

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL, EN LA DIRECCIÓN DE RECURSOS  
HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA**

**SISTEMATIZACIÓN**

Presentada a la Dirección de la  
Escuela de Trabajo Social de la Universidad de  
San Carlos de Guatemala

POR:

**ANA VIVIAN GORDILLO CASTILLO**

Previo a Conferírsele el Título de

**TRABAJADORA SOCIAL**

En el Grado Académico de

**LICENCIADA**

Guatemala, Septiembre de 2009

**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**

Maestra Ada Priscila del Cid García  
Licenciado Cuautemoc Barreno Citalán

**REPRESENTANTES DE LOS PROFESIONALES**

Maestra María Eloisa Escobar Sandoval

**REPRESENTANTES DE LOS ESTUDIANTES**

Estudiante Ursula Patricia Zapeta Zepeda  
Estudiante José Ramón Oliva

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

Directora Mtra. Mirna Aracely Bojórquez de Grajeda  
Secretaria Licda. Carolina de la Rosa de Martínez  
Coordinadora IIETS Mtra. Ada Priscila del Cid García  
Tutor - Revisor Lic. Florencio de Jesús León Rodríguez  
Coordinadora Área de Formación  
Profesional Específica Licda. Carmen Maricela Mejía Giordano

“Los autores serán los responsables de las opiniones y criterios expresados en sus obras”.

Artículo 11 del Reglamento del Consejo Editorial de la Universidad de San Carlos de Guatemala

## ACTO QUE DEDICO

- A: Dios:  
Amigo verdadero y guía en mi camino, a la  
Virgen María por acompañarme siempre.
- A: Mis Padres:  
Olga Nereida Castillo Durán †  
Viviano Gordillo Cospín †  
Como un tributo a su memoria, recordándoles todos los  
días, permanecen vivos junto a mí.
- A: Raquelita de Gordillo  
Por compartir conmigo su vida.
- A: Mi Esposo:  
Con amor, por su apoyo y comprensión
- A: Mis hijas:  
Vivian Andrea, Mariana Edith y María de los Ángeles  
Como un ejemplo de perseverancia.
- A: Mis Hermanos:  
Jenny, Fernando y Erick
- A: Mis sobrinos:  
Olga Cristina, Paola, Daniel, Ingrid y Erick Fernando  
Con amor fraternal
- A: Todos los ángeles, que puedo llamar amigas y amigos  
que hicieron posible el que hoy vea realizado mi sueño.

- A: Guatemala: Mí amado país.
- A: Universidad de San Carlos de Guatemala, y la Escuela de Trabajo Social, centro de mi formación.
- A: Municipalidad de Guatemala, por la oportunidad y el espacio profesional brindado para realizar la presente investigación.
- A: Mi Asesor-Revisor  
Lic. Florencio León Rodríguez  
Por su orientación y asesoría profesional, para llevar a cabo esta sistematización.
- A: Lic. Manuel Arturo Escobar Martínez  
Por su apoyo y orientación, en la elaboración de la investigación.
- A: Lic. Luis Pineda Castellán  
Por su apoyo y colaboración.
- A: Todas las mujeres, que luchan por ganarse un espacio.

## INDICE

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN</b>	i
<b>CAPÍTULO 1</b>	
<b>ANTECEDENTES DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA</b>	1
1.1 Contexto Político, Económico y Social de la Experiencia	3
1.2 Descripción de la Experiencia de la Participación del Trabajador Social en la Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad de Guatemala	6
<b>CAPITULO 2</b>	
<b>ANÁLISIS Y REFLEXIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	19
2.1 Propuesta de Intervención Profesional: Capacitación Básica de Líderes para Personas Próximas a Jubilarse en la Municipalidad de Guatemala	23
<b>CONCLUSIONES</b>	29
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	30
<b>ANEXOS</b>	32
1. Formato de Estudio Socioeconómico	
2. Registros Grupales	
3. Estructuras Grupales	

## INTRODUCCIÓN

En Guatemala, los trabajadores (a) sociales que se proyectan en las distintas instituciones, afrontan problemas derivados de la crisis económica y social que afecta a la mayoría de la población.

La falta de empleo y los bajos salarios que prevalecen a nivel nacional, reflejan la situación de pobreza generalizada, los cuales no permiten a la mayoría de guatemaltecos contar con una adecuada alimentación y por ende, existen estadísticas altas de desnutrición, que afecta principalmente a los niños. Agrava dicha situación, la falta de acceso a servicios básicos y condiciones sanitarias adecuadas.

El trabajador social, juega en instituciones autónomas como la municipalidad un rol importante y para eso debe contar con principios bien cimentados y responsabilidad al dirigir sus conocimientos, métodos y técnicas en forma objetiva y disciplinada a ayudar a los individuos, grupos o comunidades, en la resolución de conflictos personales y sociales y sus consecuencias. La presente sistematización describe toda la experiencia y aprendizaje obtenido por la sustentante, durante el tiempo de laborar en la Dirección de Recursos Humanos de la institución edil como trabajadora social, partiendo de dicha experiencia se concibió darle el título de Rol del Trabajador Social, en esta dirección.

Se cumplió con el objetivo al conocer los alcances y limitaciones del trabajador social, durante el proceso de atención a las solicitudes de ayuda recibidas y de incremento de pensión de exempleados municipales jubilados. Se estableció que los trabajadores jubilados por parte de la municipalidad, no están al margen de la situación económica difícil en que se encuentra inmersa la mayor parte de la población guatemalteca, teniendo a la fecha un ingreso que no les permite satisfacer sus necesidades básicas y alcanzar un mejor nivel de vida.

El método aplicado en la atención de los casos, fue el individual y familiar y se hizo uso de las técnicas pertinentes como son: la entrevista, visita domiciliaria, observación e investigación documental.

La situación socioeconómica del solicitante, se obtuvo a través del estudio registrado en un formato diseñado para dicho fin, el cual forma parte del informe social y que es uno de los aportes del trabajo social en esta dependencia.

La mayor limitante financiera encontrada, es la falta de una partida presupuestaria que permita satisfacer todas las demandas de ayuda social que se presentan en esta dirección de recursos humanos.

Es importante destacar que la estudiante investigadora, es la primera trabajadora social que labora en la dirección de recursos humanos, situación que ha permitido crear procedimientos e instrumentos que faciliten y hagan efectiva su labor en este campo.

A continuación se presentan, los contenidos capitulares, estructurados de la siguiente manera: en el capítulo uno, se da a conocer los antecedentes de la experiencia; asimismo se hace referencia al contexto político, económico y social de la experiencia; y luego se describe la experiencia que señala el proceso, los alcances y limitaciones de la misma, como también las lecciones aprendidas de la participación de la trabajadora social en esta dependencia; en el capítulo 2 se presenta un análisis y reflexión de la experiencia obtenida hasta el momento y se ofrece una propuesta de intervención profesional. Finalmente se presentan las conclusiones a las que se arribó como producto de esta sistematización. En anexos se incluye una parte de los instrumentos utilizados en el proceso de atención a la demanda social en la dirección de recursos humanos.



## **CAPÍTULO 1**

### **ANTECEDENTES DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA**

Es importante destacar, previo a describir la experiencia de Trabajo Social en la dirección de recursos humanos, que desde hace varios años se ha incorporado la participación de trabajadores sociales en la municipalidad, especialmente para desempeñarse en la dirección de desarrollo social, que cobró auge con la puesta en marcha de la política de descentralización, siendo la contribución más importante de este profesional, la promoción de la organización y capacitación de los comités únicos de barrio, impulsando desde estas instancias la participación organizada de los vecinos y vecinas en la priorización de su problemática y de alternativas de solución a sus necesidades.

La unidad de fiscalización es la oficina encargada de la recepción de las solicitudes de ayuda entre éstas se mencionan: solicitudes de empleo, de ayuda económica, de materiales para construcción de vivienda, etc., que personas ajenas a la institución (vecinos) presentan ante el señor alcalde, las cuales son trasladadas a la dirección de recursos humanos, para que se lleve a cabo el estudio socioeconómico y de acuerdo a dicho estudio se procede o no con la ayuda. También atiende, lo relacionado a las demandas y necesidades de fortalecimiento de la población trabajadora de la municipalidad, como también, las necesidades propias de los trabajadores activos respecto a traslados, ascensos, etc. Últimamente se ha atendido una fuerte demanda de solicitudes de jubilación y de incremento a las pensiones por parte de exempleados municipales.

Debido al incremento de estas demandas, lo cual se produjo durante el primer semestre del año 2007, como también, al elevado número de solicitudes de jubilación y de solicitud de aumento a las pensiones por parte de exempleados

municipales, las autoridades municipales consideraron necesario incorporar una profesional de Trabajo Social, para que efectuara la investigación de los casos que se presentaban y poder ofrecer una ayuda a los solicitantes. De esta manera se inicia la participación del profesional de Trabajo Social en la dirección de recursos humanos de la municipalidad capitalina.

En la dirección de recursos humanos, de la municipalidad de Guatemala, por primera vez existe una Trabajadora Social para estudiar las solicitudes de ayuda que se reciben, y la idea de contratar a un profesional en Trabajo Social se hizo con el objeto de que se determinara la realidad de las solicitudes en cuestión.

La Trabajadora Social, elaboró una matriz con los siguientes encabezados: No. de orden, nombre del solicitante, asunto o motivo, domicilio, fecha de recibido, fecha de transferencia a recursos humanos y observaciones, para registrar los casos recibidos con el objeto de llevar un orden de los mismos, pues es el solicitante quien generalmente proporciona los datos de identificación para el estudio socioeconómico. Seguidamente, se procede a estudiar los casos, siendo ésta una etapa en que se realiza la investigación del usuario priorizando la situación socioeconómica y el problema.

Entre los problemas o tipo de ayuda que atiende la trabajadora social están: solicitud de trabajo, de ayuda económica para construir vivienda, ayuda para afrontar los gastos de una enfermedad, incapacidad para mantener a su familia y solicitud para que se le autorizara jubilarse antes de cumplir los 10 años de laborar en la municipalidad capitalina (como lo establece el pacto colectivo de condiciones de trabajo). Todas estas demandas, previo a considerar si se otorga la ayuda, son investigadas a nivel interno y externo de la municipalidad, o sea en el ámbito del domicilio y ubicación geográfica de la persona solicitante. En esta etapa del estudio del caso, también se incluye información sobre la estructura del grupo familiar, escolaridad, ocupación, ingresos mensuales (información laboral), datos de la vivienda, servicios básicos con que cuenta como: agua, luz, teléfono, extracción de basura, etc.

## 1.1 Contexto Político, Económico y Social de la Experiencia

La intervención del profesional de Trabajo Social se realiza en instituciones donde se desarrollan programas que responden a políticas públicas y sociales. Es necesario tener como referencia en un estudio de esta naturaleza, un breve análisis del contexto o realidad económica, social y política que prevalece en el país, así poder identificar, la causalidad de los problemas sociales. Es el marco macrosocial y político, el referente que permite identificar y explicar el o los fenómenos sociales en toda su dimensión y poder analizar la realidad de los sucesos en los que estamos enmarcados como protagonistas y la responsabilidad que nos compete en el ámbito que nos desempeñamos, en este caso la municipalidad capitalina.

El contexto guatemalteco se caracteriza actualmente por una crisis socioeconómica y política generalizada en todo el país, de la cual no se vislumbran señales inmediatas de solución o de reducir el impacto que está causando en altos porcentajes de la población.

Se puede apreciar mejor esta situación en los datos estadísticos que instituciones nacionales e internacionales estiman: “Según el Programa de Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD), en nuestro país un 57% de la población es pobre, un 21% vive en extrema pobreza y pobreza. Al hablar de extrema pobreza, nos referimos a familias que sobreviven con menos de un dólar diario, es decir con menos de Q.8.00 al día por persona”<sup>1</sup>. El resto lo constituyen la clase que posee los medios de producción.

“Los indicadores sociales del país con frecuencia son inferiores a los indicadores observados en países de ingreso per cápita más bajo. Los indicadores de salud,

---

<sup>1</sup> Guatemala: ¿Una Economía al Servicio del Desarrollo Humano? Informe Nacional de Desarrollo Humano 2007-2008, volumen 1, pág.45.

como la esperanza de vida y las tasas de mortalidad infantil y materna, son bajas en comparación con los de otros países de ingreso medio y la tasa de malnutrición infantil es particularmente preocupante. La pobreza y la educación en Guatemala, son fenómenos íntimamente relacionados. En la medida en que se acentúa la pobreza, disminuyen las posibilidades que tienen niñas, niños, jóvenes y adultos para asistir a la escuela o para completar su educación primaria o secundaria”<sup>2</sup>.

Así mismo, según reporte del Instituto Nacional de Estadística (INE) el comportamiento de la canasta básica de alimentos que consiste en los productos alimenticios como son: pollo con menudos, huevos, frijol negro, arroz corriente, azúcar blanca, aceite corriente, güisquil, ejote, tomate, cebolla, papas, sal de cocina, carne con hueso de res, carne, pastas frescas y secas, frutas, pescado, mayonesa, productos de pastelería etc. con un valor actual de Q.1,752.72 y la canasta básica vital, está compuesta por los bienes y servicios esenciales para satisfacer las necesidades básicas para el bienestar de todos los miembros de la familia y está conformada por: vestuario, gastos para vivienda, mobiliario, salud, educación, transporte, recreación, agua, luz, teléfono, bienes y servicios diversos la cual tiene un valor de Q.1,445.67 sumadas ambas cantidades nos dan un valor mensual de Q.3,198.39 por grupo familiar. De acuerdo con este reporte las organizaciones sindicales señalan que los costos de las canastas exceden los salarios mínimos de Q.1,612.00 mensuales, que devengan los trabajadores del campo y de la ciudad.

Este panorama, evidencia que un gran porcentaje de guatemaltecos no logran satisfacer sus necesidades mínimas como son: alimentación, un empleo digno, salud, educación, vivienda, recreación, etc., viéndose en la necesidad de dirigirse a instituciones como la municipalidad, en busca de ayuda.

Esta realidad de pobreza, exclusión, desigualdad, así como muchas otras que afectan a las poblaciones mayoritarias de escasos recursos, son las que demandan

---

<sup>2</sup> PNUD, pág.44, op.cit.

la intervención del Trabajo Social, no solo para un beneficio o ayuda individual, sino también, extensivo a los grupos familiares y en otros casos, para organizaciones comunitarias.

La experiencia de la trabajadora social que actualmente se desempeña en la dirección de recursos humanos, está condicionada por este contexto nacional, pues el crecimiento de problemas sociales y económicos ha incidido en el aumento de demanda de ayudas sociales que directamente se están canalizando en esta dirección. También, en los problemas que presentan los trabajadores activos y clase pasiva de la municipalidad. Siendo múltiples solicitudes de ayuda las que se atienden tanto por parte de vecinos como de empleados y exempleados municipales.

Las peticiones o ayudas que más están demandando son reflejo de esta crisis económica-social, pues de acuerdo a la experiencia profesional la mayoría de solicitudes recibidas fueron: económicas para solventar gastos de enfermedades personales o familiares, compra de materiales de construcción, así como para pago de colegiatura, solicitud de empleo, exoneración de tiempo para jubilarse e incremento de pensión de jubilaciones.

## **1.2 Descripción de la Experiencia de la Participación del Trabajador Social en la Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad de Guatemala**

Ezequiel Ander Egg comparte que describir una situación o experiencia, consiste en: "señalar o dar a conocer todo lo relacionado con una situación..."<sup>3</sup>. De acuerdo a la metodología que rige un proceso de sistematización de experiencias, la descripción de qué se hace, cómo, cuándo, etc. es importante, pues la razón de ser de la sistematización consiste como lo señala Oscar Jara, en: "Hacer una interpretación crítica de una o varias experiencias que a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explícita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí y porqué lo han hecho de ese modo"<sup>4</sup>. Con la sistematización, se busca evitar la repetición mecánica de nuestro trabajo, al cuestionar la experiencia nos permitimos ver el pasado y a partir de lo aprendido, orientar el futuro.

La experiencia tiene como fin dar a conocer la participación, aporte y limitaciones del trabajador social en la dirección de recursos humanos, pues hasta el momento se desconoce su proyección. Esta sistematización permite retroalimentar la intervención profesional y realizar las correcciones necesarias.

El Trabajo Social, es necesario principalmente en países en vías de desarrollo como Guatemala. Al iniciar la suscrita su participación como trabajadora social en la dirección de recursos humanos, consideró importante realizar sus acciones, fundamentada en los siguientes principios:

"a) Todo ser humano posee un valor único, lo que justifica la consideración moral hacia cada persona.

---

<sup>3</sup> Ezequiel Ander Egg. Desarrollo de la Comunidad, Editorial El Ateneo, México, 1996, pág. 84.

<sup>4</sup> Jara, Oscar. "Para Sistematizar Experiencias: una propuesta Teórica y Práctica". Tercera Edición. Alforja. Fotocopia, San José, Costa Rica, 1999. pág. 199.

- b) Cada individuo tiene derecho a la autorrealización, hasta donde no interfiera con el mismo derecho de los demás, y tiene la obligación de contribuir al bienestar de la sociedad.
- c) Cada sociedad, independiente de su organización, debe funcionar de manera que proporcione los máximos beneficios a todos sus miembros.
- d) Los trabajadores sociales tienen un compromiso con los principios de justicia social.
- e) Los trabajadores sociales tienen la responsabilidad de dedicar sus conocimientos y técnicas, de forma objetiva y disciplinada, a ayudar a los individuos, grupos, comunidades y sociedades en su desarrollo y en la resolución de los conflictos personales y/o sociales y sus consecuencias.
- f) Los trabajadores sociales deberán proporcionar la mejor atención posible a todos aquellos que soliciten su ayuda y asesoramiento, sin discriminaciones injustas basadas en diferencias de género, edad, discapacidad, color, clase social, raza, religión, lengua, creencias políticas o inclinación sexual.
- g) Los trabajadores sociales respetan los derechos humanos fundamentales de los individuos y los grupos reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y otros acuerdos internacionales derivados de dicha declaración.
- h) Los trabajadores sociales, tienen en cuenta los principios de derecho a la intimidad, confidencialidad y uso responsable de la información, en su trabajo profesional. Los trabajadores sociales respetan la confidencialidad justificada, aún en los casos en que la legislación de su país esté en conflicto con este derecho.
- i) Los trabajadores sociales deben trabajar en estrecha colaboración con los clientes y usuarios, en interés de los mismos, pero prestando el debido respeto a los

intereses de las demás personas involucradas. Se debe motivar a los usuarios, a que participen lo más posible y deben ser informados de los riesgos y posibles ventajas de las propuestas de actuación que se les ofrezcan.

j) Los trabajadores sociales esperan, generalmente, que los clientes y usuarios se responsabilicen en colaboración con ellos, de las actuaciones que puedan afectar a su vida. Sólo deberían adoptarse medidas coercitivas a favor de una de las partes implicadas en un conflicto, después de una cuidadosa evaluación de los argumentos de cada una de las partes en litigio. Los trabajadores sociales deben hacer el menor uso posible de medidas legales coercitivas”<sup>5</sup>.

En la Dirección de Recursos Humanos de la municipalidad de Guatemala, el nivel de intervención profesional es el Individual y Familiar, se atiende diversos problemas sociales, entendiéndose por estos: “Situación social de desequilibrio, desajuste, desorganización o falta de armonía o situación normal, que en su proceso de crecimiento, enfrenta una crisis que obliga a una reformulación radical. Los problemas sociales, son los que constituyen las cuestiones inquietantes que se dan en el seno de una sociedad y en relación con las cuales se tiene consciencia de la necesidad de encontrar soluciones”<sup>6</sup>.

Para estudiar las solicitudes de ayuda de todo tipo que se reciben y el propósito de contratar a un profesional de trabajo social fue para que determinara mediante un proceso de investigación, la veracidad de las mismas.

Debido a que no existían procesos con sus respectivos instrumentos institucionalizados, la suscrita, de acuerdo a la teoría de Trabajo Social Individual, elaboró una matriz con los siguientes encabezados: No. de orden, nombre del solicitante, asunto o motivo, domicilio, fecha de recibido, fecha de transferencia a

---

<sup>5</sup> L 'Ethica del Trabajo Social Principios y Criterios Publicado por: Federación Internacional de Trabajadores Sociales, Octubre 1994. <http://www.trabajosocialmundial.org.gt>

<sup>6</sup> Ander Egg, Ezequiel. Op. Cit. pág. 203.



recursos humanos y observaciones, para registrar los casos recibidos y llevar un orden de los mismos. Siendo la entrevista inicial el punto de partida para determinar el proceso de atención a seguir. Cada uno de los casos son objeto de investigación y evaluación social.

La demanda de solicitudes de ayuda social, se refieren a: solicitud de trabajo, ayuda económica para construir vivienda, afrontar los gastos de una enfermedad, incapacidad para mantener a su familia, solicitud para que se autorizara jubilarse antes de cumplir los 10 años de laborar en la municipalidad, (como lo establece el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo), e incremento de pensión de jubilación.

**Proceso de atención a los problemas sociales atendidos en la dirección de recursos humanos a usuarios, trabajadores y exempleados de la municipalidad.**

El trabajador social en la dirección de recursos humanos al atender los casos de demanda de ayuda pone en práctica la estructura básica de Trabajo Social Individual cuyo proceso orienta a encauzar y aprovechar la relación con las personas. Consta de cuatro etapas:

1. Estudio o investigación social.
2. Diagnóstico social.
3. Tratamiento social.
4. Evaluación.

**Primera etapa: Estudio Social**

- La recepción de la alcaldía municipal recibe la solicitud, la cual traslada a la unidad de fiscalización para su análisis correspondiente y luego la envía a recursos humanos para su investigación.

- Entrevista. Es el punto de partida para identificar el problema a partir del cual se solicita ayuda. Implica la recolección de información que se requiere. Para la atención de los casos, se utiliza la entrevista individual a fondo o sea la no estructurada que es la que se caracteriza por preguntas abiertas realizadas entre el entrevistador y el entrevistado. Las preguntas que se hicieron a los solicitantes fueron abiertas para que las personas entrevistadas respondieran con sus propias palabras y dentro de su marco de referencia. Las entrevistas no estructuradas constituyen una de las técnicas de investigación utilizada en esta etapa.
- Visita domiciliaria. Si el caso lo amerita, se realiza, pues hay casos que son resueltos inmediatamente y que no ameritan realizar la visita. Como técnica permite conocer el medio socio-familiar de la persona que solicita ayuda social, se aplica en su domicilio, utilizándose la entrevista y observación con fines de diagnóstico e intervención y con el propósito de identificar la veracidad y magnitud del problema social de las personas, sus recursos y limitaciones para afrontar su situación. En este momento también se obtiene información de fuentes colaterales, como: dependencia de trabajo (cuando es empleado o exempleados de la municipalidad), familia, vecinos etc.

### **Segunda etapa: Diagnóstico Social**

- Consiste en definir cuál es el problema y en que puede ayudar la institución, en este caso la municipalidad de la ciudad de Guatemala.
- Con la información recogida se prepara y elabora el diagnóstico, el cual brinda información para conocer la situación de la persona que solicita ayuda, y permite orientar la resolución o tratamiento que se le dará desde la dirección de recursos humanos, en su defecto si se hará una transferencia del caso a otra institución o dependencia.

### **Tercera etapa: Tratamiento Social**

- El tratamiento social, se lleva a cabo, previo un estudio y un diagnóstico. En algunos casos sólo se elaboran las recomendaciones pertinentes, y en otros se realizan las acciones necesarias para resolver o coadyuvar a la solución del problema como son: orientación, acompañamiento, apoyo emocional, asesoría y se refieren cuando es necesario.
- El tratamiento social tiene como fin dar el apoyo que la persona, y algunas veces, su familia necesitan.

### **Cuarta etapa: Evaluación**

- La evaluación social del caso-problema. Se lleva a cabo periódicamente, tomando como referencia al concluir cada etapa del proceso y permite determinar el grado de eficiencia de las acciones, recursos y objetivos logrados.

Al concluir los casos atendidos se realiza una evaluación final de todo el proceso de atención, contrastando los objetivos propuestos y los resultados alcanzados.

### **Técnicas empleadas por la trabajadora social, en la atención de los casos sociales**

Se considera importante ampliar algunas de las técnicas aplicadas por la estudiante investigadora en la dirección de recursos humanos, como parte del proceso de atención de los problemas sociales demandados en esta dependencia. Entre las que más se aplican están:

**La Observación:** El trabajador social observa el aspecto físico del entrevistado, su vestuario, sus gestos, el estado emocional. Se concede importancia a la expresión

facial, su lenguaje para relacionarlo con su educación, si corresponde a lo que se espera de su condición cultural y su situación social.

**Entrevista de Orientación:** Partiendo de un diagnóstico inmediato, se lleva a cabo la entrevista de orientación, siendo la más utilizada en trabajo social, nos permite influir sobre ciertos aspectos del comportamiento de las personas, a la vez que puede proporcionar cierto efecto terapéutico. También nos proporciona información para trazar un plan de acción específico sobre el problema o una situación dada. La entrevista de orientación es compleja por lo que debe llevarse a cabo con respeto, empatía y queriendo escuchar a las personas.

En trabajo social, “la orientación, se basa en los recursos y capacidades que tiene el entrevistado para resolver la situación o necesidad que le afecta. Implica que el entrevistador no lo suplante en la toma de decisiones y más bien intente encontrar cuáles son aquellas potencialidades existentes aún cuando ello significa alargar el proceso de orientación”<sup>7</sup>.

La entrevista de orientación ayuda a la persona a reflexionar sobre su situación-problema y a tomar por sí mismo sus propias decisiones.

**Visita Domiciliaria:** “La visita domiciliaria, cumple ciertos objetivos específicos que ayudan al Trabajador Social a conocer la situación, a comprender los problemas que aquejan a las personas y también sirve como un medio para ayudarlas en la solución de sus dificultades”<sup>8</sup>.

Para una mejor comprensión de la importancia de esta técnica en el trabajo que realiza la estudiante-investigadora en la dirección de recursos humanos de la municipalidad, se da a conocer las ventajas de la visita domiciliaria:

---

<sup>7</sup> Cáceres C. Leticia, et. al., primera reimpresión, Espacio Editorial, Argentina, 2004. pág.45

<sup>8</sup> de Noval, Aída R. “La visita domiciliaria”. Folleto mimeografiado, Escuela de Trabajo Social, USAC, Guatemala 1985, pág.1.

- a. Permite conocer el ambiente en que el solicitante vive, estableciendo hechos reales. Al tener contacto con la realidad, el trabajador social debe ser prudente y abstenerse de hacer preguntas indiscretas. Al conocer el medio familiar y entorno social en el que se desenvuelve la persona, el profesional puede determinar las necesidades y factores que determinan su situación y condiciones de vida.
- b. En la técnica de la visita domiciliaria, juega un papel muy importante la observación, que permite apreciar las condiciones higiénicas y de salubridad en que se encuentra la persona a lo interno y externo de su vivienda, ejemplo: si está limpia, sucia, desordenada u ordenada, si viven hacinados, con qué servicios básicos cuenta, si está rodeada de focos de contaminación como basureros, aguas servidas a flor de tierra, barrancos o ubicada en laderas, si es un área marginal, área roja, etc.
- c. Se conocen aspectos de la vida del solicitante que no se pueden obtener a través de la entrevista en la oficina del trabajador social. La visita domiciliaria permite al profesional incorporarse y tener contacto directo con la situación de las personas.
- d. La visita domiciliaria da oportunidad de establecer una mejor comunicación con las personas que solicitan ayuda social en la institución, además permite puntualizar con claridad cuál es el motivo, actitud y participación del profesional de trabajo social mediante la función de educador, orientador y concientizador.

La mayor parte de las visitas domiciliarias se llevaron a cabo con el objeto de realizar estudios socioeconómicos y determinar el tipo de ayuda social que se les brindaría a los demandantes.

Con el objeto de describir estas técnicas, a continuación se da a conocer su aplicación en algunos de los problemas sociales atendidos:

1) El caso del señor "F", es un trabajador de la municipalidad, con 75 años de edad y solicitó se le exonerara 16 meses de tiempo por laborar, que hacían falta para jubilarse por encontrarse parcialmente ciego.

Durante la entrevista sostenida con esta persona, se observó su estado físico, su vestuario y lenguaje. Era notorio su estado de salud deteriorada, como su problema de pérdida de la visión del ojo derecho.

La recomendación, en este caso fue solicitar a su jefe inmediato, que se le asignaran tareas no pesadas que menoscabaran aún más su salud, y se hiciera una excepción para otorgar la jubilación al señor "F".

2) El caso de la señorita "A": Con fecha 24 de septiembre del 2007, solicita que se le proporcione ayuda económica, o se le otorgue una beca para estudiar belleza, ya que sólo vive con su madre y lo que devenga mensualmente no le alcanza para satisfacer sus necesidades básicas, indicando que vivía en el hogar del indigente ubicado en: 11 Avenida y 4ª. calle zona 1.

El 28 de septiembre se realizó visita domiciliaria al hogar del indigente en donde se informó que ahí vivía la solicitante, pero no se encontraba. Fue necesario realizar una segunda visita domiciliaria el 3 de octubre por la tarde, informando la persona encargada del hogar que allí no vivía la solicitante, **es importante anotar que cuando no hay veracidad en las situaciones expuestas, se hace necesaria una segunda entrevista o visita domiciliaria.**

Durante la segunda entrevista llevada a cabo el 9 de octubre 2007 la señorita "A", manifestó que deseaba estudiar belleza para aprovechar el tiempo ya que estudiaba tercer grado básico, pero había perdido tres cursos los cuales iba a recuperar durante el mes de enero 2008. Entrevisté a la Directora del Colegio donde estudiaba, informando que efectivamente llevaba 3 cursos perdidos los cuales podía recuperar hasta el mes de enero de dicho año.

Se le informó que en los talleres de capacitación municipales, no se contemplaba el curso de belleza por lo que se procedió a requerir información al Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP- en donde se impartiría dicho curso, con un costo total de Q.150.00.

La recomendación en el presente caso fue: que se le otorgaran Q.150.00 para cubrir el valor del curso. Se concientizó a la solicitante respecto a la responsabilidad que implica ser estudiante, ya que se invierte tiempo y dinero en los estudios y deben ser aprovechados, motivándole a continuar con sus estudios y superarse. En este caso, fiscalización citó a la señorita “A” y le entregó la cantidad de Q.150.00 en efectivo y a cambio firmó un recibo.

3) El caso de la señora “B”, quien con fecha 3 de octubre 2007, solicitó que se le conceda una plaza de trabajo fijo en la municipalidad de Guatemala, o un permiso para vender comida en algún puesto dentro del perímetro de la ciudad. En dicha solicitud menciona que había trabajado en esta municipalidad anteriormente. Como primer paso se procedió a realizar investigación documental en la sección de archivo, encontrando en la ficha de personal, que la solicitante ya había trabajado en la municipalidad antes indicada, de la cual se había retirado por renuncia, pero tenía un acta de suspensión de sus labores sin goce de sueldo por apoderarse y sustraer artículos personales de sus compañeras de trabajo.

Por medio de la entrevista y visita domiciliaria, se estableció que la señora “B” se encontraba trabajando en eventos católicos. Además la petición de colocar una venta de comida en el perímetro de la municipalidad no era posible ya que está prohibido. En este caso, la investigación documental y de campo permitió establecer antecedentes, hechos y conducta de la peticionaria, que permitieron hacer las recomendaciones pertinentes.

El 2 de noviembre 2007, se le notificó denegando la solicitud de empleo por no existir disponibilidad de plazas.

4) Con fecha 8 de octubre del año 2007, se recibe la solicitud del señor "C" quien solicitó que se le proporcionara ayuda económica por encontrarse discapacitado, ya que durante el año de 1975, sufrió un accidente que le ocasionó pérdida definitiva total del aparato locomotor, dejándole inmovilizada la mitad inferior del cuerpo.

Durante la entrevista sostenida con el señor "C", se estableció un buen rapport, manifestando que su ingreso económico ya no le alcanza para cubrir sus gastos, ya que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social no lo cubre con el Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, debido a que cuando le ocurrió el accidente no estaba vigente dicho programa, por lo que recurría a la caridad pública pidiendo limosna para mantenerse él y su hijo de 12 años de edad. En este caso se coordinó con la Licenciada en Trabajo Social Judith Sandoval de dicha institución, para que conocieran el mismo, presentándole la nota con referencia 01927 de fecha 5 de julio 2007 de dicho instituto donde se le ratificaba lo antes expuesto. Sin embargo, no fue posible obtener ningún tipo de ayuda por parte de dicha institución.

Realizada la entrevista, visita domiciliaria y el estudio socioeconómico correspondiente, se planteó al director de recursos humanos como alternativa de solución darle un empleo en algunos de los mercados municipales, como cobrador pero no existían plazas vacantes en ese momento. En este caso, la municipalidad no ayudó económicamente al peticionario por carecer de presupuesto.

5) Solicitud presentada por la señora "D" para que se le proporcionen unos pliegos de lámina de zinc y material para construir su vivienda en un lote adjudicado por el Fondo Guatemalteco para la Vivienda (FOGUAVI) cerca de ciudad Peronia, informando que actualmente alquilaba una habitación en la colonia El Milagro.

Con fecha 10 de octubre 2007, se realizó la primera entrevista y se le requirió que presentara constancia de adjudicación del lote, previo a gestionar la ayuda. Se le dio un mes de plazo para que la presentara, sin embargo transcurrió mes y medio, pero no se presentó por lo que se archivó en "casos pendientes".



Asimismo, se recibieron varios casos de exempleados municipales, quienes solicitaban incremento de pensión de jubilación, en virtud de que las mismas, por la inflación no les permiten satisfacer sus necesidades básicas.

6) Antes de hacer comentario sobre el caso "E" que se describe a continuación, es importante mencionar estos antecedentes: el concejo municipal aprobó el plan de jubilación de la municipalidad de Guatemala, en el año de 1976, básicamente bajo tres aspectos:

- a) El empleado municipal debe tener 30 años de servicio ininterrumpidos, no importando la edad,
- b) 60 años de edad y 10 años de servicio, y
- c) Una jubilación especial para quien cumpla 50 años ininterrumpidos de servicio.

Es importante mencionar, que el empleado municipal no aporta monetariamente al régimen de clases pasivas municipales, siendo la municipalidad capitalina la que de su presupuesto otorga el 60% del promedio de los últimos doce salarios devengados, siempre y cuando haya cumplido con los requisitos anteriormente citados. Asimismo, la municipalidad aporta para el Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (esto a partir de 1982) del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Solicitud del señor "E" quien vive en extrema pobreza, (al hablar de extrema pobreza, nos referimos a personas que viven con menos de un dólar diario por persona es decir menos de Q.8.00 diarios por persona). Durante la visita domiciliaria, se estableció que el señor "E" tiene 76 años de edad, jefe de hogar, sabe leer y escribir, con domicilio en la colonia Madrid zona 3, (área de asentamiento) jubilado por parte de la municipalidad capitalina durante el año de 1989 y jubilado por parte del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Tiene dificultad para ver con el ojo izquierdo por

lo que no puede trabajar. Recibe la cantidad de Q.558.69 por concepto de jubilación municipal más Q.401.07 por jubilación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, las que sumadas ascienden a la cantidad de Q.965.76 mensuales. Su grupo familiar está conformado por su cónyuge de 71 años de edad, analfabeta, de ocupación ama de casa y su nieto de 8 años de edad, estudiante de nivel primario. (Su hija, se separó de su conviviente y formó un nuevo hogar, dejándole al señor “E” la responsabilidad de su niño).

El diagnóstico de este caso, permitió reconocer la condición de extrema pobreza en la que vive el solicitante, porque el ingreso que percibe, no le alcanza para cubrir alimentación, salud y vivienda, pues se pudo observar durante la visita domiciliar que en el lote donde vive tiene una pequeña vivienda de madera y lámina de zinc, con piso de tierra y sin servicios domiciliarios de agua y energía eléctrica. Durante la entrevista sostenida con el solicitante, manifestó que la luz se la dona una iglesia evangélica cercana a su vivienda y el agua se la proporciona una vecina sin ningún costo.

En el informe socioeconómico se recomendó: trasladar la solicitud antes descrita al honorable concejo municipal para que se dictaminara al respecto y de ser posible se incrementara la pensión de jubilado al solicitante por la situación precaria que atraviesa, dado el alza de la canasta básica familiar en Guatemala.

Asimismo, se orientó al señor “E” para que presentara un memorial al concejo municipal, en virtud de que dicho cuerpo colegiado, es el único ente que puede autorizar el aumento de pensión.

Se continuaron recibiendo solicitudes de incremento de pensión, por lo que se recomendó realizar un estudio que permitiera revisar todas las pensiones que otorga la municipalidad capitalina, para adecuar las mismas al coste de vida actual del guatemalteco.

## CAPÍTULO 2

### ANÁLISIS Y REFLEXIÓN DE LA EXPERIENCIA

La experiencia adquirida como trabajadora social, en la Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad de Guatemala, ha sido enriquecedora, ya que permitió a la estudiante investigadora conocer otro campo de acción del trabajador social como es el de recursos humanos.

Producto de la sistematización realizada, se determinó que la labor del trabajador social es importante, pues como disciplina de las ciencias sociales, es una profesión que tiene como parte de sus objetivos, lograr cambios en las personas, motivándolas para que actúen a la par de dicho profesional en la solución de sus problemas. Así mismo, al poner en práctica la primera etapa del método de trabajo social individual y familiar, como es el estudio o investigación, se identifican y evidencian hechos, conductas y situaciones relacionadas con las solicitudes atendidas en la dirección de recursos humanos de la municipalidad capitalina.

Es necesario que las autoridades de la municipalidad de Guatemala, tomen conciencia del rol que desempeña trabajo social en esta dependencia, en virtud que es una dirección que tiene a su cargo el elemento más importante con que cuenta una institución, que es el elemento humano, y el trabajador social con sus conocimientos, métodos y técnicas, interviene y apoya la búsqueda de soluciones a la diversa problemática que presentan los solicitantes.

Al analizar la experiencia vivida, se puede afirmar que se atendió a los solicitantes brindándoles orientación a través de explicarles y/o aclararles las situaciones-problema, recomendando la ayuda económica en algunos casos, o apoyo y estímulo para resolver los conflictos emocionales, tomar decisiones y emprender las acciones correspondientes para resolver un problema. El método individual y familiar, trata sobre la resolución de problemas tomando en cuenta no sólo al individuo sino también a la familia.

En algunos casos, las ayudas otorgadas se consideran paliativos porque la solución inmediata pudo ser brindar un empleo que sirva como fuente de ingresos para dignificar a la persona como tal, ejemplo: casos de personas discapacitadas.

Mensualmente se presenta un elevado número de solicitudes de ayuda social, situación que implica que la labor del trabajador social se vea obstaculizada, por no contarse con los recursos económicos que algunos de estos casos ameritan, pues no se tiene una partida presupuestaria para atender todas las solicitudes de ayuda económica.

A manera de resumen se presenta a continuación los alcances y limitaciones de la experiencia del trabajador social en esta dependencia.

### **Alcances de la participación del trabajador social**

- Se ha institucionalizado la participación, pues se reconoce la importancia de su proyección a nivel interno y externo.
- En la dirección de recursos humanos no existía ningún procedimiento establecido de atención a las demandas de ayuda social de vecinos y ex empleados del área metropolitana, siendo una ventaja, que la suscrita haya sistematizado el proceso de trabajo social que se aplicó.
- La participación del trabajador social en esta dependencia, ha permitido evidenciar la problemática social que afrontan las personas jubiladas de la municipalidad de Guatemala, quienes debido a los sueldos que han devengado, al jubilarse no reciben una cantidad de dinero que les permita satisfacer sus necesidades básicas.
- La trabajadora social ha sido propositiva, pues en base a información sistematizada, presentó la iniciativa al director de recursos humanos y al jefe de sistemas, respecto a la necesidad de realizar un estudio que permitiera incrementar las jubilaciones de los ex-empleados municipales, dada la situación imperante en el país, manifestando que la situación en general afecta también a

instituciones autónomas como la institución edil, no existiendo presupuesto para dicho fin.

- Un alcance significativo es que a la fecha se cuenta con procedimientos establecidos y protocolos de atención a los problemas sociales presentados en esta dirección. A través del informe social que contiene el estudio socio-económico aplicado a los solicitantes, se priorizan las solicitudes, atendiendo a las personas que no han alterado la información que se les requirió.
- Se ha logrado ofrecer una imagen positiva de Trabajo Social, en un área donde a la fecha participan pocos trabajadores sociales, como lo son las instancias de recursos humanos. Su trabajo debidamente documentado, utilizando los procedimientos del método de trabajo social individual, ha permitido mostrar el trabajo realizado.
- La oportunidad de trabajar en equipo multidisciplinario, permitió hacer sentir que lo social va más allá de lo legal, por lo que es primordial hacer énfasis en que las personas que demandan ayuda, son seres humanos, con necesidades particulares, debilidades y fortalezas.

### **Limitaciones de la participación del trabajador social**

- La participación de solo una trabajadora social en la dirección de recursos humanos, en relación al volumen de trabajo y poco espacio físico para atender a los solicitantes de ayuda.
- No se cuenta con una partida presupuestaria que permita apoyar a todas las personas demandantes de ayuda económica, pues mensualmente se reciben un promedio de 25 casos.
- Solo trabajar a nivel de trabajo social individual, no ha permitido a la fecha promover la organización de grupos de apoyo.

### **Lecciones aprendidas en la dirección de recursos humanos como trabajadora social**

- La trabajadora social en la dirección de recursos humanos ha hecho acopio de

la teoría de trabajo social individual, para su intervención y definición de procedimientos de atención a los diferentes problemas de ayuda social.

- La trabajadora social en esta dependencia de la municipalidad valora la proyección y apoyo social que se brinda, pues su contribución en la mayoría de los casos atendidos, ha sido enfocada a desarrollar en las personas que demandan una ayuda social, sentimientos de valorización personal, de afirmación y confianza en sí mismo.
- La apertura de la participación profesional de trabajo social en la dirección de recursos humanos, ha permitido que la trabajadora social integre y participe activamente en el equipo multidisciplinario.
- Ser la pionera de trabajo social en la dirección de recursos humanos, le ha permitido desarrollar la habilidad de diseñar y proponer alternativas de solución para la atención de los casos sociales.

## **2.1 Propuesta de Intervención Profesional: Capacitación Básica de Líderes para Personas Próximas a Jubilarse en la Municipalidad de Guatemala**

### **JUSTIFICACIÓN**

En este informe se evidencia que la experiencia de Trabajo Social en el departamento de recursos humanos de la municipalidad de Guatemala, ha sido sobre la aplicación del método de Trabajo Social individual y familiar.

Tomando en cuenta que el Trabajo Social es una disciplina de las ciencias sociales que tiene por objetivo la interpretación de la realidad, para intervenir sobre ella. El departamento de recursos humanos, de la municipalidad de Guatemala, es una dirección que por su naturaleza tiene que capacitar a la población activa, para mejorar su participación dentro de la institución; sin embargo no los capacita para su jubilación.

En tal virtud, se considera necesario ofrecer la presente propuesta dirigida al departamento de recursos humanos de la municipalidad capitalina.

Es necesario reconocer que dentro de las etapas de la vida activa y productiva de todo ser humano, se llega a un final, lo cual ha sido evidente en esta experiencia sistematizada, pues en esta etapa de la vida, el recurso humano que labora en una institución, y la municipalidad de la ciudad capital no es la excepción, muchas personas presentan problemas emocionales y enfrentan incertidumbre, temores, inseguridad, etc., de enfrentarse a una nueva forma de vivir.

Tomando en cuenta estos sentimientos e inquietudes de la población trabajadora próxima a jubilarse, surge esta propuesta para aplicar el método de Trabajo Social de Grupos.

En la organización y desarrollo de un grupo, la capacitación básica es esencial,

pues mediante ésta, los miembros pueden crear, desarrollar y fortalecer su liderazgo, para tener poder social, en el sentido de adquirir presencia y participación.

## **OBJETIVOS**

### **General**

Desarrollar un proceso de capacitación básica de líderes, que coadyuve a la participación organizada.

### **Específicos**

- Contribuir a la formación y organización social de la población en edad de retiro por jubilación.
- Ofrecer un proceso de capacitación básica de liderazgo a la población trabajadora, que les permita desarrollar y fortalecer sus capacidades, de manera que puedan ser ellas mismas quienes construyan propuestas y las puedan canalizar mediante su fuerza organizativa.

## **DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

El profesional de Trabajo Social tiene asignado dentro de sus funciones, la organización, para tal propósito debe concienciarse a las personas respecto a la importancia de participar en un grupo.

En la municipalidad de Guatemala, existe un considerable porcentaje de trabajadores y trabajadoras a quienes les falta poco tiempo para jubilarse, sin embargo se considera necesario capacitarlos para que se organicen como grupo, y puedan gestionar de acuerdo a sus expectativas y necesidades.

La capacitación es fundamental en el departamento de recursos humanos por lo que



se considera necesario:

- Se apoye el proyecto de capacitación básica de liderazgo.
- Ofrecer a esta población conocimientos, para que puedan desenvolverse dentro de una organización.
- Evaluar el proceso y retroalimentarlo.

## **METODOLOGÍA**

El quehacer de trabajo social, es amplio en el proceso de las personas que llegan a la etapa final de participación como recurso humano activo en un espacio laboral, como también los desafíos que se presentan en este momento de la vida, de las posibles alternativas a considerar para brindar las respuestas pertinentes, viables, pensadas con y por la propia población.

El trabajo social de grupos será el método que se aplicará en base a dos aspectos fundamentales:

1. El crecimiento y desarrollo de los individuos mediante la experiencia de grupo.
2. El empleo del grupo por sus miembros para propósitos que consideren oportunos.

La capacitación básica ayuda para organizarse en la búsqueda de soluciones creativas, vinculadas a las aspiraciones de las personas. El trabajador social también puede orientar a las personas para desarrollar habilidades que permitan resolver sus problemas individuales y/o colectivos tanto en el presente, como en el futuro.

En el proceso de capacitación, se utilizará una metodología participativa, promoviendo el aprendizaje de los registros necesarios para sus gestiones, así como los conocimientos pertinentes para que el grupo sea productivo. Se estimulará, la

promoción de iniciativas grupales que permitan recuperar o mantener las habilidades personales, sociales, culturales, de pensamiento y de participación.

### **Proceso de desarrollo de la vida del grupo**

- Formación
- Organización
- Integración del grupo de trabajadores próximos a jubilarse.
- Declinación

### **RESULTADOS ESPERADOS**

- Una población próxima a jubilarse organizada y capacitada.
- Grupo de personas con capacidad de gestionar.

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL GRUPO DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS PRÓXIMAS A JUBILARSE EN LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA**

No	Actividades/Contenidos de los Temas	Objetivos	Tiempo/ Horario	Responsables
1.	Primer Taller 1.1. ¿Qué es un Grupo? 1.2. Ventajas de la vida en grupo	Motivar para organizarse en un grupo	De 15:00 a 16:00 horas.	Trabajadora social de la dirección de recursos humanos.
2.	Segundo Taller 2.1. Tipos de Grupo 2.2. Estructuras grupales: 2.2.1. Junta Directiva 2.2.2. Cooperativa	Que conozcan cómo está estructurado un grupo.	15:00 a 16:00 horas.	Trabajadora social de la dirección de recursos humanos.
3.	Tercer Taller 2.2.3. Secretariado	Que conozcan cómo está estructurado un grupo.	15:00 a 16:30 horas.	Trabajadora social de la dirección de recursos humanos.
4.	Cuarto Taller 4.1. Derechos y obligaciones de los miembros de una Junta Directiva	Que desarrollen un criterio imparcial para elegir directivos de acuerdo al perfil de sus obligaciones.	15:00 a 16:30 horas.	Trabajadora social de la dirección de recursos humanos
5.	Quinto Taller 5.1. ¿Qué es un líder? 5.2. Tipos de líderes 5.2.1. Democrático 5.2.2. Autocrático 5.2.3. Paternalista 5.2.4. Permisivo	Que conozcan lo que es un líder y los tipos de líderes existentes. Motivarlos a que participen dentro de la estructura del grupo.	15:00 a 16:30 horas	Trabajadora social de la dirección de recursos humanos

6.	Sexto Taller 6.1. Registros Grupales 6.1.1. Agenda 6.1.2. Acta	Que manejen los registros, básicos grupales.	15:00 a 16:30 horas.	Trabajadora social, de la dirección de recursos humanos
7.	Séptimo Taller 6.1.3. Solicitud 6.1.4. Libro de Caja 6.1.5. Correspondencia	Que manejen Los registros, básicos grupales.	15:00 a 16:30 horas.	Trabajadora social, de la dirección de recursos humanos

## CONCLUSIONES

1. El Trabajo Social es una profesión que contribuye al bienestar de las personas, por lo que su intervención en una dirección de recursos humanos es imprescindible, pues participa en el logro de los objetivos de los programas de ayuda social.
2. El Trabajador Social, en la dirección de recursos humanos, de la municipalidad capitalina, aplica el método de trabajo social individual, siendo la metodología apropiada por la naturaleza de los problemas y/o situaciones que se presentan en esta dependencia.
3. El Trabajador Social en la dirección de recursos humanos de la institución edil, es el enlace entre el usuario y la municipalidad, pero no participa en la toma de decisiones a niveles altos, razón por la cual su labor se concreta al estudio, diagnóstico y recomendaciones para la solución de problemas sociales, a la vez se proporciona orientación, sensibilizando y motivando al solicitante a crear y buscar soluciones a la problemática que presenta.
4. Esta experiencia sistematizada permitió establecer que la situación económica que se vive en Guatemala, impacta a los jubilados de la municipalidad de Guatemala, situación que es evidente en las precarias condiciones de vida de la mayoría de personas que actualmente están jubiladas, pues sus prestaciones por concepto de jubilación no les permite satisfacer sus necesidades básicas

**BIBLIOGRAFÍA**

1. Ander-Egg, Ezequiel. “Diccionario de Trabajo Social”. Segunda edición. Editorial Lumen. Buenos Aires, Argentina, 1995.
2. Ander-Egg, Ezequiel. “Reflexiones En torno a los Métodos del Trabajo Social”. Editorial El Ateneo, S. A. de C.V. México, D.F., 1992.
3. Calderón Pérez, Felipe de Jesús. Consideraciones Generales sobre la Capacitación de Grupos, Escuela de Trabajo Social, 3ª. Edición, serie cuadernos didácticos, Guatemala, junio 1987.
4. Centeno, Pavel. “Realidades Distintas, Dilemas Comunes, la Pobreza no es como la Pintan”. FLACSO. Guatemala, 2004.
5. Contreras de Wilhelm, Yolanda. Trabajo Social de Grupos, 1era. Edición 1980, 2da. Edición 2003, Editorial Pax México.
6. Constitución Política de la República de Guatemala y Leyes de Desarrollo Social. “Código Municipal”. Editorial Argrafic. Guatemala, 2005.
7. Chadi, Mónica Rosa, Familias y Tratamiento Familiar. Pda. de Buenos Aires, Argentina, 2005.
8. Documento aprobado por la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales celebrada en Colombo, Sri Lanka del 6 al 8 de julio de 1994. <http://www.fortunicity.es/expertos/industrial/106ética/peticos.htm>, hora 14:00.
9. Fuentes Guzmán Rodolfo Orlando, tesis El Método de Desarrollo de Grupos con Aplicación de la Computación, para el Registro y Monitoreo del Trabajo Social,

Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Trabajo Social, Guatemala, Noviembre 2007.

10. Gramajo M. de Arévalo, Hilda Rosaura, tesis “Los Modelos Metodológicos de Trabajo Social y su realidad en Guatemala” Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Trabajo Social, Guatemala, noviembre 1989.
11. Instituto Nacional de Estadística -INE-. “Índice de Precios al Consumidor”. Guatemala, marzo 2008. <http://www.eumed.net/oe-pa/dat/canastaca.htm>
12. Jara, Oscar. “¿Cómo Sistematizar? una Propuesta en cinco tiempos”. Centro de Estudios y Publicaciones Alforja. San José de Costa Rica, 1994.
13. Ortega, José Luis. “El Nepotismo de los Medrano”, Periódico Siglo XXI. Guatemala (01 de septiembre de 2008). Pág. 2.
14. Reglamento de Personal de la Municipalidad de Guatemala, (s/datos editoriales).
15. ¿Una Economía al Servicio del Desarrollo Humano? Informe Nacional de Desarrollo Humano, 2007/2008, volumen 1, PNUD, Guatemala.
16. Villagrán Rivera, Lucrecia Regina. “La Visita Domiciliaria, en el Trabajo Social de Casos”, tesis, Escuela de Trabajo Social, Guatemala, noviembre de 1989.

ANEXOS





Dirección de Recursos Humanos  
Municipalidad de Guatemala

**ESTUDIO SOCIOECONÓMICO**

ANEXO 1

Nombre del Solicitante: \_\_\_\_\_

Motivo de la Solicitud: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_

Estado Civil: Unido  Casado  Soltero

Empleado: Activo  Jubilado  Suspendido

Dirección donde vive: \_\_\_\_\_

La vivienda es: Propia  Alquilada  Subarrendada



Dirección de Recursos Humanos  
Municipalidad de Guatemala

**"SITUACIÓN FAMILIAR"**

Familia Integrada:

Familia Desintegrada:

**"ESTRUCTURA FAMILIAR"**

No	Nombre	Relación con el Jefe de la Familia	Edad	Sexo		Escolaridad	Ocupación	Ingresos
				M	F			
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								



**GASTOS FAMILIARES**

Alimentación .....	Q. _____
Vivienda .....	Q. _____
Educación .....	Q. _____
Salud .....	Q. _____
Vestuario .....	Q. _____
Recreación .....	Q. _____
Agua .....	Q. _____
Luz eléctrica .....	Q. _____
Extracción de basura .....	Q. _____
Deudas .....	Q. _____
Varios: .....	Q. _____
<b>TOTAL: Q.</b> .....	_____

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

## ANEXO 2

### **REGISTROS GRUPALES**

Entre los más importantes, podemos mencionar: Agenda, Acta, Solicitud, libro de caja y correspondencia.

#### REGISTRO No.1

#### **AGENDA**

Lugar:  
Fecha:  
Hora:  
Asunto ó motivo:

#### **CONTENIDO**

- 1) Apertura de la reunión
- 2) Lectura discusión y aprobación del acta anterior
- 3) Informaciones
- 4) Lectura discusión y aprobación de la agenda
- 5) Punto principal a tratar en la reunión
- 6) Punto jerarquizado en segundo lugar para ser tratado en la reunión
- 7) Acuerdos
- 8) Varios
- 9) Cierre

ANEXO 3

REGISTRO No.2

**ACTA No.**

Al elaborar un acta, ésta debe llenarse completamente con letras, es decir si se utilizan números deben escribirse todos con letras. Ejemplo:

En la ciudad de Guatemala, (o municipio, aldea, caserío), siendo las diez horas en punto, (10:00 a.m.) del día seis (6) de agosto del año dos mil nueve (2009), estando reunidos en: la sexta avenida "A" diez guión veintitrés zona uno (6ª. Av. "A" 10-23 zona1), Dirección de Desarrollo Social de la municipalidad capitalina, con el objeto de:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ con la presencia de las siguientes personas:\_\_\_\_\_

y será dirigida por \_\_\_\_\_, fungirá como secretaria:\_\_\_\_\_

procediéndose de la siguiente manera:\_\_\_\_\_

PRIMERO: \_\_\_\_\_

SEGUNDO: \_\_\_\_\_

TERCERO: \_\_\_\_\_

No habiendo nada más que hacer constar, se da por terminada la presente, en el mismo lugar y fecha arriba indicado, siendo las once horas (11.00 a.m.) en punto, firmando quienes intervenimos en la misma.- - - - -

**Nota:** En el caso de que un acta se elabore durante una asamblea y se desconoce el número exacto de las personas que asistieron se utiliza la palabra "aproximadamente" tantas personas.

ANEXO 4

REGISTRO No.3

**SOLICITUD**

Un ejemplo:

Señor  
Licenciado  
Jaime Betancourt  
Director Desarrollo Social  
Su Despacho

Nosotros: los abajo firmantes, todos mayores de edad, con domicilio en la Colonia San Juan Zona 3 de esta ciudad, en calidad de miembros del Comité Pro-Mejoramiento de la Colonia San Juan, ante usted, con todo respeto venimos a:--- -- -

----- **EXPONER:** -----

**PRIMERO:** Que en la actualidad, no contamos con la escritura de la vivienda que ocupamos y que nos fueran otorgadas en usufructo indefinido por el ex alcalde capitalino en el año de 1999. En virtud de lo cual, necesitamos se nos otorgue la escritura traslativa de dominio a nuestro favor.-----

**SEGUNDO:** Como es de su conocimiento, en febrero del presente año, la trabajadora social María Feliz, llevó a cabo una encuesta, en donde aparecen los nombres de los adjudicatarios de las viviendas en cuestión, así como la información relacionada con las escrituras.-----

**TERCERO:** En virtud de lo anteriormente expuesto, por este medio. -----

-----**SOLICITAMOS:** -----

**PRIMERO: a)** Que se acepte la presente para su trámite de rigor. (ó de ley, reglamentario, etc.)

**SEGUNDO: b)** Que se nos otorguen las escrituras correspondientes, a los adjudicatarios registrados en la municipalidad de Guatemala. -----

**TERCERO: c)** Que señalamos para recibir notificaciones la 10ª. Avenida 30-21 zona 3, de esta ciudad capital, sede de nuestro comité.-----

**CUARTO: d)** Que nos comprometemos a cumplir con los requerimientos municipales para el efecto. -----

----- **RESPETUOSAMENTE,** -----

José Pérez Ico  
Presidente

Luisa Cambrán Ayapán  
Vicepresidente

Sara Mateo  
Secretaría

Noé Roberto Pinzón  
Pro-Secretario

Efraín Tejeda  
Tesorero

Sonia Calderón  
Pro-Tesorero

Arcadia Santos  
Vocal 1

Magdalena Salguero  
Vocal 2

Guatemala, 15 de agosto 2009.

## ANEXO 5

### LIBRO DE CAJA

El libro de caja registra los ingresos y egresos, de un comité, asociación, grupo etc., durante un trimestre, ejemplo: trimestre de julio a septiembre 2009.

FECHA	CONCEPTO	HABER	DEBE	SALDO
31-7-2009	En que se gastó y factura número 2079		Q 50.00	
31-7-2009	Venta de comida, en el parque San Juan, Zona 3.	Q. 600.00		Q. 550.00

En la columna "Concepto" se consigna:

1. El número de la factura.
2. El número del documento (esto solo cuando se numeran los comprobantes en orden cronológico y se numeran correlativamente).
3. Se describe el artículo o servicio que se está pagando.
4. El número del comprobante (sólo cuando se estén recaudando fondos o cuotas, y se agrega "por contribución voluntaria").

Cuando durante el transcurso de un mes, no se efectúa ningún gasto se anota "sin movimiento", debe informarse trimestralmente al Ministerio de Gobernación en triplicado, firmado por el tesorero, con el visto bueno del Presidente, se adjunta nómina de la Junta Directiva con nombres, número de cédula y cargos.



## ANEXO 6

### **CORRESPONDENCIA**

Debe de registrarse la correspondencia recibida y la correspondencia enviada, se le pone el número correlativo, de acuerdo a los códigos preestablecidos.

## **ESTRUCTURAS GRUPALES**

La estructura grupal para una Junta Directiva, tiene dos tipos:

### **1**

- 1.1 Presidente
- 1.2 Vicepresidente
- 1.3 Secretario
- 1.4 Pro Secretario
- 1.5 Tesorero
- 1.6 Pro Tesorero
- 1.7 Vocal 1
- 1.8 Vocal 2

### **2**

- 2.1 Presidente
- 2.2 Secretario
- 2.3 Tesorero
- 2.4 Vocal 1
- 2.5 Vocal 2
- 2.6 Vocal 3
- 2.7 Vocal 4
- 2.8 Vocal 5

## **Estructura Organizativa de una Cooperativa**

- 1) Consejo de Administración (órgano de dirección)
- 2) Comité de Educación (órgano educativo)
- 3) Comisión de Vigilancia (órgano de control y fiscalización)
- 4) Otros Comités (los que la Asamblea decida nombrar)

## **Estructura Organizativa de un Secretariado**

- 1) Secretaría General
- 2) Secretaria Actas y Acuerdos
- 3) Secretaría Finanzas
- 4) Primer Secretaría
- 5) Segunda Secretaría
- 6) Tercera Secretaría
- 7) Cuarta Secretaría
- 8) Quinta Secretaría

## **“DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS MIEMBROS DE UNA JUNTA DIRECTIVA”**

Como representantes y responsables de un grupo, tienen las atribuciones y obligaciones siguientes:

**El Presidente:** Representar al grupo en toda actividad, pero no puede tomar decisiones sólo, debe contar siempre con la autorización de la asamblea o junta Directiva.

- Realiza las convocatorias debidamente calendarizadas, para sus reuniones, sean éstas ordinarias o extraordinarias.
- Conoce y contesta la correspondencia que le entregue el secretario y que apruebe el grupo.
- Apertura y dirección de toda reunión (normas parlamentarias, agenda etc.)
- Elabora la síntesis de las discusiones y resume las diferentes iniciativas para presentarlas a la asamblea en su defecto, a los demás miembros de junta directiva como una idea más clara y comprensible.
- Cuando hay necesidad de substituir al presidente toma su lugar el vicepresidente o el vocal primero (conforme la estructura 1 que se definió anteriormente).

**Secretario:** El secretario en un grupo, realiza las siguientes funciones:

- Elabora con el presidente las agendas de las reuniones.
- Recibe y contesta la correspondencia.
- Elabora las actas.
- Extiende las certificaciones que se requieran por parte del grupo.
- Custodia el archivo que tiene documentación del grupo.

**Tesorero:**

- Recauda (no cobra) las cuotas aprobadas por el grupo.
- Extiende los comprobantes correspondientes.
- Lleva los libros de caja necesarios para registrar los ingresos y egresos del capital del grupo, (informe trimestral a Gobernación).

Al tesorero, lo sustituyen el pro-tesorero o el vocal tercero, por lo que deben poseer las mismas cualidades y calidades.

**Los Vocales:** Son los que dirigen las comisiones para las cuales son nombrados o delegados.

### **Obligaciones Generales de la Junta Directiva:**

- Participación en la planificación y ejecución de las actividades.
- Asistencia regular a las reuniones calendarizadas.
- Puntualidad en la asistencia.