sus consejos.

A mis primos y a mis primas: Sigan adelante luchando por sus metas

Al amor de mi vida: Marlon Álvarez, por estar siempre a mi lado y llenar mi vida de felicidad.

A mis amigas de la U: Merlyn Canel, Nory Molina, Noelia Gómez, Álida Peña, Lilliana Arrecis, Floridalma Larios, Nora Soc y Fabiola Palencia (QEPD), Por cada momento inolvidable y por lo más valioso… que es la amistad. Y algunos más, que al momento se me escapan de la mente, más no en el corazón.

A mi asesora Licenciada Marisa Alvarado. Por su ayuda y paciencia, para culminar este proyecto, por ser una profesional con principios y valores que realzan su actuar profesional.

A todos aquellos quienes amablemente, de una u otra manera me brindaron su apoyo, Gracias.

AGRADECIMIENTOS

A mis establecimientos educativos:
Universidad de San Carlos de Guatemala (**USAC**),
Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Aplicación Mirón Muñoz Fe y Alegría No. 40
Instituto Básico Experimental Fe y Alegría No. 9
Escuela de Educación Primaria Fe y Alegría No. 9
Colegio Mixto Duruelo
Por abrirme sus puertas hacia el aprendizaje y convertirse en mi segunda casa.

A mis docentes:
Quienes desde mis primeros años de infancia, hasta llegar a la educación superior, me impartieron más que instrucción, modales y valores humanos. Su enseñanza y vocación me motivan a estudiar, aprender y crecer académica, personal y profesionalmente cada día.

A mis fuentes de trabajo:
Desarrollo Integral del Niño de Escasos Recursos (**DINER)**
Municipalidad de Chinautla
Por permitirme poner en práctica lo aprendido en las aulas, proveerme nuevos conocimientos y brindarme la oportunidad de desempeñarme junto a la población vulnerable de nuestro país, Guatemala.

Al Alcalde de la Municipalidad de Chinautla:

Señor Edgar Arnoldo Medrano Menéndez y su Corporación Municipal, por darme la oportunidad de llevar a cabo el Ejercicio Profesional Supervisado en las comunidades del municipio de Chinautla del Departamento de Guatemala; y de esa misma manera aperturar el espacio para la Intervención de la profesional de Trabajo Social en la Municipalidad.

A las familias de la Aldea San Antonio las Flores – Chinautla, quienes día a día luchan por el desarrollo de la comunidad, en especial al Grupo de Mujeres Unidas de San Antonio las Flores.

A mis Padrinos: Licenciada en Psicología Astrid Salazar, Licenciada en Trabajo Social Ludvina de María Velásquez, Licenciado en Trabajo Social Edwin Velásquez. Por su ejemplo, su apoyo y ser parte de mi formación personal y profesional.

INDICE

Introducción……..…….…… …… i

Capítulo I PROVOCACIÓN DE LA PRESENTE SISTEMATIZACIÓN

"Aquí todos los empleados municipales realizan trabajo social todos los días"

1.1 Elección de la experiencia……. …….. 3

1.2 Antecedentes del área dónde se realizó la experiencia…….. 4

Capítulo II DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO

"Aquí se llevó a cabo mi experiencia"

2.1 Contexto del municipio de Chinautla…… 7

2.2 Contexto institucional…… 12

Capítulo III MARCO DE REFERENCIA

"Términos utilizados en la gestión municipal y Trabajo Social"

3.1 Términos de Trabajo Social……..... 18

3.2 Términos del ámbito municipal…… …… …… 22

3.3 Técnicas utilizadas en el proceso…… 23

Capítulo IV PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

"Paso a paso del quehacer de la estudiante en E.P.S."

4.1 Punto de partida…… …… 27

4.2 Preguntas iniciales…… 27

4.3 Registro de la experiencia…… 28

4.4 Recuperación del proceso vivido…… 30

4.5 Análisis y reflexión de la experiencia……..... 44

Capítulo V LECCIONES Y REFLEXIONES

"Lo que aprendí"

5.1 Hallazgos…….…….. 74
5.2 Relación de los actores…….…….. 75
5.3 Logros…….……. …….. 78
5.4 Limitaciones…….…….. …….. 79
5.5 Mi satisfacción "Lo que queda en mí para toda la vida"…….. 80

Capítulo VI PROPUESTA DE CAMBIO

6.1 Manual de funciones del Trabajo Social en la gestión municipal…….. 83

CONCLUSIONES GENERALES……..100
BIBLIOGRAFÍA……...102

INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de recuperar la experiencia en el Ejercicio Profesional Supervisado, se desarrolla la presente sistematización, la cual permite tener una perspectiva sobre la intervención de la estudiante en E.P.S. de Trabajo social en el fortalecimiento de la gestión municipal de Chinautla, del Departamento de Guatemala. Esta iniciativa de proyecto, surge a raíz de los criterios de los Concejales y el Alcalde Municipal, quienes enfatizan que: “todos los empleados municipales realizan Trabajo Social todos los días”. Así mismo al observar la falta del espacio de intervención de una profesional de Trabajo Social y la inexistencia de lineamientos en cuanto a sus funciones.

Para efecto de dicha sistematización se abordará específicamente la experiencia vivida en la Municipalidad de Chinautla del Departamento de Guatemala, a partir del mes de marzo a octubre de 2010.

Se realiza un proceso reflexivo y crítico sobre la intervención de la estudiante en E.P.S. de Trabajo Social, en la utilización del Método de Trabajo Social Individual y Familiar, de Grupos y Comunitario. Es importante resaltar que, para las autoridades municipales de Chinautla, no estaba previsto establecer un Departamento de Trabajo Social dentro de la misma Municipalidad.

En dicha experiencia se permitió tener un contacto y compromiso con los problemas, necesidades e intereses de la población de los diversos sectores del municipio de Chinautla, del Departamento de Guatemala quienes son excluidos y marginados de satisfactores vitales y oportunidades de desarrollo.

La importancia de la intervención de la estudiante en E.P.S. de Trabajo Social se resume en fortalecer la búsqueda de soluciones a las necesidades, concientizando a la misma población sobre su incondicional participación. No se trata de realizar un Trabajo Social "asistencialista", sino por el contrario coadyuvante en el propio desarrollo de las personas, grupos y comunidades, pues solo entregándoles a las personas las herramientas necesarias sobre todo en educación social, ellos podrán salir de su medio haciendo frente a dificultades de la vida, con mayores posibilidades de acceder a un futuro mejor.

La Orientación de la experiencia vivida, se llevó a cabo por medio de una planificación que tiene por objeto “Intervención del Trabajo Social en el ámbito municipal” y como eje transversal “Funciones del Trabajo Social”.

El presente informe de sistematización, adapta los pasos del proceso metodológico propuesto por Oscar Jara, a la experiencia vivida por la estudiante en E.P.S.

El primer capítulo, titulado **Provocación de la presente sistematización,** indica los aspectos que motivaron a la estudiante en E.P.S. a realizar un análisis crítico para desarrollar la sistematización.

En el capítulo 2, denominado **Descripción del contexto,** muestra los indicadores de la situación general socioeconómica del municipio de Chinautla, Departamento de Guatemala, que es el contexto local e institucional, donde se realiza la experiencia de E.P.S.

El capítulo 3, **Marco Teórico Referencial,** aborda aspectos conceptuales tanto de Trabajo Social como de la gestión municipal, con el objetivo de nutrir conocimientos y orientar al lector en términos de importancia de la presente sistematización.

En el capítulo 4 se presentan los **Pasos del quehacer de la estudiante en E.P.S.,** centra los aspectos importantes del desarrollo de la Sistematización, en este espacio, se podrá analizar la forma por medio de la cual, la estudiante fue interviniendo en la gestión municipal, por medio de las diversas actividades planificadas.

El Capítulo 5 titulado, **Lecciones y Reflexiones,** orienta al lector sobre aquellos aprendizajes que se obtuvieron durante el proceso de sistematización mediante las acciones llevadas a cabo en el transcurso del E.P.S. Así mismo se hace un análisis del por qué pasó lo que pasó, resaltando los logros, limitantes y los hallazgos tenidos durante dicho proceso de sistematización.

El capítulo 6, **Propuesta de Cambio,** en base al desarrollo de la sistematización y las limitantes analizadas en el proceso, se realiza una propuesta que responde a la necesidad de crear el Departamento de Trabajo Social en la Municipalidad de Chinautla, así mismo delimitar las funciones que competen al profesional de Trabajo Social.

De esta manera, invito a dar lectura a la presente sistematización.

Capítulo I

PROVOCACIÓN DE LA PRESENTE SISTEMATIZACIÓN

"Aquí todos los empleados realizan trabajo social todos los días"

"Cuando menos lo esperábamos, la vida nos coloca delante un desafío que pone a prueba nuestro coraje y nuestra voluntad de cambio".

(Paulo Coelho)

Palabras afirmadas por el Acalde Municipal de Chinautla y es lo que provoca en la estudiante en E.P.S. de Trabajo Social indignación y a la vez un reto de demostrar y concientizar a él y a terceras personas, que la profesión de Trabajo Social tiene capacidad científica – técnica y humanística, por lo tanto tiene una base metodológica y promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas, el fortalecimiento de las comunidades para incrementar el bienestar, mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales. Así mismo que el Trabajo Social interviene en puntos en los que las personas interactúan con su entorno.

La sistematización de experiencias lleva implícita las acciones que realiza la estudiante durante el proceso del Ejercicio profesional Supervisado; para el efecto es indispensable analizar y reflexionar los diversos factores que contribuyeron en la construcción de dicha experiencia.

En este primer capítulo, se realiza precisamente un análisis de los elementos que se toman en cuenta en la decisión para abordar el tema de la Intervención de la Trabajadora Social en el fortalecimiento de la gestión municipal de Chinautla, experiencia idónea para analizar la teoría a través del proceso de sistematización.

1.1 ELECCIÓN DE LA EXPERIENCIA

La escuela de Trabajo Social como formadora de profesionales de dicha rama, espera que las/los estudiantes con pensum cerrado establezcan un diálogo continuo entre la formación recibida en la Universidad y la realidad, para que en esta experiencia se nutran los procesos de aprendizaje y contribuya a una comprensión más compleja y global de las problemáticas y situaciones en la que se está involucrando, así mismo para que se proyecten en la sociedad civil a través del Ejercicio Profesional Supervisado, donde se realiza investigación, servicio y extensión; en esta oportunidad con el apoyo logístico y económico de la Municipalidad de Chinautla, donde se asigna a la estudiante de E.P.S. de Trabajo Social Sara Lutin para incorporarse en las actividades de proyección social que se impulsan en dicho municipio. Así mismo, para buscar los espacios de intervención de una profesional de Trabajo Social en las propuestas de proyectos en las comunidades urbanas y rurales del municipio.

Se inicia dicha experiencia de E.P.S., presentándose a la Municipalidad de Chinautla, donde se realiza el primer contacto con la secretaria municipal luego de entregar la carta de presentación, la secretaria brinda las indicaciones para ingresar al despacho municipal, cuando la estudiante en E.P.S. hace su ingreso, el Alcalde la observa y cuestiona sobre su quehacer en el período de práctica, pregunta que la estudiante en E.P.S. responde basándose sobre la Metodología del Trabajo Social Comunitario, donde realizará proyectos en una comunidad específica que el Alcalde asignaría, así mismo sobre el apoyo dentro de la Municipalidad en las actividades de proyección social.

La expectativa que en algún momento tiene el Alcalde Municipal, es la que despierta el interés en la estudiante en E.P.S. para sistematizar dicha experiencia, pues es necesario que hoy en día profesionales del Trabajo Social, hagan valer su aporte frente a la problemática que atraviesan las comunidades y sobre todo hacer conciencia en las autoridades que se proyectan a la sociedad guatemalteca, sobre lo indispensable de contar con el recurso humano de un profesional del Trabajo Social que contribuya al desarrollo sustentable en especial de las familias, grupos y comunidades que viven en condiciones de extrema pobreza a través del estudio, análisis, explicación y la aplicación de la teoría social y los métodos de investigación para conocer y contribuir en la construcción de una diferente calidad de vida.

En el proceso del Ejercicio Profesional Supervisado, se hace necesario tomar en cuenta los tres métodos del Trabajo Social, tal es el caso del Método del Trabajo Social Individual y Familiar, el Método del Trabajo Social de Grupos y el Método del Trabajo Social Comunitario.

1.2 ANTECEDENTES DEL ÁREA DONDE SE REALIZÓ LA EXPERIENCIA

El Código Municipal en el artículo 2, de la Naturaleza del Municipio, indica que "El Municipio es la unidad básica de la organización territorial del Estado y espacio inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos. Se caracteriza primordialmente por sus relaciones permanentes de vecindad, multietnicidad, pluriculturalidad y multilingüismo, organizado para realizar el bien común de todos los habitantes de su distrito".

Para el cumplimiento del anterior artículo, la Municipalidad de Chinautla se conforma por diversas oficinas de servicio y atención al público, entre ellas se encuentra el Despacho Municipal, Oficina del Juez de asuntos municipales, Secretaría, Tesorería, Catastro, Receptoría, Servicios Públicos, Unidad Técnica, Policía Municipal de Tránsito y la oficina de Relaciones Públicas. Cada empleado con asignaciones específicas (no así el departamento de Trabajo Social, que se apertura nuevamente con la llegada de la estudiante en E.P.S.) para dar solución a los requerimientos de los habitantes del municipio de Chinautla.

Anteriormente en el mes de enero de 2007, es en la oficina del Impuesto Único Sobre el Valor del Inmueble (IUSI) donde se atiende el problema del adulto mayor, realizando algunas actividades de enlace con el Ministerio de Trabajo. Pero en vista del descontento en los adultos mayores y la inadecuada atención hacia este grupo se siente la necesidad de crear una plaza y la contratación de una Trabajadora Social que atendiera la problemática que se presentaba.

Para el mes de junio de 2007, la Municipalidad prescinde de los servicios de la Trabadora Social y en el mes de julio de 2008, nuevamente esta responsabilidad pasa a manos de las secretarias del departamento de Servicios Públicos de la misma Municipalidad. Con ello surgen problemas en los expedientes del adulto mayor por la pérdida de los mismos, ocasionando las mismas incomodidades e inconformidades en las personas adultas que continúan con su trámite para ingresar al programa del adulto mayor.

En agosto del año 2008, el Alcalde Municipal solicita los servicios temporales de una estudiante de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos, asignándole la función directa del compendio y traslado de expedientes de los posibles beneficiarios a la sede central del Ministerio de Trabajo.

En marzo de 2009, el Alcalde Municipal al observar que no hay avance en el proceso del programa del Adulto Mayor en el municipio, firma un convenio con el Ministro de Trabajo dicho documento tiene como objetivo que la estudiante de Trabajo Social, realice las visitas domiciliarias y los estudios socioeconómicos de las personas de la tercera edad del Municipio de Chinautla que han ingresado papelería desde años atrás. La estudiante tiene como responsabilidad evaluar la condición socioeconómica de los Adultos Mayores, analizar y recomendar si la persona puede optar a la pensión de cuatrocientos quetzales mensuales y convertirse así en beneficiario del programa.
Por motivos académicos, en noviembre de 2009, la estudiante finaliza su labor dentro de la Municipalidad. En febrero de 2010, la Municipalidad de Chinautla y la Escuela de Trabajo Social de la USAC, firman una carta de entendimiento para dos estudiantes de Trabajo Social.

En esa fase las estudiantes en E.P.S. son las encargadas del Programa del Adulto Mayor y a partir de esto se logra la apertura de proyectos sociales como la organización de jornadas oftalmológicas coordinadas con médicos cubanos, visitas domiciliarias a casos especiales referidos por el Alcalde Municipal, entrevistas y atención al público, elaboración de diagnósticos comunitarios y estudios socioeconómicos, coordinaciones con el Ministerio de Trabajo y diversas instituciones, con el fin de gestionar apoyos.

En el capítulo siguiente, se realiza un análisis del contexto a nivel municipal, institucional y comunitario, donde se llevó a cabo la experiencia de la estudiante en E.P.S., en el período de febrero de 2010 a octubre de 2010.

Capítulo II

DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO

"Aquí se llevó a cabo mi experiencia"

"La única manera de saber cuál es la dirección correcta, es conocer cuál es la decisión equivocada; es examinar el otro camino, sin miedo. Después sólo se trata de tomar la decisión".

(Paulo Coelho)

Este segundo capítulo, describe el contexto donde se desarrolla la experiencia, clasificando para el efecto aspectos esenciales donde se analiza la situación social, política, económica, salud, vivienda, educación así como la descripción geográfica del Municipio de Chinautla. Así mismo se realiza un análisis de la apertura del espacio físico que tiene la estudiante en E.P.S. dentro de la Municipalidad de Chinautla, mismo donde se inicia la intervención de la Trabajadora Social en la gestión municipal.

2.1 CONTEXTO DEL MUNICIPIO DE CHINAUTLA:

La experiencia se lleva a cabo en la Municipalidad de Chinautla, situada en el Municipio de Chinautla, departamento de Guatemala, donde se realiza una investigación sobre la situación socioeconómica, cultural, política, religiosa y geográfica de la población.

Parte de la información se extrae de la Monografía del Municipio elaborada por la empresa Monografías de Guatemala en el año 1975, sin embargo en el año 2007 sufre modificaciones por la Trabajadora Social que prestaba sus servicios.

El nombre del Municipio de Chinautla, se deriva del Poqoman **Xina=** Agua caliente y **Jutla=** jute o caracol de agua lo que diría "Jute de agua caliente". También se dice que proviene del náhuatl **Chicunauh-tla plural del numeral chicunauj, que significa nueve,** otra de las acepciones y es la que actualmente maneja la Municipalidad es **Chicunauh-tla** que también significa "confinado por cercas" esto porque en el pasado existían grandes extensiones divididas por cercas elaboradas con árboles de izote."[1]

2.1.1. UBICACIÓN

El Municipio de Chinautla se encuentra ubicado a 6 kms. de la ciudad capital con una extensión territorial de 80 kms2. Su territorio es quebrado con algunas planicies, es cultivable en su mayor parte. La altura de la cabecera municipal se registra a 1,400 metros sobre el nivel del mar.

El Municipio de Chinautla cuenta en su extensión territorial con doce aldeas, siendo estas: Buena Vista, Tres Sabanas, El Durazno, San Martín, La Laguneta, El Chan, Santa Cruz, San

[1] Monografía de Municipio de Chinautla – 2007 – Página 34

Antonio las Flores, Concepción Sacojito, Las Lomas y Santa Marta I y II. Ellas constituyen el área rural.

En cuanto el área urbana, debido a los accidentes geográficos se encuentra comprendida por tres sectores densamente poblados (divididos por barrancos), estos sectores se denominan:

- Sector de Jocotales zona 6: comprendido por las colonias Molino, Finca San Rafael, Santa Isabel I, II y III, Sauzalito I, II y III, Santa Luisa, Gobernación, La Esperanza, Nueva Chinautla (San Julián), San José Jocotales, 6 de marzo, Arimany, El Cervecero, La Rich y el Proyecto Santa Faz. Dichas colonias poseen los servicios básicos de agua potable, drenajes, energía eléctrica, calles pavimentadas, teléfono y la mayoría son dueños de las casas donde viven, también se da el caso de personas que alquilan apartamentos y palomares.
Dentro de las áreas precarias de este mismo sector, se encuentra la Colonia Tecún Umán, Joya San Rafael, Joyas de Senahú, Santa Marta I y II, El Paraíso, estás comunidades cuentan con algunos servicios básicos como agua potable, energía eléctrica, drenajes y pavimento.
En cuanto los asentamientos precarios de este sector, se encuentran: los sectores I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X de los alrededores de Santa Faz, la 20 de octubre, quienes cuentan con agua potable drenajes y energía eléctrica, en algunos sectores caminamientos y calles. En éstas áreas gozan el proyectos de vivienda digna impulsado por la Municipalidad de Chinautla.

- Sector El Amparo Zona 7: Lo comprenden las colonias Granizos I, II, y III, Amparo I y II, Sakerty I y II, Tecún Umán, con los servicios básicos instalados. En ese mismo sector se encuentran los asentamientos Josué 1-9, Galilea, Anexo Galilea, Renacer, El Mirador, 26 de Julio, El Bosquecito, El universo, 21 de Noviembre, 30 de Noviembre, Jesús Resucitado, 10 de mayo, 7 de mayo, La Esperanza, La Primavera, 12 de Diciembre y 6 de agosto. Estos cuentan con un 75% de sus servicios básicos inclusive pavimento y actualmente se encuentran trabajando el proyecto de vivienda digna.

- Sector de Tierra Nueva: Comprendido por las Colonias de Tierra Nueva I y II, los asentamientos El Encinal. La montañita, La Frontera, Sector las 40, Loma Linda. Vida nueva,

Milagro de Amor, Mitch, Salmista David, 15 de enero, Maranatha, Eucaliptos, Sector 59, y La Isla, quienes gozan de los servicios básicos necesarios.

2.1.2. COLINDANCIAS

Limita al Norte con Chuarrancho; al Sur con la ciudad de Guatemala; al Este con San Pedro Ayampuc y al Oeste con Mixco, San Raymundo y San Juan Sacatepéquez.

El área urbana de Chinautla está asentada al lado Norte de la ciudad capital en la antigua finca de Jocotales zona 6. Actualmente dividida en varias colonias donde tiene su sede la Municipalidad.

2.1.3. HIDROGRAFÍA Y OROGRAFÍA

A este municipio lo riegan los ríos: Chinautla, Las Vacas, Zapote, Quezada y Salja, todos en un pequeño Caudal a excepción del río las vacas que lleva los desechos de la ciudad capital y constituye un alto grado de contaminación ambiental. La Aldea San Antonio las Flores posee una pequeña laguna. El territorio es de altos montes y elevados cerros en cuyas faldas cultivan maíz y frijol.

2.1.4. INTEGRACION ECONÓMICA

A los pobladores de la antigua cabecera municipal de Chinautla, los distingue la laboriosidad de la cerámica. Una de las artesanías más importantes que identifica a la comunidad es su alfarería blanca y roja, con una tradición de siglos y elaborada, en su mayoría, por mujeres indígenas, siendo famosos y de mayor demanda comercial sus productos en el mercado nacional e internacional.

Esta laboriosidad de la mujer chinautleca es hereditaria, es decir que se adiestran desde muy temprana edad y se transmite de generación en generación.

Su economía también se basa en la agricultura, crianza de equinos, porcinos y vacuno en menor escala, así como la avicultura y la industria de extracción de materiales de construcción (famosas y conocidas areneras).

2.1.5. INTEGRACIÓN SOCIAL

Según El Instituto Nacional de Estadística -INE-, para el 2010, el Municipio de Chinautla está conformado con una población total de 121,306 habitantes. Mismos que se ubican en la áreas urbanas y rurales del Municipio. Según datos del INE, Chinautla se conforma por una población joven, la media se destaca entre los 15 a los 50 años.

En su mayoría las colonias de Chinautla están pobladas por personas que han emigrado de los diferentes lugares del país; esto se debe según las migraciones que se hacen del interior de la república a la capital, este municipio por encontrarse cercano a la ciudad de Guatemala se ve afectado en este sentido. Para evidencia de esto, existen 50 asentamientos que surgieron a partir de 1990, razón por la que actualmente no existen áreas libres que pudieran ser habitadas.

Se profesan varias religiones pero la católica es la de mayor arraigo, contando con varios templos, distribuidos por sectores y guiados por diferentes sacerdotes.

2.1.6. EDUCACIÓN

Según estadísticas del Instituto de Fomento Municipal –INFOM- del año 2007, el índice de Desarrollo Humano para el Municipio de Chinautla es de 0.72, la tasa de analfabetismo alcanza el 17.7%.

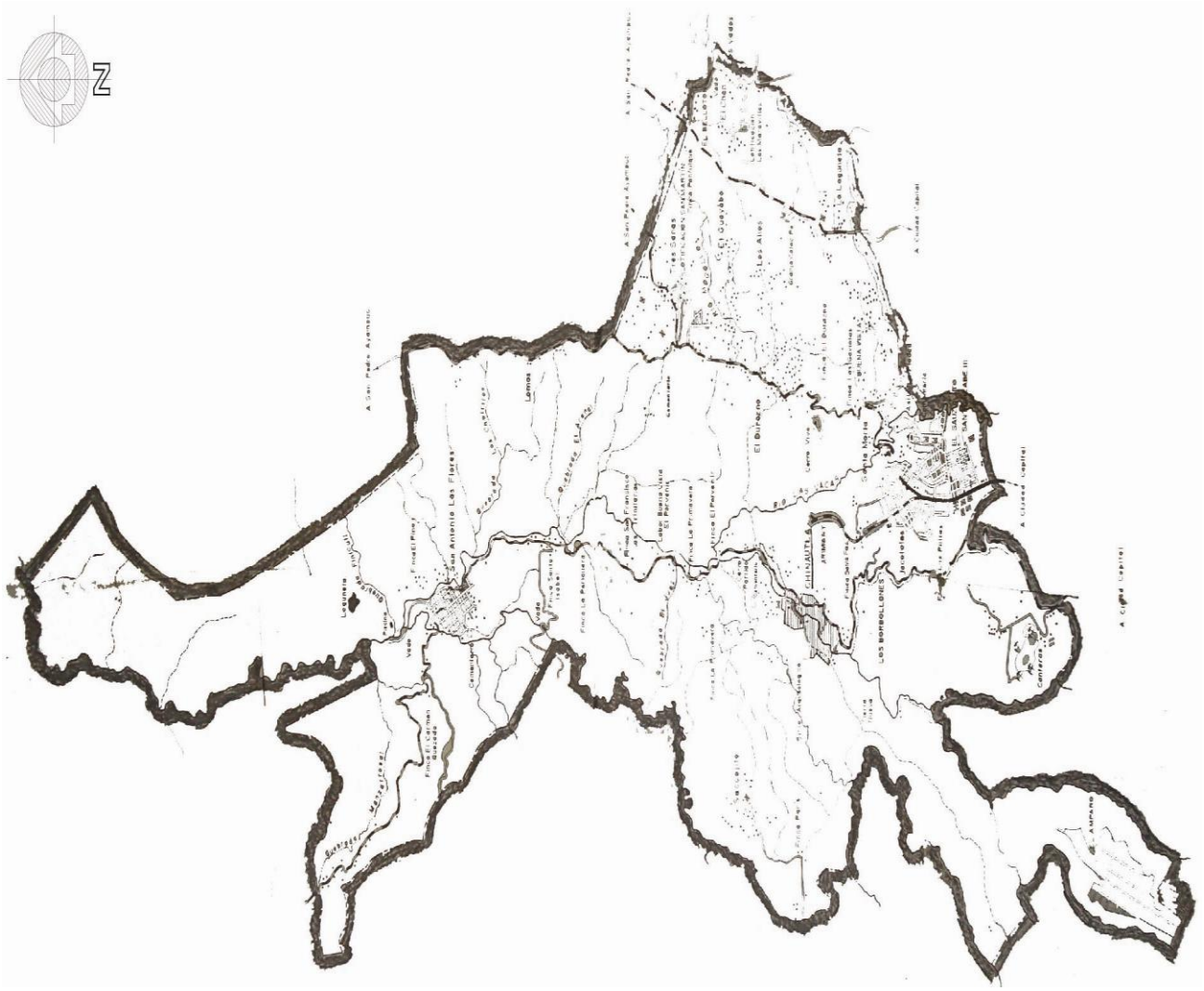
En el municipio funcionan escuelas de educación primaria e instituciones de educación básica, donde al mismo tiempo practican varios deportes. El Ministerio de Educación, únicamente trabaja con la administración de sus edificios y los maestros que funcionan en el área rural y urbana. Por estar cercano a la ciudad capital, se acreditan todos los feriados y descansos necesarios.

La Municipalidad de Chinautla ha implementado en algunas aldeas, maestros de educación pre-primaria y ha ayudado a la construcción de edificios educativos del nivel primario y básico. Así mismo ha colaborado en la ampliación de aulas en los diferentes centros educativos.

Se adjunta mapa del Municipio de Chinautla

Mapa 1

Municipio de Chinautla



Fuente: Unidad Técnica Municipal / Municipalidad de Chinautla / Arquitecto Marlon Álvarez

2.2 CONTEXTO INSTITUCIONAL

Al hablar del contexto institucional nos referiremos específicamente a la sede que ocupa la Municipalidad y su conformación.

Según referencia del señor Carlos Alvarado, Síndico II de la Municipalidad de Chinautla, en 1,723 se decreta oficialmente a la región como Municipio de Chinautla. A partir de esas fechas se sitúa la Municipalidad en el lugar denominado la Cruz, lo que hoy en día es conocido como Santa Cruz Chinautla.

En el año 1,970 se crea una alcaldía auxiliar y un juzgado de paz, en un terreno ubicado en los Encuentros, este local era alquilado a la señora Cecilia Montoya. Luego del terremoto de 1,976 trasladan las instalaciones a la 15 avenida Col. Esperanza.

Posteriormente en al año 1,977 se traslada al lote 1 de la Col. Jocotales a un costado de la Asociación de Sacerdotes Mayas.

Del año 1,982 hasta la fecha, la Municipalidad es instalada en la 2 calle F-2 Col. Sauzalito Chinautla.

Todos estos traslados de la municipalidad se llevaron a cabo para evitar que la Municipalidad de Guatemala abarcara el territorio chinautleco.

Para entonces el edificio tenía una infraestructura de dos niveles, luego se fue modificando, hasta contar con un edificio de cuatro niveles.

2.2.1.1 MISIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE CHINAUTLA:

“La Municipalidad de Chinautla, es una institución de derecho público, que busca alcanzar el bien común de todos los habitantes del municipio, tanto del área urbana, como de la rural, comprometiéndose a prestar y administrar los servicios públicos de la población bajo su jurisdicción territorial, sin perseguir fines lucrativos”. [2]

[2] Revista Anual Municipalidad de Chinautla 2011, Pág. 11

2.2.2 VISIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE CHINAUTLA

"Velar y garantizar el fiel cumplimiento de las políticas del Estado, a través de ejercer y defender la autonomía municipal conforme lo establece la Constitución política de la República y el Código Municipal".

"Así mismo, la Municipalidad de Chinautla, visualiza impulsar permanentemente el desarrollo integral del municipio y resguardar su integridad territorial, el fortalecimiento de su patrimonio económico, la preservación de su patrimonio natural y cultural y sobre todo promover la participación efectiva, voluntaria y organizada de los habitantes, en la solución de sus problemas".[3]

2.2.3 OBJETIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE CHINAUTLA

Objetivo General:

"La Municipalidad de Chinautla, tiene como objetivo primordial la prestación y administración de los servicios públicos de la población bajo su jurisdicción, debiendo de establecerlos, administrarlos, mantenerlos, mejorarlos y regularlos. Teniendo bajo su responsabilidad su eficaz funcionamiento a través de un efectivo manejo de los recursos humanos. Materiales y financieros.

Objetivos Específicos:

- Proporcionar bienestar y procurar el mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes del municipio, tanto del área urbana como de la rural.
- Procurar el funcionamiento económico del municipio, a efecto de poder realizar las obras y prestar los servicios que sean necesarios.
- Velar por el mejoramiento de las condiciones de saneamiento ambiental básico de las comunidades desprotegidas.
- Propiciar el desarrollo social, económico y tecnológico que prevenga la contaminación del ambiente y mantenga el equilibrio ecológico."[4]

[3] Idem Pág. 13
[4] Idem. Pág. 14

2.2.4 ESTRUCTURA INTERNA (ORGANIGRAMA) DE LA MUNICIPALIDAD DE CHINAUTLA

"La Municipalidad de Chinautla, está estructurada por tres niveles jerárquicos, conformados de la siguiente manera:

- **Nivel Superior:**

Conformado por las unidades ejecutoras en la toma de decisiones y administración municipal.

- Concejo Municipal
- Alcaldía Municipal
- Alcaldías Comunitarias o Auxiliares

- **Nivel de Asesoría:**

Integrado por las unidades asesoras, que sirven en la orientación de acciones encaminadas al mejoramiento y modernización.

Externa:

- Consejo de Desarrollo Urbano y Rural
- INFOM
- Organismos e Instituciones de Apoyo

Interna:

- Asesoría Municipal
- Oficina Municipal de Planificación
- Auditoría interna

- **Nivel Medio:**

Está integrado por las unidades ejecutoras encargadas de dirigir y ordenar las actividades relacionadas con el quehacer municipal.

- **Secretaría Municipal:** Es la unidad de asistencia del Concejo Municipal y la Alcaldía, se encarga del control administrativo de la Municipalidad, a la vez que constituye un vínculo para trasladar a la Alcaldía las gestiones que presentan los usuarios e interesados

ajenos a la misma, sin embargo se reserva el trámite de documentos y quejas que presentan las demás oficinas que dependen directamente de la Alcaldía."[5]

- **Tesorería Municipal:** Es la unidad encargada del control de los recursos financieros de la Municipalidad, le corresponde la elaboración del presupuesto Anual de ingresos y egresos, su ejecución y control, así como la recaudación, depósito y custodia de los fondos y valores municipales.

- **Juzgado de Asuntos Municipales:** Es la dependencia municipal encargada de la ejecución de las ordenanzas y el cumplimiento de sus disposiciones, resoluciones, acuerdos y reglamentos emitidos por el Concejo Municipal.

- **Recursos Humanos:** Evaluar el perfil de los empleados municipales.

- **Servicios Públicos:** Las personas acuden para tramitar solicitudes de taxis, licencias de construcción y negocios, control de extracción de basura entre otras. Esta es la vía de comunicación que utilizan los vecinos de Chinautla para denunciar diferentes problemas que los aquejan.

- **Sección de Catastro:** (Impuesto Único sobre Inmueble), las personas realizan pagos sobre dicho impuesto trimestral o anual.

- **Receptoría Municipal:** Oficina donde acuden las personas a realizar pagos relacionados con los servicios básicos de la comunidad, tales como agua y extracción de basura, pagos para la obtención de documentos personales como Boleto de ornato, escrituración entre otros.

- **Conalfa**: Se coordinan capacitaciones para la atención a las personas analfabetas del municipio.

- **Unidad Técnica:** Coordinada por el Ingeniero y el arquitecto quienes se encargan de los proyectos de infraestructura tales como vivienda digna y muros en las comunidades. Realizan coordinaciones con instituciones para la supervisión de diversos proyectos.

- **Relaciones públicas:** Área donde se encargan de la publicidad de los diversos proyectos ejecutados en el municipio de Chinautla.

[5] Idem. Pág. 25

- **Oficina de la Policía Municipal de Tránsito:** Encargados del orden vial del municipio.

- **Oficina de Trabajo Social:** Espacio que fue abierto por dos estudiantes en E.P.S. de Trabajo Social, ubicado en el segundo nivel del edificio municipal, quienes en un inicio se encargan de la atención directa de los problemas y necesidades de los adultos mayores del municipio de Chinautla, más adelante las acciones de las estudiantes en E.P.S. se amplían en base a sus propuestas.

El contexto donde se llevó a cabo dicha experiencia, presenta una serie de necesidades y problemas debido a la extrema pobreza que aún enfrentan diversos sectores del municipio de Chinautla, se observa en gran escala, la falta de proyectos de carácter social impulsados hacia las comunidades, así como la importancia de abrir espacios para profesionales del área Social que intervengan en dicha problemática con lineamientos y bases teóricas que enriquezcan el actuar profesional, de ahí la importancia de abordar el siguiente capítulo que hace énfasis en los términos utilizados en la gestión municipal y Trabajo Social.

Capítulo III

MARCO DE REFERENCIA

"Términos utilizados en la gestión municipal y Trabajo Social"

La inteligencia consiste no sólo en el conocimiento, sino también en la destreza de aplicar los conocimientos en la práctica.

(Aristóteles)

El capítulo que se presenta a continuación, hace un referente al grupo central de conceptos y teorías utilizadas en la disciplina del Trabajo Social y la gestión municipal para formular y desarrollar un argumento, para efecto de dicha sistematización, se realiza una investigación preliminar sobre documentos y libros (es decir, documental y bibliográfica) para orientar el análisis de los conceptos que serán abordados a lo largo de la sistematización.

La profesión de Trabajo Social interviene en la atención social de forma global, mediante métodos propios de la profesión y técnicas, para todo tipo de necesidades intereses y problemas, e interactúa en la búsqueda de recursos y soluciones posibilitando el cauce apropiado para cada tipo de problemática que presentan las personas, grupos y comunidades.

Para ello la Trabajadora Social hace uso del sustento teórico adquirido a través de los años de formación, el cual guía de forma constructiva la intervención de sus acciones frente a las demandas de la sociedad. En la actualidad existe una diversidad de fundamentos teóricos respaldados por la práctica del Trabajo Social en diferentes áreas, entre ellas instituciones, como: Hospitales, Centros Educativos, Ong's, dependencias del Estado, Organismos judiciales, así como también entidades municipales (Gobiernos y Administraciones locales) que cuentan con sus propios fundamentos y teorías, las que se citan a continuación para conducir al lector sobre la relación Trabajo Social -Municipalidad.

3.1 TÉRMINOS DE TRABAJO SOCIAL

3.1.1 Trabajador/a Social:

"Dícese del/la profesional titulado/a en una escuela de Trabajo Social. En sentido amplio, el término designa a toda persona que realiza una labor cuya modalidad operativa exige una dimensión o preocupación social. Aquel que lleva a cabo una actividad que realiza actuando sobre algún aspecto de la realidad social en vista de mejorar y transformar las condiciones sociales de un individuo, grupo o comunidad."[6]

[6] Ander-Egg, Ezequiel, Diccionario de Trabajo Social, 2da. Edición. Buenos Aires Argentina, Editorial Lumen, 1995. Pág. 295

3.1.2 Trabajo Social:

"Una Disciplina de las ciencias sociales que estudia, analiza y explica la problemática social, para coadyuvar en la solución de problemas de personas, grupos y comunidades, que presentan carencias de tipo social, económico; cultural y espiritual, para trabajar en procesos de investigación, organización, promoción y movilización en la búsqueda de su desarrollo humano. En el proceso se utiliza métodos propios de actuación."[7]

"La profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los Principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo Social"[8]

3.1.3 Funciones del Trabajo Social:

"Entendidas las funciones como la acción y el ejercicio propio de este campo profesional, éstas podrían clasificarse en dos categorías principales: Funciones compartidas y funciones específicas. Unas y otras son ejercidas tanto en el sector público como en el sector privado, así como en los sectores intermedios como los voluntariados con fines públicos o con fines privados. Las funciones compartidas, se trata de funciones que realiza con otras profesiones, en el sentido de que nos son específicas o exclusivas del trabajo social."[9]

3.1.4 Principios del Trabajo Social:

La Escuela de Trabajo Social a través del Área de Formación Profesional Específica, señala los siguientes Principios del Trabajo Social:

- "Observancia de los valores éticos de la profesión
- Respeto a los derechos humanos
- Respeto a la dignidad humana

[7] Boletín informativo de la Escuela de Trabajo Social, área de formación profesional específica.1999. Pág. 3
[8] Federación Internacional de Trabajadores Sociales, Asociación de Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW)
[9] Idem. Pág. 135

- Respeto a la individualidad
- Reconocer las potencialidades de las personas
- Tolerancia
- Pluralismo
- Solidaridad, cooperación y ayuda mutua
- Guardar el secreto profesional
- Fortalecer las prácticas democráticas de la población
- Partir de las necesidades, problemas, intereses y demandas de la población."[10]

3.1.5 Campos de Trabajo Social:

"Con esta expresión se alude a los ámbitos de intervención social propios de la profesión. Si bien es posible diferenciar conceptualmente con los campos del trabajo social de las áreas y de los sectores de intervención, en la práctica se produce un cruzamiento de áreas, campos y sectores"[11]

3.1.6 Intervención Social:

"Esta expresión se ha introducido en el campo de las prácticas sociales, para designar el conjunto de actividades realizadas de manera más o menos sistemática y organizada, para actuar sobre un aspecto de la realidad social con el propósito de producir un impacto determinado. Toda forma de intervención social se apoya en referentes técnicos, necesita de métodos y técnicas de acción y tiene una intencionalidad que viene dada por el marco ideológico, político o filosófico de quien realiza esas acciones."[12]

3.1.7 Metodología del Trabajo Social:

Ezequiel Ander-Egg en su libro Metodología del Trabajo Social, 1982 concluye en la siguiente definición: "El Trabajo Social como disciplina no cuenta con una metodología del Trabajo Social propia, es una entre varias, no se puede afirmar que sea la mejor, es la que

[10] Boletín informativo de la Escuela de Trabajo Social, área de formación profesional específica.1999. Pág. 4
[11] Ander-Egg, Ezequiel, Introducción al Trabajo Social, 2da. Edición. Buenos Aires Argentina, Editorial Lumen, 1999. Pág. 34
[12] Ander-Egg, Ezequiel, Diccionario de Trabajo Social, 2da. Edición. Buenos Aires Argentina, Editorial Lumen, 1995. Pág. 161

se ha utilizado, elaborado y fundamentado. Simplemente se ha aplicado y se sigue aplicando a través de la práctica y la reflexión de varios profesionales del Trabajo Social.

Por lo que se entenderá como Metodología del Trabajo Social a los tres métodos que ha respaldado la intervención social de los profesionales.

- Método de Trabajo Social Individual y Familiar (Método de Trabajo Social de Casos)
- Método de Trabajo Social de Grupos
- Método de Trabajo Social Comunitario

3.1.8 Trabajo Social Individual y Familiar:

"Con esta expresión se designa a la ayuda social que se presta a nivel individual, utilizando una serie de procedimientos que configuran el llamado método de caso social individual"[13]

3.1.9 Trabajo Social de Grupos

"Es una forma de acción social realizada en situación de un grupo que puede perseguir propósitos muy diversos, (educativos, terapéuticos, correctivos, preventivos, de promoción etc.), cuya finalidad es el crecimiento de los individuos en el grupo y a través del grupo y el desarrollo del grupo hacia tareas específicas y como medio para actuar sobre ámbitos sociales más amplios."[14]

3.1.10 Trabajo Social Comunitario:

"Proceso en cuya virtud los esfuerzos de una población se suman a los de su gobierno para mejorar las condiciones económicas, sociales y culturales de las comunidades, integrar éstas a la vida del país y permitirles contribuir plenamente al proceso nacional"[15]

3.1.11 Acción Social:

"Actividad, acto o conducta por la cual y a través de la cual una persona actúa para influir en las acciones, conductas y comportamientos de otra persona. Actividad consciente, organizada e intencional, llevada a cabo de manera individual o colectiva y que, de modo

[13] Ander-Egg, Ezequiel, Introducción al Trabajo Social. Op. Cit. Pág. 117
[14] Ander-Egg, Ezequiel, Introducción al Trabajo Social. Op. Cit. Pág. 137
[15] Naciones Unidas, Desarrollo de la comunidad y servicios conexos, Nueva York 1956.

expreso, tiene por finalidad actuar sobre un medio social para lograr un resultado o signo exterior."[16]

3.2 TÉRMINOS DEL ÁMBITO MUNICIPAL

3.2.1 Municipalidad:

"Unidad política creada por la autoridad del Estado provista de un tipo específico de gobierno y administración local que, generalmente varía en alcance y función según el volumen de la población"[17]

3.2.2 Gestión Municipal:

"En su sentido estricto, la gestión municipal comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros."[18]

3.2.3 Movilidad Social:

"Es un concepto sociológico de mucho uso en análisis político porque el fenómeno al cual se refiere tiene grandes consecuencias políticas. Se refiere a personas o grupos que pasan de una situación a otra: en el espacio (movilidad geográfica, migraciones internas o externas); en la profesión o actividad laboral (movilidad profesional); en la escala o posición social (movilidad social)."[19]

---

[16] Ander-Egg, Ezequiel, Diccionario de Trabajo Social, 2da. Edición. Buenos Aires Argentina, Editorial Lumen, 1995. Pág. 22

[17] Pratt Fairch, Henry "Diccionario de Sociología". Sexta reimpresión. Editorial Fondo de la cultura económico DF México. 1975. Pág. 194

[18] El control de la Gestión Municipal. Revista Municipalidad de Chinautla. 2003. Pág. 1

[19] Enciclopedia virtual Eumednet (hyyp://www.eumed.net/dices/definición.php?dic=3&def=388)

3.2.4 Concejo Municipal

"Es un organismo de carácter normativo, resolutivo y fiscalizador, encargado de hacer efectiva la participación de la comunidad local y de ejercer las atribuciones que le señala la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades y otros cuerpos normativos vigentes."[20]

3.2.5 Reconstrucción Social:

"Reorganización de la sociedad un su conjunto o en cierta parte concreta."[21]

3.2.6 Administración Municipal:

"Forma de organización pública que cuida y administra los intereses del municipio y aplica las decisiones generales del gobierno municipal"[22]

3.3 TÉCNICAS UTILIZADAS EN EL PROCESO

3.3.1 Entrevista:

"Es uno de los términos más utilizados en la investigación social que consiste en una conversación entre dos personas por lo menos, en la cual uno es el entrevistador y otro y otros los entrevistados, estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas acerca de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional. Cómo técnica de recopilación, va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre, en ambos casos requiere una guía o pauta que puede ser un formulario o un esquema de cuestiones que han de orientar la conversación."[23]

[20] http://uve.4.bligoo.com/content/view/494399/
[21] Pratt Fairch, Henry, Op Cit., Pág. 249
[22] Idem. Pág. 26
[23] Ander-Egg Ezequiel, Técnicas de Investigación Social, 21 edición, Editorial El Ateneo S.A. 1990. Pág. 226

3.3.2 Observación:

"Procedimiento de recolección de datos e información que consiste en utilizar los sentidos para observar hechos y realidades sociales presentes y a la gente en el contexto real donde desarrolla normalmente en sus actividades."[24]

3.3.3 Visita domiciliaria:

"Es aquella visita que realiza el Trabajador Social a un hogar, tratando de tomar contacto directo con la persona y/o su familia, con el fin de investigación o tratamiento. Permite intervenir científicamente en la realidad o problema de las personas".[25]

El marco referencial desarrollado en el presente capítulo, fundamenta la acción llevada a cabo en el proceso del Ejercicio Profesional Supervisado, conceptos que permitieron la intervención de la estudiante en E.P.S. dentro de la Municipalidad de Chinautla. A partir de la definición de dichos conceptos, se puede analizar que la presente sistematización fue fundamentada en la teoría de los tres grandes Métodos Clásicos del Trabajo Social (Método del Trabajo Social Individual y familiar, Método del Trabajo Social de Grupos y Método del Trabajo Social comunitario), y adaptarlos al contexto del Municipio de Chinautla.

Una vez conocidos los términos de la anterior sección, se compartirá en el siguiente capítulo la actividad práctica donde se aplicó directamente la Metodología del Trabajo Social Individual y Familiar y la Metodología del Trabajo Social Comunitario. Trabajo que fuera enriquecedor para la formación de la estudiante en E.P.S., de la población en general así como para la Municipalidad de Chinautla, institución que financiara el Ejercicio Profesional Supervisado.

A continuación se le invita conocer el capítulo IV.

[24] Idem. Pág. 201
[25] Idem. Pág. 223

Capítulo IV

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

"Paso a paso del quehacer de la estudiante en E.P.S.

Estás tan obcecado en llegar hasta tu espada, que olvidaste lo más importante: es necesario caminar hasta ella. (…) Cuando se viaja en pos de un objetivo, es muy importante prestar atención al Camino. El camino es el que nos enseña la mejor forma de llegar y nos enriquece mientras lo estamos cruzando.

(Paulo Coelho)

En la presente sistematización, se emplean diversas metodologías las cuales facilitan el conocimiento y el accionar con mayor eficacia en lo que respecta a la intervención de la estudiante en E.P.S de Trabajo Social en el ámbito municipal.

Por lo anterior, se da a conocer las metodologías aplicadas, entre ellas.

- Para la sistematización: Se trabaja con la propuesta de la Metodología de Oscar Jara, la cual facilita ubicar a la estudiante en E.P.S. desde el momento de llegada a la Municipalidad de Chinautla para aplicar el proceso de Investigación Diagnóstica, Planificación, Ejecución y Evaluación hasta la elaboración del informe final de la sistematización.

- En la Municipalidad: se confronta la teoría con la práctica de los métodos de Trabajo Social Individual y Familiar, de Grupos y Comunal; en el campo de acción, ello implica, la estudiante en E.P.S. con autoridades locales así como con el personal de la institución, con las autoridades, líderes locales y los habitantes del municipio que participan en las diferentes agrupaciones.

Y por último,

- En el de trabajo con la población: donde se utiliza una metodología participativa que permite enriquecer los conocimientos y tener contacto con las personas de la comunidad así como la realización de diversos proyectos solicitados por los pobladores del municipio de Chinautla.

De esa cuenta se hace necesario compartir desde el inicio de las acciones desarrolladas en el proceso del Ejercicio Profesional Supervisado

4.1 PUNTO DE PARTIDA

La presente sistematización, parte de la propia experiencia vivida por la estudiante en E.P.S. de Trabajo Social quien participó durante todo el proceso que se describe, razón que le permitió contar con los registros necesarios para desarrollar cada uno de los aspectos que se muestran a continuación.

4.2 PREGUNTAS INICIALES

¿Para qué se sistematizará la experiencia?

- Para estudiar, analizar, explicar e intervenir en las problemáticas de carácter social que atraviesan los sectores vulnerables del municipio de Chinautla.
- Reafirmar que las funciones de una Trabajadora Social, no pueden ser llevadas a cabo por otro empleado municipal, pues la profesional trabaja mediante metodologías propias de la carrera, así mismo por medio de la intervención de técnicas e instrumentos que avalan el actuar profesional.

¿Qué experiencia se sistematizará?

- La importancia de la Intervención de la Trabajadora Social en el fortalecimiento de la Gestión municipal de Chinautla, correspondiente al periodo de marzo a de octubre de 2010.

¿Qué elementos centrales de la experiencia interesa sistematizar?

- Las Funciones de la profesional del Trabajo Social dentro del ámbito municipal.

4.3 REGISTROS DE LA EXPERIENCIA

Las diversas acciones que se llevan a cabo durante el proceso del Ejercicio Profesional Supervisado se encuentran registradas en los siguientes instrumentos:

4.3.1 Cuaderno de campo: Este contempla dos secciones, en la primera se realizan las anotaciones de las acciones llevadas a cabo día con día, cada una contiene de forma cronológica la fecha, hora, lugar y actividad, luego se realizan los apuntes relevantes. La otra sección, contiene un directorio telefónico que es de gran importancia para la comunicación que se tiene con los diferentes actores involucrados en las actividades que se realizan.

Este instrumento es de vital importancia para la realización del EPS, pues con la variedad de actividades que se llevan a cabo, es necesario contar con un registro para luego trasladar la información de forma ordenada y coherente a los reportes que se realizan semanal y mensualmente.

El cuaderno de campo debe ser siempre el acompañante de la profesional de Trabajo Social por la información que se logra recabar dentro de él, pues la misma sobrecarga de actividades es de esperarse que ciertos datos e información sumamente importante se nos escapen de la memoria.

4.3.2 Guías de observación: Este instrumento se diseña durante el proceso del Ejercicio Profesional Supervisado con el fin de recabar información que no necesariamente debe indagarse con los actores involucrados sino que a simple vista se obtiene información importante. En la actual práctica se utiliza para anotar ciertas actitudes de los empleados municipales, procedimientos que los mismos utilizan para llevar a cabo actividades y en las comunidades se realiza para anotar fenómenos sociales que al analizar los resultados brindan respuesta a una serie de cuestionamientos que permiten incidir en el mejoramiento de problemáticas.

4.3.3 Guías de entrevistas: Al contrario del anterior instrumento, este es de importancia al interactuar con los informantes claves, según los objetivos que se proponen en dicha guía, permite a la estudiante en E.P.S. conocer la forma en que se llevan a cabo ciertas funciones en la municipalidad, pues se realizan entrevistas a los empleados de los diferentes

departamentos y al final cumple con el objetivo de orientar a la estudiante en E.P.S. y saber hasta dónde se pueden hacer cambios y propuestas en los lineamientos municipales.

4.3.4 Informes semanales: Se realizan para informar al alcalde municipal sobre las acciones y los resultados que la estudiante en E.P.S. obtiene semana tras semana de las funciones que le fueron atribuidas. Este tipo de informe permite crear un clima de confianza entre el alcalde y la estudiante en E.P.S., pues es por medio de este instrumento donde se empieza a hacer conciencia al alcalde de las palabras con las que recibe a la estudiante en E.P.S. en el primer día de su llegada., pues en dichos informes se refleja el que hacer de la estudiante en E.P.S. respecto a las atribuciones que se le requieren y al mismo tiempo se dan sugerencias para mejorar el trabajo. A partir de los resultados que el alcalde municipal analiza en estos informes, toma la decisión de invitar a la estudiante en E.P.S. a las reuniones de equipo que se realizan cada ocho días en el despacho municipal; en dichas reuniones cada empleado da a conocer los problemas que ha enfrentado durante la semana y las estrategias que utiliza para darle solución a los mismos. Ante la iniciativa de la estudiante en E.P.S. de presentar los informes semanales, el alcalde da la orden a todos los empleados en elaborar una bitácora, que refleje las actividades que realizan y así mismo enviarla a su correo electrónico todos los días viernes.

4.3.5 Informes mensuales: Estos son de utilidad para que el supervisor del Ejercicio Profesional Supervisado esté informado de las acciones que se realizan en el centro de práctica y a partir de ellos hacer sugerencias a la estudiante en E.P.S. para mejorar ciertos aspectos.

Es importante recalcar que la labor de las estudiantes en E.P.S. en las instituciones es importante pero no basta solo con el actuar de cada día, sino que es necesario plasmar ese tipo de acciones en diversos registros pues varios profesionales descubren la mejor forma de proceder ante ciertas demandas, pero todo esto se queda olvidado por no registrar la importancia de sus acciones.

4.3.6 Matrices de consolidación de información: Instrumentos claves para hacer un vaciado de toda la información que se logra recuperar en los instrumentos anteriormente mencionados, solo que aquí de forma ordenada y analizada.

4.4 RECUPERACIÓN DEL PROCESO VIVIDO

Se trata de rescatar a través de la sistematización toda la información disponible sobre los distintos componentes de la experiencia, teniendo como guía los objetivos, el objeto y eje de la sistematización. En esta fase se trata de ser lo más descriptible, buscando no emitir conclusiones o interpretaciones adelantadas. Para efectos de la presente sistematización se trabajará bajo un orden cronológico para no perder el sentido y el eje central que conlleva la facilidad en la comprensión y análisis del proceso vivido en la ejecución del EPS.
Para cumplir con lo anterior mencionado, se hace un desglose de la información del proceso vivido en tres fases importantes de intervención de la estudiante en E.P.S.:

- Intervención en el trabajo de gabinete
- Intervención en el trabajo de campo (Grupos y Comunidad)
- Intervención en coordinaciones institucionales

4.4.1 Intervención de la estudiante en E.P.S en el trabajo de gabinete de la municipalidad de Chinautla

Cuando la estudiante en E.P.S. da inicio al Ejercicio Profesional Supervisado en la Municipalidad de Chinautla, no se cuenta con una oficina específica para el trabajo a realizar, para ello se brinda un espacio físico que desde hace tiempo no era utilizado en el segundo nivel, para llevar a cabo las actividades de gabinete. Un aspecto importante y positivo es que desde el principio se asigna a la espesita el recurso tecnológico y de oficina necesario para llevar a cabo las funciones que le fueron asignadas por el alcalde municipal dentro de la municipalidad.

La función central que se le asigna a la estudiante en E.P.S. en el trabajo de gabinete es la atención al Adulto Mayor, pues a la municipalidad se abocan las personas mayores de 65

años para solicitar la apertura del expediente para el trámite de la pensión, que consiste en la elaboración de una declaración jurada y la autenticación de la cédula. El procedimiento para este trámite es que luego de la redactar la declaración jurada y autenticar la cédula, ésta papelería junto a la fe de edad original del adulto mayor, se traslada al despacho municipal para la firma del alcalde municipal y el juez de asuntos municipales, para luego elaborar listados de las personas que cumplen con los requerimientos y posteriormente poder entregar los listados al departamento del Adulto Mayor del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Es importante mencionar que la municipalidad tiene alrededor cámaras de seguridad, medio en el que el alcalde municipal observa el movimiento y la atención que los empleados brindan a los usuarios. Por esta razón, el alcalde se da cuenta que la oficina donde está ubicada la estudiante en E.P.S. es muy pequeña para la atención de los Adultos Mayores, pues a dicha oficina solo pueden entrar dos personas. Las demás personas la estudiante en E.P.S. las debe ordenar en el corredor; al observar esto el alcalde ordena que se dé el traslado de la oficina de Trabajo Social a un espacio más grande, colocando en la entrada de la oficina una placa que la distinguía como la oficina de Trabajo Social y con ello nombra a dos secretarias para el departamento y para que sigan las instrucciones referidas por la estudiante en E.P.S. quien cumple el papel de Trabajadora Social en la Municipalidad. Es relevante el poder compartir que una vez identificada la oficina de Trabajo Social, la afluencia de personas ha sido mayor. Con ello hay necesidad de ordenar las actividades de gabinete y de campo, asignando los días lunes para la atención al público, martes y miércoles para el trabajo de campo; jueves, viernes y sábado para el trabajo comunitario que se ejecuta en el Ejercicio Profesional Supervisado.

Con ello la estudiante en E.P.S. se desliga de la elaboración de expedientes, dando esta función a las secretarias. Sin embargo, no se descuida por completo de dicha actividad, pues en la tarde solicita los expedientes para revisarlos y si existe algún error los devuelve de inmediato a las secretarias para las modificaciones. Así mismo cada quincena solicita los listados de todos los expedientes y ella misma se encarga de entregarlos al Ministerio de Trabajo.

Con la duda del que hacer de la estudiante en E.P.S., el alcalde envía a colocar una cámara de seguridad dentro de la nueva oficina para observar las acciones que en ella se realiza. A la vez esta actitud del alcalde vuelve a favorecer a la estudiante en E.P.S. y a la oficina de Trabajo Social, pues el alcalde se da cuenta del alto porcentaje de demandas que se atendían en dicha oficina ya que el reconocimiento de su labor es mayor y positiva. Para la estudiante en E.P.S. todo el progreso que se ha dado en favor de la profesión, de la oficina y de la estudiante en E.P.S. como Trabajadora Social es un incentivo, una motivación para seguir adelante y como se dijo al inicio continúa siendo un reto para seguir demostrando lo necesario y lo importante que es contar con una profesional de Trabajo Social en el ámbito municipal.

Aprovechando estos cambios significativos, la estudiante en E.P.S. hace la propuesta al alcalde sobre brindar una mejor atención al adulto mayor, esto se refiere al ofrecimiento de una taza café, acción que para los Adultos Mayores es significativa, pues hay personas que llegan a la Municipalidad sin desayuno. Para las personas que ya son beneficiarias del aporte económico, se propone colocar toldos y sillas en las afueras de la Municipalidad para que los Adultos Mayores esperen ser atendidos, propuesta que es aceptada por el alcalde, quien a su vez ordena que el día del pago amenice musicalmente la marimba municipal y se les brinde un pequeño refrigerio tal y como lo acostumbra a hacer a diario la Municipalidad con los usuarios.

Es importante aclarar que la estudiante en E.P.S. se incorporó al trabajo municipal sin lineamiento alguno, (por no existir con anterioridad una profesional que definiera dichos lineamientos) desde ese contexto la estudiante en E.P.S. elabora instrumentos que facilitaran su intervención.

Luego de dos meses, la estudiante en E.P.S. es reconocida dentro de la Municipalidad, los mismos empleados municipales refieren diferentes tipos de casos a la Oficina de Trabajo Social entre estos casos resaltan los del mismo municipio de Chinautla tanto del área urbana como del área rural.

Adultos mayores acudiendo a la Municipalidad de Chinautla- oficina de Trabajo Social, para trámite de la pensión económica que reciben del Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Adultos Mayores de la Colonia Santa Luisa, acudiendo a la Municipalidad de Chinautla para realizar la declaración jurada, requisito solicitado en el Ministerio de Trabajo

Adultos mayores de la aldea Santa Cruz Chinautla, recibiendo dictamen favorable para iniciar a recibir la pensión de cuatrocientos quetzales mensuales

Adultos mayores de la aldea Sacojito, beneficiarios del Programa del adulto mayor, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social

4.4.2 Intervención de la estudiante en E.P.S. en el trabajo social de campo de la municipalidad de Chinautla

Luego de conocer la monografía del municipio y realizar entrevistas con los coordinadores de las comunidades de Chinautla, la estudiante en E.P.S. tiene una idea general de la ubicación de las distintas comunidades, por lo tanto realiza trabajo de campo a través de las visitas domiciliarias, realizadas a los adultos mayores que son referidos por la Coordinadora del Departamento de Trabajo Social del Ministerio de Trabajo, quien los días lunes entrega a la estudiante en E.P.S. los listados de las personas a las que les corresponden ser visitadas. Para la realización de las visitas domiciliarias, se coordina el acompañamiento con las lideresas (Vecinas que sobresalen en las comunidades, mismas que dentro de la municipalidad son reconocidas como representantes comunales).

A la estudiante en E.P.S. se le entregan playeras de la municipalidad, así como un carné que la identifica como Trabajadora Social, pues los sectores que se visitan son de alto riesgo. Para la obtención de la información que contempla en el instrumento del estudio socioeconómico proporcionado por el Ministerio de Trabajo, se hace necesario que las lideresas presenten a la Trabajadora Social de Municipalidad, la estudiante en E.P.S. en ese momento explica el motivo de la visita y solicita el documento de identificación para llenar los datos personales en el estudio socioeconómico. La visita muchas personas la ven con esperanza, algunas personas comentan que se sienten importantes por ser visitados por la Trabajadora Social, pues piensan que serán los próximos beneficiados. Otras personas aprovechan el espacio para contar anécdotas y logran descargar sentimientos de la forma en que los hijos o los nietos los tratan. En dichas visitas se observa el mal trato que sufren los adultos mayores, en algunos casos porque ya no se valen por sí mismos y en otros casos son vistos como un estorbo en el hogar. La mayoría de adultos mayores duermen en pequeños cuartos lejos de la demás familia, en condiciones precarias.

A partir de esta vivencia se propone al señor alcalde la celebración del día de la madre y del padre para los adultos mayores y poder brindarles así un momento de alegría y que encuentren un espacio para la canalización de su frustración y tristeza por la que forma de vida insatisfecha que tienen, la propuesta fue aceptada en su momento y llevada a cabo.

Así mismo dentro del trabajo de campo, se realizan estudios socioeconómicos a las familias de la aldea Sacojito, función asignada por el alcalde municipal, quien tiene como objetivo apoyar a las familias en condiciones de extrema pobreza. (La ayuda consiste en material de construcción de vivienda, ayuda económica, medicamentos y otros). Sacojito es una aldea que se encuentra totalmente abandonada, se observan niños desnutridos, viviendas de construcción informal, calles de terracería, y no cuentan con los servicios básicos entre otros. El Departamento de Trabajo Social propuso un diseño de estudio socioeconómico que llena las expectativas del alcalde y con ese instrumento se inician las visitas y el recorrido comunitario. Esta acción tuvo mucha importancia, pues a raíz de la presentación del Diagnóstico comunitario que se realizara, el alcalde toma la decisión de apoyar a las familias con láminas, toneles, incorpora una clínica médica municipal y en futuro planifica pavimentar las calles.

En el trabajo de campo también se asigna a la estudiante en E.P.S. la coordinación de la Colonia Santa Faz, que es un área conflictiva con altos índices de delincuencia, razón por la cual ningún empleado se compromete a coordinarla. Este es un nuevo reto dirigido a la estudiante en E.P.S., quien al observar los conflictos internos del grupo de lideresas de la colonia asignada, toma la determinación de iniciar con un proceso de capacitación a dicho grupo, con el objetivo de fortalecer al grupo y el trabajo en equipo. Esto dio como resultado la aceptación general de una reorganización en subgrupos, cada uno de ellos con su coordinadora, de esta manera es como se observa el cambio en la atmósfera grupal, la cohesión, identificación de liderazgos positivos, la identificación de problemas, necesidades e intereses reales, la aceptación y responsabilidad de los cargos y funciones asignados. En esta misma comunidad se organiza Trabajo Social Comunitario, por medio de trenes de limpieza, que incluyen: actividades de deschatarrización y fumigación. Actividad que realizan los mismos vecinos y que se coordina por sectores, pues la Colonia Santa Faz, está organizada en 13 sectores, donde se realizan mini asambleas cada tres meses para la reorganización de los nuevos sectores de trabajo.

Así mismo, el alcalde refiere a la estudiante en E.P.S. los casos especiales, que requieren una visita domiciliaria para dar seguimiento a la solicitud de las familias. Es importante referir, que llegan al despacho peticiones de familias que no necesitan el apoyo que están

solicitando por lo que se realiza un informe al alcalde y él respeta el criterio de la estudiante en E.P.S.

A su vez a la estudiante en E.P.S, también le fue asignada la responsabilidad de realizar visitas domiciliarias y estudios socioeconómicos a posibles beneficiarios de vivienda digna, para otorgarles materiales de construcción y tipos de ayuda económica, dependiendo de las situaciones especiales a los habitantes del mismo municipio de Chinautla.

Para dicha actividad, la estudiante en E.P.S. realiza coordinaciones con el Ingeniero y el Arquitecto de la Unidad técnica de la Municipalidad para la evaluación de los estudios socioeconómicos ya que en el mismo formato de evaluación existe un rubro que describe la condición física de la vivienda, aspecto que evalúan los profesionales para observar si las condiciones físicas del terreno cumple con los requisitos para vivienda digna. También la visita domiciliaria se centra en la entrevista sobre el entendimiento y la aceptación o no sobre los acuerdos de su aporte. (Los cuales son mínimos ya que consisten en la compra del cable para la introducción de la energía eléctrica).

Una vez realizada la actividad práctica se procede a elaborar un informe final en el cual se propone a la familia elegida de acuerdo al cumplimiento de los requisitos establecidos. Finalmente la estudiante en E.P.S. en compañía del coordinador municipal visita nuevamente a la familia para darle la noticia que será beneficiado con la vivienda digna.
De parte del Despacho Municipal se asignan comunidades a la Trabajadora Social para llevar a cabo un recorrido y entrevistas con las familias de dicha localidad, pues el objetivo es la entrega de láminas y prestación de servicio de agua potable y energía eléctrica a dichas comunidades. Por ende se solicita a la estudiante en E.P.S. una evaluación a dicha comunidad y un listado de familias que realmente necesitan el apoyo.

Por otra parte, El alcalde municipal inaugura actualmente las Clínicas Municipales, contando cada una con profesionales de medicina general, área de nutrición, fisioterapia y psicología así mismo el alcalde tiene coordinación directa con médicos cubanos, quienes mes a mes visitan comunidades del municipio de Chinautla para realizar jornadas oftalmológicas, con el fin de detectar a personas con problemas de Catarata y carnosidad para luego llevarlas a

operar a Cobán – Alta Verapaz. Por lo anterior, se organizan jornadas dirigidas a la población Chinautleca. En esta función, la estudiante en E.P.S. realiza las coordinaciones logísticas de las jornadas para un buen servicio a la población, dando seguimiento a los casos individuales referidos por los profesionales anteriormente señalados.

Las personas del municipio de Chinautla presentan a la secretaría de la municipalidad, diferentes peticiones que hacen por medio de solicitudes escritas; éstas son leídas por el alcalde municipal y dependiendo el problema son referidas a los diferentes departamentos de la municipalidad. Desde ya, los que tratan de ayudas de todo tipo, son referidos a la estudiante en E.P.S. de Trabajo Social quien les da seguimiento, haciendo uso de la metodología del Trabajo Social Individual y Familiar, hasta proponer al alcalde alternativas de solución donde interviene el apoyo municipal y la orientación del aporte que las mismas familias deben dar a la problemática. Entre las solicitudes que son referidas a la estudiante en E.P.S. se encuentran:

- Familias que solicitan apoyos de sillas de ruedas, bastones, andadores, muletas.
- Apoyos de víveres, pañales, estufas, camas
- Apoyos económicos para compra de anteojos
- Apoyos en medicamento
- Apoyos económicos para gastos funerarios
- Entre otros

Es importante señalar que antes de la llegada de la estudiante en E.P.S. a la Municipalidad de Chinautla, estas atribuciones las realiza la vice alcaldesa quien sin control alguno brindaba ayuda a todas las personas de diversos niveles sociales que se abocaban a la Municipalidad sin realizar investigación alguna sobre las necesidades reales.
Con las anteriores asignaciones delegadas por el alcalde municipal, la estudiante en E.P.S. se involucra de lleno en la creación del Departamento de Trabajo Social, la apertura de su espacio, la promoción y el reconocimiento de la profesional de Trabajo Social y la oficina de Trabajo Social.

Visitas Domiciliarias y entrevistas realizadas a los
Adultos Mayores de Chinautla
Departamento de Trabajo Social

Aldea San Rafael las Flores

Chinautla- Guatemala

Aldea San Antonio las Flores

Chinautla-Guatemala

Colonia Santa Luisa
Chinautla – Guatemala

Colonia Santa Faz
Chinautla – Guatemala

Aldea Sacojito
Chinautla-Guatemala

Aldea Santa Cruz
Chinautla – Guatemala

Visitas domiciliarias y entrevistas a posibles beneficiarios para vivienda digna

Departamento de Trabajo Social

Aldea Sacojito
Chinautla - Guatemala

Participación de la estudiante en E.P.S. de Trabajo Social en la organización de jornadas de salud - Chinautla

Jornada médica organizada en asentamientos de zona 7, Chinautla-Guatemala

Participación de la estudiante en E.P.S. de Trabajo Social en el trabajo con pacientes diagnosticados para ser operados de la vista

Operaciones de la vista llevadas a cabo por Médicos Cubanos

Participación de la estudiante en E.P.S. de Trabajo Social en la gestión y entrega de sillas de ruedas, andadores y bastones a personas de escasos recursos

Flor Pérez
Parálisis Cerebral

Rosa López
Impacto de bala en miembros inferiores

Alcalde Municipal de Chinautla en entrega de Sillas de ruedas a niños de la Aldea Sacojito

4.4.3 **Intervención de la estudiante en E.P.S. en coordinaciones interinstitucionales para beneficio de la población chinautleca**

Como parte de las funciones asignadas a la estudiante en E.P.S., se encuentran las gestiones con diversas instituciones por lo que se realizan coordinaciones en las mismas, tal es el caso de Caritas Arquidiocesanas, donde se facilita la compra de sillas de ruedas, bastones, andadores, y muletas a precios favorables, que son absorbidos por la Municipalidad de Chinautla, Grupo Guatemalteco de Mujeres, -GGM- donde se refieren a las mujeres que se acercan a la Municipalidad por problemas de violencia intrafamiliar. Se coordina con Aprofam, talleres de capacitación teóricos y prácticos, para un promedio de 40 jóvenes, con el objetivo de orientarlos sobre diversos temas de Salud Reproductiva. A su vez coordina con la institución que lleva por nombre Visualiza, donde se logra referir a personas para exámenes de la vista sin costo alguno, dicho procedimiento se realiza con el encargado de jornadas oftalmológicas de la institución quien al conocer la labor de la estudiante en E.P.S., la apoya en este sentido. El requisito mínimo para la atención, es la presentación de un carné, proporcionado por el Departamento de Trabajo Social. Actualmente se está logrando la coordinación con La Orden de Malta, para la obtención de medicamentos a bajo costo.

4.5 ANÁLISIS Y REFLEXIÓN DE LA EXPERIENCIA

El objetivo principal de este inciso, es reflexionar e interpretar críticamente la intervención y las funciones del Trabajo social en las demandas de la población chinautleca, respecto a las atribuciones que fueron asignadas a la estudiante en E.P.S. por el alcalde municipal, a raíz de ello se hace un análisis del Método de Trabajo Social Individual y Familiar, Método de Trabajo Social de Grupos y el Método de Trabajo Social Comunitario, que fueron los métodos utilizados por la estudiante en E.P.S. para desempeñar dichas atribuciones.

4.5.1 **Metodología de Trabajo Social Individual y Familiar en la gestión municipal**

"Cabe señalar que el método Individual y Familiar se elaboró teniendo en cuenta el modelo clínico-terapéutico de la medicina. Durante muchos años, este modelo influyó decisivamente en la configuración y desarrollo de la metodología del Trabajo Social, de tal manera que las etapas a trabajar en el Método son:

- Investigación o Estudio Social
- Diagnóstico social
- Tratamiento Social
- Evaluación Social"[26]

"El Trabajo Social Individual y Familiar es una forma especializada de Trabajo Social que entiende como unidad de trabajo a la familia y sus relaciones familiares, considerando el contexto en el cual ella está inserta. A través de éste se pretende atender los problemas psicosociales que afectan al grupo familiar, generando un proceso de relación de ayuda, que busca potenciar y activar tanto los recursos de las propias personas, los de la familia y las redes sociales."[27]

Por lo anterior, se puede analizar que en la metodología del Trabajo Social Individual y Familiar, los sujetos pueden ser atendidos y entendidos desde el texto de sus propias historias, relatadas en el contexto en el que se desarrollan; de esa cuenta, que los múltiples problemas que afrontan los individuos, no tienen una única solución, sino que por medio de la incorporación de apoyos sistematizados, metódicos y técnicos, cada caso estará dotado de acciones directas e indirectas que intervengan en la problemática.

Durante la ejecución del Ejercicio Profesional Supervisado, el Método de Trabajo Social Individual y Familiar fue una de las bases metodológicas para la intervención de la estudiante en E.P.S. principalmente en los casos referidos por el alcalde municipal.

[26] Ander-Egg, Ezequiel, Introducción al Trabajo Social, 2da. Edición. Buenos Aires Argentina, Editorial Lumen, 1999. Pág. 117

[27] http://www.buenastareas.com/ensayos/Trabajo-Social-Individual-y-Familiar/1112114.html

Dicho proceso da inicio cuando las personas se acercan a la Municipalidad a solicitar cualquier tipo de ayuda, donde se les orienta que para darle continuidad al problema que expone, debe hacerlo por escrito en una carta dirigida al alcalde. Esta carta es recibida por la secretaria quien luego de haberle asignado un código la anota en el libro de actas y la ingresa al despacho municipal, la misma es leída por el alcalde y dependiendo de la solicitud, la asigna a los diferentes departamentos.

Las personas que se abocan a la Municipalidad por ayudas económicas, compra de medicamento, apoyo de exámenes de laboratorio, sillas de ruedas, bastones, andadores, muletas, viviendas dignas, láminas entre otros, son referidas a la estudiante en E.P.S. En este procedimiento, la secretaria es la que se encarga de ordenar dichas solicitudes ya con asignaciones y realiza la entrega.

La estudiante en E.P.S. luego de tener las solicitudes que le fueron referidas, procede a ordenarlas por comunidades.

Como primer abordaje de ésta reflexión, se analizará la primera etapa de Investigación o Estudio Social, misma que la estudiante en E.P.S. lleva a cabo por medio de la técnica de la visita domiciliaria acompañada de la entrevista y observación.

El estudio o investigación social consiste en "estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos, haciendo posible su utilización potencial".[28]

Es en este momento donde el usuario expone ampliamente la problemática y se conocen las causas de la problemática que la persona enfrenta. En dicho procedimiento se investiga la situación económica en la que se encuentra el solicitante para contar con las ayudas que brinda el alcalde municipal.

Sin embargo, dicha fase de investigación no es ejecutada ampliamente por la demanda de solicitudes que ingresan a diario en la municipalidad, y es necesario dar respuesta inmediata a dichas solicitudes. Para ello se hace necesaria usar de manera adecuada la técnica de la

[28] Ander-Egg, Ezequiel, Diccionario de Trabajo Social, 2da. Edición. Buenos Aires Argentina, Editorial Lumen, 1995. Pág. 164

observación y la entrevista, la información que se recopila es mínima y no se puede dar el seguimiento que dicho caso amerita.

Esta situación es condicionada por el alcalde municipal quien indica que se le debe dar solución lo antes posible a las demandas que llegan a la Municipalidad, a pesar de que la estudiante en E.P.S. conoce el procedimiento que debe llevar a cabo para la respuesta a dichas demandas, esto se limita por diversas situaciones, ya sea por la carencia de recursos, disponibilidad de tiempo y la distancia entre las comunidades.

Al realizar las de visitas domiciliarias, se observan varias desventajas, pues en muchas ocasiones, los solicitantes preparan los ambientes de las viviendas, construyendo un escenario de pobreza y la información que proporcionan no concuerda con lo observado. Esto con el fin de recibir un apoyo de la municipalidad. Cabe aclarar que antes de la llegada de la estudiante en E.P.S. a la Municipalidad de Chinautla, no se realizaba este procedimiento, sino por el contrario a todas las personas que presentaban una solicitud se les daba cierto tipo de ayuda, razón que convirtió a ésta institución en un centro de beneficencia.

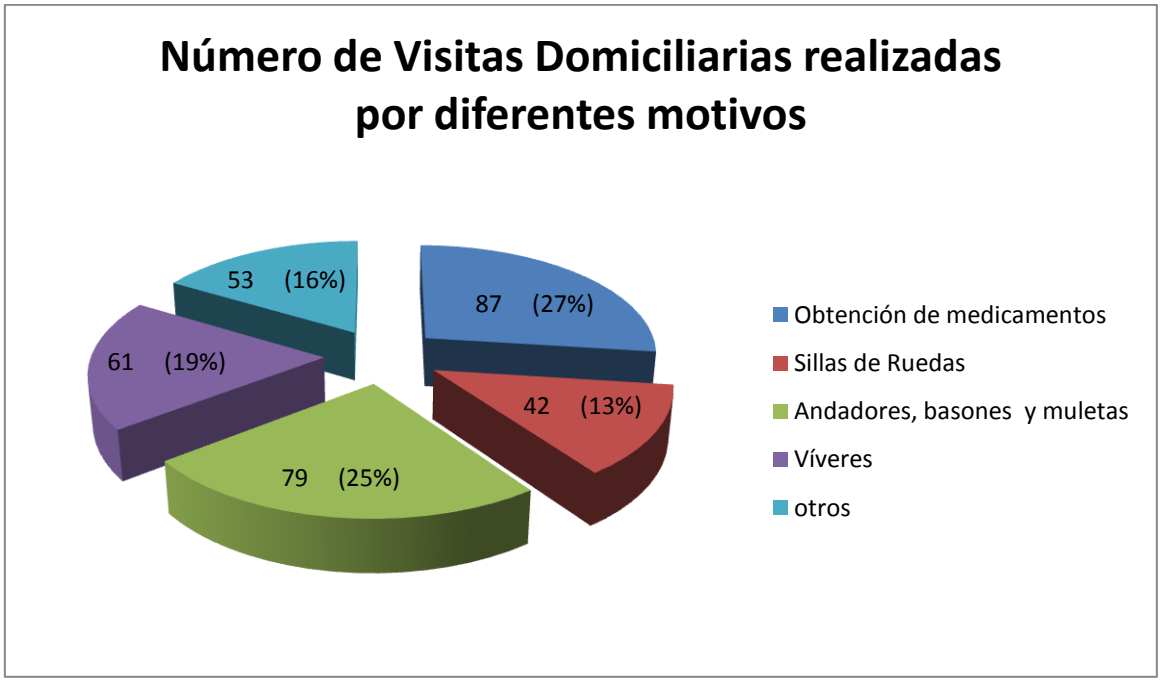
La situación mencionada anteriormente, perjudica la credibilidad del trabajo que se realiza por la estudiante en E.P.S. de Trabajo Social, donde el alcalde pierde la confianza en el criterio de las evaluaciones que se emiten en cada caso.

La etapa de investigación que se desarrolla en el proceso de la práctica del E.P.S, se enfatiza en una investigación cualitativa donde las características fundamentales se basan en la evaluación de la condición socioeconómica de las familias y el contexto donde se da el problema, para determinar si realmente necesita o no el apoyo que se propone por parte de la estudiante en E.P.S.

Razones más comunes por las que las personas acuden a solicitar ayudas y que requirieron visitas domiciliarias:

La presente gráfica muestra el trabajo realizado para abordar las demandas de problemas por las que acuden las personas a la Municipalidad a solicitar algún tipo de ayuda, esto requiere la realización de visitas domiciliarias para retomar la metodología del Trabajo Social Individual y Familiar e iniciar la investigación, utilizando técnicas de visita domiciliaria, entrevista y observación. La gráfica muestra los casos llevados a cabo desde el mes de marzo a septiembre de 2010.

Gráfica 1



Fuente: Informe de trabajo de Estudiante en E.P.S. de Trabajo Social, 2010

La gráfica muestra que en un lapso de 7 meses se realizaron 375 visitas domiciliarias, técnica utilizada para llevar a cabo la etapa de investigación diagnóstica para los casos que realizan diversas solicitudes a la Municipalidad de Chinautla.

El 27% representa el porcentaje de visitas domiciliarias realizadas a personas que ingresan solicitudes para adquirir medicamento, en algunos casos referidos por los médicos de las clínicas municipales y otros por médicos particulares. En este aspecto a través de la técnica de la entrevista y observación, se constata que el 25% de las familias falsifican la receta, pues en el momento de la visita se verifica que no existe algún miembro de la familia con la enfermedad que supuestamente reportan; en otros casos las fechas han vencido.

Se llega a la conclusión que las familias solicitan medicamento para luego venderlo y utilizar el ingreso económico que esto genera para cubrir otras necesidades.

El 13% de visitas domiciliarias se realiza a las personas que solicitan sillas de ruedas. A través de esta técnica se comprueba que, un 15% de los solicitantes NO necesita silla de ruedas, pues puede valerse por sus propios medios; en otros casos ya gozan de este recurso, un 85% son personas que ameritan el apoyo pues sufren de amputación de algún miembro inferior o padecen enfermedades degenerativas causadas por la avanzada edad.

Un 25% lo constituye de visitas domiciliarias a las personas que solicitan apoyo consistente en bastones, andadores y muletas que en su mayoría serán utilizadas por adultos mayores con deficiencia física. El 100% de las solicitudes SI amerita dicho apoyo.

El 19% representa las visitas domiciliarias realizadas a familias que solicitan apoyo para la compra de víveres; sin embargo, en este aspecto se tiene mayor cuidado en la investigación, pues la mayoría de ellas goza de la ayuda que brinda el Gobierno Central por medio de la “Bolsa Solidaria”, misma que consiste en la dotación de víveres.

El 16% de visitas domiciliarias son realizadas a familias que solicitan apoyo para situaciones eventuales y especiales, entre ellas: la compra de estufas, camas, roperos, zapatos entre otros, que de la misma manera dependiendo de la visita domiciliaria y los instrumentos utilizados se verifica si ameritan o no dicho apoyo. Cabe señalar que en este aspecto se ha beneficiado al 75% del total de las solicitudes, pues el otro 25% no lo amerita.

Para llevar a cabo esta acción, la estudiante en E.P.S. debe tomar en cuenta los objetivos profesionales así como la aplicación de la metodología de Trabajo Social Individual, que se irá desarrollando sobre ella. Esta relación profesional-usuario debe reunir requisitos imprescindibles, entre ellos la empatía, calidez, confianza entre otros, estos factores facilitan la fluidez en la comunicación interpersonal así como identificación entre las personas y el entorno de cada una de ellas.

Etapa del Diagnóstico Social:

Tiene como objetivo interpretar y priorizar la problemática que atraviesan las personas por medio del análisis de los factores internos y externos que influyen en las condiciones de vida y la cotidianidad de las personas y familias que solicitan dichos apoyos a la municipalidad.

Según aporte de la Licenciada Sonia Ortiz, en el documento "El Diagnóstico Social", preparado para estudiantes en práctica Individual y Familiar de Trabajo Social, refiere que "El Diagnóstico constituye la opinión del profesional sobre la naturaleza del problema, la persona que lo presenta frente al mismo y las posibilidades de solución internas y externas. Este contiene una descripción y comprensión de la persona y su situación, evidencia las principales manifestaciones del problema, establece relaciones de causa y efecto, selecciona los factores positivos y negativos que son significativos en la situación, contiene una valoración de los recursos que posee la persona en sí misma y el medio al cual pertenece para afrontar la situación, integra de manera coherente diversos elementos diseminados en el transcurso de la investigación que dibujan a una persona y reflejan su situación".

El Diagnóstico en la Municipalidad de Chinautla no se realiza tal y como lo indica la teoría, sin embargo se utiliza como referencia para diagnosticar los diversos casos que tienen.

Para presentar el resultado de las investigaciones realizadas a través de la visita domiciliaria, la observación y la entrevista, la estudiante en E.P.S. realiza un resumen del informe, dirigido al alcalde donde se da a conocer la opinión de la estudiante en E.P.S., la cual lleva implícita la ética y los principios del Trabajo Social, para determinar si las familias califican o no para ser beneficiadas; aunado a ello, la estudiante en E.P.S. adjunta una copia del

estudio socioeconómico y un informe fotográfico (el que fue implementado por el departamento de Trabajo Social).

La opinión de la Trabajadora Social es tomada por el alcalde como un gran aporte y se respeta el dictamen que ella emite; con ello se observa la importancia del diagnóstico ya que facilita la jerarquización de los problemas, necesidades e intereses sentidos y reales observados por la estudiante en E.P.S, ello permite poder aplicar la siguiente etapa que es el Tratamiento.

Etapa del Tratamiento Social:

"Es dar el apoyo que la persona y su familia necesitan. Este apoyo va más allá de la solución de un problema urgente o ayudarle a atravesar un momento difícil y poder resistir. El objetivo más importante del Tratamiento Social, es lograr que las personas descubran los recursos que pueden encontrar en ellos mismos, en su medio social, ayudándolos a que se valgan por sí mismos en el futuro."[29]

Dentro de la Municipalidad de Chinautla, los casos que ameritan apoyo, se les da continuidad por medio de referencias al área médica, psicológica, fisioterapeuta o nutricional, esto en base al informe socioeconómico anteriormente redactado.

Al mismo tiempo se coordina con el departamento de Tesorería para la compra del medicamento, sillas de ruedas, muletas, andadores o bastones que se requieren, mismos que se entregan personalmente a las familias dejando un registro fotográfico y escrito de la ayuda brindada.

La mayor parte de casos que se trabajan en la Municipalidad de Chinautla, no llevan un tratamiento extenso, pues con la obtención del apoyo que requieren las personas se da por finalizada la intervención de la estudiante en E.P.S. y como se informó anteriormente, no se cuenta con el tiempo ni el recurso humano necesario para brindar seguimiento al caso.

[29] Licda. Bojórquez de Grajeda, Mirna – Licda. Bojórquez de Roque, Myriam. Expediente Social. Documento de Apoyo a la Docencia. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Trabajo Social. Práctica de Trabajo Social Individual y Familiar. Marzo 2001. Pág. 14

Ello no significa que no se atiendan casos aplicando las etapas del Método desde el principio hasta el final, y como prueba de ello se cita el caso de Emerson Joel Muyus López (Nombre supuesto), los padres del menor, acudieron a la Municipalidad solicitando una silla de ruedas para Emerson, explicando que no podía movilizarse, en ese momento el alcalde refiere el caso a la estudiante en E.P.S., quien inicia con la etapa de investigación, realizando una visita domiciliaria a la familia, instante donde observa la situación de extrema pobreza en la que viven. Los padres de Emerson, comentan que el niño tiene 6 años de no levantarse de la cama por un problema de salud denominado Osteofarcoma localizado a la altura de las cervicales 3 y 4, mismo que debía ser intervenido quirúrgicamente, pero por las precarias condiciones socioeconómicas, ignorancia y acomodamiento de la familia, esto no había podido llevarse a cabo, llevando al menor únicamente al centro de Salud cuando se daban situaciones de emergencia.

Dentro del tratamiento, la estudiante en E.P.S. coordina el trabajo con el equipo multidisciplinario de la Municipalidad conformado por Psicóloga, fisioterapeuta, Médico y Trabajadora Social quienes con apoyo de la Municipalidad, estos dos últimos profesionales coordinan y gestionan la intervención quirúrgica de Emerson en el Hospital San Juan de Dios. En dicho tratamiento también se toman en cuenta las gestiones de los padres de familia, quienes debían presentarle al Hospital para dar seguimiento y cumplir con los requerimientos del Hospital. Luego de las gestiones correspondientes, Emerson es sometido a la intervención quirúrgica de la Columna Vertebral, quedando bajo la atención de terapias físicas constantes durante 5 meses hasta que Emerson después de 6 años logra dar sus primeros pasos.

Este es un caso que ilustra los logros que pueden llevarse a cabo, al trabajar con las personas y las familias empoderándolas de su situación a través de la aplicación de las etapas del Método Individual y Familiar, mismas que finalizan con la etapa de la Evaluación Social, que se verá a continuación.

Etapa de Evaluación Social:

"La Evaluación es importante en Trabajo Social Individual y Familiar, porque sirve para:

1. Que la persona con el apoyo de la Trabajadora Social, evalúe si ha comprendido su problema, cómo ha utilizado los recursos y los cambios operados en su conducta, su problema y la respuesta de la familia ante su situación.
2. Medir los resultados de las acciones que se realizan con las familias en la solución que se realizan con las familias en la solución de sus problemas y estabilidades de la vida familiar, es decir conocer la correspondencia entre los objetivos propuestos y los resultados alcanzados, para mejorar la intervención.

La evaluación se realiza en el desarrollo de todo el trabajo de un caso social, para determinar el grado de eficiencia de las actividades, la utilización de recursos y objetivos alcanzados".[30]

Como se dijo anteriormente esta es la última etapa del Método de Trabajo Social Individual y Familiar, no por ello se entiende que sólo se realice al finalizar la atención de determinado caso sino por el contrario, se lleva a cabo durante todo el proceso de intervención.

Por su parte el Método de Trabajo Social Individual y Familiar permite al profesional de Trabajo Social, fortalecer aptitudes y actitudes, como la creatividad para saber adaptarse a la peculiaridad de cada caso, con ello racionalizando, previendo, improvisando, flexibilizando. Sin embargo, el método no es un todo acabado, como lo dicta la teoría, más bien es la utilización de los medios para acceder al conocimiento de la realidad.

En las reuniones de trabajo con el equipo multidisciplinario se logra evaluar la intervención y el acercamiento que ha tenido la municipalidad a las diversas familias que necesitan un apoyo a través de la estudiante en E.P.S, pues las personas están observando que realmente se les presta atención a las solicitudes que dirigen a la municipalidad.

[30] Castellanos-María. Manual del Trabajo Social. Prensa Médica Mexicana. México D.F. 1995. Pág. 47

4.5.2 METODOLÓGIA DEL TRABAJO SOCIAL DE GRUPOS:

"Es uno de los tres métodos clásicos de la profesión a través del cual, utilizando la situación de grupo, se ayuda a que los individuos miembros de un grupo puedan satisfacer sus necesidades psicosociales y progresar desde el punto de vista emotivo e intelectual, de modo que puedan alcanzar los objetivos del grupo y contribuir a un mejor funcionamiento de la sociedad."[31]

En el método básico del Trabajo Social de Grupos, se considera la propuesta de Ezequiel Ander –Egg, la cual indica las cuatro fases o etapas:

- ✓ Investigación Diagnóstica operativa
- ✓ Programación
- ✓ Ejecución
- ✓ Evaluación

Como experiencia para la estudiante en E.P.S. en su que hacer en la Municipalidad de Chinautla se trabaja con el equipo multidisciplinario, integrado por: 5 Médicos, 1 Psicóloga, 1 fisioterapeuta, 1 nutricionista, 1 Ingeniero Civil, 1 Arquitecto, 1 Ingeniero Agrónomo.

La experiencia del trabajo con grupos fue mínima, pues por los objetivos que persigue la Municipalidad de Chinautla no se logró dar seguimiento a dicho método.

Sin embargo, como se menciona anteriormente, se tuvo la oportunidad de reforzar el trabajo que realiza el grupo de representantes de la Colonia Santa Faz, quienes se encuentran en la fase de transición entre la etapa de formación y la etapa de organización, pues las relaciones interpersonales son primarias y trabajan con madurez. Sin embargo, por no haber un seguimiento o capacitaciones hacia la labor que realizan, están pasando por conflictos internos por acumular tensiones; las integrantes se están convirtiendo en adversarias por la

[31]Ander-Egg, Ezequiel, Diccionario de Trabajo Social, 2da. Edición. Buenos Aires Argentina, Editorial Lumen, 1995. Pág. 311.

lucha de poder, por lo que ante dicha problemática la estudiante en E.P.S. interviene por medio de la programación de reuniones donde se les capacita sobre temas de:

- Atmósfera Grupal
- Esquemas de Comunicación
- Participación
- Liderazgo y tipos de Liderazgo
- Conflictos grupales
- Habilidades para las relaciones humanas
- Entre otros

Así mismo se organizaron actividades como la celebración de cumpleaños, fechas significativas, excursiones, entre otras para motivar la participación de las representantes y lograr nuevamente la cohesión grupal.

Con el grupo de Mujeres de la Aldea San Antonio las Flores, se inició desde la etapa de la Formación, por no existir dicho grupo organizado dentro de la comunidad; se observó en la primera reunión mucha tensión, angustia, las participantes tenían miedo de opinar, no sabían cómo actuar, por lo que la tarea de la estudiante en E.P.S. en ésta primera etapa fue motivar la participación de las señoras para las futuras reuniones. Las técnicas grupales fueron aspectos claves para la incorporación del grupo y mediante las continuas reuniones el objetivo de formar al grupo y romper el hielo se fue dando; se desarrollaron temas sobre:

- Qué es un grupo
- Importancia de un grupo
- Importancia de la Organización
- Liderazgo y su Importancia
- Registros de Grupo
- Gestiones

Es importante mencionar que con el avance de las capacitaciones el grupo de señoras que actualmente se denomina “Grupo de Mujeres Unidas de San Antonio las Flores”, lograron auto-gestionar, y ahora realizan visitas domiciliarias a las personas menos favorecidas de la

comunidad, brindando algún tipo de ayuda, así mismo se encuentran gestionando la construcción de un puente que en cada invierno impide el paso hacia la aldea.

Sin embargo, aún necesitan capacitaciones pues el liderazgo y los papeles grupales no están definidos. Se logró observar que al dar seguimiento, el grupo tiene potencial para llegar a la etapa de Integración.

4.5.3 METODOLOGÍA DEL TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO EN LA GESTIÓN MUNICIPAL

Como parte de las funciones atribuidas a la estudiante en E.P.S., se trabaja al mismo tiempo con tres comunidades del municipio, siendo estas: Aldea San Antonio las Flores, aldea Sacojito y en el área urbana con los sectores precarios de la comunidad Santa Faz.

Para ello se aplican las etapas del Método de Trabajo Social Comunitario:

- Investigación Diagnóstica comunitaria
- Planificación
- Ejecución
- Evaluación

El Trabajo Social Comunitario, "Como método de Trabajo Social, es una forma lógica de acción que involucra a profesionales, autoridades locales, promotores, organizaciones comunales y población en general en la búsqueda concreta de alternativas de desarrollo humano integral sobre la base de necesidades, recursos y expectativas comunales en conjugación con propósitos institucionales"[32]

El Trabajo Social Comunitario dentro de la Municipalidad de Chinautla, y con las comunidades ya asignadas permite hacer una inserción y con ello un contacto directo con cada uno de los actores que participan en las diversas actividades que se llevarán a cabo

[32] Dávila – Albertina. Estructura Básica del Procedimiento de la Atención Comunal. Área de Formación profesional específica. Escuela de Trabajo Social USAC. Guatemala julio de 2004. Pág. 4

dentro de las comunidades, ello permitirá obtener información real para la etapa de la Investigación Diagnóstica.

Etapa de Investigación Diagnóstica:

Esta etapa permite: "Acercarse a la problemática de la comunidad, con el fin de captar intereses y los problemas que para la comunidad o sector son los más significativos, o bien se consideran las carencias más evidentes. El diagnóstico se constituye como un elemento importante en el proceso de conocimiento de la realidad como instrumento orientador de la práctica, es pues una aproximación al estudio de una comunidad, misma que se enriquece en la medida en que las acciones se desarrollen facilitando la profundización de elementos y factores que inciden en el nivel de vida de la población"[33]

Los primeros acercamientos tenidos en las Aldeas de: San Antonio Las Flores, Sacojito y Santa Faz, permitieron a la estudiante en E.P.S. poder recabar información necesaria y útil para el conocimiento de cada comunidad; para ello se llevaron a cabo los siguientes pasos:

a) Asignación de las comunidades

b) Contactos iniciales con autoridades comunales, líderes comunitarios, representantes institucionales.

c) Recorridos comunitarios en compañía de sus líderes

d) Visitas domiciliarias e institucionales (con el objeto de identificación personal y del objeto de trabajo, así como la integración de las personas en las actividades)

e) Entrevistas y reuniones con grupos de mujeres, hombres, jóvenes y adultos mayores

Estos primeros pasos permitieron a la estudiante en E.P.S. el reconocimiento de la forma de vida de las familias en las comunidades, costumbres, tradiciones, intereses, problemas, necesidades, recursos, intención de participar, grado de motivación a aplicar entre otros. Lo cual ayudó a formar un panorama general de las diferentes situaciones de cada comunidad,

[33] Ibídem. Pág. 7 y 8.

para lo cual se elaboraron instrumentos y técnicas de trabajo que fueran adecuados a cada grupo y a cada comunidad, por ello se da a conocer el siguiente cuadro:

Técnicas e Instrumentos utilizados en el Trabajo Social Comunitario

Cuadro 1

TÉCNICAS	**INSTRUMENTOS**
Visitas Domiciliarias	Guías de observación Estudio Socioeconómico
Entrevistas en la comunidad	Guías de Entrevista Guías de Observación
Reuniones con líderes	Agenda Crónica FODA
Conversaciones y entrevistas con líderes y lideresas	Guía de entrevista
Observación participante y no participante	Guía de observación participante y no participante
Diálogos informales	Cuaderno de campo
Investigación documental	Cuaderno de Diario
Recorrido Comunitario	Guía de observación participante y no participante, Cuaderno de Campo

Fuente: Elaborado por la estudiante en E.P.S. 2010.

El cuadro muestra las técnicas e instrumentos utilizados para recabar información, de ellos el instrumento de Matriz FODA, que es una técnica para auto-diagnóstico, fue de gran apoyo para conocer los problemas y necesidades de cada comunidad.

Por medio de la utilización de las anteriores técnicas e instrumentos, se realiza un diagnóstico en cada una de las tres comunidades asignadas, mismo que permite realizar un desglose de las necesidades y problemas que prioriza la misma población; cabe resaltar que el diagnóstico se elabora bajo la participación activa de los habitantes y ello permite conocer la realidad de la comunidad así como hacer propuestas de intervención por parte del Departamento de Trabajo Social y la Municipalidad de Chinautla.

Las tres comunidades cuentan con diversidad de necesidades y problemas, mismos que tendrán que trabajarse de acuerdo a los recursos existentes, tanto en las comunidades, en la municipalidad y los recursos que se obtengan a nivel externo.

Una vez conocidos los problemas en general, se procede a realizar la jerarquización y socialización de los mismos con la población, autoridades y líderes interesados, los problemas priorizados, se convertirán en los proyectos a realizar.

Etapa de Planificación:

"Se entiende como planificación al conjunto de procedimientos que permiten seleccionar y delinear las acciones a desarrollar para la consecución de objetivos previamente determinados en función de tiempo, espacio y distribución racional de los recursos disponibles, tendente a solucionar en la forma más viable las insatisfacciones, sobre la base de decisiones acordadas en las jornadas de análisis y reflexión de amplios sectores poblacionales. Su importancia radica fundamentalmente en que orienta el trabajo colectivo, evita la improvisación, permite la sistematización del trabajo, define mecanismos de evaluación y favorece el control de recursos de todo tipo."[34]

[34] Ibídem. Pág. 9

Es importante señalar que de las actividades, problemas, necesidades e intereses manifestados por los pobladores de las diferentes comunidades, surge la propuesta de la planificación de proyectos,

Los proyectos son un acercamiento y posibles soluciones a las necesidades y problemas que afrontan los habitantes de las tres comunidades, mismos que han sido expuestos por los comunitarios y que con el apoyo y participación activa de los mismos vecinos, de la municipalidad y diferentes instancias, se pueden llevar a cabo.

Dentro de los proyectos surgidos para trabajar en forma jerarquizada se tienen:

- Proyectos Juveniles (formación de valores, reforestación, actividades recreativas, deportivas y culturales)
- Proyecto de Organización y Fortalecimiento de la participación del grupo de mujeres
- Proyecto de capacitación frente a desastres naturales
- Tren de limpieza, deschatarrización y fumigación

Es importante dar a conocer que desde el inicio de la práctica, la EEPS, no fue del agrado de los hombres integrantes de los grupos a trabajar, pues se observa una conducta machista.

Respecto al grupo de mujeres, se observa el interés, aceptación y dinamismo. Así el interés en trabajar en aspectos de desarrollo comunitario.

La Municipalidad de Chinautla, ante la planificación socializada, responde a que analizará dichos proyectos para poder determinar si puede brindar apoyo económico o no.

Una vez socializada la planificación y los proyectos contemplados en la misma se pasa a la etapa de ejecución.

Por lo que se hace necesario observar, que no fue sino hasta los cinco meses y medio de la estadía de la estudiante en E.P.S., en la comunidad y realizando trabajos de desarrollo comunitario, ellos empiezan a dar aceptación, a participar activamente y a contar con la estudiante en E.P.S.

Etapa de Ejecución:

"Es el proceso sistemático que permite la agrupación y participación real de los diferentes sectores de población en un proyecto alternativo de beneficio colectivo, cuyas características son: que debe ser representativa, auténtica, dinámica y democrática".[35]

Esta es una de las etapas más importantes dentro del método de Trabajo Social Comunitario, pues es en este punto donde se realizó todo lo planificado con anticipación, es importante aclarar que para llegar a este aspecto las dos fases anteriores fueron llevadas a cabo con amplio criterio y sobre todo con la participación activa de la comunidad.

Para el efecto se propusieron los siguientes proyectos en las comunidades, mismos que respondieron a las necesidades e intereses de los habitantes:

1.- Proyectos Juveniles:

- **Talleres de capacitación en Aldea San Antonio las Flores:**

Grupo de jóvenes realizando técnicas grupales

[35] Ibídem. Pág. 9

Actividades de integración

Grupo de jóvenes participando en diversas actividades de Rally

Actividad de Reforestación

Jóvenes de la aldea San Antonio las Flores, aprendiendo técnicas para siembra de arbolitos

Ejecución de Noche Cultural y Actividad recreativa

Presentación de baile folklórico
Jóvenes aldea San Antonio las Flores

Encuentro deportivo
Jóvenes de la aldea
San Antonio las Flores y Santa Cruz Chinautla

Proyecto de Organización y fortalecimiento a las mujeres

Talleres de capacitación impartido por estudiante en E.P.S. a mujeres de la aldea San Antonio las Flores-Chinautla

Visitas Domiciliarias

Grupo de mujeres de la Aldea San Antonio las Flores-Chinautla, realizando visitas domiciliarias a casos especiales de la comunidad

Apoyo frente a desastre de la tormenta Agatha

Entrega de víveres por parte de la Municipalidad de Chinautla a familias damnificadas por la tormenta Agatha

Inscripción en cursos de Belleza y Corte y Confección

Mujeres de la aldea San Antonio las Flores, participando en la inscripción de cursos de Belleza y Corte y Confección, gestionados por la estudiante en E.P.S.

Proyecto de Capacitación frente a desastres naturales:

Líderes y lideresas de la aldea San Antonio las Flores, recibiendo capacitaciones sobre desastres naturales, impartidos por estudiante en E.P.S. en coordinación de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -CONRED-

Proyecto de Tren de Limpieza, deschatarrización y fumigación

Vecinos de la Colonia Santa Faz – Chinautla, limpiando calles principales y preparando sus casas para ser fumigadas con apoyo de la Municipalidad de Chinautla.

De los cuatro proyectos que se trabajan paralelamente es necesario profundizar en el proyecto de capacitación frente a desastres naturales, esto como origen por el crecimiento y desbordamiento del Río las Vacas, del municipio de Chinautla, que afecta integralmente año con año a las comunidades.

En el mes de mayo/2010, el País se ve azotado por fuertes temporales lluviosos, los que tardaron 2 meses (de día y de noche), afectando gran parte del territorio guatemalteco, causando desastres reparables a corto, mediano y largo plazo y otros irreparables (fallecimiento de algunas personas)

Dentro de los daños reparables, se pueden citar: obras de infraestructura (carreteras, puentes, viviendas, caminos vecinales, entre otros) y el Municipio de Chinautla no fue ajeno a ser de las partes afectadas, ya que recordando el río las vacas, este se desbordó, y con ello ocasionó la pérdida de vidas humanas, viviendas, cosechas, carreteras. Caminos vecinales, destrucción total del puente que comunica a San Antonio las Flores con el casco

urbano, quedando la población y con ella la estudiante en E.P.S., incomunicados por tres días.

Pasado los días más críticos de emergencia, la estudiante en E.P.S. trabaja en conjunto con la Municipalidad, coordinando esfuerzos con otras instituciones para la habilitación de albergues, pues cada día aumentaba la demanda de los mismos.

Con ello, la estudiante en E.P.S. forma y organiza comisiones en cada albergue, distribución de ayuda material consistente en ropa, zapatos, cobertores, esponjas, así como de alimentación y medicamento, entre otros.

En total se organizaron y coordinaron 23 albergues en todo el Municipio de Chinautla; se observó la participación de las personas que a un inicio estaban renuentes para integrarse al trabajo grupal y comunitario y es a partir de entonces, que los hombres de la comunidad permiten la formación del grupo, donde toman la iniciativa de asistir a las capacitaciones que posteriormente se coordinó con la Comisión Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED), quienes con sus temas y actividades prácticas contribuyeron a despertar el interés de los comunitarios, que se involucraron en los recorridos realizados en la comunidad y a las orillas del río, detectando áreas para posibles albergues, participando en capacitaciones sobre Primeros Auxilios, entre otros, lo cual servirá para un futuro.

Estas actividades, así como las otras que se han dado a conocer han sido evaluadas constantemente y esto se dará a conocer en el siguiente tema.

Evaluación:

"Es un proceso integral y continuo que permite por una parte, demostrar o comprobar la factibilidad, inoperancia o nulidad de programas comunitarios. Así mismo, establece logros y limitaciones y la identificación de factores condicionantes de los mismos, sea para favorecer aspectos positivos y/o superar lo negativo a través de medidas correctivas concretas y oportunas. La participación comunitaria es decisiva en todo el proceso de trabajo a desarrollar en cuanto a la evaluación. Las experiencias que se recogen son muchas, contribuyendo a fortalecer los métodos y procedimientos de acción-reflexión-acción, pues como lo señala Arllete Pichardo, la evaluación permite localizar información básica para introducir, mantener o modificar las medidas tomadas, así como suprimir las innecesarias."[36]

Dentro del E.P.S., cada una de las actividades realizadas con diferentes las comunidades, tuvo una evaluación al inicio, intermedio y al finalizar cada una de ellas, observándose el cumplimiento de objetivos y metas trazadas, la calendarización de las actividades y los recursos con los que se contó. La evaluación se realizó tanto de forma oral como escrita y en ella intervinieron los participantes de los diferentes grupos; ésto permitió reconocer los resultados de cada actividad diferenciada, así como el alcance de los conocimientos que adquirieron las personas.

Para la estudiante en E.P.S. fue una experiencia enriquecedora, pues al inicio no se contaba con el apoyo y la participación de los comunitarios, a pesar de que se coordinaba con la Municipalidad, sin embargo a pesar de haber atravesado por una experiencia dañina y traumatizante para muchos, como lo fue la tormenta Agatha esto vino a fortalecer la participación, unidad, empatía, comunicación, solidaridad y confianza entre los pobladores con la estudiante en E.P.S.

[36] Ibídem. Pág. 10

4.5.4 FUNCIONES DESEMPEÑADAS POR LA ESTUDIANTE EN E.P.S. DE TRABAJO SOCIAL EN EL ÁMBITO MUNICIPAL

"Las funciones del Trabajo Social, se entienden como la acción y el ejercicio propio de este campo profesional, éstas podrían clasificarse en dos categorías principales:

- Funciones Compartidas
- Funciones Específicas

Sin embargo, en muchas ocasiones las funciones se limitan dependiendo el contexto social o las políticas institucionales que rigen el proceder ante diversas situaciones".[37]

Para realizar un análisis de las funciones llevadas a cabo por la estudiante en E.P.S. en el que hacer del trabajo municipal en Chinautla, estas se señalan en base a las necesidades, problemas y demandas presentadas en el lapso de la práctica, mismas funciones que se realizaron dependiendo de la proyección y los objetivos de la institución.

Cabe mencionar que las funciones no han tenido un orden lógico, pues la visión del alcalde municipal ha sido una limitante para ejecutarlas de la mejor manera.

Las **Funciones específicas** llevadas a cabo dentro del proceso, se resumen de la siguiente manera:

- ✓ Consultor-asesor-orientador-consejero social.
- ✓ Informador-agente de remisión de recursos y servicios.
- ✓ Gestor –intermediario entre usuarios e instituciones, entre recursos y necesidades.
- ✓ Investigador y diagnosticador de problemas sociales.
- ✓ Planificador/programador de tratamientos, intervenciones y proyectos sociales para mejorar la calidad de vida.
- ✓ Movilizador de recursos humanos, institucionales, técnicos, materiales y financieros.
- ✓ Ejecutor de programas y proyectos sociales y actividades de atención, ayuda y apoyo.

[37] Ander-Egg, Ezequiel, Introducción al Trabajo Social, 2da. Edición. Buenos Aires Argentina, Editorial Lumen, 1999. Pág. 75

✓ Animador-facilitador-movilizador-concientizador

Las funciones enumeradas anteriormente, se analizan en el siguiente cuadro, donde se da a conocer la forma en que interviene la estudiante en E.P.S. en el proceso de la práctica.

Análisis de las funciones desempeñadas por la estudiante en E.P.S. en el ámbito municipal de Chinautla

Cuadro 2

Funciones realizadas	**Ámbito de aplicación**	**Análisis de la intervención**
Consultor-asesor-orientador-consejero social.	Municipalidad de Chinautla, a través de la implementación del Departamento de Trabajo Social	Se brindó asesoramiento a los individuos, grupos y comunidades sobre la forma de buscar alternativas de solución frente a la problemática; de esta manera se dio a conocer los servicios que presta la Municipalidad de Chinautla a través de sus diferentes departamentos, orientando a las personas para utilizar efectivamente los servicios existentes.
Informador-agente de remisión de recursos y servicios.	Población Chinautleca	Se facilitó información a los pobladores sobre los recursos disponibles de la Municipalidad, con el fin de hacerlos accesibles al mayor número de ellos; así mismo, coordinando con fuentes de ayuda a los que fue posible recurrir.
Investigador y diagnosticador de problemas sociales	Comunidades del municipio de Chinautla	Se realizaron diagnósticos comunitarios participativos, con el fin de estudiar y analizar la situación socioeconómica de los habitantes y establecer la magnitud

		de los problemas y necesidades que aquejan a la población.
Gestor –intermediario entre usuarios e instituciones, entre recursos y necesidades.	Municipalidad de Chinautla - Población Chinautleca- Instituciones públicas y privadas	Dicha función se manifiesta en las gestiones que la estudiante en E.P.S. instruyó a las personas, grupos y comunidades sobre los procesos a realizar con instituciones que prestan los servicios que la población demanda. Procurando la obtención efectiva de los mismos así como de los recursos requeridos.
Planificador/programador de tratamientos, intervenciones y proyectos sociales para mejorar la calidad de vida	Municipalidad de Chinautla, a través de la implementación del Departamento de Trabajo Social	En este aspecto, se logró la formulación, programación y desarrollo de programas comunales, que promovieron el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes. Así mismo se formularon estrategias de utilización de recursos dentro de las actividades.
Movilizador de recursos humanos, institucionales, técnicos, materiales y financieros	Municipalidad de Chinautla - Comunidades del municipio	En las comunidades, se identificaron las potencialidades humanas, promoviendo su aprovechamiento y cooperación social. Se utilizó todo tipo de recurso dentro y fuera de la Municipalidad, buscando estrategias de movilización de los mismos.
Ejecutor de proyectos sociales y actividades de atención, orientación ayuda y apoyo	Municipalidad de Chinautla - Comunidades del municipio	Se ejecutaron proyectos tanto en coordinación con el equipo multidisciplinario de la Municipalidad, como a nivel de otras instituciones, así

		mismo se realizaron actividades de orientación, atención, ayuda y apoyo a la población.
Animador-facilitador-concientizador	Municipalidad de Chinautla - Comunidades del municipio	Se facilitó el acceso en los ámbitos de participación dentro de las comunidades, así mismo se brindaron asesoramientos a los líderes para que a través de sus organizaciones, se realizaran actividades que administradas por ellos mismos, sirvieron para concientizar sobre el mejoramiento de la calidad de vida de los participantes y de la comunidad en general.

Capítulo V

LECCIONES Y REFLEXIONES

"Lo que aprendí"

"Toda experiencia es un éxito"

(Louise L. Hay)

5.1 HALLAZGOS

- La profesión de Trabajo Social, se desarrolla bajo su propia metodología, misma que no es una receta que dicta rígidamente el que hacer del profesional, sino que permite que éste los adecue de acuerdo al contexto y la institución donde lleve a cabo sus funciones.
En este aspecto, es importante recalcar que en la práctica surgen aspectos institucionales que limitan la aplicación de los métodos del Trabajo Social, en este caso particular, porque las autoridades municipales no tienen conocimiento del que hacer del Trabajo Social, por ello es que algunos lineamientos se deben basar a la visión, misión y objetivos institucionales y no al método.

- Si bien es cierto que las funciones del profesional del Trabajo Social son amplias y abarcan una gran cantidad de sectores, aunado a ello el Trabajador Social debe saber la forma de manejar ciertos problemas y necesidades, es importante reconocer que no se puede limitar a la atención individualizada, sino tratar de abarcar más allá de la persona, por medio de la colaboración de un equipo multidisciplinario, a través de la acción grupal y comunitaria, que permita principalmente la participación de los individuos y ser ellos mismos quienes encuentren la solución a su problemática y en este caso el/la Trabajador/a Social se convierta en un orientador/a.

- Por la diversidad de funciones que realiza el trabajador Social, muchas veces asume variadas responsabilidades que al final por esa misma presión no puede dar una calidad total de atención.

- Es muy importante que la profesión de Trabajo Social pueda abrir espacios laborales en muchos sectores de intervención, en este caso en la Municipalidad de Chinautla, donde no habían tenido la oportunidad de contar con el recurso de estudiantes en E.P.S. que se encargaran del aspecto social de la misma.

- Es importante que en la realización del EPS se trabajen los tres métodos de Trabajo Social, Trabajo Social Individual y Familiar, Trabajo Social de Grupos y Trabajo Social Comunitario, por lo que toda estudiante que realiza su práctica debe ir preparada para trabajar con los tres métodos.

- Es importante poder adaptarse al trabajo en equipo, así como estar dispuesto a la facilitación de coordinación de actividades.

5.2 RELACIÓN ENTRE ACTORES

EXPERIENCIA	ACTORES	RELACIÓN DE LOS ACTORES CON LA EXPERIENCIA
Intervención de la Trabajadora Social en el fortalecimiento de la gestión municipal de Chinautla	Alcalde Municipal	Persona encargada de asignar las funciones a la estudiante en E.P.S. de Trabajo Social; es a él a quien se entregan informes de las diversas actividades que se llevan a cabo y quien da el visto bueno para la ejecución de las mismas. Al inicio tenía una actitud errada en cuanto las funciones de una Trabajadora Social, pues afirmaba que él tenía a sus empleados capacitados para que realizaran Trabajo Social, sin embargo con el trabajo que la estudiante en E.P.S. realiza, logra definir la diferencia entre Trabajo Social y asistencialismo.

	Concejo Municipal	Grupo con el que se coordinó la mayor parte de proyectos, luego de haber sido aprobados por el alcalde municipal, ellos se encargaron de orientar a la estudiante en E.P.S. sobre la misión, visión y objetivos de la municipalidad. La mayoría la sobre el trabajo que podía y lo que no podía realizar dentro de la municipalidad. Fueron informantes claves dentro de todo el proceso de desarrollo de la práctica.
	Secretaria Municipal	Fue un recurso muy importante para la labor de la estudiante en E.P.S., pues por medio de su intervención se logra una mejor comunicación con el alcalde, su actitud siempre fue de apoyo, procurando entregar al día los informes y al mismo tiempo entregando las solicitudes que la estudiante en E.P.S. debía evaluar.

	Equipo Multidisciplinario (Ingeniero Agrónomo, Ingeniero civil, arquitecto, Médicos, psicóloga, nutricionista, fisioterapeuta, coordinadora de CONALFA)	La relación fue por medio de las coordinaciones con cada uno de los profesionales, para ejecutar proyectos dentro de las comunidades; el trabajo en equipo facilitó el que hacer y al mismo tiempo con la intervención en su momento de cada uno, se enriqueció el contenido de dichos proyectos llevados a cabo en las comunidades de Chinautla.
	Líderes comunitarios	La relación con los líderes y lideresas se basó en el acompañamiento e identificación de los casos que se visitaban, así mismo fueron informantes claves para conocer aspectos relevantes de la comunidad. Para los proyectos comunitarios, fue de importancia contar con su participación, pues esto enriqueció las diversas actividades ejecutadas.
	Beneficiarios de los proyectos que se llevaron a cabo	La relación se da únicamente cuando se realizan las visitas domiciliarias, cuando se realizan entrevistas y se da la atención personalizada en la Municipalidad.

5.3 LOGROS

- Uno de los logros más significativos y que responden a los objetivos de la estudiante en E.P.S., es haber hecho conciencia en el alcalde municipal sobre la importancia de la intervención de una Trabajadora Social en el ámbito municipal, esto se debió al que hacer de la estudiante en E.P.S. durante el período de la práctica quien intervino por medio de la Metodología del Trabajo Social Individual y Familiar, La Metodología del Trabajo Social de Grupos y la Metodología del Trabajo Social Comunitario, en los problemas y necesidades del Municipio de Chinautla.

- Se logró la apertura del Departamento de Trabajo Social en la Municipalidad de Chinautla, con los recursos tecnológicos y humanos necesarios. Para la atención y orientación de los usuarios y beneficiarios que solicitan apoyo en dicha institución.

- Se contribuyó a la credibilidad de la profesión de Trabajo Social, actuando bajo los principios y valores de la profesión, principalmente en la búsqueda del desarrollo humano, explicando, analizando y evaluando la problemática social por medio de una metodología de intervención.

- Haber promovido la participación de las personas, grupos y comunidades a través de la activación de las lideresas, jóvenes y el involucramiento de sectores que se encontraban fuera de los proyectos municipales tal es el caso del adulto mayor; orientando a estos grupos para organizar sus propias actividades con miras a la solución de sus conflictos y satisfacción de sus propias necesidades.

- Se logró por medio de la gestión y auto - gestiones, la coordinación entre la municipalidad con otras instituciones que prestan los servicios que la población demanda, en este aspecto la estudiante en E.P.S. fue mediadora.

- Se logró por medio de estudios e investigaciones sociales, la realización de diagnósticos comunitarios que contribuyeron a la detección de los problemas y necesidades de la comunidad y su población y por medio de ello establecer la naturaleza y magnitud de las mismas. Con estos diagnósticos la municipalidad pudo intervenir en acciones concretas de beneficio social.

- Se logró dejar establecido el espacio para dos profesionales de Trabajo Social en la Municipalidad de Chinautla.

- Así mismo se logró llevar paralelo al E.P.S. la experiencia de sistematización, enriqueciendo conocimientos durante el proceso.

- Se logró reflexionar sobre la relación entre teoría – método – técnicas, tanto de Trabajo Social, como de otras disciplinas.

5.4 LIMITANTES

- El patrón de asistencialismo que se maneja por parte de las autoridades municipales, provoca que las personas se acerquen a la Municipalidad con prepotencia, faltando el respeto a las mismas autoridades porque según ellos cada vez que solicitan alguna ayuda, ésta se les debe dar.

- El factor político incide negativamente en un 100%, porque uno de los lineamientos es ayudar a las personas que apoyan políticamente al alcalde.

- Los líderes y lideresas que actúan como representantes en las comunidades llevan 15 0 20 años en esos puestos, muchas veces intimidan a la gente obligándola a salir a caminatas o actividades que planifica el alcalde.

- Durante el período de E.P.S. se vivieron los daños que causó la tormenta Agatha, a consecuencia de ello se cancelaron actividades planificadas, retardando la fecha de culminación de los proyectos, quedando procesos inconclusos.

5.5 MI SATISFACCIÓN "LO QUE QUEDA EN MÍ PARA TODA LA VIDA"

Actualmente queda la satisfacción que con el desarrollo de la práctica, el involucramiento en las actividades a nivel social, las diversas propuestas realizadas y la utilización de la Metodología del Trabajo Social, así mismo el empleo de técnicas y el uso adecuado de instrumentos, actualmente el alcalde municipal tiene otra visión de la profesión.

Es un logro haber hecho conciencia a las autoridades municipales sobre la importancia de los espacios para la intervención de profesionales del Trabajo Social en el área municipal.

Me queda como satisfacción haber sensibilizado el desconocimiento del Alcalde Municipal sobre la profesión de Trabajo Social, es importante señalar que su actual punto de vista es que logró comprender que los demás empleados realizan labor de asistencialismo, pero que el Trabajo Social, va más allá de ir a las casas y regalar algo a las personas que se quejan de su problemática.

Disponer de un espíritu de lucha, frente a las adversidades que se dieron en el inicio de la práctica, pues era el momento oportuno para demostrar la verdadera razón de ser del profesional del Trabajo Social.

Dentro de la municipalidad de Chinautla, la estudiante en E.P.S. de Trabajo Social, luego de haber sensibilizado dicha postura del Alcalde y el Concejo Municipal, goza de los siguientes beneficios:

- Reconocimiento interno y externo de la Municipalidad como Trabajadora Social de dicha institución.
- Involucramiento en reuniones que el alcalde municipal realiza con los empleados claves de los diferentes departamentos (Coordinación con Equipos Multidisciplinarios).
- Respeto y confianza al criterio profesional.
- Espacio físico con recurso tecnológico (computadora, internet, línea directa telefónica) para llevar a cabo las actividades de gabinete.
- Vehículo para traslado a las diversas comunidades.

Así mismo, a nivel comunitario se quedan las siguientes satisfacciones:

- Reconocimiento por parte de los líderes y lideresas con quienes se planificaron, ejecutaron y evaluaron diversas actividades en las comunidades.
- Respeto y reconocimiento por parte de los usuarios que de alguna manera se influyó para responder a la problemática que enfrentaban.
- Devolver a las personas confianza en sí mismas, reflexionando sobre los recursos con los que ellos mismos cuentan para elevar su nivel de vida.
- Hacer conciencia en las comunidades sobre la importancia del trabajo en equipo y la auto-gestión en su propio desarrollo, para responder con ello, a sus propios problemas y necesidades.

En base a los hallazgos, logros y limitantes encontrados en este capítulo, se hace necesaria una propuesta, que oriente el actuar de la profesional de Trabajo Social; por ello el siguiente capítulo tiene como objetivo central, diseñar una herramienta que contribuya a mejorar dichos aspectos.

Capítulo VI

PROPUESTA DE CAMBIO

"Creación del Departamento de Trabajo Social y funciones del profesional de Trabajo Social"

No pierdas mucho tiempo pensando en el problema. Dedícale toda tu atención a buscarle solución.

(Autor anónimo)

INTRODUCCION

La Propuesta de Cambio es uno de los puntos primordiales de la presente sistematización, pues a partir del desarrollo de los primeros capítulos se ha venido analizando por parte de la estudiante en E.P.S., un punto específico que permita invitar a la administración municipal pero específicamente al departamento de Trabajo Social a desarrollar un modelo para mejorar su intervención social en el área de desarrollo municipal.

La propuesta se desarrolla en base a un manual que estructure las funciones de la trabajadora social en la gestión municipal de Chinautla.

PRESENTACIÓN

El presente manual de funciones, se realiza en base a una de las debilidades que se encuentran en el ámbito administrativo de la Municipalidad de Chinautla como es no contar con una base que oriente los lineamientos de intervención de la profesional del Trabajo Social, por lo que en muchas ocasiones se tiende a asignar equivocadamente por parte de la corporación municipal funciones que no le competen.

El presente manual de Trabajo Social contiene: concepto, objetivos, importancia, características, orientaciones técnicas, pasos para determinar el quehacer de la Trabajadora Social, teniendo como propósito todo ello contribuir al proceso de intervención de las profesionales en Trabajo Social, en la Municipalidad de Chinautla, pues dicho manual ha sido elaborado tomando en cuenta la misión, visión y objetivos tanto de la Municipalidad de Chinautla como los principios y valores del Trabajo Social; esto es un fruto de la experiencia y el análisis vivido en el proceso por la estudiante en E.P.S. en el período de práctica de E.P.S.

JUSTIFICACIÓN

El departamento de Trabajo Social fue creado a través de la incorporación de estudiantes-practicantes del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) de Trabajo Social en la Municipalidad de Chinautla y el apoyo del Alcalde Municipal. Atiende a la población vulnerable del municipio a través de la metodología del Trabajo Social Individual y Familiar, metodología del Trabajo Social de Grupos y la metodología del Trabajo Social Comunitario.

A nivel interno de la Municipalidad no existen, ni están definidas en algún documento físico las funciones que competen a dicho profesional, por lo que se carece de una guía que oriente el actuar del profesional en el área social.

El presente manual es una referencia para mantener continuo el servicio a la población de escasos recursos del municipio de Chinautla, agilizando y reduciendo procedimientos; así mismo, definiendo los procesos administrativos en correspondencia con los programas que se ejecutan, cual se integra por las políticas y procedimientos a seguir invariablemente ante cualquier solicitud de apoyo requerido.

Para el efecto se hace necesario contar con el reconocimiento y apoyo integral, de parte del Alcalde y el personal de la Municipalidad.

OBJETIVO GENERAL

✓ Guiar la eficiencia y empoderamiento del desempeño de profesionales del Trabajo Social dentro de los espacios municipales, a través del conocimiento de las actividades propias del departamento.

OBJETIVO ESPECÍFICO

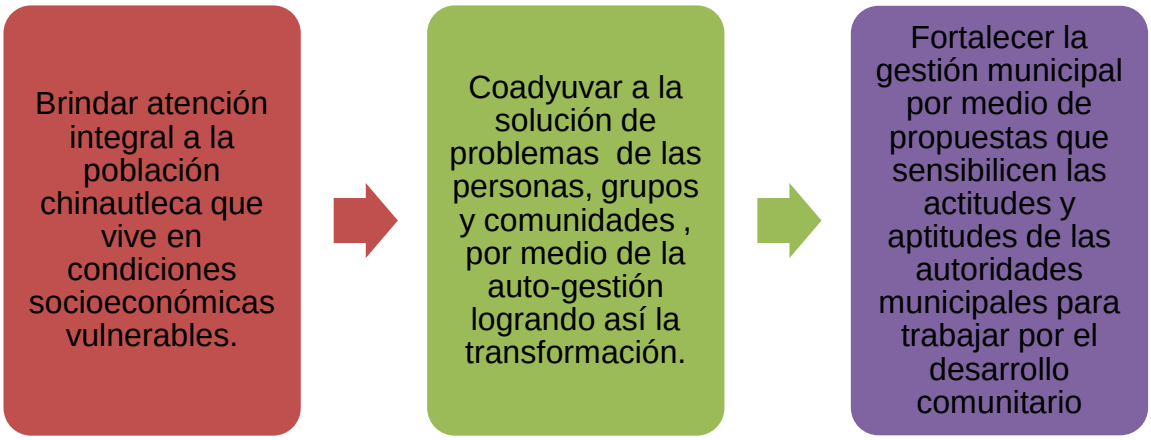
✓ Diseñar un instrumento que especifique las funciones de la Trabajadora Social en la Municipalidad de Chinautla, para que su intervención se apropie de las Metodologías del Trabajo Social.

✓ Brindar de manera eficiente y oportuna los servicios que presta la Municipalidad de Chinautla a las personas en situación vulnerable y de escasos recursos del municipio desde la visión del Trabajo Social.

ñIPROPUESTA A EJECUTARSE:

“Manual de Funciones de la Trabajadora Social en la Municipalidad de Chinautla”

- Objetivos del Departamento de Trabajo Social de la Municipalidad de Chinautla:



- Misión del Departamento de Trabajo Social de la Municipalidad de Chinautla:

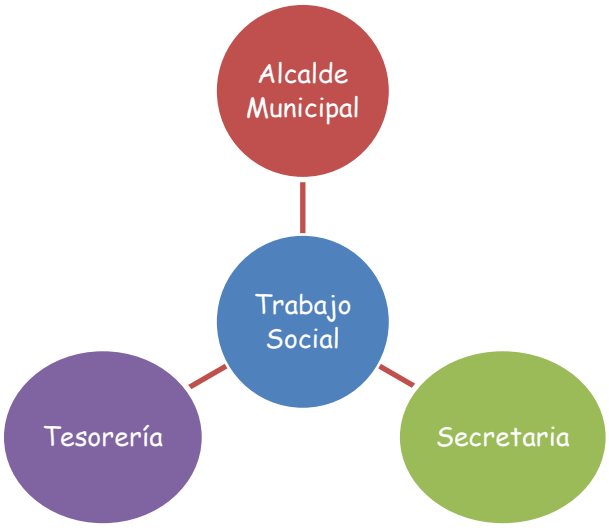
El Departamento de Trabajo Social, debe velar y garantizar para que las personas reciban adecuadaente los servicios que brinda la municipalidad, fortaleciendo el bien común de los habitantes sin perseguir fines lucrativos.

- Visión del Departamento de Trabajo Social de la Municipalidad de Chinautla:

Impulsar el desarrollo integral de las familias, grupos y comunidades del municipio de Chinautla, promoviendo la participación efectiva, voluntaria y organizada mediante la autogestión en la solución de sus problemas.

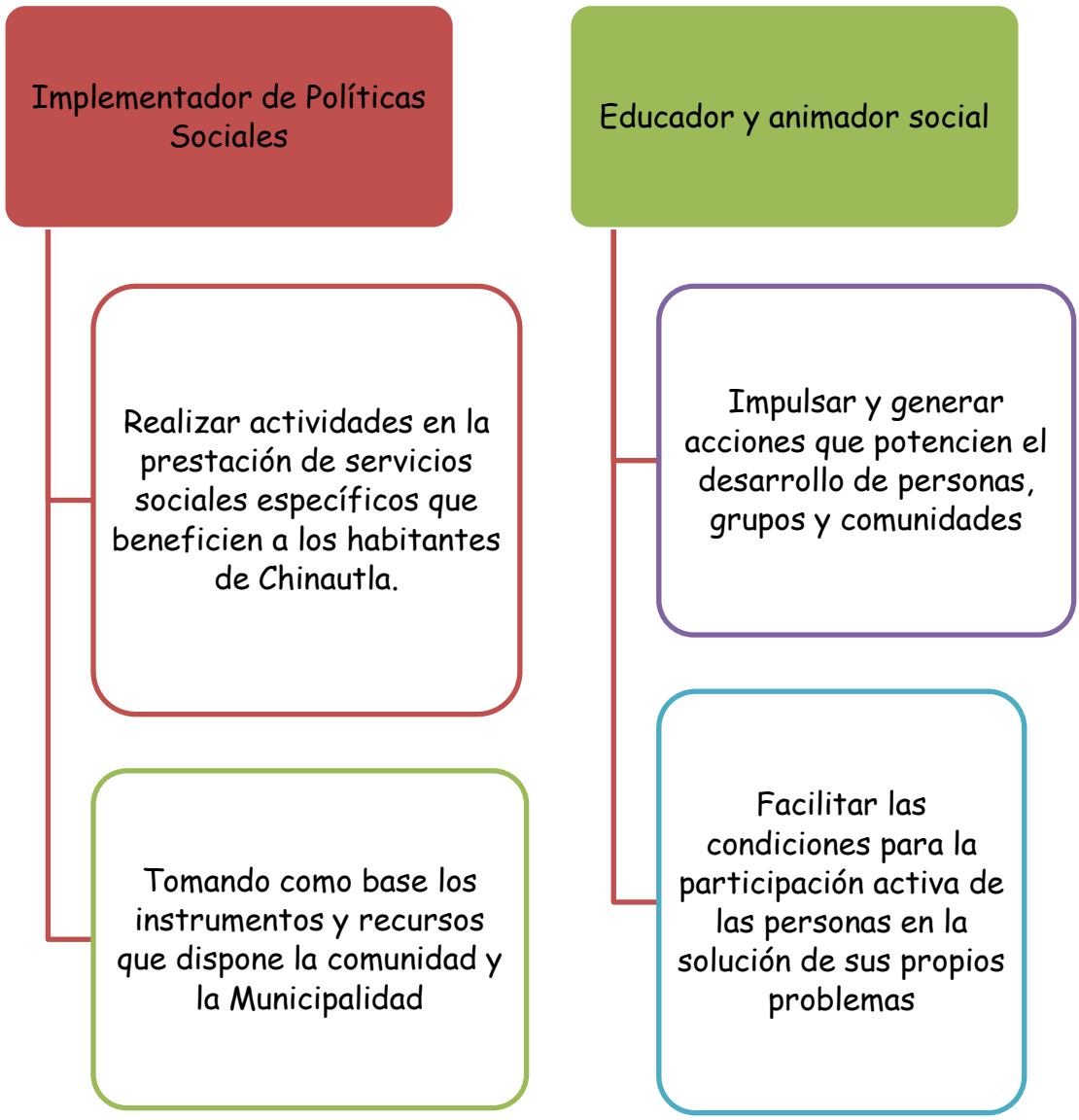
- Relaciones de Coordinación:

La Municipalidad de Chinautla, está conformada por 9 inter-departamentos, de los cuales el Departamento de Trabajo Social, tiene mayor comunicación con:

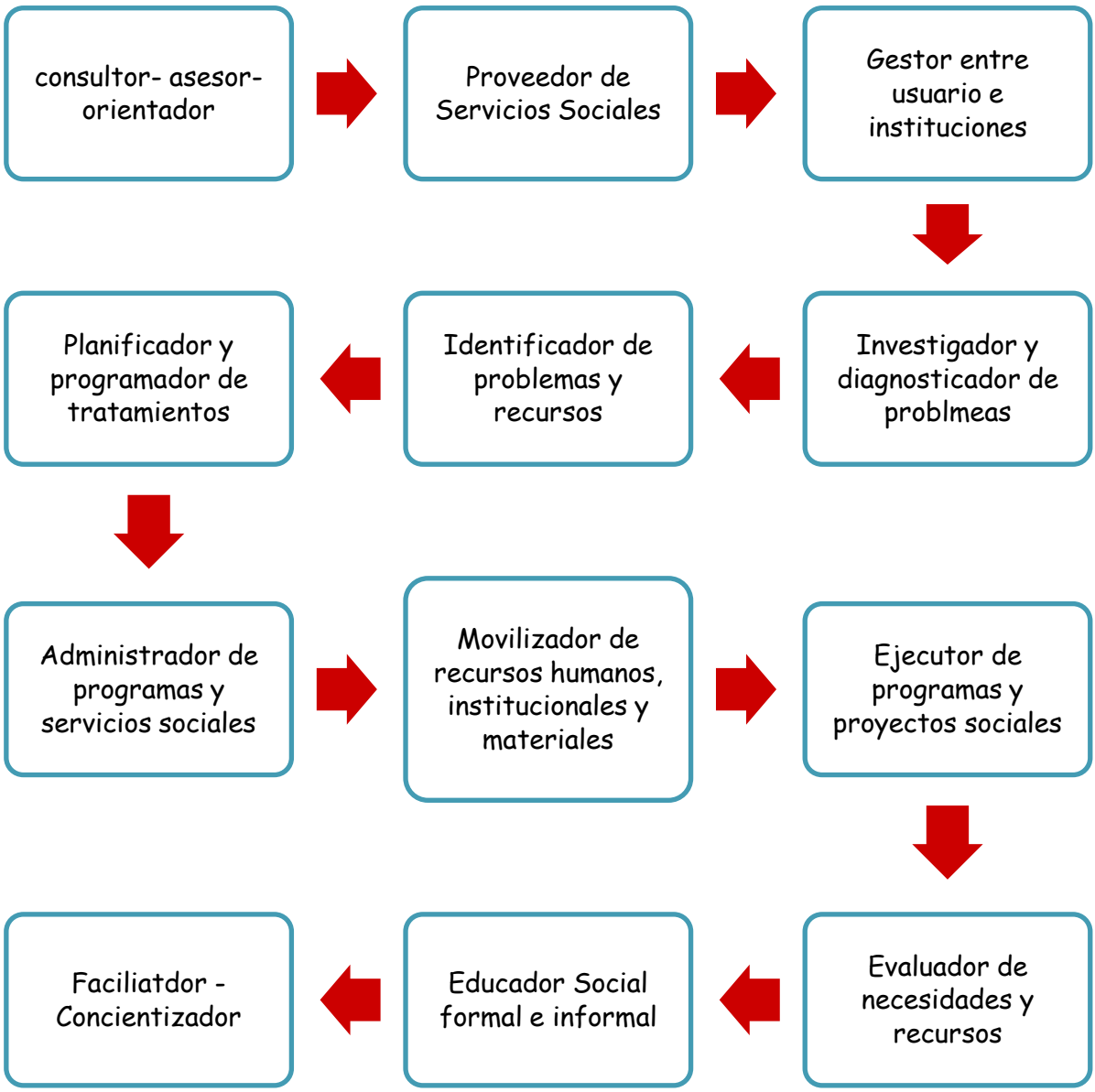


- Organigrama del Departamento de Trabajo Social de la Municipalidad de Chinautla

- Funciones Generales del Departamento de Trabajo Social:



- Funciones Específicas del profesional de Trabajo Social en la Municipalidad de Chinautla



- Propuesta de Procedimientos para la atención de los casos a nivel Individual y Familiar referidos al Departamento de Trabajo Social:

Una de las prioridades para el alcalde municipal, es la atención de las solicitudes que ingresan día con día al despacho, pues se debe dar pronta respuesta a dicha solicitud, para ello se da a conocer la siguiente propuesta de atención.

- Los habitantes del municipio de Chinautla, redactan una carta de solicitud de apoyo dirigida al alcalde municipal, la cual que estar acompañada de su duplicado y fotocopia del documento de identificación personal del solicitante explicando su problemática.

- La solicitud la presentan a la Municipalidad de Chinautla en el área de Secretaría del despacho municipal, donde se le da el ingreso anotándole un número correlativo y de control para facilitar información/comunicación con el solicitante y con los diferentes departamentos internos de la Municipalidad.
A nivel interno del Departamento de Trabajo Social, aparte de llevar el control del correlativo asignado por la secretaria del despacho municipal, se llevará el control de los expedientes de acuerdo a las comunidades y por orden alfabético.

- Una vez conocida la solicitud por el alcalde municipal, es aprobada o rechazada y en el primer caso y de corresponder a Trabajo Social la solicitud es transferida al departamento. (Esta gestión interna es procesada en un lapso de tres días)

- La profesional de Trabajo Social recibe la solicitud y procede a la etapa de Investigación al caso asignado, poniendo en práctica las técnicas de visita domiciliaria, entrevista, observación, diálogos informales, diálogos con informantes claves y/o según lo requiera el caso atendido.

- Habiendo investigado el caso, se procede a la etapa del Diagnóstico, el cual es aprovechado para dar a conocer la problemática a través de un informe dirigido al alcalde.

- Posteriormente se pasa a la etapa de Tratamiento donde se solicita al alcalde municipal su autorización para poder brindar la ayuda requerida, (en algunos casos se deberá contar con el apoyo del equipo multidisciplinario municipal, entre ellos médicos, psicóloga, nutricionista o fisioterapeuta).

- Cuando se generan gastos, la profesional con la respectiva autorización del alcalde, coordina con la tesorera municipal para llenar una solicitud de gastos y presentar al final la factura correspondiente a la compra.
- Luego por medio de los informes semanales se da a conocer al alcalde sobre el avance, desarrollo y la solución final de cada caso. Lo cual viene a ser la evaluación social periódica y final del proceso.

Propuesta de Instrumentos a utilizarse en el Departamento de Trabajo Social de la Municipalidad de Chinautla

Es esencial que dentro de cada trabajo ejecutado por profesionales de Trabajo Social se cuenten con registros de desarrollo de las actividades, por lo que para su que hacer, se proponen los siguientes esquemas de instrumentos:

- Plan Operativo Anual
- Diseño de Programación
- Perfil de Proyecto
- Calendario Semanal de Actividades
- Informe de Visita Domiciliaria
- Estudio Socioeconómico
- Crónica grupal

✓ Diseño de Plan Operativo Anual:

Municipalidad de Chinautla
2calle F-2 Col. Sauzalito – Chinautla
Tel. 2245-9800
www.munichinautla.com.gt

Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL – Municipalidad de Chinautla

Período de Ejecución: Año: _____

1. Presentación:
2. Justificación:
3. Matriz Lógica

No.	Programa	Proyecto	Objetivos	Meta	Beneficiarios

5 Recursos:
- Humanos:
- Institucionales:
- materiales y equipo:
- Financieros:

6 Evaluación:

_____ _____

Alcalde Municipal Trabajadora Social

✓ Diseño de Esquema de Programa:

Municipalidad de Chinautla
2calle F-2 Col. Sauzalito – Chinautla
Tel. 2245-9800
www.munichinautla.com.gt

Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL – Municipalidad de Chinautla

Nombre del Programa: _____
Período de Ejecución: Fecha de inicio: _____ Fecha de finalización:_____

No.	Proyecto	Objetivos	Beneficiarios	Indicadores de logro

Evaluación:
_____
_____
_____
_____

_____ _____

Alcalde Municipal Trabajadora Social

✓ Diseño de Esquema de Proyecto:

Municipalidad de Chinautla
2calle F-2 Col. Sauzalito – Chinautla
Tel. 2245-9800
www.munichinautla.com.gt

Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL – Municipalidad de Chinautla

Nombre del proyecto: _____
Período de Ejecución: Fecha de inicio: _____Fecha de finalización: _____

I. Justificación**:**

II. Planificación:

Eje: _____
Objetivo General: _____

Objetivo Específico	Indicadores	Actividades	Ejecución	Metas	Costo	Responsable

III METODOLOGÍA

IV RECURSOS
Humanos
Materiales
Institucionales
Financieros

V EVALUACIÓN

_____ _____

Alcalde Municipal Trabajadora Social

✓ Diseño de Calendario Semanal de Actividades:

Municipalidad de Chinautla
2calle F-2 Col. Sauzalito – Chinautla
Tel. 2245-9800
www.munichinautla.com.gt

Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL – Municipalidad de Chinautla

PROGRAMACIÓN Y CALENDARIZACIÓN DE ACTIVIDADES

Semana del _____al _____del mes de _____de 20

No	***Fecha***	***Lugar***	***Actividad***	***Horario***	***L***	***M***	***M***	***J***	***V***	***S***	***D***	***Observaciones***

_____ _____

Alcalde Municipal Trabajadora Social

✓ Diseño de Informe de Visita Domiciliaria

Municipalidad de Chinautla
2calle F-2 Col. Sauzalito – Chinautla
Tel. 2245-9800
www.munichinautla.com.gt

Unidad Ejecutora: DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL – Municipalidad de Chinautla

Expediente No._____

Nombre: _____

Dirección: _____

Fecha de Realización de Visita: _____

Responsable de la Visita: _____

Objetivo de la Visita:_____ _____

Desarrollo de la Visita domiciliaria:_____

Resultado obtenidos de la visita: _____ _____

Seguimiento que se dará al caso: _____

Observaciones: _____

_____

Trabajadora Social
Municipalidad de Chinautla

✓ Diseño de Informe de Estudio Socioeconómico:

Municipalidad de Chinautla
2calle F-2 Col. Sauzalito – Chinautla
Tel. 2245-9800
www.munichinautla.com.gt

Expediente No. _____
Fecha de elaboración: _____
Responsable:
Motivo del Estudio Socioeconómico: _____
Nombre del usuario: _____
Domicilio: _____No. De Teléfono: _____
Sexo:_____ Lugar y Fecha de Nacimiento: _____
Edad: _____Estado Civil: _____ Religión:_____
Documento de Identificación:_____ Escolaridad: _____
Profesión u oficio: _____ Ocupación: _____
Dirección del Trabajo: _____Teléfono del Trabajo: _____

I. DATOS DEL GRUPO FAMILIAR:

Nombre	Parentesco	Sexo	Edad	Estado Civil	Ocupación	Aporte a ingresos familiares	Escolaridad	Religión	Observaciones

- Estructura Familiar: _____
_____

II. VIVIENDA:

- Tenencia: Propia_____ Alquilada _____ Invadida _____Otros___
- Materiales de Construcción:_____
- Servicios Básicos con los que cuenta:_____
- Ubicación:_____
- Número de personas que la ocupan: _____ Número de ambientes: ____

III. SALUD:

- Enfermedades que padecen: _____
- Lugar a donde acuden en demanda de atención: _____

IV. SITUACIÓN ECONÓMICA

Total de Ingresos mensuales Q. _____

Total de Egresos mensuales Q. _____

V. OBSERVACIONES GENERALES: _____

_____

Trabajadora Social

Municipalidad de Chinautla

✓ Diseño de Crónica Grupal:

Municipalidad de Chinautla
2calle F-2 Col. Sauzalito – Chinautla
Tel. 2245-9800
www.munichinautla.com.gt

CRÓNICA GRUPAL No. _____

Fecha: _____Hora de Inicio: _____ Hora de Finalización: _____

Lugar: _____

Nombre del Grupo: _____

Objetivo de la reunión: _____

I. Personas Presentes

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

II. Personas ausentes

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

II. Agenda de reunión:

_____

_____

III. Desarrollo de la reunión:_____

_____

_____

IV. Acuerdos a los que se llegan en la reunión:_____

_____

V. Observaciones:

_____
Trabajadora Social
Municipalidad de Chinautla

CONCLUSIONES GENERALES

De niña habité en un planeta diferente

Allí había para la alegría espacio permanente

La magia tenía semblante cotidiano

Y todo podía transformarse.

(Guisela López)

En antología de Poesía guatemalteca

1. La importancia de la intervención de la profesional del Trabajo Social en el ámbito municipal, se resume en fortalecer la búsqueda de soluciones a las necesidades manifestadas por la población, pero sobre todo a la concientización y la incondicional participación activa de la misma.

   De parte de la profesional de Trabajo Social, no se trata de realizar un Trabajo Social "paternalista", sino por el contrario coadyuvante en el propio desarrollo de las personas, grupos y comunidades, pues solo entregándole a las personas las herramientas necesarias sobre todo en Educación Popular, ellos podrán salir de su medio haciendo frente a las dificultades de la vida, con mayores posibilidades de acceder a un futuro mejor.

2. Todas la entidades municipales, debe contar con profesionales de Trabajo Social que contribuyan a través de la aplicación de la teoría y métodos de Trabajo social, a la construcción de diferentes formas de vida, partiendo del desarrollo autosustentable, desarrollo comunitario, para así mejorar la calidad de vida individual, familiar y comunal.

3. El alcalde municipal de Chinautla, luego de desconocer la labor de la Trabajadora Social, da prioridad al que hacer del Departamento de Trabajo Social, involucrándolo en el trabajo municipal y respetando los criterios de la estudiante en E.P.S.

BIBLIOGRAFÍA

1. Ander-Egg, Ezequiel, Diccionario de Trabajo Social. 10ma. Edición. Argentina. Editorial el Ateneo. 1988. 350 páginas.
2. Ander-Egg, Ezequiel, Introducción al Trabajo Social. 2da. Edición. Argentina. Editorial Lumen/Hvmanitas. 1996. 368 páginas.
3. Aguilar Idañez, Ezequiel, Ander-Egg. Diagnóstico Social Conceptos y Metodología Colección Política, servicios y Trabajo Social. 140 páginas.
4. Ander-Egg, Ezequiel, Diccionario del Trabajo Social, 2da. Edición. Buenos Aires Argentina. Editorial Lumen. 1995. 351 páginas.
5. Ander-Egg, Ezequiel, Metodología del Trabajo Social, 3ra. Reimpresión. México. Editorial el Ateneo. 1992. 242 páginas.
6. Ander-Egg, Ezequiel, Reflexiones en Torno a los Métodos de Trabajo Social. México. Editorial El Ateneo. 1992.117 páginas.
7. Ander-Egg, Ezequiel. Técnicas de Investigación Social. 21na. Edición. México. Editorial Humanitas. 1990. 500 páginas.
8. Eroles, Carlos. Glosario de Temas Fundamentales en Trabajo Social. 1ra. Edición. Buenos Aires Argentina. Editorial Espacio. 2005, 214 páginas.
9. Escuela de Trabajo Social. Área de Formación Profesional Específica. Estructura Básica de procedimiento de los Métodos de Trabajo Social. Usac. Guatemala. Septiembre 2000. 47 páginas.
10. Florián, Elizabeth. Propuesta Metodología para sistematizar experiencias en el Ejercicio Profesional Supervisado. Usac. Instituto de Investigaciones de la Escuela de Trabajo Social “IIETS” Guatemala, noviembre de 2007. 52 páginas.
11. Jara, H., Oscar, Para sistematizar experiencias: una propuesta teórica y práctica. 1ra. Ed. San José C.R. Centro de Estudios y Publicaciones Alforja, 1994. 243 páginas.
12. Municipalidad de Chinautla, Monografía del Municipio. 2009. 49 páginas.
13. Seminario de Trabajo Social. Febrero-junio 1984, Guatemala, “Las técnicas en Trabajo Social”, Guatemala Universidad de San Carlos de Guatemala. 119 páginas.
14. Zaminillo, Teresa, Lourdes Gaitán. Para comprender el Trabajo Social, Editorial Verbo Divino. Navarra 1991, 115 páginas.

Fuentes Electrónicas

15. http://www.buenastareas.com/ensayos/Trabajo-Social-Individual-y-Familiar/1112114.html

Fuentes Primarias

16. Medrano Menéndez, Edgar Arnoldo / Alcalde, Municipalidad de Chinautla.
17. Arizandieta, Giovanni / Síndico primero, Municipalidad de Chinautla.
18. Alvarado Méndez, Carlos Enrique / Síndico segundo, Municipalidad de Chinautla
19. Juárez, María Rosenda / Concejal primero, Municipalidad de Chinautla
20. Muyuz, Catalina / Concejal cuarto, Municipalidad de Chinautla.
21. Ruche, Demetrio / Líder aldea San Antonio las Flores, Chinautla.
22. De Chávez, Florinda / Lideresa aldea San Antonio las Flores, Chinautla.
23. Pixtún, Alejandra /Lideresa aldea San Antonio las Flores, Chinautla.
24. Sor, Miriam /Lideresa aldea San Antonio las Flores, Chinautla.