

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Humanidades

Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible



Apadrinamiento del departamento de Trabajo Social del Hospital de Fray

Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz

(Sistematización de la Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II)

Clerly Beatriz García Caal

Fray Bartolomé de las Casas, diciembre 2019

**Apadrinamiento del departamento de Trabajo Social del Hospital de Fray
Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz**

(Sistematización de la Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II)

Clerly Beatriz García Caal

Lic. Leopoldo Caal Alvarado (Asesor)

Lcda. María Alejandra Aguilar González (Revisora)

Fray Bartolomé de las Casas, diciembre 2019

Autoridades Universidad Panamericana

Rector M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Vicerrectora Académica Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrector Administrativo M.A. César Augusto Custodio Cobar

Secretario General EMBA Adolfo Noguera Bosque

Autoridades Facultad de Humanidades

Decano M.A. Elizabeth Herrera de Tan

Vicedecano MSc. Ana Muñoz de Vásquez

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES

Fecha 24 de noviembre de 2018

En virtud de que el Informe de Práctica Social y Comunitaria con el tema: **“Apadrinamiento del departamento de Trabajo Social del Hospital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz”** Presentado por la estudiante: **Clerly Beatriz García Caal.** Previo a optar al Grado Académico de Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.


Nombre: Leopoldo Caal Alvarado

Asesor/a

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, Guatemala, mes septiembre del año 2019.

*En virtud de que el informe final de la Sistematización de la Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II con el tema: **“Apadrinamiento del departamento de Trabajo Social del Hospital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz”** Presentado por el (la) estudiante: **Clerly Beatriz García Caal**, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*



Lcda. María Alejandra Aguilar González
Revisora



UPANA

Universidad Panamericana
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, Guatemala septiembre 2019. -----

En virtud que el informe final de la Sistematización de Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II con el tema **Apadrinamiento del departamento de Trabajo Social del Hospital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz**, presentado por el (la) estudiante **Clerly Beatriz García Caal**, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, esta Decanatura extiende **Dictamen de Aprobación** previo a optar al grado académico de Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible, **para que el (la) estudiante proceda a la entrega oficial en Facultad.**


M.A. Elizabeth Herrera de Tan
Decano
Facultad de Humanidades



Nota: Para efectos legales, únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.

Contenido

| | |
|--|----|
| Resumen | i |
| Introducción | ii |
| | |
| 1. Marco de Referencia | |
| 1.1 Antecedentes de la organización | 1 |
| 1.2 Descripción de la organización | 1 |
| 1.3 Ubicación de la organización | 3 |
| 1.4 Contexto en el que está ubicada la organización | 3 |
| 1.5 Organización | 5 |
| 1.6 Visión | 6 |
| 1.7 Misión | 6 |
| 1.8 Programas Establecidos | 6 |
| | |
| 2. Marco Teórico | |
| 2.1 Comunidad, participación y desarrollo | 8 |
| 2.1.1 Comunidades | 8 |
| 2.1.2 Participación | 9 |
| 2.1.3 Desarrollo social sostenible | 9 |
| 2.1.4 La participación comunitaria y su incidencia en el desarrollo sostenible | 10 |
| 2.2 Intervención social para el desarrollo | 10 |
| 2.2.1 Formas de intervención social | 11 |
| 2.2.2 Implicación, organización y gestión | 12 |
| 2.2.3 Responsabilidad social | 14 |
| 2.3. El servicio y la labor social | 14 |
| 2.3.1 El servicio social en las instituciones de salud | 14 |
| 2.3.2 Las obras sociales | 15 |
| 2.4 Programas y proyectos para apoyo social | 15 |

| | | |
|---|---|----|
| 2.4.1 | Becas | 15 |
| 2.4.2 | Subvenciones | 16 |
| 2.4.3 | Apadrinamiento | 17 |
| 2.4.4 | Tipos de apadrinamiento | 18 |
| 2.4.5 | Elementos y características de los padrinos y apadrinamiento | 18 |
| 2.4.6 | Selección de padrinos | 19 |
| 2.4.7 | El proyecto de apadrinamiento | 19 |
| 2.4.7.1 | Ventajas del apadrinamiento | 19 |
| | | |
| 3. Diagnóstico Institucional | | |
| 3.1 | Justificación | 21 |
| 3.2 | Alcances | 21 |
| 3.3. | Metodología | 22 |
| 3.4. | Identificación de la situación de la institución o área de intervención | 24 |
| 3.5. | Descripción, análisis y jerarquización de la situación identificada | 25 |
| 3.6. | Análisis del problema priorizado | 27 |
| | | |
| 4. Propuesta o proyecto de solución a la problemática priorizada | | |
| 4.1. | Identificación de la propuesta o proyecto | 29 |
| 4.1.1. | Nombre de la propuesta o proyecto | 29 |
| 4.1.2. | Responsables de la ejecución | 29 |
| 4.1.3. | Ubicación geográfica | 29 |
| 4.1.4. | Duración estimada | 30 |
| 4.1.5. | Presupuesto estimado | 30 |
| 4.2. | Introducción de la propuesta o proyecto | 30 |
| 4.3. | Justificación de la propuesta o proyecto | 30 |
| 4.4. | Objetivos de la propuesta o proyecto | 31 |
| 4.4.1. | Objetivo General | 31 |
| 4.4.2. | Objetivos específicos | 31 |
| 4.5. | Desarrollo de la propuesta | 32 |

| | | |
|-----------------|--|----|
| 4.6. | Descripción de la población beneficiaria | 33 |
| 4.7. | Descripción de las actividades a desarrollar | 34 |
| 4.8. | Riesgos y sostenibilidad | 34 |
| 4.9. | Presupuesto | 35 |
| Conclusiones | | 37 |
| Recomendaciones | | 38 |
| Referencias | | 39 |
| Anexos | | 40 |

Lista de Cuadros

| | | |
|--------------|---|----|
| Cuadro No. 1 | Descripción del FODA del departamento de Trabajo Social del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz | 24 |
| Cuadro No. 2 | Jerarquización de los problemas o necesidades del departamento de Trabajo Social del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz | 25 |
| Cuadro No. 3 | Presupuesto de la propuesta o proyecto | 35 |

Lista de gráficas

| | | |
|--------------|--|---|
| Gráfica No.1 | Organigrama del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas | 5 |
|--------------|--|---|

Lista de Tablas

| | | |
|--------------|---------------------------|----|
| Tabla No. 01 | Cronograma de actividades | 43 |
|--------------|---------------------------|----|

Resumen

Dentro del proceso de egreso de la Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible, es necesario cumplir con una serie de requerimientos con base a las normas establecidas por Universidad Panamericana, siendo uno de ellas la Sistematización de Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II, proceso en el cual se emplean los conocimientos, técnicas de investigación y estudio adquirido en el proceso de formación académica.

En las diferentes etapas del presente informe se dan a conocer las actividades y resultados obtenidos durante su desarrollo. Dicha Práctica profesional se realizó en el Departamento de Trabajo Social del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, ubicado en Alta Verapaz.

Inicialmente se dio a conocer la información más relevante del Hospital antes mencionado, seguidamente se realizó un Diagnóstico institucional por medio del cual se detectó el problema de mayor incidencia, y que a su vez proporcionó los elementos para perfilar una solución viable y factible para transformar la realidad en la se encuentra dicho Departamento.

Ante la falta de recursos financieros y materiales, surgen las limitantes en la atención al usuario, la ejecución se realizó en el Departamento de Trabajo Social de dicho Hospital, durante tres meses, tiempo en el que se desarrolló la investigación y se dio a conocer una propuesta para mejorar la condición actual del Hospital. La recolección y análisis de información para la correcta planificación y ejecución de actividades contempladas en el documento, formaron parte esencial para lograr que el objetivo principal se vea reflejado en el bienestar de la población, la propuesta, busca el bienestar y desarrollo a través de una propuesta viable para la población afectada, que en este caso serán todos los usuarios que demanden servicios de salud.

Metodológicamente se empleó el análisis, síntesis y estadística y como herramientas de investigación: la encuesta y observación estructurada, la investigación bibliográfica proporciona información de comunidad, participación y desarrollo en la búsqueda de soluciones a los problemas sociales, con ética y responsabilidad.

Introducción

El presente documento es el informe final de la Sistematización de Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II, desarrollada en el departamento de Trabajo Social del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, ubicado en el departamento de Alta Verapaz, impartido por la Universidad Panamericana, con sede en el municipio de Fray Bartolomé de las Casas, departamento de Alta Verapaz, previo a obtener el título de licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible.

Así mismo, conforma el resultado de recopilación y análisis de información, aplicación de instrumentos y metodologías de trabajo social que se fundamenta en principios éticos, filosóficos y epistemológicos válidos para el grupo social en el que se desarrollaron y ejecutaron las actividades. Se sustenta en la teoría abordada por autores como Losada, Marchioni y Durckheim y literatura especializada en el tema de Trabajo Social. Está conformado por etapas: diagnóstico institucional, marco de referencia, marco teórico, propuesta al problema priorizado y razones que justifican la ejecución de la Práctica profesional.

Con su elaboración y entrega se pretende socializar los resultados alcanzados y mostrar a los interesados la realidad actual institucional del Departamento de Trabajo Social; entre los hallazgos encontrados: la ausencia de insumos que cada vez es más notoria, el crecimiento poblacional a nivel municipal y de los municipios vecinos es bastante considerable, por lo que cada día es más difícil cubrir con las diferentes necesidades que se presentan en los pacientes, tomando en cuenta que en su mayoría la población es de escasos recursos económicos.

El motivo que conlleva a la realización de la Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II, es poner en práctica la teoría adquirida por el estudiante durante el proceso de formación académica, debido a que el Trabajador Social es un agente de cambio ante la sociedad en la que se desarrolla, siendo uno de los objetivos, elevar la calidad de vida en cada individuo y que los sujetos participen activamente, y que construyan un propio desarrollo aprovechando los potenciales de su población natal.

1. Marco de Referencia

1.1 Antecedentes de la organización

El Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, fue inaugurado como Centro de Salud Tipo “A” con 30 camas. El día 3 de mayo de 1985 su costo de construcción fue de tres millones doscientos mil quetzales (Q3,200,000.00). El 3 de marzo de 1999 el Centro de Salud Tipo “A” se eleva a categoría de Hospital Distrital, según Acuerdo Ministerial SP-M 276-99. Actualmente es un Hospital que cuenta con 65 camas y atiende las necesidades básicas de medicina general, pediatría, cirugía, gineco-obstetricia y traumatología, este año se ha agregado neonatología, en las áreas de emergencia y consulta externa, encamamiento, sala de operaciones y los servicios de apoyo (Trabajo Social, Laboratorio Clínico, Rayos X y Farmacia) además se cuenta con un Hogar Materno y una Sala de Recuperación Nutricional y Servicio de Odontología.

1.2 Descripción de la organización

El Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casa, es una institución pública que se ha ido consolidando como un hospital capaz de satisfacer las necesidades de toda la población de la región de la Franja Transversal del Norte, con algunas características propias que la hacen tener necesidades y oportunidades únicas, con la ventaja de ir avanzando cada vez para mejorar integralmente; de esta suerte; el mismo tiempo que se deben satisfacer las necesidades de Salud de la población, también se tiene la oportunidad de poder dar un servicio como el que el usuario del servicio solicita y necesita.

Al llevar a cabo todas las actividades, surgen características complicadas que dificultan la situación, por ejemplo: Existe el recurso económico para contratar médicos, pero no hay médicos para ocupar estas plazas. Hay necesidad de contratar recurso humano para actividades de soporte al área médica y paramédica, pero no se tiene la posibilidad de contratar porque los renglones presupuestarios están totalmente cubiertos y por lo mismo no se proporciona el recurso económico

para ampliación presupuestaria. Además, se ha construido una carretera que ha mejorado el acceso, la región estará incrementando su productividad, la población continúa aumentando y el desarrollo en sí, estas ventajas y mejoras que generan aumentan cada vez más la complejidad de las condiciones de la población y de la institución. Considerando lo anterior se plantean tres ejes que constituyen la base de todo el proceso, a continuación, se enumeran e indican algunas consideraciones sobre cada uno de ellos.

Eje de infraestructura: es fácil comprender que es necesario tener buenas instalaciones para ofrecer una buena atención, dentro de este eje se incluye la construcción física y las condiciones que esta tiene, factor muy importante, en este caso en particular es la climatización, considerando que el edificio e institución está ubicada en una región tropical húmeda, cálida la mayor parte del año y cuando aparece el invierno las lluvias son muy copiosas.

Eje de Recurso Humano: también es una parte muy importante para el buen funcionamiento de los ejercicios en cada una de las unidades de atención, algo complicado ya que en el municipio, por la falta de recurso humano idóneo en las especialidades de la medicina, lo que nos obliga a ofrecer mejores condiciones económicas de contratación para poder ser competitivos y calificados.

Eje de Equipo: en primer lugar hay que tener el equipo conformado, y en segundo lugar que el equipo sea el indicado y con personal e insumos necesarios, según la cartera de servicio, el cual se debe de modificar de acuerdo a las condiciones locales y con relación a otros hospitales, que en la mayoría de los casos debe proporcionar el tratamiento de pacientes que son referidos dada la delicadeza o gravedad del cuadro clínico que presenten, cuando esto último no se realiza obliga al equipo de trabajo a realizar acciones que de acuerdo con la categoría hospitalaria, no se deben hacer ya que compromete el resultado de tratamiento y pone en riesgo al paciente.

1.3 Ubicación de la organización

Las instalaciones del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, se encuentra ubicado en la 1ra. calle 8-49 zona 1, barrio El Magisterio, municipio de Fray Bartolomé de las Casas, departamento de Alta Verapaz, en las coordenadas siguientes: latitud Norte 15° 48' 5", longitud Oeste 89° 52' 11"

1.4 Contexto en el que está ubicada la organización

La unidad de Trabajo Social, es una dependencia del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, proporciona asistencia social a la población que es referida para su atención, son referidos a esta unidad por ser en su mayoría personas de escasos recursos económicos, con limitantes para pagar exámenes adicionales, solicitados por los médicos en un hospital o clínica privada. El personal del Departamento se encarga de la evaluación y calificación de usuarios para brindarles apoyo económico, dicho apoyo son utilizados para cubrir gastos totales de exámenes y medicamentos, a la vez también el Departamento se encarga de la gestión de exámenes con costos más accesibles para los usuarios.

El centro hospitalario pertenece a la red de hospitales nacionales que proporcionan los servicios de forma gratuita por mandato legal y es dependiente del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Atiende a la población de la región norte del departamento de Alta Verapaz, Franja Transversal del Norte y municipios de los departamentos vecinos de Petén y Quiché. Los usuarios pertenecen a diferentes etnias mayas y ladina. El departamento de trabajo social es el encargado de dar seguimiento a los casos que presentan dificultades para tener acceso a los servicios asistenciales y a los usuarios que presentan mayor vulnerabilidad. La región norte de Guatemala es población indígena en un alto porcentaje, la mayoría de ellas vive en el área rural, enfrentando graves problemas sociales a causa de la pobreza repercutiendo en la salud de su población.

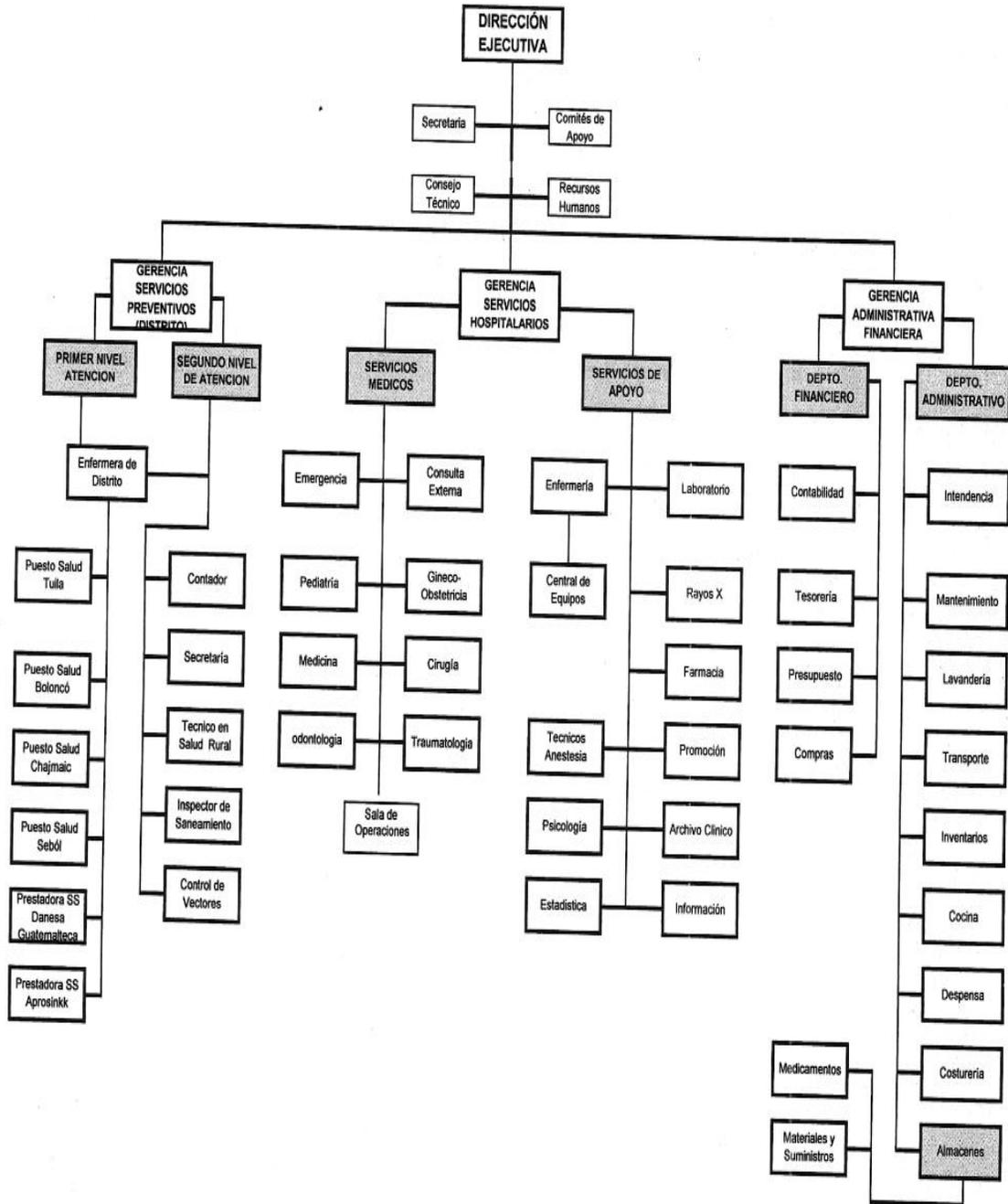
El principal objetivo del Hospital de Fray Bartolomé de las Casas, es la atención del paciente en forma integral, utilizando todos los recursos que posee, tratando de manera equitativa a todo paciente que llegue a las instalaciones, sin embargo por la carencia de insumos y de condiciones adecuadas, no es posible brindarle al paciente todo lo que necesita utilizar, tal y como sucede en los hospitales de mayor complejidad.

Sin embargo, de acuerdo con las políticas presidenciales es primordial darle mucho énfasis a la disminución de la desnutrición, para ello existe una sala de recuperación nutricional, además de la consulta pediátrica que se les da a los niños tratando de identificar los problemas relacionados con la Desnutrición. Otro Objetivo importante es apoyar a las víctimas de violencia sexual, que es un flagelo que aunque no ha aumentado, siempre se mantiene, para esto se creó una clínica de violencia. El principal objetivo es la prevención de muerte materna que conlleva a que cada mujer que se convierta en madre pueda conformar un hogar y dentro de éste, formar hombres y mujeres de bien para Guatemala. Por otro lado, está la línea de acción que pretende proporcionar excelentes condiciones de atención médica cuyo resultado será madres e hijos sanos. El indicador de Muerte Materna es de los más completos que se tienen y que reflejan que un país es en vías de desarrollo con alto porcentaje de población en el umbral de pobreza, claro que esto no se refiere solo a la salud sino que también al entorno social de toda la población.

1.5 Organización

Gráfica No. 1

Organigrama del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz



Fuente: elaboración propia (2018)

1.6 Visión

Para el año 2020, consolidarse como el hospital de referencia de la Franja Transversal del Norte, del departamento de Alta Verapaz; teniendo una infraestructura con mayor capacidad de resolución, con personal que trabaja en equipo, que se mantendrá actualizado mediante capacitaciones constantes, utilizando recursos tecnológicos altamente especializados, y que el usuario encuentre soluciones para su salud.

1.7 Misión

Somos una entidad de servicios públicos, comprometida a mejorar la salud de la población, por medio de acciones de promoción, prevención, curación y recuperación; atendiendo a los usuarios con calidad y esmero; teniendo como guía el profesionalismo, la innovación y pertinencia cultural.

1.8 Programas establecidos

El Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las casas, cuenta con una estructura orgánica para el buen funcionamiento en los ejercicios de cada departamento a beneficio de la población que atiende, según las demandas en cada uno de ellos, tomando en cuenta los objetivos con un espíritu de atender a los pacientes hospitalizados y ambulatorios de ambos sexos y diferentes edades y necesidades, que presenten problemas de carácter social derivado de un problema de salud, todo se integra para garantizar un buen servicio de salud para la población beneficiaria; los cuales son mencionados a continuación:

- Gerencia de servicios hospitalarios
- Servicios médicos: medicina, pediatría, cirugía, gineco-obstetricia y traumatología, este año se ha agregado Área de Neonatología, en las Áreas de emergencia y Consulta externa, encamamiento, Sala de operaciones, Servicio de odontología, Laboratorio clínico, Rayos X,
- Departamento Financiero: contabilidad, tesorería, presupuesto y compras

- Departamento Administrativo: transporte, cocina, mantenimiento, lavandería, inventarios, almacenes
- Servicios de Apoyo: estadística, farmacia, archivo clínico
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento de Trabajo social
- Clínica de violencia
- Clínica de psicología
- Oficina de atención al usuario
- Emergencia

2. Marco Teórico

2.1. Comunidad, participación y desarrollo

Como ocurre con el bienestar económico de cada familia, la buena salud de la población es un factor esencial para la reducción de la pobreza, el crecimiento económico y el desarrollo económico a largo plazo a la escala de sociedades completas. Sin embargo, es importante comprender que existe una relación dialéctica entre salud y sociedad. Esta relación se da en el sentido de que, si bien la salud influye sobre el desarrollo económico del país, es este desarrollo económico el que posibilita o no los gastos en salud.

En este cuadro general de circunstancias y condiciones se desarrollan las actividades del ser humano en general, por lo mismo, es de suma importancia que las personas comprendan la importancia de la participación comunitaria de manera individual y colectiva, para alcanzar el bienestar personal y grupal.

2.1.1. Comunidad

Marchioni (2018) indica:

Conviene sentar las bases de un léxico común para evitar el peligro de usar los mismos nombres para cosas diferentes, a veces muy diferentes, contradictorias y contrapuestas. En este sentido, por ejemplo, conviene aclarar que el mismo adjetivo "comunitario" se usa por lo menos en dos acepciones divergentes que pueden ser así sintetizadas: Se asume la comunidad como destinataria de programas, prestaciones, proyectos, etc. Se asume la comunidad como protagonista del proceso que se quiere llevar adelante. Entre destinataria y protagonista hay una gran diferencia, en cuanto a las finalidades, como a lo que a metodología se refiere (sin embargo, como veremos más adelante, las dos pueden confluir

e integrarse en el proceso comunitario correctamente entendido). Generalmente se identifica a la comunidad tan solo con la población, la gente de un determinado ámbito local. Como veremos más adelante en este trabajo, intentaremos explicar que por comunidad siempre se entienda no sólo a la población, sino también a los otros dos protagonistas, para que el proceso comunitario pueda darse de la manera más equilibrada posible: las administraciones y los recursos técnicos, profesionales y científicos existentes.

2.1.2. Participación

Marchioni (2018) afirma:

A través de las relaciones entre las diferentes personas, grupos, asociaciones, servicios, administraciones, etc., que actúan e interactúan en el proceso, llegamos al punto neurálgico del mismo: la participación. El proceso comunitario es un proceso participativo. Sin participación no hay proceso, no hay cambios reales o, mejor dicho, los cambios siempre serán el producto de las decisiones de otros y nosotros seremos simples receptores de las consecuencias de estas decisiones. Pero a participar se aprende y la participación tiene también un coste e incluso puede llegar a ser una carga.

2.1.3. Desarrollo social sostenible

El desarrollo sostenible es el paradigma general de las Naciones Unidas. El concepto de desarrollo sostenible fue descrito por el Informe de la Comisión Brundtland de 1987 como “el desarrollo que satisface las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades.

De acuerdo con ONU (2002) la sostenibilidad es un paradigma para pensar en un futuro en el cual las consideraciones ambientales, sociales y económicas se equilibran en la búsqueda del desarrollo y de una mejor calidad de vida. Estos tres ámbitos –la sociedad, el medio ambiente y la economía– están entrelazados.

Por ejemplo, una sociedad próspera depende de un medio ambiente sano que provea de alimentos y recursos, agua potable y aire limpio a sus ciudadanos.

2.1.4. La participación comunitaria y su incidencia en el desarrollo sostenible

La participación comunitaria, es en estos días importante para la consecución de las metas en la ejecución de proyectos sociales, en un mundo cada vez más polarizado donde la clase trabajadora tiene escaso acceso a los servicios y un pequeño grupo tiene el privilegio de poseer la mayor cantidad de recursos se hace necesario que tanto unos y otros aúnen esfuerzos para la búsqueda del desarrollo.

En la actualidad la comunidad participa en la toma de decisiones por medio de la organización denominada Comité de Desarrollo Local, pero muchas veces esta organización solamente está nombrada y no es activa. De esa cuenta se busca que las personas actúen a título individual y participen directamente y colaboren estrechamente en los proyectos de beneficio social. La participación comunitaria es efectiva cuando se da en los niveles individual, grupal y comunitario, así todos los elementos del grupo proporcionarán su esfuerzo y apoyo en el momento que se les solicite o lo deseen.

2.2. Intervención social para el desarrollo

Para que un grupo social se desarrolle plena y sosteniblemente es esencial la participación activa de la mayoría de sus integrantes, de manera que cada quien aporte dentro de sus posibilidades lo máximo que pueda.

Menéndez (2016) indica: “Es una acción programada sobre un colectivo o grupo con el fin de provocar un cambio social para mejorar su situación”

La intervención consiste en una serie de actividades y tareas programadas con detalle y con una metodología de trabajo concreta destinadas a la consecución de un fin”

En este sentido, se deben establecer los lineamientos y parámetros que se deben seguir para que la intervención sea adecuada de manera que los profesionales y personas que están a cargo de los proyectos tengan los elementos necesarios para un análisis correcto de la realidad social, ya que de la correcta toma de decisiones dependen los resultados a alcanzar.

2.2.1. Formas de intervención social

Para efectos prácticos de esta investigación solamente se toman en consideración dos modelos de intervención social, el modelo de estudio de casos y el de investigación acción. En ambos casos se parte de la situación inicial o real y se proyecta a futuro la situación deseada.

Se toma en consideración el estudio de casos dadas las características propias del proyecto que se dirige a la atención específica de usuarios que soliciten apoyo y por otra parte de consideran elementos de investigación acción porque, de los resultados de las indagaciones dependerá el tipo de ayuda que inmediatamente se proporcionará al usuario solicitante.

Scott (2014) manifiesta:

La metodología utilizada en los casos como en la acción será de acuerdo a las necesidades que se presenten pero es importante recordar algunos principios éticos que deben mantenerse, son los siguientes:

- Mantener los principios de forma coherente en el modo de llevar a cabo la investigación

- Respetar a los participantes
- Ser conscientes de las posibles consecuencias de la investigación.
- Respetar la confidencialidad / anonimidad si se le solicita
- Verificar que las fuentes están de acuerdo con el modo en que se está empleando la información que hubieran facilitado

La intervención no debe ser intrusiva y generar un ambiente hostil, al contrario, debe enfocarse a la búsqueda de soluciones con el concurso de la población

2.2.2. Implicación, organización y gestión

En materia de desarrollo social se toman en consideración estos aspectos ya que se consideran fundamentales para el buen desarrollo de los proyectos y actividades

La Implicación: es la participación o relación voluntaria en un asunto o circunstancia. Este elemento es de suma importancia porque determina que las personas están conscientes de su realidad social y aceptan participar libre y voluntariamente en los proyectos y actividades.

Al existir libertad de acción se tiene la certeza de que los participantes están comprometidos y tienen metas comunes que buscan alcanzar para solucionar los problemas que le aquejan. La implicación también conlleva el conocimiento de la realidad social que vive la persona.

Organización: se conoce como organización a la forma como se dispone un sistema para lograr los resultados deseados. Es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

Lo anterior, en términos generales e institucionales pero surge la necesidad de aplicar dicha definición al entorno social. Es decir, se denomina organización social a todos aquellos grupos conformados por un conjunto de personas que comparten opiniones, valores, visiones de mundo,

intereses e inquietudes, con el fin de planificar estrategias para lograr objetivos y metas, en beneficio de un grupo de personas o comunidad.

Durckheim (2018) manifiesta:

De allí la importancia de la implicación, porque en una organización social se busca alcanzar las metas comunes, la búsqueda del bien común es un fin que se pretende alcanzar satisfaciendo las necesidades y problemas comunes. El equilibrio de una tal organización no tendría, pues, nada de rígido, y, por consiguiente, se encontraría por modo natural en armonía con el equilibrio movible de las necesidades y de las ideas. (p.29)

En la organización social surgen diversos tipos, las hay étnicas, políticas, religiosas, etc. También puede considerarse, formal, informal, con fines de lucro y sin ello, para esta investigación interesan todas aquellas que quieran colaborar en el desarrollo comunitario y actúen con responsabilidad social.

Gestión: desde el punto de vista social, puede considerarse la “gestión” como una Gerencia Social, que consiste en la construcción de diferentes espacios para promover y hacer posible la interacción entre distintos actores de una sociedad. En este sentido es tarea de las organizaciones, crear estos espacios para que las personas tengan la posibilidad de participar activamente en las actividades sociales que procuran el bienestar común.

También se toma en consideración la gestión desde la perspectiva de proyectos, porque los administradores o líderes que tienen a su cargo la administración, son los encargados de buscar los medios para adquirir los recursos necesarios para la ejecución.

La gestión de proyectos, por su parte, es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y presupuesto disponible”

Es decir, que depende de los administradores el cumplimiento de las rutas de tareas y que los cronogramas se cumplan según lo previsto.

2.2.3. Responsabilidad social

Es considerada como la obligación/compromiso que los miembros de una determinada comunidad, sociedad, ya sea individualmente cada uno, o bien como parte de un grupo social, tendrán entre sí, así como también para con la sociedad o comunidad en su conjunto.

Se entiende que todas las personas tienen el compromiso de ser solidarios y apoyar a quienes lo necesiten ya sea a título personal o colectivo, en la medida de las posibilidades propias. Eso también conlleva la práctica de valores individuales y dar sin esperar recibir nada a cambio, o en todo caso de recibir lo justo.

2.3. El servicio y la labor social

Las empresas, organizaciones o instituciones de gobierno, generalmente se dedican a la generación de bienes o de servicios, en esta investigación se recalca la importancia de las instituciones gubernamentales en el ámbito de la salud.

2.3.1. El servicio social en las instituciones de salud

Los departamentos y/o áreas de Trabajo Social, son parte de los hospitales de la red hospitalaria nacional. Pero no tienen los recursos financieros para implementar mecanismos o líneas de acción que procuren minimizar las necesidades que los usuarios presentan en sus solicitudes de apoyo.

MSPAS (20015) refiere:

La teoría general del bienestar exige la aplicación de los principios de eficiencia económica, eficacia económica y calidad en cada una de las decisiones de gestión de los servicios de salud, lo que señala el camino para el análisis Costo-Beneficio, el análisis de Costo-efectividad, el análisis del Costo-utilidad, Costo-patología, Costo per cápita y de la atención.

Surge entonces la necesidad de buscar alternativas para mejorar la situación eso se logrará con una mayor participación de la sociedad.

2.3.2. Las obras sociales

En materia de prevención y para subsanar de manera elemental algunas situaciones apremiantes los departamentos de Trabajo Social de los Hospitales, deben realizar actividades dirigidas a la población más desfavorecida según estimaciones del Informe Nacional de Desarrollo Humano 2009, establecen que un poco menos de un millón de habitantes no tenían ninguna cobertura de salud para el año 2007.

El apoyo que se debe brindar a la población altamente vulnerable no debe ser paternalista ni asistencialista, sino más bien que promueva cambios positivos en los beneficiarios.

2.4. Programas y Proyectos para Apoyo Social

2.4.1. Becas

Los programas de becas se conciben como una forma de proporcionar apoyo financiero a personas que por diferentes circunstancias no tiene acceso a los servicios que proporciona el Estado o la

iniciativa privada. En el sector salud, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, no tiene programas de becas establecidos, ni para el personal en servicio y mucho menos para los usuarios del servicio.

MSPAS (2015) manifiesta:

En este sentido cabe mencionar que las causas más frecuentes relacionadas a la deserción escolar en todos los grupos (más de 60 %) es por temas de una salud deficiente y falta de interés. Por lo tanto, los esfuerzos dirigidos a reducir el abandono y niños y niñas repitiendo años escolares en educación primaria deben concentrarse en mejorar el acceso a la salud y en propiciar la calidad de la educación. Las becas se constituyen entonces como una alternativa para propiciar el apoyo a las personas que lo necesiten, para ello es esencial que se procure la implementación de programas con el apoyo de las autoridades. Respecto al personal en servicio, si tiene la opción de aplicar a becas que otorga la Secretaría General de Planificación, pero en muchas ocasiones los trámites burocráticos son engorrosos y decepcionan a las personas que las desean.

2.4.2. Subvenciones

Este término es considerado como una cantidad de dinero que se concede a una persona, una entidad o una institución como ayuda económica para realizar una obra o para su mantenimiento, especialmente la que se recibe del Estado o de un organismo oficial.

Las subvenciones también mejoran las condiciones de vida de los habitantes, pero para acceder a ellas se deben cumplir con una infinidad de requisitos que son difíciles de cumplir para la mayoría de gente, por otra parte en caso de recibir la asignación el tiempo de espera para la entrega es generalmente largo por lo que las personas prefieren no optar a ellos. Un ejemplo es el Fondo Nacional para la Vivienda

Si bien las subvenciones están disponibles y la población puede aplicar a ellas, en materia de salud son escasos los casos documentados, en el ramo de salud el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS, pero únicamente cubre a los afiliados al programa.

En este punto son subvenciones los fondos sociales que el Gobierno otorga a los guatemaltecos, entre ellos:

- Programa social Mi Bono seguro
- Bolsa Solidaria
- Programa de fertilizantes, entre otros

Estos programas han mejorado las condiciones de vida de los usuarios, pero estadísticamente es un porcentaje mínimo de la población la que ha resultado beneficiada.

Para que un programa tenga efecto inmediato y el beneficio llegue directamente al usuario debe tener un enfoque diferente al de los presentados anteriormente, las líneas de acción y de operativización deben ser directas, la alternativa que mejores expectativas reúne es el apadrinamiento.

2.4.3. Apadrinamiento

Este término se define como proporcionar ayuda a una persona, una idea o un proyecto para que prospere.

El apadrinamiento incide directa y positivamente en la vida del apadrinado y por lo mismo procura el bienestar de manera ética y responsable, el producto final está dirigido a las personas de escasos recursos, y no debe tener carácter asistencialista.

2.4.4. Tipos de apadrinamientos

Para efectos de esta investigación se consideran como referencia solamente los indicados a continuación.

Individual nominativo: es el que se da cuando una persona apoya a otra, generalmente tiene carga negativa y puede generar consecuencias desagradables en el apadrinado. Este apadrinamiento generalmente es asistencialista, lo que significa generar una relación de dependencia que no genera un verdadero desarrollo

Colectivo: es el que se da cuando una persona o un grupo de personas apoya a otro grupo, es decir que los recursos se distribuyen de manera que hayan más beneficiados que padrinos, es el que mejores resultados proporciona.

2.4.5. Elementos y características de los padrinos y apadrinamiento

El apadrinamiento y los padrinos deben tener ciertas características para que se alcancen los resultados esperados, aquí se mencionan algunas de ellas.

Características del apadrinamiento:

- No asistencialista
- No individualizado
- Respetuoso de la persona beneficiada
- Generador de autonomía del beneficiado
- Con recursos mutualizados
- Responde a las necesidades del beneficiado
- Conduce a la solución y minimización de la necesidad sentida

Características del padrino

- Persona ética
- Con sentido social y de apoyo mutuo
- Solidario
- No busca publicidad
- Asume con responsabilidad el compromiso de ayudar
- No se siente obligado, actúa por propia voluntad

2.4.6. Selección de padrinos

El apadrinamiento en sí puede ser realizado por cualquier persona que lo desee, no hay más limitante que la decisión propia, si bien es cierto que es preferible que los que tienen acceso a los servicios y poseen los recursos económicos suficientes serían quienes más optarían a ayudar.

Por otra parte, se tienen ejemplos de personas que son de escaso poder adquisitivo y han colaborado con este tipo de proyectos.

2.4.7. El Proyecto de apadrinamiento

2.4.7.1. Ventajas del apadrinamiento

El apadrinamiento tiene como principales ventajas las siguientes.

- El apoyo llega directa e inmediatamente al usuario
- No hay gastos excesivos en trámites administrativos y de gestión
- Los tiempos de espera son cortos
- La ayuda es eficaz y subsana en buena medida la necesidad
- Garantiza ayuda positiva

En conclusión, la implementación del apadrinamiento a una persona o dependencia, permite que haya una mejora ostensible en el desarrollo personal o institucional, el caso específico del Departamento de Trabajo Social permitirá una mejor atención y el logro de mejores resultados.

3. Diagnóstico Institucional

3.1. Justificación

La realización del diagnóstico institucional, permite identificar la situación actual de cualquier Institución pública y privada, conociendo aspectos generales como su componente físico, infraestructura, incluyendo el recurso humano, el organigrama institucional y todas las estructuras que lo componen y procesos que desarrolla. Con base en el diagnóstico institucional se pueden detectar y detallar los problemas que aquejen a un determinado departamento de la institución, o a la institución en general, tomando en cuenta que es necesario señalar las causas que producen cada uno de ellos, para posteriormente señalar un problema central y proponer alternativas de solución.

Para llevar a cabo un diagnóstico institucional se emplean diferentes técnicas y metodologías de investigación, propias de la profesión de Trabajo Social, de manera explícita para ordenar, analizar y cuantificar la información recabada en el proceso. Con el diagnóstico se busca obtener información que es utilizada para mejorar la atención de los usuarios de escasos recursos y a los que presenten mayor grado de vulnerabilidad.

3.2. Alcances

El diagnóstico realizado en el departamento de Trabajo Social del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, ubicado en el departamento de Alta Verapaz, con un tiempo máximo de cuatro semanas, tiempo en el que se aplicaron herramientas de investigación seleccionadas para la recopilación de datos acerca de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas propias del departamento.

La participación del personal del departamento de Trabajo Social, fue de suma importancia para la socialización y el análisis de información para para el encausamiento correcto hacia el problema central que demande ser atendido con prioridad. Teniendo presente el objetivo que rige dicho

departamento que se sintetiza en mejorar las condiciones de vida y propiciar una salud estable para cada usuario, igualmente se entrevistó a los usuarios.

3.3. Metodología

Se empleó una serie de herramientas para correlacionar indicadores y actividades que mejoren el trabajo que desarrolla la dependencia, por medio de la observación y descripción de las acciones positivas y negativas que se manifiestan en el que hacer de sus funciones y la intervención de los usuarios que al final son quienes demandan del servicio. La observación, división y clasificación de los casos en toda su estructura y tiempo, desde su origen y la o las causas que lo han propiciado, la naturaleza del problema y los efectos del mismo, de manera resumida sobre el problema estudiado para jerarquizar y establecer escalas de prioridad para que se alcancen las metas propuestas y objetivos que se presenten como alternativas de solución a las limitantes, necesidades o problemas detectados, que nos permite diseñar, cuantificar resultados e información, establecer variables desde la conducta manifestada por los involucrados en el proceso de investigación, de manera que permitan la correlación de datos de forma cuantitativa, cualitativa y graficada.

Igualmente, la aplicación de una serie de instrumentos para determinar la situación actual de la dependencia y seguidamente proponer alternativas de solución que garanticen un desarrollo para la misma.

FODA: es una herramienta esencial para estudiar y analizar las características internas de una institución (Fortalezas y Debilidades) y las características o situaciones externas (Amenazas y Oportunidades), tomando en cuenta cada escenario que se presente a favor o en contra de la institución, para cumplir con los objetivos de servicio de calidad y mejora continua. La información recopilada en la aplicación del FODA, conduce al estudio de un problema central, luego de una priorización sobre los hallazgos de la institución, y para efecto del mismo, el planteamiento de soluciones y proyectos a futuro que disminuyan el impacto negativo que se manifieste en los involucrados.

Encuesta: seguidamente se aplicó la herramienta de la encuesta, diseñada para recabar información de forma interrogativa, la observación, preguntas dirigidas, preguntas abiertas y cerradas a las personas y usuarios del departamento con el fin de conocer diferentes puntos de vista sobre un determinado problema que afecte a la población.

Fichas de observación: es un instrumento que ayuda en la recopilación y evaluación de datos, puesto que ayudan a determinar recomendaciones sobre los hallazgos encontrados en el proceso para la toma de decisiones sobre las propuestas de futuros proyectos que ayuden a mejorar o minimizar los problemas que afecten a la institución y población que atiende. Para efectos de este diagnóstico se optó por emplear la observación dirigida en la mayoría de casos y eventualmente el uso de la observación espontánea cuando el desarrollo de la investigación lo requirieron.

Grupo focal: se socializó un grupo focal con miembros de la institución y profesionales en Trabajo Social, para dar a conocer los diferentes puntos de vista acerca de la labor social realizada por la Dependencia de Trabajo Social del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, A.V.

3.4. Identificación de la situación de la Institución o área de intervención

Cuadro No. 1

Descripción del FODA del Depto. de Trabajo Social del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz

| | |
|-----------------------|--|
| Fortalezas: | <ul style="list-style-type: none">• Personal especializado para la atención al público• Compromiso social institucional de los empleados del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz• Capacidad de trabajo en equipo para la solución de casos• Departamento reconocido a nivel hospitalario por los servicios de trabajo que brinda• El trabajo realizado es reconocido por los usuarios |
| Debilidades: | <ul style="list-style-type: none">• Espacio físico reducido• El presupuesto asignado a nivel gubernamental NO incluye rubros para apoyo directo a los usuarios• Desconocimiento de las funciones del departamento de Trabajo Social por los demás miembros de la institución• Falta de promoción y divulgación del trabajo desarrollado por el personal del departamento• Desconocimiento del Idioma Materno de la región, por el personal del Departamento• No se cuenta con una Misión y Visión propia del Departamento |
| Oportunidades: | <ul style="list-style-type: none">• Ampliación del número de personal contratado• Gestión de insumos y apoyo para los pacientes• Ampliación en la cobertura de servicios• Creación de programas de apoyo, con el involucramiento de personas y organizaciones del municipio• Trabajar con especialistas de las universidades con presencia en la institución |
| Amenazas: | <ul style="list-style-type: none">• Recorte presupuestario del Gobierno• Las ayudas recibidas por donaciones son insuficientes• Asignación de funciones ajenas a las establecidas para el personal del departamento de Trabajo Social• Cese de personal contratado para la atención del usuario |

Fuente: Elaboración propia con base a información recabada en el Departamento de Trabajo Social del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz. (2018)

3.5. Descripción, análisis y jerarquización de la situación identificada

Cuadro No. 2

Jerarquización de los problemas o necesidades del Depto. de Trabajo Social del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz

| Problemas o necesidades priorizadas | Causas del Problema priorizado | Consecuencias del problema priorizado |
|---|---|---|
| Ausencia de programa para la gestión de insumos. | <ul style="list-style-type: none"> • El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social no asigna partida presupuestaria para el efecto del Departamento. • Dificultad para adquisición recursos financieros para compra de insumos. • Ausencia de donantes por falta de confianza. • Incredibilidad por parte de los posibles donadores en el tema labor social. • Escaso apoyo de parte de dirección y gerencia. | <ul style="list-style-type: none"> • Escaso apoyo al usuario que solicita el servicio. • Los casos atendidos no se resuelven al ciento por ciento. • Usuarios insatisfechos con el apoyo recibido. |
| Desconocimiento de la profesión de Trabajo Social por el personal del hospital. | <ul style="list-style-type: none"> • Falta de socialización sobre la profesión. • Ausencia de un manual de funciones propias de la profesión y la Dependencia. | <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de tareas y funciones no propias de la profesión ni del puesto contratado • Incumplimiento del contrato y las funciones asignadas. |

| | | |
|---|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Inadecuado manejo de las rutas para la asignación de tareas para el personal que labora en la dependencia. | <ul style="list-style-type: none"> • Repetición de actividades y pérdida de tiempo. |
| Espacio físico reducido para la atención al usuario. | <ul style="list-style-type: none"> • Falta de presupuesto para la ampliación de oficinas. • Los ambientes fueron construidos originalmente para otros usos. • Sobrepoblación que demanda los servicios. | <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas inadecuadas con escasa ventilación e iluminación • Inadecuada ubicación de las oficinas y difícil acceso a las mismas. • Hacinamiento en las áreas de espera. • Pacientes se desesperan al esperar su turno. • Lentitud en los procesos de atención al usuario. • Exceso de calor y humedad inadecuada en la oficina para la atención al público. |
| Inexistencia de un fondo monetario para el sostenimiento del departamento y atender sus demandas. | <ul style="list-style-type: none"> • El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social no asigna partida presupuestaria para el efecto del Departamento. | <ul style="list-style-type: none"> • No se tienen recursos, materiales, ni insumos para el funcionamiento y efecto de la dependencia • Carencia de mobiliario de oficina. • Lentitud en los trámites para la solución de casos que se atiende. |

| | | |
|---|---|---|
| Falta de conocimiento del idioma materno (Q'eqchi), por el personal del departamento. | <ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de profesionales bilingües en la región. • Escasas oportunidades de actualización y mejoramiento profesional. | <ul style="list-style-type: none"> • Inadecuada atención a los usuarios. • Los procesos de atención al usuario requieren de más tiempo. |
|---|---|---|

Fuente: Elaboración propia con base a datos obtenidos del FODA, encuestas y entrevistas realizados con el personal y usuarios del departamento de Trabajo Social del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz (2018)

3.6 Análisis del problema priorizado

Ausencia de programa para la gestión de insumos:

El trabajo que realiza el Depto. de Trabajo Social del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz; se centra en la gestión de apoyo, insumos, y facilitar información acerca de conexiones sociales a manera de una articulación de redes con otras dependencias públicas y privadas, estas articulaciones se realizan de manera directa don otras entidades que brindan atención en salud como clínicas, laboratorios y hospitales a fin de apoyar las diferentes necesidades de los usuarios que se atiende, para garantizarles una mejor calidad y mejorar sus condiciones de salud, reduciendo costos de exámenes y el algunos casos exonerando pagos, tomando en cuenta que en su mayoría de los casos los usuarios son de escasos recursos económicos y debido a la escasez de insumos como medicamentos, leche para lactantes desnutridos y huérfanos, ropa para recién nacidos, pañales, etc. y recursos como equipo técnico para realizar exámenes y cirugías posibles de realizarse dentro de las instalaciones del Hospital.

Debido a la ausencia de equipo médico, se debe referir a los pacientes o ellos deben alquilar por cuenta propia dichos aparatos, así mismo equipo y materiales de oficina, siendo las casusas de no se apoyar a los pacientes al ciento por ciento en todos los casos que se presentan, esta limitante que tiene el departamento, redundando negativamente para brindar una buena atención; dicha escases de

insumos y recursos se debe a que no se cuenta con un presupuesto destinado para el efecto, por lo anterior el departamento de Trabajo Social se sostiene de donaciones obtenidas por medio de la gestión propia realizada por la licenciada, quien es la encargada de llevar a cabo el buen funcionamiento del departamento en las medidas que las condiciones y limitantes le permiten y otras actividades que hacen posible la recaudación económica para su beneficio.

Las acciones mencionadas son de carácter esporádico, no suceden con frecuencia y son ajenas a las actividades que atiende el Departamento pero que son para beneficio del mismo, el Departamento no cuenta con un plan estratégico de programa o programas para la gestión de insumos, que sería un ideal para: primero, gestionar el apoyo dentro del municipio con instituciones y personas que se caractericen por su proyección social, segundo promocionar la función del Departamento y los servicios que atiende para una mayor credibilidad ante la sociedad.

La creación de programas para la gestión de insumos y apoyo en el Departamento de Trabajo Social del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz; tendrá un impacto positivo en los usuarios que demandan el servicio que ofrece el Departamento, para satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida en cuanto a la salud se refiere, pues existirían mayores oportunidades de apoyo, contando con más recursos para cubrir más necesidades y los casos se resolverían con un mayor grado de aceptación, haciendo que los usuarios queden satisfechos por la atención recibida.

Se llevaría a cabo por medio de la implementación de un programa de apadrinamiento directamente a la Dependencia de Trabajo Social en beneficio de todos los usuarios que demandan de los diferentes servicios, siendo la licenciada encargada de la Dependencia la responsable de llevar a cabo su ejecución, implementación y evaluación, por un tiempo estimado de seis meses para su inicio, teniendo a la vista una lista de posibles padrinos, personas e instituciones propios y ajenos al municipio, que sean caracterizados por su proyección y labor social.

4. Proyecto o propuesta de solución a la problemática priorizada

4.1. Identificación de la propuesta o proyecto

4.1.1. Nombre de la propuesta o proyecto

Apadrinamiento del Departamento de Trabajo Social del Hospital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

Lema: Yo apoyo a la unidad de Servicio Social del Hospital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

4.1.2. Responsables de la ejecución

Lcda. Mary Cruz Briones Argueta
Hospital Fray Bartolomé de las Casas
Trabajadora Social

Clerly Beatriz García Caal
Estudiante
Universidad Panamericana

4.1.3. Ubicación geográfica

Las instalaciones del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, se encuentra ubicado en la 1ra. calle 8-49, zona 1, barrio El Magisterio, municipio de Fray Bartolomé de las Casas, departamento de Alta Verapaz. En las coordenadas siguientes: Latitud Norte 15° 48' 5". Longitud Oeste 89° 52' 11"

4.1.4. Duración estimada

Para su inicio, la propuesta del proyecto debe ser introducido por un año de vigencia y para su sostenibilidad se debe de priorizar y mejorar un seguimiento del proyecto.

4.1.5. Presupuesto estimado

El presupuesto estimado del presente proyecto para su inmersión dentro del Departamento, asciende a la cantidad de: Tres mil, setenta y cinco quetzales (Q 3,075.00)

4.2. Introducción de la propuesta o proyecto

El Proyecto de apadrinamiento al departamento de Trabajo Social, surge como alternativa de solución a escasas de recursos materiales e insumos, factor que incide directamente en la calidad del servicio y ayuda que solicitan los usuarios. Su objetivo es esencialmente mejorar la calidad del servicio proporcionado a los usuarios que lo soliciten.

Se logrará por medio del convencimiento y enfocando en la búsqueda de apoyo en los valores de solidaridad, compañerismo y ayuda mutua que personas altruistas y desinteresadas muestren al comprometerse a colaborar estrechamente con el proyecto y con quienes lo administren.

Está dirigido a todas aquellas personas que en momentos de crisis o emergencia tengan necesidades manifiestas y carezcan de los recursos para subsanarlas. Sin importar su condición social, étnica o religiosa a la que cada uno pertenezca.

4.3. Justificación de la propuesta o proyecto

El apadrinamiento de personas o empresas al departamento de Trabajo Social del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz; es una alternativa viable y factible para reducir la

brecha que existe entre el apoyo material que los usuarios solicitan y las metas que se tienen propuestas en el departamento.

Permitirá que el departamento de Trabajo Social atienda de mejor manera a los usuarios y les proporcione ayuda material que soliciten, ya que actualmente el apoyo que se les brinda es escaso.

Con este proyecto las metas del departamento se alcanzarán más rápidamente, los usuarios quedarán mayormente satisfechos y las personas que apadrinen llevarán a cabo una obra social de gran relevancia a nivel personal y social, tomando en cuenta que el acceso a salud es un derecho humano universal, y el Estado de Guatemala lo reconoce mediante la Constitución Política de la República de Guatemala para buscar el desarrollo integral de la persona, de la comunidad y del país.

4.4. Objetivos de la propuesta o proyecto

4.4.1. Objetivo general

Mejorar la calidad de los servicios proporcionados por el departamento de Trabajo Social del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

4.4.2. Objetivos específicos

- Establecer convenios entre personas individuales y empresas con el Departamento de Trabajo Social del Hospital
- Incrementar el apoyo material a los usuarios de escasos recursos que lo soliciten
- Proporcionar recursos e insumos a usuarios del servicio.

4.5. Desarrollo de la propuesta

El apadrinamiento comprende tres fases en tres periodos continuos:

- Pilotaje: ejecutada por la practicante de trabajo social
- Expansión: ejecutada por el departamento de trabajo social
- Fase consolidación: ejecutada por el departamento de trabajo social

La fase inicial o de pilotaje:

Comprende 4 semanas y durante este tiempo se contactará con un mínimo de 5 y un máximo de 10 personas y empresas dispuestas a apoyar al Departamento de Trabajo Social del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, con las que se harán convenios de apoyo. Durante el pilotaje se crearán las rutas de tareas, cronogramas y calendarios, que permitirán a los administradores del Departamento de Trabajo Social y a los donantes, conocer el tipo de ayuda de mayor relevancia y tener fechas específicas para proporcionar la ayuda. El pilotaje permitirá tener una plataforma y bases para las otras etapas, también permitirá validar los instrumentos y mecanismos que se usarán con los donantes o padrinos de la entidad.

Fase de expansión:

Con la participación de la licenciada encargada del Departamento, comprende hacer convenios de apoyo por un año con el grupo piloto y por lo menos 10 empresas o personas más, a las que mediante un foro de sensibilización se dará a conocer los objetivos de desarrollo sostenible que persigue la responsabilidad social empresarial en conjunto con el programa de apadrinamiento a implementar, promover el grado de solidaridad para colaborar con las familias de escasos recursos y así mejorar sus condiciones de salud.

Fase de consolidación:

Consiste en establecer comunicación y contacto con el grupo piloto, el grupo de expansión y por lo menos 10 empresas o personas más, inmediatamente al término de la fase de expansión, por un periodo de un año, en esta fase se procurará que los miembros que abandonen el grupo sean sustituidos de manera inmediata.

A continuación, se describe un banco de insumos básicos y necesarios para las donaciones que pueden realizar los padrinos del Departamento.

- Leche de formula # 1, 2 y 3
- Ropa para recién nacidos
- Jabón para bebés
- Colchas
- Pañales (niños y adultos)
- Biberones
- Gazas especiales para quemaduras
- Aporte económico

4.6. Descripción de la población beneficiaria

El proyecto de apadrinamiento estará dirigido a mejorar la atención y servicio proporcionado a diferentes grupos de la población, especialmente:

- Niños y mujeres en primera instancia
- Población que viven en extrema pobreza
- Población pobre
- Población con alto índice de vulnerabilidad

- Población que en el momento de la emergencia o dificultad no posea los recursos propios para subsanarla
- Población adultos mayores

4.7. Descripción de las actividades a desarrollar

Las tres fases del proyecto tendrán las mismas actividades:

- Elaboración de banco de datos con nombres, direcciones o razones sociales de posibles padrinos
- Selección de grupo para pilotaje, expansión y consolidación
- Elaboración y firma de convenios y compromisos entre entidades apadrinadoras y representante del departamento de Trabajo Social
- Elaboración de cronogramas y calendarios con fechas para recepción de ayuda.
- Búsqueda de nuevos miembros en caso de renuncia o cese de apoyo
- Divulgar por los medios disponibles la implementación de proyecto y el agradecimiento a los padrinos

4.8. Riesgos y sostenibilidad

Riesgos:

- Escaso o nulo apoyo de personas y empresas de la localidad con proyección social
- Pérdida de credibilidad del departamento de trabajo social o de quienes la dirigen
- Abandono de los padrinos por desinterés, negativismo o desmotivación
- Malversación de fondos o donaciones
- Beneficiar a personas conocidas por afectos de amistad, más no a las necesitadas

Sostenibilidad:

- Selección de padrinos con poder adquisitivo, negocios establecidos, micro y medianas empresas
- Grupo no mayor de 30 padrinos para que pueda haber una pronta sustitución en caso de abandono o renuncia
- Divulgación de acciones realizadas por el departamento de trabajo social ante la gestión y apoyo hacia los pacientes, por diferentes medios de comunicación
- Crear comités de Auditoría Interna, integrado por los padrinos del departamento
- Implementar una ficha de evaluación social y la realización de un estudio socioeconómico del paciente

4.9. Presupuesto detallado

Cuadro No. 3
Presupuesto de la Propuesta o Proyecto

| Rubros | Unidades | Costo Unitario | Total, en Q |
|---|----------|----------------|-------------|
| Actividades del proyecto | | | |
| Elaboración de banco de datos con nombres, direcciones o razones sociales de posibles padrinos (Directorio). | 1 | Q 50.00 | Q 50.00 |
| Selección de grupo para pilotaje, expansión y consolidación (Directorio) | 1 | Q 25.00 | Q 25.00 |
| Elaboración y Firma de convenios y compromisos entre entidades apadrinadoras y representante del departamento de Trabajo Social | 10 | Q 10.00 | Q 100.00 |

| | | | |
|--|-----|----------|------------------|
| Elaboración de cronogramas y calendarios con fechas para recepción de ayuda. | 10 | Q 5.00 | Q 50.00 |
| Divulgación por los medios disponibles la implementación de proyecto y el agradecimiento a los padrinos, (Televisión, Radial e Internet) | 3 | Q 500.00 | Q 1,500.00 |
| Recursos Materiales | | | |
| Computadora | 1 | | |
| Impresiones | 100 | Q1.00 | Q100.00 |
| Convenios | 10 | Q5.00 | Q50.00 |
| Invitaciones, e identificadores para padrinos | 10 | Q5.00 | Q50.00 |
| Recursos Humanos | | | |
| Capacitadora | 1 | Q500.00 | Q500.00 |
| Facilitadora | 1 | | |
| Movilización y gastos del proyecto | | | |
| Movilización | 2 | Q100.00 | Q200.00 |
| Alimentación | 15 | Q30.00 | Q450.00 |
| TOTAL | | | Q3,075.00 |

Fuente: Elaborado por la estudiante Clerly Beatriz García Caal (2018)

Conclusiones

Se logró la participación activa y satisfactoria en todas las actividades posibles que se desarrollan en el Departamento de Trabajo Social del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, con el fin de desarrollar conocimientos teóricos adquiridos en el proceso de formación académica, siguiendo los principios y mística de trabajo de dicho departamento, atender a los pacientes de ambos sexos en todas sus edades que presentan problemas sociales derivado de un quebranto de salud.

Se realizó un diagnóstico institucional, en el proceso se implementaron métodos y herramientas de investigación social propias de la profesión, como la socialización del FODA con el personal de la institución, en base a ello se obtuvo información verídica y viable que nos llevaron a conocer la situación actual del Departamento.

Se realizó la perfilación de una propuesta de proyecto denominada “Apadrinamiento del Departamento de Trabajo Social del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz” con el fin de mejorar y fortalecer las condiciones de servicio asistencial que se brinda en dicho Departamento, teniendo como beneficiarios directos a la población que se atiende.

Recomendaciones

En Coordinación con el departamento de Trabajo Social del Hospital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz, permitir que los estudiantes de las universidades con presencia local, realicen proyectos y actividades mediante el ejercicio de la Práctica Profesional, con enfoque en la asistencia social, para fortalecer a la dependencia y mejorar la atención al público, brindando servicios de calidad y calidez.

Delinear acciones correctivas y de mejoramiento, ante las debilidades y oportunidades encontradas en la investigación y establecidas en las líneas de acción estructuradas para el efecto y coordinar con instituciones educativas para la consecución de las mismas.

Dar seguimiento al proyecto de apadrinamiento en general y establecer inmediatamente los cronogramas de ejecución para realizar actividades, proyectar logros en el ejercicio dos mil diecinueve. Gestionar espacios de servicio social utilizando los medios de comunicación local, radio, televisión, internet y agencias de publicidad, establecer plataformas o perfiles en las redes sociales para promocionar el servicio y lograr más integraciones de padrinos propias al programa y promocionar los logros.

Referencias

- Gestión (2018) *En glosario de términos*. Recuperado de <https://definicion.de/gestion/>
- Responsabilidad (2018). *En glosario de terminos*. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/social/responsabilidad-social.php>
- Durckheim, E. (2018). *academia.edu*. Recuperado de http://www.academia.edu/7263847/EMILE_DURKHEIM_LA_DIVISIÓN_DEL_TRABAJO_SOCIAL_VOL._1
- Oxford Dictionary (2018). *En glosario de términos*. Recuperado de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/subvencion>
- The free dictionary (2018). *En glosario de términos*. Recuperado de <https://es.thefreedictionary.com/apadrinar>
- Losada Menendez, S. (2016). *Sintesis*. Recuerado de <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490773550.pdf>
- Significados (2018). *significados.com*. Recuperado de <https://www.significados.com/organizacion/>
- Stott, L. R. (2014). *Metodologías y estudios de casos*. Recuperado de [www.itd.upm.es:http://www.itd.upm.es/wpcontent/uploads/2014/06/metodologia_estudios_de_caso.pdf](http://www.itd.upm.es:8080/http://www.itd.upm.es/wpcontent/uploads/2014/06/metodologia_estudios_de_caso.pdf)
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (2015). *www.mspas.gob.gt*. Recuperado de <https://www.mspas.gob.gt/images/files/cuentasnacionales/publicaciones/AnalisisdelfinanciamientodelasaludenGTM1995-2014.pdf>
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (2018). *www.mspas.gob.g*. Recuperado de [https://www.mspas.gob.gt/images/files/cuentasnacionales/publicaciones/8MSPAS\(2011\)CuentasNacionalesdeSaludGuatemala2006_2008.pdf](https://www.mspas.gob.gt/images/files/cuentasnacionales/publicaciones/8MSPAS(2011)CuentasNacionalesdeSaludGuatemala2006_2008.pdf)

Anexos

Anexo 1

Plan de trabajo

1. Justificación

En el desarrollo de la práctica profesional nace la necesidad de elaborar un Plan, acorde a los procedimientos y etapas a realizar para cumplir con las expectativas a alcanzar. Por ello se presenta un plan de práctica, regido por las normas de la universidad y por necesidades de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación de la carrera Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible, teniendo como base un carácter y principios bíblicos en función de servir y aportar al fortalecimiento del desarrollo del Departamento de Trabajo Social del Hospital Distrital Del Municipio de Fray Bartolomé de las Casas, Departamento de Alta Verapaz. Con el fin de encontrar alternativas de solución viables a los problemas encontrados.

2. Objetivos

2.1.1. Objetivo General

Aportar conocimientos y técnicas de reforzamiento y fortalecimiento en el Departamento de Trabajo Social, del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

2.1.2. Objetivos Específicos

- Participar de manera activa en las actividades que se desarrollan en la Institución
- Determinar causas, factores y elementos que debilitan, fortalecen o amenazan a la institución, con el uso de metodología y herramientas de investigación social
- Presentar propuestas de solución para mejorar y fortalecer a la institución, y al servicio asistencial que proporciona a la población

3. Descripción del Centro de práctica

El Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, se encuentra ubicado en el Barrio El Magisterio de dicho municipio, en el departamento de Alta Verapaz. Catalogado como un hospital de Clase A, por contar con la mayoría de servicios básicos a servicio de la población en general como Ginecología, Pediatría, Medicina General, Psicología, Trabajo Social, Odontología, Planificación Familiar, Laboratorios, Emergencias, Laboratorios, Traumatología, Rayos X, entre otros. Cuenta con programas de atención al usuario en el que se respetan las creencias e ideologías de los pacientes para brindar una atención con calidez y calidad. Poco a poco se ha ido consolidando como un Hospital capaz de satisfacer las necesidades de toda la población de una región muy grande de Guatemala, con algunas características propias que la hacen tener necesidades y oportunidades únicas, con la ventaja de ir caminando cada vez para mejorar integralmente todo.

El Departamento de Trabajo Social, tiene múltiples funciones asistenciales y todas ellas son de gran importancia para el desarrollo del hospital, desde la atención y el registro mensual de pacientes en casos de abandono de menores, maltrato infantil, violencia sexual, programas de docencia médica, comités de salud, la gestión de estudios especiales para los pacientes y la gestión de recursos e insumos que son para beneficio del mismo y otros que son donaciones para familias de escasos recursos.

4. Planificación de Actividades

Actividades a realizar en el transcurso de la práctica en acompañamiento del docente de práctica.

Tabla No. 01
Cronograma

| No. | ACTIVIDADES POR SEMANA | SEPTIEMBRE | | | | | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | |
|-----|--|------------|---|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Reuniones de Reforzamiento Teórico (Clases presenciales) | X | x | X | X | X | x | x | X | X | x | x | x | x |
| 2 | Inserción en la Institución | | | X | | | | | | | | | | |
| 3 | Elaboración del plan de trabajo | | X | X | | | | | | | | | | |
| 4 | Presentación del plan de trabajo | | | X | | | | | | | | | | |
| 5 | Participación en reuniones o actividades de la institución (ejecución de práctica) | | | X | X | X | x | x | X | X | x | x | x | x |
| 6 | Trabajo de diagnóstico institucional | | | | X | X | x | | | | | | | |
| 7 | Socialización del FODA y Matrices de priorización con personal de la institución. | | | | X | | | | | | | | | |
| 8 | Aplicación de encuestas y entrevistas a usuarios y personal de la institución. | | | | | X | | | | | | | | |
| 9 | Tabulación, Análisis e Interpretación de Datos | | | | | | x | | | | | | | |
| 8 | Elaboración del diagnóstico institucional | | | | | | x | x | X | | | | | |
| 9 | Elaboración de Diseño de Propuesta o proyecto | | | | | | | | | X | x | x | | |
| 10 | Presentación del Proyecto o propuesta | | | | | | | | | | | | x | |
| 11 | Entrega del Informe Final de Práctica | | | | | | | | | | | | | x |

Fuente: Elaborado propia. (2018)

5. Metodología

- Participativa: reuniones, se utilizará la lluvia de ideas, socialización de FODA y Matrices de Priorización
- Encuestas: se elaborará una encuesta dirigida al usuario, con preguntas abiertas
- Entrevistas: se entrevistará al personal del hospital y al usuario de manera verbal a través de preguntas abiertas sobre posibles mejoras al servicio
- Visitas de Campo: se utilizará cuaderno de campo, en cual se plasmarán ideas y notas acerca de la información recopilada
- Metodología IRRA: Investigar, Redactar, Relacionar y Anotar

6. Delimitación

La Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II, tendrá una duración de tres meses, comprendidos desde septiembre, octubre y noviembre del año en curso. En el Departamento de Trabajo Social del Hospital Distrital de Fray Bartolomé de las Casas, Departamento de Alta Verapaz.

7. Responsable

Clerly Beatriz García Caal

8. Supervisión

Lcda. Mary Cruz Briones Argueta

Trabajadora Social

Departamento de Trabajo Social

Anexo 2
Instrumentos utilizados

Encuesta:



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
SEDE FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS, A.V.
ENCUESTA A USUARIOS DEL DEPARTAMENTO DE
TRABAJO SOCIAL
HOSPITAL NACIONAL DE FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS, A.V.

Fecha: _____ **Sexo:** _____ **Edad:** _____
Dirección: _____ **Nivel Académico:** _____

INSTRUCCIONES: Estimado usuario por favor colabore con la unidad de trabajo social para mejorar las actividades que se realizan en el departamento de Trabajo Social del Hospital, respondiendo las siguientes preguntas. Que son realizadas con el apoyo de UPANA Fray, y estudiante de UPANA.

1. ¿Cuántas veces visita usted el Departamento de Trabajo Social al mes?
1ra. Vez _____ 3 veces _____ 2 veces _____ 1 vez _____
2. ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido (a) por la unidad de Trabajo Social?
Inmediatamente _____ Minutos _____ Horas _____
3. ¿Qué tipo de atención solicitó a la unidad de Trabajo Social?

4. ¿Recibió el apoyo esperado al ser atendido por el personal de la unidad de Trabajo Social?
SI _____ NO _____ PORQUÉ _____
5. ¿Tuvo dificultades para encontrar la unidad de Trabajo Social o asistir al hospital?
SI _____ NO _____ PORQUÉ _____
6. ¿Quedó satisfecho (a) con el servicio recibido en la unidad de Trabajo Social?
SI _____ NO _____ PORQUÉ _____

7. ¿Cómo califica usted la atención al usuario en la unidad de Trabajo Social?
Excelente_____ Buena_____ Mala_____ Regular_____

8. ¿Alguna sugerencia para mejorar el servicio del Departamento de Trabajo Social?:

¡Muchas Gracias por Su Colaboración!

Ficha de observación:



**UNIVERSIDAD PANAMERICANA
SEDE FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS, A.V.
FICHA DE OBSERVACIÓN DE ATENCIÓN
AL USUARIO DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
HOSPITAL NACIONAL DE FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS, A.V.**

| |
|---|
| <p>FICHA DE OBSERVACIÓN</p> <p>Tipo de Servicio Solicitado:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <p>Solución al Usuario:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <p>Aspecto a Mejorar:</p> <hr/> <hr/> <hr/> |
|---|

Anexo 3

Fotografías

Fotografía No. 1

Instalaciones de departamento de Trabajo Social



Fuente: Clerly Beatriz García (2018)

Fotografía No. 2

Reunión con personal del departamento de Trabajo Social



Fuente: Clerly Beatriz García (2018)

Fotografía No. 3

Presentación de propuesta en el departamento de Hospital Distrital, Fray Bartolomé de las Casas



Fuente: Clerly Beatriz García (2018)

Fotografía No. 4

Visión del departamento de Trabajo Social del Hospital Fray Bartolomé de las Casas



Fuente: Clerly Beatriz García (2018)

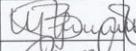
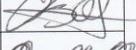
Listado de Asistencia

Asistencia y participación de socialización de FODA, del departamento de Trabajo Social del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

03 de Octubre de 2018

Asistencia Participación de Socialización de FODA, Del Departamento de Trabajo Social del Hospital Nacional de Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz.

03 De Octubre de 2,018

| No. | Nombre | Dirección | Cargo | No. Teléfono | Firma |
|-----|-----------------------|-----------|----------------|--------------|---|
| 1 | May Cruz Portocarrero | FBC | Trabajo Social | 57237761 |  |
| 2 | Karla Dinosaba | FBC | Trabajo Social | 40137765 |  |
| 3 | Clerly García C. | FBC. | Estudiante | 3327-7665 |  |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Anexo 5

Aportes a la institución

Creación de Misión y Visión del Departamento

Dentro de la motivación laboral de una institución se toman en cuenta factores importantes y uno de ellos son la misión y visión, en los que se persiguen una mística de trabajo para alcanzar los objetivos propuesto a cumplir en el desarrollo de sus labores.

En el desarrollo del diagnóstico institucional se socializó el FODA del departamento, en el que se pudo observar la ausencia de una misión y visión propia, motivo que me instó a llegar a la creación de la misma, quedando de la siguiente manera.

Misión: Somos una Dependencia de Trabajo Social que brinda atención, gestión y orientación a los usuarios y proporcionamos alternativas de solución, a fin de apoyar las diferentes necesidades del paciente.

Visión: Ser el Departamento de Trabajo Social líder, responsable de formular e implementar la mejora continua del servicio y ejecutar acciones logísticas para satisfacer las demandas del usuario.