

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

**“ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE LAS NORMAS INSTITUCIONALES Y LAS
EXPECTATIVAS PROFESIONALES DEL TRABAJO SOCIAL (CASO
ESPECÍFICO: HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS)”**

TESIS

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

POR

ALBA MARINA ORTÍZ PALACIOS

Previo a conferírsele el título de

TRABAJADORA SOCIAL

En el grado académico de

LICENCIADA

Guatemala, septiembre de 2006

**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: Licda. Mirna Aracely Bojórquez de Grajeda
SECRETARIA: Licda. Carolina de la Rosa de Martínez

CONSEJO ACADÉMICO

REPRESENTANTES DOCENTES

Licenciada Alma Lilian Rodríguez Tello
Licenciado Edwin Gerardo Velásquez

REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES

Licenciado Rómulo Teodoro Rojas Ajquí

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Estudiante Isabel del Carmen Santos Chinchilla
Estudiante Mario Rolando Rojo Pérez

TRIBUNAL EXAMINADOR

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

Artículo 11. “Los autores serán los responsables de las opiniones y criterios expresados en sus obras”.

Reglamento del Consejo Editorial de la Universidad de San Carlos de Guatemala”.

ACTO QUE DEDICO

A DIOS	Por ser fuente de luz y sabiduría
A MI MADRE	Victoria Palacios Rivera Con amor fraternal
A	Víctor Hugo Godoy Agradecimiento por su apoyo
A MIS HIJOS	Hugo Fernando y Mario Andrés Con amor ya que han sido mi motivación principal
A MIS HERMANOS	Olga de Ortiz Mario Alfonso y Carlos Alberto Con amor fraternal
A MI FAMILIA EN GENERAL	Con aprecio y respeto
A MIS PADRINOS DE GRADUACIÓN	Lic. Roberto Palacios Ing. Carlos Quiroa Lic. Florencio León Con admiración y aprecio
A MIS AMIGAS Y AMIGOS EN GENERAL	Con cariño y respeto En especial a Venettia Fernández
A USTED	Respetuosamente

TESIS QUE DEDICO

A:

Mi Patria Guatemala

Hospital General San Juan de Dios

Departamento de Trabajo Social "Hospigen"

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Trabajo Social

Muy especialmente a:

Lic. Florencio León

Por su asesoría, apoyo profesional, dedicación en el proceso de elaboración de este trabajo de investigación.

A:

Todas las personas que me brindaron su colaboración para la realización de la presente tesis.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO 1	
MARCO TEÓRICO	1
1.1 Aspectos Conceptuales	1
1.1.1 Análisis	1
1.1.2 Relación	1
1.1.3 Norma	2
1.1.4 Norma Social	2
1.1.5 Departamento	3
1.1.6 Institucionales	3
1.1.7 Trabajo	4
1.1.8 Social	5
1.1.9 Trabajo Social	5
1.1.10 Definición de Área	6
1.1.11 Definición de Técnico Profesional I	6
1.1.12 Definición de Técnico Profesional II	7
1.1.13 Definición de Técnico Profesional III	7
CAPÍTULO 2	
PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE INFORMACIÓN DE CAMPO	
2.1 Antecedentes	8
2.1.1 Datos o Generalidades de la Institución	9
2.1.2 Historias de Vida de las integrantes del Departamento de Trabajo Social del Hospital General San Juan de Dios	11
2.1.2.1 Amanda	11
2.1.2.2 Beatriz	12
2.1.2.3 Consuelo	13
2.1.2.4 Diana	14
2.1.2.5 Elisa	15
2.1.2.6 Fabiola	17
2.1.2.7 Gabriela	18
2.1.2.8 Hercilia	19
2.1.2.9 Irma	20

2.1.2.10	Josefina	21
2.1.2.11	Karina	22
2.1.2.12	Laura	23

CAPÍTULO 3

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL PROYECTO DE REVISIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, NORMAS, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	25
---	-----------

3.1	Aspectos generales	25
3.2	Justificación	25
3.3	Objetivos	26
3.3.1	Generales	26
3.3.2	Específicos	26
3.4	Cobertura Espacial	27
3.5	Metodología	27
3.5.1	Organización	27
3.5.2	Revisión de Normativos	29
3.5.3	Comisión de Estilo	30
3.5.4	Comisión para la oficialización de los Normativos	30
3.5.5	Comisión de Reproducción y Divulgación	30
3.6	Cronograma	31
3.7	Beneficiarios	33
3.8	Recursos	33
3.9	Presupuesto	34
3.10	Evaluación	34

CONCLUSIONES	35
RECOMENDACIONES	36
BIBLIOGRAFÍA	37

INTRODUCCIÓN

El tema desarrollado en la presente investigación trata de la problemática del departamento de Trabajo Social del Hospital General San Juan de Dios, ya que al no revisar los manuales de organización normas y procedimientos de forma periódica, los mismos se desactualizan y no llenan los requerimientos de las profesionales que conforman el departamento.

La revisión periódica de los mismos es necesaria para que estén acordes a las necesidades y prestar así un mejor servicio a la población que demanda atención de salud, permitiendo así mismo, proponer otras alternativas de intervención profesional que permitan otro nivel de proyección institucional, modificando las expectativas de las profesionales de Trabajo Social para que no se de el acomodamiento.

Es importante mencionar que aunque el Trabajo Social hospitalario no es reconocido institucionalmente, la labor que realiza es importante ya que es la profesión que ve el lado humano de los pacientes que allí se atienden y que proporciona apoyo a los pacientes, orientándolos para que participen en la solución de su problemática conjuntamente con su familia.

Para llevar a cabo la investigación se planteó la siguiente hipótesis: “los normativos vigentes constituyen la principal causa de adaptación de Trabajo Social, provocando pérdida de las expectativas profesionales”. Para probar dicha hipótesis se tomó una muestra del 85% de las integrantes del Departamento de Trabajo Social.

Por otra parte el objetivo general fue “Establecer si existe relación entre las normas institucionales y las expectativas profesionales del Trabajo Social”.

Para realizar este estudio se utilizó el método inductivo-deductivo para analizar la realidad, permitiendo determinar la situación actual de las profesionales del Trabajo

Social, sistematizando la información y concluyendo con la evaluación de las historias de vida, que aportan elementos de la realidad profesional del Trabajo Social del Hospital General San Juan de Dios, utilizando las técnicas de investigación bibliográfica, encuesta, entrevista y observación.

La investigación propone acciones que tiendan a la actualización y a la redefinición del Trabajo Social Hospitalario.

El análisis permitió conocer la realidad del departamento de Trabajo Social, como estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala, contribuyó a estudiar un problema social que es parte de nuestra realidad institucional, aportando alternativas como lo establece la escuela de Trabajo Social.

El trabajo se dividió en tres capítulos:

Capítulo 1. Marco Teórico, que contempla diferentes aspectos conceptuales.

Capítulo 2. Presentación e interpretación de las Historias de vida

Capítulo 3. Propuesta de intervención profesional.

Finalmente se plantean las conclusiones y las recomendaciones a las que se llegaron con el presente estudio, así como la bibliografía utilizada.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

1.1 Aspectos Conceptuales

1.1.1 Análisis

“Del griego análisis que proviene de analyseín, que significa descomponer un todo o un conjunto en cada uno de sus diferentes partes.

Analizar es, en primer lugar, distinguir y separar las partes o elementos en que está constituido **aquello** que se quiere estudiar o se está investigando. Consiste, por tanto, en disociar, separar, descomponer una realidad dada (hecho, fenómeno, proceso acontecimiento, etc.) que, si bien se presenta como un todo se explica o comprende en cada uno de los elementos por separado.

En toda investigación social, el análisis (como la interpretación que lo culmina), son actividades básicas y fundamentales de todo proceso investigativo. También se habla de análisis para designar todo proceso que comparta un procedimiento discursivo”¹.

Este concepto es importante aplicarlo por ser un medio para analizar el problema objeto de estudio.

1.1.2 Relación

“Del latín relatio, nombre de acción del verbo referre, **referir**. Toda conexión o vínculo entre dos o más personas o grupos, que surge de la interacción que se produce entre ellos. El término también se utiliza para designar la lista o

¹ Ander-Egg, Ezequiel. Diccionario del Trabajo Social, Colección Política, Servicios y Trabajo Social Edición 1,995. Buenos Aires Argentina. Pág. 29

enumeración de personas o cosas”².

Este concepto servirá como guía para establecer la relación de las normas con la falta de expectativas.

1.1.3 Norma

Del latín norma, **escuadra** derivada a su vez del griego gnomana, acusativo gnómom, **el que mide**. Criterio o patrón. Pauta de acción que se debe seguir o a la que se deben ajustar las operaciones, en este caso, se hace referencia a las normas técnicas empleadas para alcanzar un objetivo concreto.

Regla o criterio general que sirve de referencia o regulación normativa de la conducta humana y dirige las respuestas de todos los miembros en los grupos institucionalizados. En uno y otro caso, las normas especifican el comportamiento apropiado”³.

Es el conjunto de reglas que determinan la forma de realizar las actividades de manera estricta y que no permite salirse de los esquemas ya establecidos.

1.1.4 Norma Social

“Se trata de pautas, culturalmente adquiridas, aprobadas o aceptadas por la sociedad, que rigen o condicionan la conducta individual o colectiva de sus miembros, y que se hacen necesarias como ‘reglas de juego’ para la vida de convivencia.

² Ídem. Pág. 256

³ Ídem. Pág. 203,204.

Son reglas de conducta que prescriben lo que es socialmente aceptable o inaceptable, que determinan lo correcto y lo incorrecto en situaciones dadas, con respecto a las relaciones con los demás. Implica la idea de lo considerado como apropiado ” 4.

Este concepto tiene mucha relación con las actividades que realiza el profesional de Trabajo Social.

1.1.5 Departamento

“Denominación de cada una de las divisiones o subdivisiones que configuran la administración político-territorial de determinados países.

El departamento constituye la división administrativa de primer rango de un Estado cuando éste articula su estructura geográfica y política en torno a él. En otros casos, la entidad departamental puede formar parte del esquema administrativo y territorial de un Estado en un segundo rango, como subdivisión de las entidades de primer rango de aquél”⁵.

Es la sección específica del área hospitalaria que atiende los problemas socioeconómicos de la población que hace uso de los servicios hospitalarios.

1.1.6 Institucionales

“Relativo a la institución. Hacer que algo adquiera carácter institutivo”⁶.

Es adquirir el carácter para realizar determinadas actividades relacionadas con los servicios que presta la institución.

⁴ Ídem. Pág. 204,205

⁵ Biblioteca de Consulta Microsoft Encarta 2005.

⁶ Diccionario Practico EASA. Editorial América S.A. Tercera Edición 1,981. Republica de Panamá. Pág. 404

“Perteneiente o relativo a una institución o a instituciones políticas, religiosas, sociales, etc.”⁷.

Para este estudio se refiere a la información que se va a obtener y a las actuaciones para mejorar las condiciones del Trabajo Social.

Así también para el presente estudio se refiere a la información que se espera obtener y a las actuaciones para mejorar y ampliar los espacios profesionales.

1.1.7 Trabajo

“Es el factor humano, el esfuerzo físico y mental del hombre orientado hacia la producción. Es remunerado con el salario, pero en ocasiones es gratificante por sí mismo: si hay trabajos odiosos, hay otros, por el contrario y felizmente, que son amables para quien los realiza. Es una economía, la fuerza de trabajo está formada por todos los individuos capaces de trabajar y deseosos de hacerlo a cambio de una renumeración: ocupados, desocupados, personas en busca del primer empleo. Pertenecen a la fuerza de trabajo tanto los trabajadores dependientes de un dador de trabajo como los independientes, que utilizan instrumentos de trabajo de los que son propietarios o arrendatarios”⁸.

“Muchos economistas diferencian entre trabajo productivo y trabajo improductivo. El primero consiste en aquellos tipos de manipulaciones que producen utilidad mediante objetos. El trabajo improductivo, como el que desempeña un músico, es útil pero no incrementa la riqueza material de la comunidad”⁹.

Para el propósito de este estudio, este concepto abarca las formas del quehacer de los profesionales del Trabajo Social.

⁷ Diccionario de la Lengua Española, vigésima segunda edición, año 2,001. s/Pág.

⁸ Sergio Ricossa. Diccionario de Economía. Siglo Veintiuno Editores. s.a. de c.v. Primera Edición en español. México 1,990. Pág.. 589.

⁹ Ibíd.

1.1.8 Social

“Del latín Socius, **compañero** y Socialem. Perteneiente o relativo a la sociedad humana.

En el uso del término se reconocen dos sentidos: uno genérico, que involucra todo lo referente a la vida en sociedad. (Aquí se puede utilizar como equivalente a realidad social o a relaciones sociales interpersonales), en este último caso, el término sirve para distinguir cierta faceta de la realidad social”¹⁰.

Este término es muy amplio y tiene relación con el trabajo que a diario se realiza en el ámbito hospitalario.

1.1.9 Trabajo Social

“Actividad profesional cuyo objetivo suele ser enriquecer y mejorar el desarrollo individual y de grupo, o aliviar condiciones sociales y económicas adversas.

Antiguamente, todas las formas de filantropía y de caridad (como las realizadas por personas sin formación pero con conciencia social) eran consideradas como un Trabajo Social. El principal objetivo de estas actividades era resolver los problemas inmediatos de los necesitados sin modificar sus causas. Posteriormente, el gran volumen de estudios sociales realizados ha permitido analizar los desajustes sociales y económicos de la sociedad moderna y coordinar las actividades de los trabajadores o asistentes sociales en un esfuerzo por beneficiar al máximo a las personas necesitadas y a toda la comunidad.

En muchos países, los asistentes sociales están teniendo que ampliar su ámbito de actuación para ayudar a controlar formas antisociales y delictivas de conducta, sin menosprecio, lógicamente, de los derechos civiles de los pacientes. En los países

¹⁰Ander-Egg, Ezequiel. Op Cit., Pág. 276.

en vías de desarrollo, donde hay pocos asistentes sociales en relación con el número de habitantes, su ayuda es solicitada para obras de beneficencia y gestión de ayudas económicas orientadas a este fin”¹¹.

Con este concepto se puede interpretar toda la capacidad que tienen los profesionales del Trabajo Social para proyectarse a la sociedad habiendo diversidad de formas para prestar servicios de calidad.

1.1.10 Área

“Unidad territorial dominada por una gran ciudad o metrópoli en cuyo entorno se integran otros núcleos de población, formando una unidad funcional, con frecuencia institucionalizada”¹².

Este concepto nos ubica en el área de trabajo, que está constituida por el Hospital General San Juan de Dios.

1.1.11 Definición de Técnico Profesional I

“A la persona que efectúa sus funciones aplicando una metodología específica a nivel de casos sociales, grupos y comunidad, con el fin de prestar acciones terapéuticas a pacientes y su grupo familiar en un área o módulo hospitalario, proyectando su acción a nivel comunitario a través de la estrategia de atención primaria de salud, así mismo supervisa, dirige y evalúa el desempeño del técnico I”¹³.

¹¹ Enciclopedia Microsoft Encarta 2005.

¹² Diccionario Real Academia Española <http://buscon.rae.es/draeI>

¹³ Departamento de Trabajo Social. Reglamento de Oposición. Hospital San Juan de Dios, Guatemala mayo 1,998. Comisión revisión reglamento de oposición, Depto de Trabajo Social: Silvia Cabrera Monterroso, Técnico II, Alba Marina Ortiz Palacios, Técnico II, Blanca Noemí Hernández, Técnico I, Milagro Escobar, Técnico I, Cintya Montoya, Técnico I, Ada Nineth Hernández, Técnico I, Pág. 11

1.1.12 Definición de Técnico Profesional II

“La persona que planifica, dirige, organiza, supervisa y evalúa a profesionales de Trabajo Social en su área de trabajo. Desarrolla sus acciones a través de los planes, programas y proyectos de largo, mediano y corto plazo con el fin de brindar atención de calidad a pacientes y su familia”¹⁴.

1.1.13 Definición de Técnico Profesional III

“Es la persona que dirige, organiza, supervisa y evalúa a los profesionales que integran el Departamento de Trabajo Social; así como planifica, coordina, supervisa y evalúa planes programas y proyectos de largo, mediano y corto plazo con el fin de operativizar las políticas establecidas en la institución en el área de Trabajo Social”¹⁵.

¹⁴ Ídem. Pág.. 11

¹⁵ Ídem. Pág.. 11

CAPÍTULO 2

PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LAS HISTORIAS DE VIDA

2.1 Antecedentes

“En el año de 1,950 el Hospital General **San Juan de Dios** abre sus puertas a Trabajo Social, el cual se inició con una práctica de estudiantes de la Escuela de Servicio Social del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y fue supervisada por la Trabajadora Social Felicidad Cáala.

En 1,951 es conformado el Departamento de Trabajo Social dirigido por la Trabajadora Social Margarita Richardson de Luna, quien contaba con el apoyo de tres Trabajadoras Sociales graduadas y un número igual de enfermeras, con quienes se logró ampliar la cobertura de atención y la capacitación a través de diversos cursos. Con el paso de los años, se fue profesionalizando la intervención del Departamento de Trabajo Social, lo que contribuyó a ampliar la atención de casos de pacientes abandonados, ancianos y niños, así se logró el acceso a los servicios de medicina, cirugía y obstetricia.

El Departamento se centra no sólo en el Trabajo Social de gabinete, sino también en el trabajo de campo, a partir de 1,972 se participó en un programa de salud comunitaria, que fue asignada por la integración de los servicios de salud, y fue después del terremoto de 1,976 que la profesión centra su quehacer en el área específica del hospital, por decisión del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, aunque esta decisión no hace perder de vista el trabajo con casos y grupos”¹⁶.

¹⁶ Manual de Organización, Documento mimeografiado por Hospital General “San Juan de Dios”. Año 1,995 s/Pág.

“Las actividades que se realizan en la actualidad son las mismas desde hace 22 años aproximadamente.”

“Se han dejado de realizar las funciones de investigación, docencia y atención de grupos terapéuticos”.

“Los programas de visita domiciliaria a recién nacidos de bajo peso, menores con problemas nutricionales y los programas educativos en consultas externas, donde el profesional de Trabajo Social, tenía función de coordinador y de ejecutor; desaparecieron espacios que son importantes y que de alguna manera se debe evaluar y reconsiderar con el fin de recuperarlos”.

Se han eliminado algunos procesos, según instructivos para la atención de ciertos problemas debido a que se consideraban obsoletos.

Ya no se realizan visitas domiciliarias debido a la situación de violencia en áreas precarias, por lo que la atención individualizada y el método de casos ha sufrido algunas variantes, encontrándonos con algunas dificultades con las ayudas que se proporcionan a los usuarios de los servicios hospitalarios, para lo cual únicamente se tiene como base la evaluación socio-económica la cual se realiza por medio de la técnica de la entrevista.

2.1.1 Datos o Generalidades de la Institución

“El Departamento de Trabajo Social del Hospital General San Juan de Dios es un servicio técnico de apoyo que depende administrativamente de la Subdirección Técnica, cuya finalidad es atender a pacientes hospitalizados y ambulatorios de ambos sexos y diferentes edades que presentan alguna problemática derivada de su situación de salud, desarrolla así mismo programas educativos para orientar al usuario, y fomentarle hábitos deseables para prevenir las enfermedades y/o

tratarlas adecuadamente”¹⁷.

El Departamento tiene una Jefatura, ésta es la máxima autoridad técnico administrativa, representada por una Técnico Profesional III, depende administrativamente de la Subdirección Técnica del Hospital y técnicamente de la Jefatura de Trabajo Social del área de salud Guatemala Norte. Es responsable de dirigir todas las actividades científicas, técnicas y administrativas, así como velar por el eficaz y eficiente funcionamiento del Departamento. Cuenta con otros órganos de ejecución: Supervisoras de Trabajo Social (Técnico Profesional II), son las profesionales de Trabajo Social que constituyen el segundo nivel de jerarquía en autoridad dentro de la unidad, ubicadas dentro de las diferentes áreas de Trabajo Social del Hospital.

Trabajadoras Sociales (Técnico Profesional I) son las profesionales de Trabajo Social que efectúan acciones operativas de naturaleza técnica que comprenden: el estudio diagnóstico, tratamiento social y evaluación de los problemas sociales que presentan las personas que reciben atención médica quirúrgica en el Hospital General San Juan de Dios. Así como participar en las investigaciones con el equipo multidisciplinario, planifica y ejecuta programas y proyectos de los servicios que le corresponden y el desempeño de funciones que involucran el proceso administrativo.

El Departamento para su funcionamiento se divide en áreas:

- ♣ Consulta Externa de Adultos
- ♣ Emergencia de Adultos
- ♣ Encamamiento Médico Quirúrgico.
- ♣ Área Materno Infantil

¹⁷Departamento de Trabajo Social. Reglamento de oposición. Hospital San Juan de Dios, Guatemala mayo 1,998. Comisión revisión reglamento de oposición, Depto de Trabajo Social: Silvia Cabrera Monterroso, Técnico II, Alba Marina Ortiz Palacios, Técnico II, Blanca Noemí Hernández, Técnico I, Milagro Escobar, Técnico I, Cintya Montoya, Técnico I, Ada Nineth Hernández, Técnico I, Pág. 11

- ♣ Departamento de Pediatría
- ♣ Departamento de Ginecología y Obstetricia.

Las áreas son las unidades operativas del Departamento de Trabajo Social donde acciona un número determinado de trabajadoras sociales y auxiliares de Trabajo Social, como parte integrante del equipo de salud, bajo la supervisión y coordinación de una Trabajadora Social Supervisora. Cuando hay estudiantes practicantes están bajo la supervisión directa de las Trabajadoras Sociales operativas, Técnico Profesional I.

Los Niveles de Acción son:

- ♣ Nivel Individual: Atención Social de Casos.
- ♣ Nivel Grupal: Atención de Grupos Terapéuticos y Atención Social.

2.1.2 “Historias de Vida” de las integrantes del Departamento de Trabajo Social del Hospital General San Juan de Dios

2.1.2.1 Amanda

Estudió en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, inició sus labores como Trabajadora Social en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, I.G.S.S., posteriormente pasó a trabajar al Hospital General San Juan de Dios, con plaza de Técnico Profesional I.

En su experiencia de trabajo aplica el método de Trabajo Social Individual y Familiar llevando a cabo las investigaciones de casos y la realización de diagnósticos y tratamientos por medio de las técnicas de: entrevista y observación.

Así mismo considera que institucionalmente debe dársele seguimiento a algunos casos, por medio de visitas domiciliarias y coordinaciones intra y extra

institucionales. Dice que es importante la función de investigación y la actividad de grupos, aunque en el tiempo que tiene de laborar en la institución no ha realizado esas funciones.

Amanda dice que la educación en servicio es algo muy bueno, pero que no se hace por falta de personal, cuenta que ha realizado otros estudios: cursos de administración y computación, pero no ha solicitado permisos en su lugar de trabajo realizándolos en horas fuera del período laboral. Así mismo afirma que institucionalmente no es reconocida la profesión porque no se le da la importancia que realmente tiene y además se desconocen las funciones que se realizan dentro de la institución, pero con todo esto manifiesta no haber perdido el interés en el Trabajo Social.

Sugiere una revisión de los normativos institucionales que se aplican a Trabajo Social. Hace la observación y recomendación Amanda de proponer una reestructuración del Departamento de Trabajo Social y una evaluación de funciones, con el objeto de lograr el reconocimiento profesional.

2.1.2.2 Beatriz

Estudió en la Escuela de Trabajo Social a finales del siglo recién pasado. Ingresó al Hospital General San Juan de Dios a laborar en el Departamento de Trabajo Social, actualmente ocupa plaza de Técnico Profesional I.

En su quehacer profesional aplica el método de Trabajo Social Individual y Familiar así como la investigación de casos, utilizando las técnicas de la entrevista para la realización de diagnósticos y tratamientos; dice que para ella es importante el seguimiento de casos sociales, mediante coordinaciones institucionales y extrainstitucionales, aplicando las técnicas de la entrevista y visitas domiciliarias, también considera que es importante la función de investigación, no solo de casos sociales sino de problemas relevantes en la salud así como la aplicación del método

de Trabajo Social de Grupos, ya que ha tenido esa experiencia como positiva en su campo de intervención.

Así mismo Beatriz opina que la educación en servicio es buena, pero que previo a realizarla, recomienda hacer una investigación para conocer las necesidades de los pacientes y su grupo familiar.

Ha realizado estudios de diplomado en investigación social, después de su graduación de licenciatura, para lo cual solicitó permiso, el mismo fue debidamente autorizado por haber recibido convocatoria del Comité de Investigación y Docencia de la Institución.

Considera que la profesión es reconocida institucionalmente a pesar de que no se le da el valor que tiene, ya que únicamente el personal de los servicios valora el trabajo que se realiza en función de los pacientes.

Dice Beatriz que la calidad de atención a los usuarios se limita por falta de personal y si bien es cierto ella se ha acomodado con las funciones que realiza, pero que en ningún momento ha perdido el interés por la profesión.

Considera necesario revisar los normativos institucionales que se aplican a Trabajo Social, para elaborar una propuesta que se pueda aplicar profesionalmente, presentándola ante las autoridades del Hospital General San Juan de Dios, para realizar una investigación que tenga como producto otras modalidades de intervención.

2.1.2.3 Consuelo

La entrevista con Consuelo se llevó a cabo con un poco de dificultad ya que se realizó en horario de visita y había mucha afluencia de familiares de pacientes por múltiples consultas, pero no esta de más contarles que ella ingresó a laborar al

Hospital General San Juan de Dios en la década de los 90, actualmente ocupa plaza de técnico profesional I y para la realización de su quehacer profesional aplica el método de Trabajo Social Individual y Familiar, utilizando al igual que Amanda y Beatriz las técnicas de entrevista individual y familiar y de acuerdo a la evaluación define el tratamiento a los diferentes casos. Dice que está de acuerdo en el seguimiento de casos sociales, mediante la coordinación con otras instituciones y visitas domiciliarias de seguimiento.

Para Consuelo la investigación es importante así como el nivel de intervención de grupos.

Ha tenido la oportunidad de trabajar con grupos terapéuticos y valora positivamente esa experiencia por la ampliación de cobertura.

Opina que la educación en servicio es buena para actualizarse y retroalimentarse. Dice que después de su graduación profesional no ha realizado otros estudios. Expresa que la profesión no es reconocida institucionalmente, porque se hacen muchas actividades que no son cuantificables. Considera que la calidad de atención a los usuarios se ve afectada por falta de personal y exceso de trabajo, refiriendo que por lo mismo se ha acomodado con las funciones que realiza y que no ha perdido el interés por el Trabajo Social.

Considera oportuna la posibilidad de una revisión de los normativos de Trabajo Social Hospitalario ya que existen muchas limitaciones a nivel institucional. Así también recomienda que se haga una evaluación de nuestro quehacer profesional, se puedan realizar actividades de mayor impacto para la población usuaria de los servicios de salud.

2.1.2.4 Diana

En una oficina de ambiente agradable se desarrolló la presente entrevista con

Diana, quien se graduó de licenciada en Trabajo Social a principios de la presente década, egresó de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ingresó al departamento de Trabajo Social en el año 2,001 a ocupar plaza de técnico profesional I. Desde su inicio ha trabajado con el método de Trabajo Social individualizado, refiere que investiga los casos utilizando las técnicas de la entrevista y observación, hasta llegar al diagnóstico y tratamiento.

Considera que debe dársele seguimiento a casos especiales con las técnicas de la entrevista, visita domiciliar, así también entrevistas a colaterales.

Dice que la función de investigación es sumamente importante así como el trabajo con grupos terapéuticos aunque ella en el tiempo que tiene de laborar en la institución no ha tenido esa oportunidad.

No ha realizado otros estudios después de su graduación profesional. Considera que la profesión no es reconocida institucionalmente, porque no se le da el valor e importancia que ésta tiene.

Afirma que la calidad de atención a los usuarios se ve afectada por la falta de personal y recarga de servicios.

Manifiesta que de ninguna manera se ha acomodado con las funciones que realiza dentro de la institución y que tampoco ha perdido el interés en el Trabajo Social.

Diana en su última intervención recomienda que se revisen los normativos institucionales que se aplican a Trabajo Social, así como buscar nuevos espacios profesionales y propuestas de intervención.

2.1.2.5 Elisa

En una reunión y de improviso se llevó a cabo la presente entrevista con Elisa;

quien ingresó a laborar al Hospital General San Juan de Dios a inicios de la presente década, con plaza de técnico profesional II quien al igual que otras profesionales trabaja con el método de Trabajo Social Individual y Familiar, utilizando las técnicas de la entrevista con el propósito de facilitar los recursos necesarios a los usuarios. Dice que institucionalmente debe dársele seguimiento a casos especiales, mediante el proceso de coordinaciones institucionales, departamentales, y con otros profesionales para darle seguimiento integral a los mismos.

Considera importante la investigación y el trabajo con la metodología de grupos, lamentando no tener la oportunidad de realizarlas en su lugar de trabajo, donde considera que sería de mucho beneficio para los usuarios.

Dice que es importante la educación en servicio porque realizando esa actividad se le puede dar una mejor atención a los pacientes y su grupo familiar, y como experiencia personal también sería algo muy positivo.

Cuenta que no ha realizado otros estudios, considera que institucionalmente no es reconocida la profesión a causa del poco personal y de la mala proyección de jefatura.

También opina que la calidad de atención a los usuarios se ve afectado por falta de personal y que se ha acomodado con las funciones que realiza dentro la institución, aunque con todas las limitaciones y problemas no ha perdido el interés por Trabajo Social.

Recomienda finalmente Elisa que se luche por el bienestar del paciente y la profesión y por el reconocimiento a Trabajo Social.

2.1.2.6 Fabiola

En un ambiente tranquilo se realiza la entrevista con Fabiola ya casi finalizando la jornada de trabajo, después de una reunión de Departamento.

Ella egresó de la Escuela de Trabajo Social, ingresó al departamento de Trabajo Social en los años 90; como Técnico Profesional I plaza que ocupa en la actualidad; en su experiencia de trabajo cuenta que ha utilizado el método de Trabajo Social Individual y Familiar, con las técnicas de entrevista y observación, o sea todo el proceso que lleva un caso para definir el tratamiento.

Dice que es bueno el seguimiento de casos y que ella lo hace por medio de tratamiento ambulatorio, visita domiciliaria a familia y colaterales.

Opina que la función de investigación es buena para aportar elementos de juicio al equipo multidisciplinario. El trabajo de grupos lo considera positivo ya que tiene la experiencia de ejecutarlo.

Dice que la educación en servicio es necesaria para actualizarnos e intercambiar ideas y experiencias.

Ha realizado estudios de diplomado también por convocatoria del comité de investigación y docencia de la institución.

No ha solicitado permisos laborales; considera que la profesión es poco conocida institucionalmente y que depende mucho del área de ubicación ya que hay departamentos donde la labor del Trabajador Social es sumamente importante porque se ha hecho trabajo de impacto.

Considera que se ha acomodado con las funciones que realiza dentro de la institución pero que no ha perdido el interés en Trabajo Social.

Finalmente Diana propone que se realicen los normativos aplicados a Trabajo Social Hospitalario y que cada profesional realice proyectos específicos de acuerdo a las necesidades de cada área y que el tiempo se aproveche realizando actividades de más impacto, que se colabore con la Universidad de San Carlos de Guatemala aceptando estudiantes practicantes para supervisar y así apoyar la docencia y que se deleguen funciones de poco impacto a auxiliares de Trabajo Social.

2.1.2.7 Gabriela

En una tarde un tanto calurosa, en la oficina de Gabriela se llevó a cabo la presente entrevista. Estudió en la Escuela de Trabajo Social, ingresó a laborar al Departamento de Trabajo Social en los años 90, como técnico profesional I. Dentro de sus funciones está la investigación de casos, por lo que regularmente aplica la metodología de Trabajo Social Individual y Familiar con las técnicas de entrevista para realizar diagnóstico y tratamiento. Opina que institucionalmente debe realizar el seguimiento de casos especiales, mediante visitas domiciliarias y coordinaciones inter y extrainstitucionales.

Dice que la investigación es una función importante al igual que el Trabajo Social de grupos, funciones que ha tenido oportunidad de aplicar en su que hacer profesional. Considera que la educación en servicio es buena, siempre y cuando se realice una investigación preliminar para conocer las necesidades de los pacientes.

Cuenta que ha realizado otros estudios después de su graduación profesional; Diplomado en Investigación Social, nombrada por el Comité de Docencia e Investigación de la Institución. Para realizar la investigación de su tesis previo a su graduación profesional solicitó permiso, el cual fue negado.

Considera que la profesión del Trabajo Social sí es reconocida institucionalmente a pesar de que no se le da el valor que realmente tiene.

Dice haberse acomodado con las funciones que realiza y no ha perdido el interés por Trabajo Social.

Propone que se haga una propuesta en el trabajo de tesis y que se realicen investigaciones a otros niveles

2.1.2.8 Hercilia

Ingresó al Departamento de Trabajo Social del Hospital General San Juan de Dios en la década de los 80, tiene una amplia experiencia en Trabajo Social Hospitalario y entre los Métodos que ha utilizado para su práctica profesional está el de Trabajo Social Individual y Familiar, utilizando las técnicas de la entrevista con pacientes y su grupo familiar, de acuerdo a las evaluaciones define el diagnóstico y tratamiento de los casos.

Dice que institucionalmente debe dársele seguimiento a casos sociales especiales por medio de coordinaciones institucionales y visitas domiciliarias.

Para Hercilia es importante la función de investigación y el Trabajo Social con grupos. Ambas experiencias han sido positivas para ella.

Considera que la educación en servicio es algo muy bueno con el fin de actualizarse y retroalimentarse.

Cuenta que no ha realizado otros estudios después de su graduación profesional. Opina que institucionalmente no es reconocida la profesión y que la calidad de atención a los usuarios se ve afectada por falta de personal.

Dice que se ha acomodado con las funciones que realiza institucionalmente pero que no ha perdido el interés por el Trabajo Social.

Considera que hay muchas limitaciones institucionalmente y que debe de realizarse una evaluación de las funciones que se realizan, para retomar el quehacer profesional, haciendo la observación que se han dejado de hacer actividades importantes por falta de recuso humano.

2.1.2.9 Irma

A la hora del almuerzo de manera muy informal se llevó a cabo la entrevista con Irma quien cuenta que estudió en la Escuela de Trabajo Social, en la década de los 80 y optó a una plaza por oposición, ingresando posteriormente al Departamento de Trabajo Social, en donde ya lleva varios años de laborar y su mayor experiencia ha sido con el Método de Trabajo Social Individual y Familiar, utilizando las técnicas de entrevista y observación, para definir el diagnóstico y tratamiento de los diferentes casos.

Opina que institucionalmente debe realizarse el seguimiento de casos especiales por medio de coordinaciones con instituciones, visitas domiciliarias y coordinaciones con otros profesionales para dar tratamiento integral.

Dice que la función de investigación es buena pero que no se hace a nivel de grandes problemas, así mismo refiere que no ha tenido oportunidad de trabajar con la metodología de grupos.

Opina que la educación en servicio es buena pero que lamentablemente no se tiene el tiempo para hacerlo por la recarga de servicios. No ha realizado otros estudios.

Cuenta que institucionalmente es reconocida la profesión a pesar de que no se le da el valor que realmente tiene.

También opina que la calidad de atención a los usuarios se ve afectada por el exceso de trabajo.

Dice que se ha acomodado con las funciones que realiza institucionalmente, pero también reconoce que ha perdido el interés por Trabajo Social. Finalmente Irma recomienda revisar los normativos y proponer otras actividades que le den mayor impacto al Trabajo Social Hospitalario.

2.1.2.10 Josefina

La entrevista se llevó a cabo en la oficina de Josefina y en medio de muchas interrupciones se pudo realizar, contándome que estudió en la Escuela de Trabajo Social en la Universidad de San Carlos de Guatemala y que antes de ingresar al Departamento de Trabajo Social del Hospital General San Juan de Dios realizó otras experiencias de trabajo las cuales considera muy positivas y que le han servido en el trabajo actual.

Cuenta que para realizar sus actividades ejecuta el Trabajo Social Individual y Familiar, utilizando las técnicas de la entrevista y observación para la investigación de casos sociales, llegando a realizar el diagnóstico y tratamiento de los mismos.

Opina que institucionalmente deben seguirse algunos casos especiales por medio de entrevistas a colaterales, realizando evaluaciones y visitas domiciliarias de seguimiento.

Dice que la investigación es básica no solo de casos sino de problemas relevantes. No ha tenido la experiencia de trabajar con la metodología de grupos, pero opina que debe ser una forma muy positiva de apoyar a mayor cantidad de pacientes.

Considera que la educación en servicio es importante para interactuar y compartir así como para la actualización de conocimientos.

No ha realizado otros estudios después de su graduación profesional. Dice que la profesión de Trabajo Social no es reconocida institucionalmente porque no se

valora ni se le da la importancia que realmente tiene.

También considera que se ve afectada la calidad de atención a los usuarios por falta de personal, pero no se ha acomodado con las funciones que se realizan porque se considera pro-activa y no ha perdido el interés en el Trabajo Social.

2.1.2.11 Karina

La presente entrevista se lleva a cabo en la oficina de Karina en día y hora de visita general, la misma fue difícil concluirla debido a las múltiples interrupciones de familiares de pacientes quienes acudían en busca de información por diferentes situaciones.

Karina ingresó a laborar al Departamento de Trabajo Social del Hospital General San Juan de Dios a inicios del segundo ciclo. Cuenta que anteriormente tuvo otras experiencias de trabajo y que encuentra grandes diferencias, únicamente ha tenido la oportunidad de aplicar el método de Trabajo Social Individual y Familiar en donde la investigación la realiza por medio de las técnicas de: entrevista, observación, etc. para realizar el diagnóstico y tratamiento de casos.

Considera que institucionalmente debe de dársele seguimiento a casos sociales especiales por medio de visitas domiciliarias.

Dice que es importante la educación en servicio, pero que en la institución no se hace por falta de personal.

Cuenta que no ha realizado otros estudios. Y que institucionalmente no es reconocida la profesión del Trabajo Social debido a que las mismas autoridades desconocen las funciones que se realizan.

Considera que la calidad de atención a los usuarios se ve afectada por la falta de

personal y exceso de trabajo.

Karina cuenta que aún no se ha acomodado con las funciones que realiza y que no ha perdido el interés por Trabajo Social.

Considera necesaria la revisión de los normativos institucionales y propone realizar una evaluación de funciones para actualizarlos de acuerdo a las necesidades.

2.1.2.12 Laura

Estudió en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ingresó al Departamento de Trabajo Social, en la década de los 80 ya tiene unos buenos años de experiencia hospitalarios la cual considera muy valiosa. Refiere que ha trabajado con el método de Trabajo Social Individual y Familiar realizando la investigación de casos por medio de las técnicas de la entrevista individual y con colaterales, observación, visita domiciliaria la cual en la actualidad ya no se hace debido a la recarga de trabajo y por el riesgo que implica realizarlas en zonas rojas, por medio de estas técnicas define el diagnóstico de los casos y así mismo el tratamiento.

Considera que es sumamente importante el seguimiento de casos especiales por medio de investigación con familia y colaterales, coordinaciones intra y extras hospitalarias y de otros sectores y visitas domiciliarias de seguimiento.

Dice que la función de investigación de casos y de problemas relevantes de salud es algo bueno que antes se hacía pero que en la actualidad por falta de personal ya no se hace.

El Trabajo Social con el método de grupos, también es ventajoso porque permite ampliar coberturas dependiendo de las necesidades.

La educación en servicio para Laura es elemental porque de esa forma se involucra a la familia del paciente en el tratamiento médico social.

Dice que no ha realizado otros estudios y que no ha solicitado permisos laborales.

Considera que institucionalmente es reconocida la profesión y que todo depende de la demanda de trabajo y el grado de involucramiento que se tiene en los servicios y con el equipo multidisciplinario.

Dice no haberse acomodado con las funciones que realiza y que la calidad de atención a los usuarios no se ve afectada por la falta de personal ya que aún con exceso de trabajo se puede dar atención de calidad.

Considera que aún con los pocos incentivos laborales y con otro tipo de dificultades no ha perdido el interés por Trabajo Social.

Propone que se realice una evaluación de los normativos institucionales que rigen a Trabajo Social y de las funciones para lanzar nuevas propuestas de intervención con el fin de que el Trabajo Social Hospitalario recupere los espacios perdidos.

CAPÍTULO 3

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL PROYECTO DE REVISIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, NORMAS, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS

3.1 Aspectos Generales

Proyecto: Revisión del manual de organización, normas, funciones y Procedimientos del Departamento de Trabajo Social del Hospital General San Juan de Dios.

Área de Trabajo: Departamento de Trabajo Social del Hospital General San Juan de Dios.

Periodicidad: Reuniones quincenales.

Duración: Tres meses.

Participantes: Trabajadoras Sociales del departamento de Trabajo Social, representante del Instituto Nacional de Administración Pública. Representante del Comité de Investigación y Docencia del Hospital General San Juan de Dios.

Responsable: Profesional de Trabajo Social.

3.2 Justificación

La presente propuesta se elabora para realizar una evaluación del quehacer del Trabajo Social del Hospital General San Juan de Dios, porque según la investigación

realizada con las integrantes del departamento, es necesario revisar el manual de organización, normas, funciones y procedimientos que se aplican a Trabajo Social, con el objeto de evaluarlas pues no se hace desde hace muchos años, con la participación de las integrantes del departamento y así poder considerar los aspectos positivos y negativos del mismo ya que han influido en el desarrollo del departamento; buscando una mejor forma de proyectarse, tanto intra como extra hospitalariamente, para mejorar la calidad de atención a pacientes y su familia, operativizando las políticas establecidas en la institución y en el área de Trabajo Social, tratando de ocupar otros espacios profesionales que permitan una mejor proyección y divulgación de las funciones y la importancia del profesional del Trabajo Social.

3.3 Objetivos

3.3.1 Generales

Revisar y analizar el manual de organización, normas, funciones y procedimientos del Departamento de Trabajo Social del Hospital General San Juan de Dios. Proponer previo análisis del manual de organización, normas, funciones y procedimientos, alternativas de intervención profesional.

3.3.2 Específicos

1. Llevar a cabo reuniones para la revisión y discusión del manual de organización, normas, funciones y procedimientos del Departamento de Trabajo Social.
2. Revisar cada uno de los manuales para realizar las propuestas necesarias para la actualización.

3. Proponer nuevas formas de intervención profesional en el área hospitalaria.
Actualizar los reglamentos que rigen a Trabajo Social.

3.4 Cobertura Espacial

Departamento de Trabajo Social del Hospital General San Juan de Dios.

3.5 Metodología

Para la ejecución del proyecto se realizarán coordinaciones institucionales, con personal del Hospital General San Juan de Dios y el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). Reuniones periódicas del equipo de Trabajo Social para analizar y discutir los normativos vigentes, asambleas generales con los profesionales involucrados para consensuar y aprobar los nuevos acuerdos.

3.5.1 Organización

El Departamento de Trabajo Social del Hospital General San Juan de Dios se organizará en 5 grupos de 3 personas cada uno, por lo que se identificarán como grupo 1, grupo 2 y así sucesivamente hasta el número 5.

Cada grupo estará integrado por Trabajadoras Sociales de las diferentes áreas:

Departamento de Pediatría, Gineco-obstetricia, Encamamiento Médico-Quirúrgico, Consulta Externa, Emergencia y Jefatura del Departamento de Trabajo Social.

El grupo No.1 estará integrado por:

- 1 Trabajadora Social del Departamento de Pediatría.
- 1 Trabajadora Social del área de Encamamiento Médico-Quirúrgico.
- 1 Trabajadora Social de Consulta Externa.

El grupo No.2 se conformará con:

- 1 Trabajadora Social de Consulta Externa.
- 1 Trabajadora Social del área de Encamamiento Médico-Quirúrgico.
- 1 Trabajadora Social del departamento de Pediatría.

El grupo No.3 lo conformará:

- 1 Trabajadora Social jefe del Departamento de Trabajo Social.
- 1 Trabajadora Social del Departamento de Pediatría.
- 1 Trabajadora Social del Encamamiento Médico-Quirúrgico.

El grupo No.4 se conformará por :

- 1 Trabajadora Social de Gineco-obstetricia.
- 1 Trabajadora Social del Departamento de Pediatría.
- 1 Trabajadora Social de Gineco-obstetricia.

El grupo No.5 conformado por:

- 1 Trabajadora Social de Encamamiento Médico-Quirúrgico.
- 1 Trabajadora Social de Gineco-obstetricia.
- 1 Trabajadora Social de Emergencia de Adultos.

El grupo No.1 tendrá a su cargo recolectar los documentos y toda la información relacionada con reglamentaciones, normativos, manuales de normas y procedimientos.

El grupo No.2 será responsable de coordinar con el personal del Instituto Nacional de Administración Pública-(INAP)-, quienes serán los encargados del asesoramiento.

El grupo No.3 será el encargado del apoyo logístico.

Los grupos No.4 y No.5 alternaran las actividades con los grupos No.1 y No.2 respectivamente y constituirán también el apoyo del grupo No.3.

La actividad No.1 referida en el cronograma “Lectura General de Reglamentos” estará a cargo del grupo No.3.

La actividad No.2 “Lectura del Manual de Organización” estará a cargo del grupo No.1.

La actividad No.3 “Lectura de Manual de Funciones” estará a cargo del grupo No.2.

La actividad No.4”Manual de Oposición” estará a cargo del grupo No.4.

La actividad No.5 “Lectura de Manual de Procedimientos” estará a cargo del grupo No.5.

Finalmente todos los grupos pasarán a integrar las asambleas generales para conocer, discutir y aprobar el consolidado de las normas propuestas para los diferentes instrumentos.

Así mismo se conformará la comisión de redacción y estilo que minimamente debe estar integrada por dos personas.

3.5.2 Revisión de Normativos

Gestionar ante el Instituto Nacional de Administración Pública -(INAP)- la revisión de los normativos y emitir su dictamen.

3.5.3 Comisión de Estilo

La comisión de estilo y redacción realizará las correcciones sugeridas por el Instituto Nacional de Administración Pública –(INAP).

3.5.4 Comisión para la oficialización de los Normativos

Gestionar la oficialización de los normativos ante las autoridades institucionales y del Ministerio de salud Pública.

3.5.5 Comisión de Reproducción y Divulgación

La Comisión de Estilo y la jefe del Departamento de Trabajo Social se constituirán en la Comisión de Reproducción y Divulgación de los normativos oficializados y establecerá la fecha en que entrarán en vigencia.

3.6 Cronograma

Revisión del Manual de Organización, Normas, Funciones, Procedimientos, Manual
de Oposición del Departamento de Trabajo Social del
Hospital General San Juan de Dios

No.	Actividad	Contenido	Objetivos	Recursos	Tiempo
1	Inicio de actividad Lectura general	Reglamentos	Dar a conocer los Manuales de Organización, Normas, Funciones, Procedimientos y Manual de Concursos de Oposición.	Reglamentos, Trabajadoras Sociales integrantes del Departamento.	2 horas de 13:30 a 15:30
2	Lectura # 2	Manual de Organización	Revisar el Manual de Organización.	Manual de Organización, Trabajadoras Sociales.	2 horas de 13:30 a 15:30
3	Lectura # 3	Manual de Funciones	Revisar y analizar el Manual de Funciones.	Manual de Funciones, Trabajadoras Sociales.	2 horas de 13:30 a 15:30
4	Lectura # 4	Manual de Oposición	Actualizar el Manual de Oposición del Departamento de Trabajo Social.	Manual de Oposición, Profesionales de Trabajo Social.	2 horas de 13:30 a 15:30
5	Lectura # 5	Manual de Procedimientos	Actualizar el Manual de Procedimientos.	Manual de Procedimientos. Integrantes del Departamento de Trabajo Social.	2 horas de 13:30 a 15:30
6	Lectura y discusión de reglamentos	Consolidar las propuestas	Elaborar nuevas propuestas	Integrantes del Depto. de Trabajo Social, Asesor del Instituto Nacional de Administración Pública, Representante Comité de Investigación y Docencia del Hospital San Juan de Dios.	2 horas de 13:30 a 15:30

7	Lectura y Discusión del Manual de Organización.	Actualizar con los aportes el Manual de Organización.	Elaborar nuevas propuestas.	Integrantes del Departamento de Trabajo Social, Asesor del Instituto Nacional de Administración Pública, Representante del Comité de Investigación y Docencia del Hospital General San Juan de Dios.	2 horas de 13:30 a 15:30
8	Asamblea General.	Presentación de trabajo realizado.	Someterlo a discusión y aprobación.	Integrantes del Departamento de Trabajo Social, Asesor del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP-, Representante del Comité de Investigación y Docencia del Hospital General San Juan de Dios.	2 horas de 13:30 a 15:30
9	Elaboración y aprobación de Acuerdos.	De los Manuales de Organización, Normas, Funciones, Procedimientos y Manual de oposición.	Someterlo a discusión y aprobación.	Integrantes del Departamento de Trabajo Social, Asesor del Instituto Nacional de Administración Pública, Representante del Comité de Investigación y Docencia del Hospital General San Juan de Dios.	2 horas de 13:30 a 15:30
10	Elaboración y aprobación de Acuerdos.	De los Manuales de Organización, Normas, Funciones, Procedimientos y Manual de oposición.	Someterlo a discusión y aprobación.	Integrantes del Depto. de Trabajo Social, Asesor del Instituto Nacional de Administración Pública, Representante del Comité de Investigación y Docencia del Hospital General San Juan de Dios.	2 horas de 13:30 a 15:30

3.7 Beneficiarios

Este proyecto se propone beneficiar a integrantes del Departamento de Trabajo Social del Hospital General San Juan de Dios y a la población que demande atención de los servicios hospitalarios.

3.8 Recursos

Humanos

- Trabajadoras Sociales.
- Autoridades del Hospital General San Juan de Dios: Sub Director Técnico, Comité de Investigación y Docencia
- Delegado del Instituto Nacional de Administración Pública.

Materiales

- Útiles y materiales de oficina
- Manuales de organización, normas, funciones y procedimientos vigentes.
- Salón de reuniones.
- Otros que se requieran.

Institucionales

- Hospital General San Juan de Dios
- Instituto Nacional de Administración Pública –INAP-

Financieros

Para la ejecución de las diferentes actividades que conlleva la revisión del manual de organización, normas, funciones y procedimientos del Departamento de Trabajo Social, se usarán recursos propios de la institución ya asignados al departamento.

3.9 Presupuesto

Materiales y útiles de oficina	Q. 200.00
Materiales para el desarrollo de la actividad	Q. 200.00
Honorarios por asesoráis	Q. 7,000.00
Otros imprevistos	Q. 3,000.00
	<hr/>
Total	Q. 10,400.00

3.10 Evaluación

En cada reunión, al final se evaluará la dinámica a fin de ir corrigiendo la forma de abordar los temas.

Evaluar el tiempo, la dinámica de discusión.

Se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo
- Forma de abordar el tema
- Participación y dinámica de discusión
- Finalmente propuestas para mejorar y agilizar el trabajo

CONCLUSIONES

1. El método de Trabajo Social Individual y Familiar es el más utilizado en el Departamento de Trabajo Social. Y el Método de Grupos en menor proporción, utilizando las técnicas de la entrevista y la observación; y con estos dos métodos se propone darle seguimiento a casos sociales.
2. La investigación tanto de casos sociales como de temas relacionados con la salud y la educación en servicio, se consideran dos actividades importantes en el que hacer profesional del Trabajo Social en el Hospital General San Juan de Dios.
3. Los profesionales de Trabajo Social del Hospital General San Juan de Dios han tenido pocas oportunidades e interés por realizar otros estudios, algunas han solicitado permisos laborales con ese fin y en su mayoría han sido negados y otros no han optado por la actualización profesional.
4. El mayor porcentaje de Trabajadoras Sociales del Hospital General San Juan de Dios, considera que la profesión no es reconocida institucionalmente porque no se le da la importancia que realmente tiene y por desconocimiento de las autoridades y otros profesionales sobre las funciones que realizan institucionalmente, habiéndose acomodado con las funciones que realizan.
5. Institucionalmente no hay incentivos laborales, sin embargo un 58% de Trabajadoras Sociales, no han perdido el interés por la profesión.

RECOMENDACIONES

1. Que se ponga en práctica la metodología de intervención de Trabajo Social en los tres niveles, individual, grupos y comunidad, utilizando las técnicas necesarias para una mejor proyección del profesional del Trabajo Social dentro y fuera de la institución.
2. Incluir dentro de las funciones y actividades de los profesionales del Trabajo Social, la Investigación y la Docencia, para mejorar la calidad académica de los profesionales del Trabajo Social Hospitalario, apoyando con becas de estudio y permisos laborales para realizar estas actividades mediante un programa estructurado.
3. Que mediante una revisión del manual de organización, normas y funciones del Departamento de Trabajo Social se pueda aperturar una investigación que tenga como producto otras modalidades de intervención dentro y fuera de la institución con apoyo de las autoridades, tanto hospitalarias como ministeriales.
4. Obtener el apoyo ministerial e institucional para que se incremente el número de Profesionales de Trabajo Social, a fin de poder realizar y desarrollar proyectos y programas que permitan dar una atención de calidad a los usuarios de los servicios de salud.
5. Crear en el Departamento un programa de incentivos laborales que motiven a las profesionales del Trabajo Social, a realizar un trabajo de mayor impacto, acorde a las necesidades de la población que acude a los servicios hospitalarios.

BIBLIOGRAFÍA

1. Ander Egg, Ezequiel. Diccionario de Trabajo Social, Colección Política, Servicios y Trabajo Social. Edición 1995. Editorial Lumen Buenos Aires, Argentina. 1,995.
2. Baquero, Benedicto, Organización Comunitaria para su Desarrollo. Siglo Veintiuno. Editores Bogotá. 1,977, 487 pág.
3. Calderón Pérez Felipe de Jesús. Consideraciones generales sobre capacitación de grupos. Cuadernos didácticos. Imprenta Castillo. Guatemala. 1,985.
4. Departamento de Trabajo Social. Reglamento de Oposición. Hospital San Juan de Dios. Guatemala, mayo 1,998. Comisión Revisión Reglamento de oposición, Depto. De Trabajo Social: Silvia Cabrera Monterroso, Técnico II, Alba Marina Ortiz P., Técnico II, Blanca Noemí Hernández, Técnico I, Milagro Escobar, Técnico I, Evelyn Montoya, Técnico I, Ada Nineth Hernández, Técnico I, Artículos 3º., 4º. Y 5º.
5. Departamento de Trabajo Social. Hospital General San Juan de Dios, "Manual de Organización y Normas" Guatemala 1,996.
6. Diccionario Enciclopédico Océano Uno Color. Edición 1995. Grupo Editorial Océano, Barcelona, España. 1,995.
7. Enciclopedia Microsoft Encarta 2,005.
8. <http://coqui.metro.inter.edu/dedu6320/ssegarra/historia.ntmi>
9. Ricossa, Sergio. Diccionario de Economía. Siglo Veintiuno Editores, s.a. de c.v., Primera Edición en español. 1,990.