

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



LICENCIADA

Guatemala, Mayo de 1999

*"Los autores serán responsables de las opiniones y
criterios expresados en sus obras" Artículo 11,
Reglamento del Consejo Editorial de la Universidad
de San Carlos de Guatemala.*

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

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR:	Ing. Agr. Efraín Medina Guerra
SECRETARIO:	Dr. Mynor René Córdón y Córdón

AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

DIRECTORA:	Licda. Gloria Rebeca Morán Mérida
SECRETARIA:	Licda. Ma. del Rosario C. de Rosado

**CONSEJO ACADEMICO
REPRESENTANTES DOCENTES**

Licenciada:	Carmen Mejía
Licenciada:	Aida Ofelia Pérez Duque
Licenciada:	Carolina De La Rosa de Martínez
Licenciada:	Amparo Meléndez López
Licenciada:	Blanca Mercedes Aroche

**CONSEJO ACADEMICO
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

Maestra de Educación Primaria:	Edelmira Mendoza Pinelo
Maestra de Educación Primaria:	Margarita de Jesús García
Maestra de Educación para el Hogar:	Claudia Lorena Alfaro
Bachiller en CC. y Letras:	Sara O. Franco Tejada
Maestra de Educación Primaria:	Lilian Noemí Lucas V.
Secretaría Comercial:	Rosa Elena Barillas C.

TRIBUNAL EXAMINADOR

DIRECTORA:	Licda. Gloria Rebeca Mérida
SECRETARIA:	Licda. Ma. del Rosario C. de Rosado
ASESORA:	Licda. Vilma Aurora López Cantoral
REVISORA:	Licda. Lidia Elizabeth Florián
COORDINADORA AREA DE FORMACION PROFESIONAL ESPECIFICA:	Licda. Elsa Arenales de Franco

Guatemala,
Septiembre 4 de 1,998.

Licenciada
GLORIA REBECCA MORAN MERIDA
Directora
Escuela de Trabajo Social
Edificio.

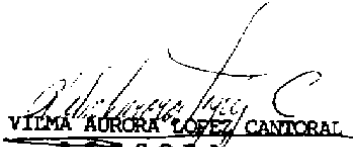
Respetable Licenciada:

Atentamente, me permito dirigirme a usted para informarle que he cumplido con el cometido de asesorar la tesis de la Trabajadora Social Susann Judith Castro Chupina, Titulada: "LAS RELACIONES HUMANAS EN LA PRACTICA DEL TRABAJO SOCIAL.

El trabajo en mención constituye un aporte muy significativo al Trabajo social del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social basado en los problemas que afronta en su desarrollo formacional dicho profesional, ya que se espera sirva de base para propiciar las mejores Relaciones Interpersonales del Trabajador Social en beneficio del afiliado y del trabajador en general de la Institución.

En tal virtud me permito dictaminar favorablemente, a reserva de los trámites legales que tienen que darse con posterioridad.

Sin otro particular, me suscribo deferente servidora.


Licda. VILMA AURORA LOPEZ CANTORAL
ASESORA
Colegiado No. 3412

VALC/sjoch.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Edificio 3-1, segundo piso, Ciudad Universitaria, zona 18 - Guatemala, Centroamérica
Tels.: 4700790-4, 4700845-80-88 Exts. 808 y 809 - Dirección: 4700790, 4700808 - Fax: 4700590

Dictamen No. 08-99
Guatemala, 18 de mayo de 1999

Licenciada
Gloria Rebeca Morán Mérida
Directora
Escuela de Trabajo Social
Edificio

Licda. Morán:

Por este medio me permito hacer de su conocimiento que se concluyó el proceso de revisión del Informe Final de Tesis titulado: "LAS RELACIONES HUMANAS EN LA PRACTICA DEL TRABAJO SOCIAL", elaborado por la estudiante: Susann Judith Castro Chupina.

Dicho trabajo cumple con los requisitos mínimos establecidos, razón por la que se emite Dictamen Favorable.

En virtud de lo anterior, lo curso a esa Dirección para que se prosiga con los trámites siguientes.

Sin otro particular, me es grato suscribirme atentamente.



"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licda. Elizabeth Florán
Coordinadora -IETS-

Cc. Archivo
EF/vdev



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Edificio 5-1, segundo piso, Ciudad Universitaria, zona 13, - Guatemala, Centroamérica
Tels.: 4760790-4, 4760865-86-88 Etna 888 y 889 - Dirección: 4760398, 4760403 - Fax 4760590

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA. ESCUELA
DE TRABAJO SOCIAL.-----

En vista de los dictámenes favorables que anteceden de las Licenciadas Vilma Aurora López Cantoral y Elizabeth Florián, en calidad de Asesor y Revisor respectivamente, esta Dirección autoriza la impresión de la tesis **"LAS RELACIONES HUMANAS EN LA PRACTICA DEL TRABAJO SOCIAL"**, presentada y elaborada por la T.S. **Susann Judith Castro Chupina**, previo a conferirsele el título de Trabajadora Social en el grado de LICENCIADA, una vez haya sustentado el examen respectivo.

En la ciudad de Guatemala, a los diecinueve días del mes de mayo de mil novecientos noventa y nueve.



"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

Licda. Gloria Rebeca Morán Mérida
Directora

GRMM/cdm
c.c.:archivo

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS:** Divino Protector quien me permite lograr una de mis metas más anheladas.
- A MIS PADRES:** CARMEN CHUPINA Y ROLANDO CASTRO
Por su esfuerzo, amor y apoyo incondicional.
DIOS LOS BENDIGA.
- A MI ESPOSO:** LUIS GUSTAVO DE LEON SOLORZANO
Un agradecimiento especial por su amor y apoyo incondicional.
- A MIS HERMANOS:** LUIS ALFREDO Y CAROL EDITH
Con quienes comparto esta alegría.
- A MIS CUÑADOS:** Con cariño especial.
- A MIS SOBRINOS:** Con cariño y como una visión para el mañana.
- A MIS COMPAÑERAS
DE TRABAJO Y
AMIGAS:** Por su apoyo incondicional en todo momento.
- A MI ASESORA:** LICDA. VILMA LOPEZ CANTORAL
Agradecimiento por su acertada orientación y apoyo.
- A MI REVISORA:** LICDA. LIDIA ELIZABETH FLORIAN
Por su adecuada orientación.
- A MI MADRINA
DE GRADUACION:** LICDA. LUZ DEL CARMEN GONZALEZ
Por sus palabras de aliento en los momentos difíciles.
GRACIAS.
- A MI FAMILIA EN
GENERAL:** Con cariño.

INDICE

	Pág. No.
INTRODUCCION	1
CAPITULO 1	
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Filosofía, Objetivo y Principios de la Seguridad Social	3
1.3 Programas, Prestaciones y Beneficiarios	5
1.4 Reglamento del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	7
1.5 Cobertura	7
1.6 Departamentos y Jefaturas	7
1.7 Hospital General de Accidentes	8
1.8 El Trabajador Social en el Hospital General de Accidentes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	9
CAPITULO 2	
RELACIONES HUMANAS Y TRABAJO SOCIAL	13
2.1 Aspectos del Contexto Histórico de las Relaciones Humanas	13
2.2 Qué son las Relaciones Humanas?	16
2.3 Relación entre Relaciones Humanas y Otras Ciencias	21
CAPITULO 3	
PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	28
3.1 Pasos Metodológicos Aplicados en la Investigación	28
3.2 Presentación de Cuadros Estadísticos	29
CAPITULO 4	
IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS EN EL QUEHACER DEL TRABAJADOR SOCIAL	45
4.1 Propuesta de Capacitación	47
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFIA	57
ANEXOS	61

INTRODUCCION

Las Relaciones Humanas son de suma importancia dentro de la sociedad, ya que nos dan a conocer las actitudes y comportamientos negativos o positivos en el ser humano, éstas nacen en el seno de la familia, luego en la escuela donde se le da seguimiento, brindándole una formación social a la persona en forma estructural y evolutiva, llegando así a ser miembro útil a la sociedad, con responsabilidad y autodisciplina en el medio en que se desenvuelve.

En los ambientes de trabajo resulta fácil encontrar comunicaciones deficientes, malos hábitos, malas interpretaciones, falta de sensibilidad y necesidades insatisfechas, lo cual provoca la desunión y rivalidad entre trabajadores, mala imagen y deficiencia en el desempeño de las labores, entre otros. En relación a ello se consideró importante realizar esta investigación con la finalidad de dar a conocer la importancia que para el Trabajador Social tienen las Relaciones Humanas y la Etica Profesional en su actuar; pues esta profesión está basada en principios de respeto y dignificación del ser humano, lo cual da como resultado que este profesional asuma una responsabilidad con sentido ético, que no es más que la sanción interior de su propia conciencia. De esta manera, puede reflejar en su práctica: Valores de respeto, mistica y entrega a su trabajo u un alto componente de humanidad.

La motivación que impulsó a la sustentante a realizar este trabajo de tesis fue el conocer como parte de personal administrativo del Hospital General de Accidentes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, diversos comentarios negativos en torno a las relaciones interpersonales e interprofesionales sobre los y las Trabajadores (as) Sociales de la institución.

Por tal motivo se constituyeron como guía de trabajo objetivos tales como: Establecer el grado de conocimiento que el Trabajador Social posee de Relaciones Humanas; el cual no es el indicado, debido a que dicho profesional no recibe la capacitación adecuada en cuanto al tema, porque no es de su interés ni del interés de la sección de Docencia de ese departamento, que es el encargado de velar por la capacitación y actualización de este profesional.

Por otra parte, también se pretendió analizar las relaciones interpersonales del Trabajador Social en el Hospital General de Accidentes del IGSS, las cuales no son adecuadas, debido

posiblemente a la mala interpretación o desconocimiento de lo que es la profesión, en vista de que ésta no se promueve; otro aspecto es el poco apoyo sobre capacitación respecto a Relaciones Humanas e interpersonales, por lo cual su desempeño e imagen no es el correcto frente al afiliado y al personal en general.

Otro objetivo fue determinar si el Trabajador Social conocía el Código de Ética de la profesión y si lo tomaba en cuenta para su actuar; teniendo como resultado que si conocen dicho código, o por lo menos saben que existe, más no lo utilizan en su actuación profesional.

Así también se constituyeron en gula de trabajo las siguientes hipótesis:

1. La práctica de las Relaciones Humanas del Trabajador Social repercute en la atención deficiente y una imagen negativa a nivel profesional en el Hospital General de Accidentes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. La cual fue parcialmente comprobada ya que el Trabajador Social forma parte en alguna medida de la imagen negativa que tiene esta institución.
2. La falta de interés del Trabajador Social en cuanto a las Relaciones Humanas produce desactualización y mala práctica de éstas.
3. La desactualización del trabajador referente a las Relaciones Humanas trae como resultado que se practiquen en forma incorrecta, perjudicando directamente al afiliado en su atención.

Estas se comprobaron ya que se detectó que el Trabajador Social del Hospital General de Accidentes se dedica a realizar las actividades que le son asignadas, más no se interesa de actualizarse o informarse en cuanto al tema, a menos que se le imparta una charla por parte de la sección de Docencia.

La estructura del informe está constituida por cuatro capítulos. El Primero brinda aspectos de carácter histórico, logros y cambios del IGSS y su dependencia al Hospital General de Accidentes, así como generalidades del Trabajo Social dentro de la unidad objeto de estudio.

En el segundo capítulo se proporcionan elementos teóricos sobre Trabajo Social y Relaciones Humanas, a la vez hace mención de antecedentes, filosofía y principios de Trabajo Social.

También se incluye un apartado en donde se presentan, analizan e interpretan los resultados obtenidos de la investigación de campo, para la cual se tomó un criterio estadístico del 20% del Personal en General y 20% de pacientes que permanecen y asisten al Hospital General de Accidentes, así como el 100% de trabajadores sociales de dicha unidad consistentes en 12 profesionales, dándose a conocer los mismos a través de cuadros estadísticos.

En la última parte del contenido de esta tesis se sugiere un proyecto de capacitación permanente, dirigido a los Trabajadores Sociales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y sus diferentes dependencias, que tomen en cuenta personal de otras secciones para que la capacitación sea más productiva, el mismo contiene una temática variada como: Relaciones Humanas, Ética Profesional, Autoestima, entre otros; considerando que es imperativo que el Trabajador Social practique las Relaciones Humanas, no sólo porque se lo ordenan los postulados de la profesión sino porque en el campo de la Seguridad Social, a través de sus diferentes dependencias atiende a la población trabajadora, más desprotegida de bienestar y salud integral. También se propone que se incluyan temas de acuerdo a una boleta que se proporcione a los participantes, para que la capacitación sea enriquecedora y de utilidad para el Trabajador Social y el personal en general, mejorando las relaciones interpersonales e interprofesionales en beneficio del afiliado.

Finalmente se plantean las conclusiones y recomendaciones obtenidas en el proceso de investigación.

CAPITULO 1

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

Tomando en cuenta que la Seguridad Social vela por la salud física e integral del trabajador en general, se hace necesario mencionar qué es el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, lo que permitirá conocer aspectos de carácter histórico, logros, cambios, filosofía, objetivos, entre otros, en vista de que la investigación se llevó a cabo en el Hospital General de Accidentes, dependencia de esta institución y de la cual también se hace referencia en este capítulo.

Este apartado proporciona datos importantes que demuestran que el Trabajador Social dentro del campo de la Seguridad Social es de suma importancia, por lo que es indispensable que tenga conocimientos y se actualice constantemente sobre el manejo de las Relaciones Humanas y ejercicio de la ética profesional, para que se cumplan los objetivos de la institución y de la profesión.

1.1 ANTECEDENTES:

La Seguridad social se hace necesaria a raíz del desarrollo de la sociedad y la inquietud de mejorar las condiciones de vida de los trabajadores, después de la Revolución Industrial en Alemania comienza a surgir el tema, luego de que el Canciller Otto Von Bismarck instaura una política que vela en pro de los trabajadores, idea que se extiende con inquietud a otros países.

En Guatemala se realizan varios estudios previo a instaurarse la Seguridad Social, como por ejemplo la tesis de César Meza titulada: **"El Seguro Social Obligatorio"** en donde se expresa que: **"El Seguro Social es el organismo que ha venido a señalar una nueva etapa en la vida de los pueblos".^{1/}**

Luego de la venida de los técnicos extranjeros en materia de Seguridad Social, el Licenciado Oscar Barahona Streber de Costa Rica y el chileno Walter Dittel quienes publican luego de un estudio

^{1/} Instituto de Seguridad Social, Folleto: EL IGSS. Para Estudiantes, Editor y Editorial: Relaciones Públicas del IGSS, Guatemala. Sin año de Edición, Págs. 1-7.

el libro "Bases de la Seguridad Social en Guatemala" y la promulgación de la Constitución de la República de Guatemala de aquel entonces, se encuentra entre las garantías sociales el Artículo 63, el cual menciona literalmente: "Se establece el Seguro Social obligatorio, la ley regulará sus alcances, extensión y forma en que debe ser puesto en vigor"^{2/}. Y el Artículo 100 que en su primera parte dice: "Seguridad Social. El Estado reconoce y garantiza el derecho a la Seguridad Social para beneficio de los habitantes de la Nación. Su régimen se instituye como función pública, en forma nacional, unitaria y obligatoria".^{3/}

De manera que el 30 de octubre de 1946 bajo el gobierno democrático del Doctor Juan José Arévalo Bermejo se da a conocer el Decreto 295, LEY ORGANICA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, con lo cual se crea una instancia autónoma que beneficie al pueblo trabajador de Guatemala y sus familias, obteniéndose un régimen unitario y obligatorio que cubrirá el territorio de la República, por lo que es obligación de patronos y trabajadores inscribirse como contribuyentes.

A partir de 1957 se reforma la Ley Orgánica dándole la potestad al Presidente de la República a nombrar la Junta Directiva, Gerente y Subgerente Financiero y de Prestaciones del Instituto Guatemalteco de Seguridad social, convirtiéndose éste desde esa época en una institución semi-autónoma.

^{2/} Idem. Pág. 2.

^{3/} Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad social, Decreto No. 295 del Congreso de la República, 30 de Octubre de 1946, Editorial: Relaciones Públicas del IGSS, 12a. Edición, Guatemala, C.A., Agosto de 1997. Pág. 1.³

1.2 FILOSOFIA, OBJETIVO Y PRINCIPIOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL:

1.2.1 Filosofía del IGSS:

La filosofía del IGSS, se basa en que la Seguridad social es una idea al servicio del hombre y que es la acumulación de ideas que da como resultado la elaboración de planes, programas y proyectos en beneficio del mismo hombre.

Es por ello que su filosofía toma en cuenta que el país debe velar por el valor moral, intelectual y físico de las generaciones productivas y venideras, y procurar eliminar las improductivas; así como también reconoce que en el transcurso de su vida el hombre se expone a riesgos constantes que ponen en peligro su salud e incluso su vida, lo que repercute biológica, moral y económicamente en él y su familia, no teniendo problemas aquel que cuenta con los medios suficientes para superar esta serie de contratiempos, pero qué hacer él que no cuenta con medios suficientes para hacer frente a estas emergencias; es por ello que la Seguridad Social se plasma en la frase "La contribución de todos para el bienestar de la mayoría", en vista que es la clase mayoritaria la que requiere de estos servicios.

1.2.2 Objetivo Principal:

Según la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto No. 295 del Congreso de la República, 30 de octubre de 1946, el objetivo primordial del régimen de Seguridad Social es: "Dar protección mínima a toda la población del país, a base de una contribución proporcional a los ingresos de cada uno y de la distribución de beneficios a cada contribuyente o a sus familias que dependen económicamente de él, procediendo en forma gradual y científica que permita determinar tanto la capacidad contributiva de la parte interesada, como la necesidad de los sectores de población de ser protegidos por alguna o varias clases de beneficios, habiéndose principiado sólo por la clase trabajadora, con miras a cubrirla en todo el territorio nacional, antes de incluir dentro de su régimen a otros sectores de la población".

Este objetivo da a conocer que el propósito fundamental de la Seguridad social es brindar apoyo en materia de atención médica y económica, al trabajador y su familia de acuerdo a las contribuciones que éste aporte, sin embargo no menciona que el apoyo que brinda es en algunos casos restringido por acuerdos internos de la misma Ley Orgánica.

1.2.3 Principios de la Institución:

Los principios en los cuales se basa la Seguridad Social, según algunos folletos de la institución, son entre otros, los siguientes:

Autonomía: El régimen de Seguridad Social en el país actuaba al principio con autonomía para desarrollar sus actividades eficientemente, luego en 1957 con el gobierno del Coronel Carlos Castillo Armas, esta autonomía fue perdiendo fuerza, en los cuales el gobierno interviene para elegir a las autoridades de ésta, actualmente en la institución existe una propuesta para que la autonomía de la institución se reestablezca y así desarrollar sus actividades en forma eficiente.

Adecuación al Medio: Dentro de los lineamientos del régimen se proponen soluciones adecuadas de acuerdo a la realidad económica y social en la que vive el país, está desactualizado en algunos de sus campos de acción, ya que si existen modificaciones, pero no en todos los sectores.

Apoliticidad: La institución debe mantenerse al margen de toda campaña política para mantener su sistema técnico y social.

Eficiencia: Su organización debe funcionar en forma ágil y oportuna para garantizar a los afiliados y beneficiarios servicios adecuados, la eficiencia ha mejorado de acuerdo a los ambientes nuevos que ha adquirido la institución.

Dinamismo: La Seguridad Social debe mejorar su servicio, capacidad y ofrecer una protección completa con el transcurso de los años, por etapas sucesivas y graduales, lo cual si funciona actualmente.

Apoyo a la Comunidad: El IGSS debe colaborar con los diferentes sectores del país para un beneficio nacional.

Colaboración Estatal: Es importante mantener relación estrecha con los organismos estatales para brindar y percibir ayuda necesaria en beneficio de la población en general.

Unidad: Para que este sistema tome fuerza y funcione mejor otorgando servicios eficientes el régimen tiene un carácter unitario.

1.3 PROGRAMAS, PRESTACIONES Y BENEFICIARIOS:

1.3.1 Programas:

El Instituto tiene contemplado los siguientes programas.

- a) Programa sobre Protección relativa a Accidentes en General: Vigente desde 1949, este programa es el que cubre al trabajador que sufre accidentes de trabajo o común. Para la prevención de accidentes, se ha establecido la labor preventiva, la cual se lleva a cabo a través de cursos de seguridad e higiene, conferencias, folletos, vallas, carteles y campañas publicitarias para disminuir el índice de accidentes.
- b) Programa sobre Protección relativa a Maternidad: El cual funciona a partir de 1953, a este programa tienen derecho las mujeres trabajadoras y esposas beneficiarias de trabajadores que colicen.

- c) Programa sobre Protección relativa a Enfermedad Común: El cual se refiere al tratamiento de enfermedades comunes en los trabajadores.
- d) Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia: Invalidez: Cuando un trabajador antes de cumplir 60 años en algún accidente queda incapacitado parcial o totalmente para cumplir con sus labores.

Vejez: Es cuando un trabajador cumplió 60 años de edad y aportó las 180 contribuciones establecidas por el Instituto, así como haber causado baja en su relación laboral.

Supervivencia: Es la que otorga pensión a los sobrevivientes familiares del trabajador cuando fallece.

1.3.2 Prestaciones:

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social otorga las siguientes prestaciones:

- a) Prestaciones en atención médica.
- b) Prestaciones en dinero cuando suspende o interrumpe sus labores el afiliado(a), por enfermedad, maternidad o accidente.
- c) Labor preventiva: Es importante mencionar que todo patrono así como trabajador se registran con un número para un mejor control y eficaz servicio.

1.3.3 Beneficiarios:

Estas son aquellas personas que dependen del trabajador y que pertenecen a su familia (esposa e hijos) y en otros casos los padres.

1.4 REGLAMENTO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL:

El IGSS contempla sus normas y reglamentos por los cuales se rige en la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, la cual nace con el Decreto No. 295 del Congreso de la república el 30 de octubre de 1946, la que contiene capítulos, acuerdos y artículos los cuales son reformados según las necesidades que surjan a nivel nacional, son reformados por Junta Directiva o por Gerencia, además también se incrementan nuevos acuerdos.

1.5 COBERTURA:

Actualmente el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social cubre a todo el país, según los programas de la siguiente manera: Los programas que cubren todo el territorio nacional son: Programa de Accidentes en General y el Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia. Los Programas de Maternidad y Enfermedad Común únicamente cubren los Departamentos de Guatemala, Baja Verapaz, Chiquimula, Totonicapán, Zacapa, Jalapa, Quiché, Sacatepéquez, Solotá, Escuintla y Suchitepéquez.

1.6 DEPARTAMENTOS Y JEFATURAS:

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social cuenta con una estructura organizativa dirigida por:

- a) Junta Directiva
- b) Gerencia
- c) Consejo Técnico

La Junta Directiva: Es la autoridad suprema del Instituto y tiene a su cargo la dirección general de las actividades de la institución.

Gerencia: Tiene a su cargo la administración del Instituto como órgano ejecutivo del mismo.

Consejo Técnico: Lo conforman un grupo de asesores que tienen bajo su responsabilidad asesorar respecto a cada una de las ramas a la que pertenezcan en forma actualizada y eficazmente.

Luego de estos tres órganos máximo surge la estructura del Instituto que contempla las jefaturas, oficinas administrativas, dirección y unidades hospitalarias en donde tienen sus propios organigramas según la dependencia.

1.7 HOSPITAL GENERAL DE ACCIDENTES:

Es el primer centro hospitalario creado por el IGSS, por tal razón fue llamado Centro I del IGSS.

El nacimiento de este centro se debe a que la institución no contaba con elementos necesarios para iniciar los servicios médicos y hospitalarios ni con los recursos y tiempo para construir un edificio que cumpliera con las necesidades sentidas, por tal motivo contrató los servicios médicos privados y después de un convenio entre el Gerente de la Institución y el Dr. Lizardo Estrada el cual ofreció sus servicios a los afiliados en su casa de salud a partir del mes de julio de 1947 hasta el mes de junio de 1948, iniciando la atención para 10 pacientes hospitalizados con servicio de enfermería, camareros y alimentación, el IGSS complementó estos servicios nombrando a un médico jefe de servicio, una secretaria y un auxiliar de rayos X.

Al crecer la población que requería atención médico-hospitalario, se crea el 18 de julio de 1948 el Centro I del IGSS, con capacidad para 20 camas, luego de tomar en alquiler el chalet San Carlos, ubicado en la Calle Real Pamplona, a un costado derecho del Parque Zoológico "La Aurora". En un contrato firmado con los propietarios del chalet, el Instituto adquiría los derechos para efectuar mejoras a la estructura del chalet.

El Hospital inició sus labores con un personal integrado por 28 miembros entre los que estaban: Personal médico, paramédico, servicios varios, cocineros, personal administrativo, etc.

Actualmente el Hospital lleva por nombre Hospital de Ortopedia y Traumatología y fue trasladado en los meses de abril y mayo de 1997, a sus nuevas instalaciones ubicadas en el Hospital 7/19 en la 13 Avenida y Calzada San Juan, Zona 4 de Mixco. El Hospital tiene capacidad para 309 camas y un aproximado de 1,200 miembros del personal, teniendo a su cargo una consulta externa en donde se atiende a casi 150 personas diarias del Departamento de Guatemala y municipios, así como personas del interior del país, la amplitud de este Hospital y de otros centros hace válidos los principios de la Seguridad Social dentro de los cuales está la adecuación al medio, dinamismo, apoyo a la comunidad, etc.

1.8 EL TRABAJO SOCIAL EN EL HOSPITAL GENERAL DE ACCIDENTES:

1.8.1 Generalidades:

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social cuenta con varias dependencias en las cuales se atiende a miles de afiliados, en las que laboran aproximadamente 180 Trabajadores Sociales en toda la República, siendo 105 los del área metropolitana, quienes ejecutan diversidad de actividades de acuerdo a la dependencia donde presta sus servicios.

En el Hospital General de Accidentes laboran 13 Trabajadoras Sociales y una Secretaria, las que dependen técnicamente de la Jefatura de Trabajo Social de Oficinas Centrales, teniendo como representante de la Jefatura una Supervisora Social II, por un manual de normas y procedimientos que determinan el quehacer de cada Trabajador(a) Social de la unidad, la institución no tiene Código de Ética propio, ni principios y estatutos que normen el actuar del profesional a nivel general.

1.8.2 Áreas de Trabajo del Trabajador Social en el Hospital General de Accidentes:

En el Hospital General de Accidentes existen tres áreas donde desempeñan sus labores las Trabajadoras Sociales, siendo éstas:

- Área de Encamamiento
- Área de Consulta Externa
- Área de Medicina Legal

El equipo está distribuido en los diferentes servicios teniendo a su cargo dos o más salas por Trabajadora Social.

1.8.3 Funciones del Trabajador Social en el Hospital General de Accidentes:

La Supervisora de la sección tiene aproximadamente 28 funciones dentro de las cuales está la supervisión y orientación del equipo de trabajo, supervisar informes, elaborar dictámenes de los estudios socioeconómicos, asignar casos, atender público, revisar y aprobar actas de supervivencia que levanta su personal, entre otros.

Las funciones del Trabajador Social dentro de la unidad médica, en las distintas áreas son similares y entre éstas se pueden mencionar:

Función de Orientación: Dentro de ésta, el profesional se encarga de dar a conocer a los afiliados sus derechos y obligaciones dentro de la institución, así como brindar asesoría en cuanto a los trámites administrativos que éstos deben realizar y los documentos que son necesarios para su atención.

Función Administrativa: Tramitar a distintas dependencias de la Institución datos que identifiquen a los pacientes o que aseguren que éstos acreditan derechos, revisan libros de ingreso y egreso diariamente, localizan a familiares y patronos por diferentes medios de comunicación.

Función de Coordinación: El Trabajador Social participa en los equipos multiprofesionales, coordina con colegas dentro y fuera de la institución por casos especiales, realizan reuniones de trabajo, coordina y auxilia como intermediarios entre médicos y familiares para la mejor evolución médica y psicológica del paciente.

Función de Investigación: Aquí el Trabajador Social elabora estudios socioeconómicos para el otorgamiento de prestaciones en dinero y en servicio, elaboran actas de supervivencia de los pacientes hospitalizados, en vista de que a dicho profesional la institución le otorga fe pública para elaborarlos, realizan visitas domiciliarias en casos especiales

Función de Promoción y Educación: En esta se encargan de informar a los pacientes hospitalizados las normas de la unidad, los horarios de visita, pagos de prestaciones, etc., y participan en la planificación, ejecución y evaluación de programas educativos dirigidos a pacientes hospitalizados, actualmente han diseñado programas educativos para pacientes de consulta externa los cuales no están aún en marcha.

Las Trabajadoras Sociales elaboran el plan anual de la sección y cuentan con una secretaria.

A nivel general el Trabajador Social en el Instituto cuenta con un programa de docencia, encargado de elaborar programas de actualización y reforzamiento a su personal, sobre diferentes temas según la necesidad del servicio.

1.3.4 Sección de Docencia:

Nace en 1982, con la finalidad de orientar al Trabajador Social en cuanto a los estudios socioeconómicos y dar a conocer acuerdos y artículos que rigen el Instituto, así como ofrecer pláticas de orientación general sobre técnicas de investigación y temas de actualización propios de la profesión.

Estuvo a cargo de una Supervisora Social II, el mismo desapareció en el año 1985 y vuelve a funcionar en 1997 por reingeniería a cargo de dos Licenciadas en Trabajo Social y cubre todo el Departamento de Trabajo Social del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el plan contempla que el supervisor de cada unidad proporcione las necesidades académicas, técnicas, etc., demandadas por el equipo, se contacta con diferentes entidades para reforzar el conocimiento del Trabajador Social cuando lo necesite. Actualmente está a cargo de la Jefe del Departamento quien realiza una investigación previa para obtener los insumos de necesidades e intereses sobre capacitación y actualización.

La Sección de Docencia se divide en dos: Docencia de Jefatura, la antes descrita y Docencia de Sección, la cual pertenece a cada unidad y está encargada de programas y actividades de superación y actualización, así como el intercambio de funciones entre unidades.

Pero la Sección de Docencia no promueve cursos en forma permanente de Relaciones Humanas, que sería de mejor provecho para el profesional, lo cual muestra que no es prioridad para esta sección dicho tema.

CAPITULO 2

RELACIONES HUMANAS Y TRABAJO SOCIAL

2.1 ASPECTOS DEL CONTEXTO HISTORICO DE LAS RELACIONES HUMANAS:

En lo que se refiere a los antecedentes sobre las Relaciones Humanas, se hará mención que éstas nacen a partir de que los hombres se pudieron comunicar, pero no es sino hasta los últimos años que se han desarrollado las Relaciones Humanas como una técnica social aplicada.

El hombre en su comienzo trabajaba sólo o en pequeños grupos, existiendo unas relaciones muy simples, bajo esas condiciones todo se desarrollaba de buena manera y felicidad. Esas condiciones fueron rotas en forma brutal con el advenimiento de relaciones más complejas, los hombres trabajando intensas jornadas, en condiciones infra-humanas peligrosas y sin recursos materiales. Las relaciones humanas prácticamente no existían, lo que no quiera decir que no eran necesarias, simplemente era que en tales condiciones de miseria y abandono, éstas no tenían un campo apropiado para desarrollarse.

En la Revolución Industrial en sus comienzos las condiciones laborales no mejoraron, en muchas ocasiones se volvieron peores, pero al fin las bases fueron cimentadas para beneficio del hombre.

Los gerentes e ingenieros de las empresas para dar mejores resultados a sus organizaciones, tenían que dar a los hombres más conocimientos, mayor libertad y mejores satisfactores. Entre los primeros estudios de las Relaciones Humanas se pueden mencionar las siguientes: En 1800 Robert Owen, joven galés propietario de una factoría fue uno de los primeros en dar énfasis a las necesidades humanas de los trabajadores. El rechazó el empleo de los niños en trabajos (costumbre de esa época), enseñó a los trabajadores la importancia del aseo, cómo desarrollarse en el trabajo, claro está que a este aspecto no se le puede llamar Relaciones Humanas, pero al menos fue el comienzo. Owen fue llamado en su época el "Padre de la Administración Personal".

Más adelante en 1835 surge Andrew Ure, él conocía los aspectos mecánicos y comerciales en la manufactura, pero así añadió un tercer aspecto, que fue el factor humano. Ure introdujo algunos cambios, tales como: Tratamiento médico a los trabajadores, pago por enfermedades y mejores condiciones ambientales, fue el autor de libros como el llamado: "Filosofía de la Manufactura", publicado en 1835. Las ideas de Owen y Ure fueron aceptadas muy lentamente y no del todo, más que un equipo se reconoce la importancia del hombre en el trabajo.

En 1900 Frederick Taylor en Estados Unidos, llamado también "El Padre de la Administración Científica", hizo cambios en la concepción de la administración científica, sentó las bases y abrió el camino para cambios en las Relaciones Humanas en las empresas. Ello porque fue el primero en llamar la atención en la gente como factor primordial en el incremento de la producción, señaló que donde había mejor maquinaria para realizar un trabajo, debería haber mejores medios para que los trabajadores realizaran su labor.

Los ojos de la industria fueron puestos así sobre la presencia de la gente en una situación de trabajo, durante esa época el interés de los problemas humanos se incrementaron y fue acelerado por la primera guerra mundial. En 1923 se funda "The American Management Association" con el título "Devoted Exclusively to the Consideration of the Human Factor in Commerce and Industry".

En 1924 Letae Williams hizo un estudio de los trabajadores que laboraron con él y publicó un libro de título "What's on the Worker's Mind".

En 1920 y 1930 Elton Mayo y sus colegas de la Universidad de Harvard dan una estructura académica al problema de las Relaciones Humanas, hicieron profundas observaciones y aplicaron sus experiencias sociológicas a los problemas industriales y a través de los experimentos comprobaron que el ser humano es el elemento básico de una organización y establecieron que era un factor no entendido hasta el momento.

Para Taylor y sus contemporáneos, los problemas humanos eran obstáculos para la producción y por lo tanto deberían ser eliminados. Para Mayo, por el contrario los problemas humanos abrían un nuevo camino en los negocios y un nuevo campo de estudio. Mayo y sus seguidores consideraban que la producción se incrementa, si humanizamos la misma. En 1936 él dictó en Harvard el primer curso de Relaciones Humanas. En 1946 el curso fue materia obligatoria.

En estos tiempos de avances técnicos es realmente asombroso el darse cuenta lo poco que sabemos acerca de las Relaciones Humanas y lo poco que practicamos lo que ya sabemos.

Se puede afirmar que es a partir de 1945 cuando se incrementó el desarrollo de las Relaciones Humanas, entre los factores que han determinado ese desarrollo se mencionarán los siguientes.

- Históricamente observamos cómo a las Relaciones Humanas se les había prestado poca atención, lo que traía un desbalance en la producción. Los gerentes vieron esa situación y trataron de mejorarla.
- El crecimiento de los sindicatos, trabajo nuevos problemas humanos y asentó aún más los viejos problemas. Algunos gerentes se dieron cuenta de que los problemas no eran los sindicatos en sí, sino más bien una falla propia. Buscaron un mejor desarrollo de las Relaciones Humanas, con el fin de mejorar las relaciones.
- Otros se dieron cuenta que con unas mejores Relaciones Humanas se resolvían muchos problemas con el sindicato.
- Muchos trabajadores con educación superior reclamaron mejores condiciones de trabajo y un mejor liderazgo.

- Otra razón fue el ímpetu de Mayo y sus servidores, sus estudios fueron más convenientes.
- La necesidad de trabajar con grandes y variedad de trabajos que obliga a una mejor comunicación.
- El arribo a los puestos clave de supervisores, de personas con mejor educación y cultura. Este tipo de supervisor se dio rápidamente cuenta de la necesidad de mantener mejores y más relaciones entre supervisores y supervisados.

2.2 QUE SON LAS RELACIONES HUMANAS?

Las Relaciones Humanas son una técnica social aplicada que se encarga de estudiar las actitudes o comportamientos positivos o negativos en el ser humano, y es una doctrina ética, ya que se enmarca en un amplio sentido, lo que es la dignidad humana. Esto quiere decir que el elemento importante para las Relaciones Humanas es el factor humano en forma individual o colectiva, estudiando sus sentimientos, actitudes y comportamientos, de acuerdo a la valorización que éstos le dan a las cosas, a una personalidad propia humana la que es "considerada como un conjunto unitario en que se integran el temperamento, el carácter, la inteligencia y la constitución física que el ser humano posee".^{4/}

En el trabajo es importante contar con buenas Relaciones Humanas ya que brindará no sólo un contrato económico aceptable sino que también una integración humana satisfactoria; como menciona Leonor R. V. de Ramírez en su libro "Relaciones Humanas, Públicas y Ética Profesional", las Relaciones Humanas tienen dos objetivos en el trabajo:

^{4/} Gregorio Fingerman, "Relaciones Humanas, Fundamentos Psicológicos", Editorial El Ateneo, S.A., 9a. Edición, Brasil, 1982.
Pág. 76

- a) Económicos: Obtener una buena remuneración o salario para el trabajador, siempre que éste realice también un buen trabajo, y
- b) Sociales: Se refiere al mejor tratamiento y estímulo que debe dar todo jefe al subalterno, el patrono al trabajador, el supervisor al inferior, etc.

A este último punto es indispensable agregar que se debe mantener una buena relación entre compañeros de trabajo, tanto de una misma profesión como con otras para reflejar el mejor actuar de una empresa, institución, etc.

Es importante estar claro en que las Relaciones Humanas no sólo están determinadas por la personalidad y el carácter, sino de aquí se derivan otros, tales como la filosofía del valor individual, la que se determina por la aceptación de las personas con sus problemas, actitudes y comportamiento, pues tienen valor individual y son dignas de respeto, pero muchas veces por la prepotencia o creencia de supremacía no se proporciona una buena imagen y sobre todo una labor eficiente.

La herencia y el ambiente son factores importantes para estudiar en cuestión de las Relaciones Humanas, ya que éstas "Son el factor interno y el factor externo, respectivamente. La herencia como factor interno: Es la que determina la estructura y los caracteres genéricos, del ser, es decir, que hace que éste sea caballo, un perro, un blanco o un negro. Se trata de la transmisión de los caracteres de los padres o sus descendientes. El ambiente puede referirse algunas veces al medio físico en que vive el individuo".^{5/}

^{5/} *idem. Págs. 77-79.*

Dentro de los aspectos importantes para las Relaciones Humanas está también la psicología tipológica la que permite diagnosticar acerca del comportamiento de los grupos que llamamos tipos, los cuales se pueden clasificar en dos:

- *1. Los tipos psicológicos de funciones circunscritas, como la memoria, la atención, la imaginación etc.
2. Los tipos que se refieren a la personalidad del individuo, a su carácter, su inteligencia, su temperamento y su comportamiento ante la vida".^{6/}

Con lo que respecta a la personalidad del individuo se puede mencionar que además del carácter, la inteligencia y su temperamento está constituida a la vez por su constitución física, la cual es uno de los elementos que repercuten en el ser humano.

Para que se den buenas Relaciones Humanas o adecuadas deben mencionarse una serie de factores que determinan esta situación, tales como:

- La ética con que se desempeñen sus funciones.
- La vocación.
- Los hábitos, entre otros.

Con lo que respecta al medio se puede mencionar que es de suma importancia, ya que de acuerdo al medio o espacio físico, material y humano en el cual la persona se desenvuelve así será también su comportamiento. Gregorio Fingerman en su libro Relaciones Humanas, Fundamentos Filosóficos, dice que la atmósfera social es "El tono afectivo que impera en una organización laboral como en cualquier agrupación humana". ^{7/} Es decir, que la atmósfera social es un componente determi-

^{6/} *Idem. Págs. 88-90*

^{7/} *Idem. Pág. 99.*

nante para el comportamiento de una persona.

La ética es de suma importancia en la práctica de las Relaciones Humanas, pues es una "Ciencia de la conducta, tiene como fin el estudio del problema del bien y el mal y de la felicidad del hombre, como ser racional o que actúa con libertad."^{8/}

Es decir que existe relación entre la atmósfera social y la ética. La ética como ciencia tiene elementos o componentes esenciales para el buen desempeño de la misma, éstos son:

Conocimiento: Es el medio por el cual el hombre lleva a cabo una percepción inteligente de las cosas y está en capacidad de juzgar sobre la bondad o la maldad de una acción.

Libertad: Es básica para el ser humano, ya que éste para ser sujeto de la ética debe proceder libremente.

Voluntad: "El conocer y el querer son dos manifestaciones primordiales del espíritu, lo que nos permite considerar a la voluntad como la facultad del hombre que hace inclinarse hacia todo lo que posea un valor de acuerdo con los dictados de su intelecto".^{9/}

El Deber: En la vida diaria el hombre adquiere obligaciones y compromisos a los cuales debe regirse en el tiempo oportuno.

Los Valores: Como seres humanos brindamos un valor a todo lo que poseemos, en la vida del hombre existen tres tipos de valores los cuales son: **Valores económicos** o de utilidad material y los **Valores intelectuales** que permiten el dominio de la naturaleza y el goce estético, y el tercero, los

^{8/} Idem. Pág. 117.

^{9/} Rafael Gómez Pérez, *Problemas Morales de la Existencia Humana*, 3a. Edición, s.e. Pág. 117.

Valores morales, los cuales constituyen las acciones que realizamos, y son los que más interesan a las Relaciones Humanas, pues son los actos que se realizan de acuerdo a nuestra moral, porque repercuten en beneficio o perjuicio de otras personas.

La ética no es más que la parte teórica de la moral que es la parte práctica. Pero qué es la moral?

"Es el criterio que tiene el hombre para determinar el bien y el mal, esto surgió por naturaleza y espontáneamente desde el origen del hombre".^{10/} Es decir que la moral es el criterio que califica de buenas o malas las acciones del hombre en su actuar diario, la moral es también producto de la convivencia humana, si el hombre viviera sólo no existiría convivencia por lo tanto no se calificarían los actos humanos.

En la definición de moral aparece la palabra bien que es un valor que hace al hombre superior moralmente a los demás, para conocer un valor a profundidad es necesario hacer mención de tres factores importantes:

- a) Factores Reales: Estos son los palpables, como ejemplo podemos mencionar los bienes materiales (casas, muebles, plantas, etc.).
- b) Factores Ideales: Estos son los que pueden ser captados más no manifestados en representación real.
- c) Valores de la Filosofía: Estas son las ideas independientes de las cosas.

La ética contempla varios valores en toda profesión entre estos pueden mencionarse los siguientes:

^{10/} Luz Peña Monsato, et. al. *Relaciones Humanas y Públicas*, Guatemala, C.A.. Sin editorial, sin año de Edición pag. 40

- a) "Practicar todos los principios y normas que rigen la actuación moral de todo profesional.
- b) La honradez y la responsabilidad que deben normar la conducta profesional, es decir, no falsear, no engañar a ninguna de las personas con quienes se relacionan en el Trabajo Social así como en los asuntos que trata.
- c) La persona profesional debe mostrar eficiencia y capacidad de resolver sus diferentes asuntos de trabajo, así como en los asuntos que trata.
- d) La discreción, la consideración, la justicia, deben ser los valores morales más importantes en cualquier profesional que actúa como subordinado de la empresa o negociación.
- e) La ética es un total de valores en las profesiones, debe considerarse como subordinada a la moral social y por lo tanto desmerece una o la otra si al separarse, el profesional cree tener algún valor ante los demás, ya que ambas constituyen un todo en la vida profesional". 11

2.3 RELACION ENTRE RELACIONES HUMANAS Y OTRAS CIENCIAS:

Todo campo de la ciencia tiene su fundamento filosófico, lo mismo se puede afirmar para los seres humanos, todos somos diferentes y reaccionamos diferente ante una misma situación o un mismo problema. Las Relaciones Humanas tienen una serie de conceptos propios que dan base a su filosofía, ellos son: Intereses mutuos, diferencias individuales, motivación, dignidad humana.

Desde que las Relaciones Humanas son una acción orientada hacia los hombres de trabajo, envuelve todas aquellas ciencias que contribuyen a un mejor entendimiento del hombre. Relaciones Humanas integra todas aquellas ciencias que son apropiadas a su punto de acción, entre ellas el Trabajo Social.

11/ *Idem. Pág. 47.*

La psicología por ejemplo contribuye ampliamente destacando las necesidades humanas, motivación, diferencias individuales, personalidad, etc.

La sociología a través de la idea de que las personas y grupos operan dentro de un sistema social y dinámica de grupos, organización formal.

La semántica provee el hecho del entendimiento en el proceso de comunicación.

La antropología social contribuye con los aspectos de cultura.

La filosofía provee ideas del valor de los sistemas y dignidad humana.

El Trabajo Social se auxilia de técnicas sociales para realizar su labor, es por ello que las Relaciones Humanas y el Trabajo Social se interrelacionan, ya que su labor es con el ser humano directamente, buscando el desarrollo de su potencialidad y la satisfacción de necesidades que surgen de la interacción persona-sociedad.

2.3.1 Trabajo Social:

Tomando en cuenta que las Relaciones Humanas van intimamente ligadas con la conducta del Trabajador Social por su compromiso hacia la sociedad, se abordarán a continuación aspectos teóricos e históricos del Trabajo Social en Guatemala.

Trabajo Social: Valentina Maidagan de Ugarte lo define como: "Conjunto de múltiples actividades conducentes a obtener bienestar económico y social de los seres humanos, apoyando toda acción en recursos propios de cada individuo y en la comprensión y reconocimiento que de sus problemas logra cada cual.

Esta forma de actuar se fundamenta en el convencimiento de que la verdadera felicidad se encuentra en la efectividad del esfuerzo personal voluntario".^{12/}

En la profesión de Trabajo Social existen principios establecidos, los cuales no son más que valores y pautas de actuación profesional, éstos son importantes conocerlos, ya que de ellos nace el Código de Ética que rige el actuar del Trabajador Social, pues por no existir, muchas veces el profesional actúa de acuerdo a lo que le parece o siente sin pensar en lo que proyectará en su labor.

En el II Estudio Internacional sobre la Formación para el Servicio Social en Naciones Unidas en 1958, se dan a conocer los siguientes principios de Trabajo Social:

- *a) Reconocer el valor del ser humano como individuo, cualesquiera que sean sus circunstancias, condición, raza, religión, opinión o conducta, y hacer lo posible por fomentar en el individuo un sentido de dignidad y de respeto propio.
- b) Respetar las diferencias entre los individuos, grupos y comunidades, tratando al mismo tiempo de conciliarlas con el bienestar común.
- c) Fomentar el propio esfuerzo como medio de desarrollo en el individuo el sentimiento de confianza en sí mismo y su capacidad para afrontar responsabilidades.
- d) Promover oportunidades para una vida más satisfactoria en las circunstancias particulares en que se encuentran los individuos, grupos o comunidades.

^{12/} Natalio Kisherman, *Introducción al Trabajo Social*, Tomo I, Colección Teoría y Práctica del Trabajo Social, Editorial Humanitas, Buenos Aires, Argentina, Octubre de 1981. Pág. 115.

- e) Aceptar el deber profesional de trabajar en pro de la aplicación de medidas sociales compatibles con los principios y los conocimientos de servicio social acerca de los anhelos y necesidades humanas, con el objeto de brindar a toda persona la posibilidad de hacer el mejor uso posible de su medio y de sus propias aptitudes.
- f) Respetar la índole confidencial de la relación profesional.
- g) Utilizar esta relación para ayudar a sus clientes (individuos, grupos o comunidades) a alcanzar un grado mayor de libertad y de confianza en sí mismo, y no tratar de manejarlos para que se adapten a un sistema preconcebido.
- h) Hacer uso responsable de la relación profesional, con miras a promover, lo más objetivamente posible el mayor bien para el individuo y los mejores intereses de la sociedad".^{13/}

Estos principios velan por el respeto, la dignidad, el derecho, la confianza, el secreto profesional, etc., que se debe tener con el ser humano, con quien se relaciona el Trabajador Social.

Es por ello que se considera necesario conocer el Código de Ética que norma y sanciona el actuar profesional del Trabajador Social, y que está basado en estos principios.

2.3.1.1 Cómo nace en Guatemala el Trabajo Social: El Trabajo Social nace en Guatemala con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, quien al cabo de algunos años de funcionar priorizó la necesidad de introducir trabajadores especializados que mediatizarán entre patronos y sus trabajadores, es así que en Punto de Acta 214, inciso segundo, se menciona que se creará la primera Escuela de Servicio Social con el patrocinio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social pero con asesoría del Ministerio de Educación o la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el aspecto

^{13/} Ezequiel Ander-Egg, *Qué es el Trabajo Social?*, Editorial Humanitas, Buenos Aires, Argentina, Agosto de 1993. Págs. 93-05.

técnico, esto fue decidido por la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en sesión del 17 de marzo de 1949.

El 2 de mayo de 1949 bajo la dirección del Licenciado Carlos María Campos inician sus estudios 28 personas, en 1950 exactamente el 30 de julio, la Escuela de Servicio Social fue aceptada por el Comité Internacional de Escuelas de Servicio Social; luego de diez años de formada, se crea la primera Escuela de Servicio Social Rural, ubicada en Quetzaltenango con patrocinio de Fraternidad Quetzalteca.

Los estudiantes y docentes se unen luego para realizar una petición a la Universidad de San Carlos de Guatemala, para que la Escuela sea aceptada dentro de ésta, para mejorar el nivel académico de dicha unidad, siendo en 1974 que el Consejo Superior Universitario acuerda razonables los argumentos de dicha petición y en 1975 surge la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, teniendo dentro de sus fines la formación de profesionales con bases objetivas y científicas, y sus objetivos son, entre otros:

2.3.1.2 Objetivos Generales:

1. Ofrecer formación ideológica, científica y técnica, para el ejercicio de la profesión del Trabajador Social.
2. Impulsar la investigación científica-interdisciplinaria, para facilitar el conocimiento de la realidad nacional y contribuir a la solución de los problemas nacionales.
3. Impulsar la investigación científica que tienda a la formulación de teorías propias del Trabajo Social guatemalteco y que propicien el mejoramiento de esa práctica profesional en nuestro medio.
4. Participar como un todo y a través de sus estudiantes y profesores, en los procesos tendientes a formar una conciencia crítica en torno a los problemas del subdesarrollo.

5. **Proyectar la acción del Trabajo Social, con miras a incorporar grandes grupos de población en la búsqueda de soluciones que permitan la transformación integral del país.**

2.3.1.3 Objetivos Específicos:

1. **Organizar y dirigir estudios superiores en el campo de Trabajo Social.**
2. **Realizar sus actividades dentro de la unidad docencia-investigación-servicio, implementando el binomio práctica-teoría.**
3. **Trabajar con el auxilio del método científico y basándose en el conocimiento de la realidad nacional, en la formulación de un cuerpo teórico propio del Trabajador Social guatemalteco.**
4. **Aprovechar los recursos humanos, materiales e institucionales del país, para la promoción, la educación, la investigación y el servicio en materia de Trabajo Social.**
5. **Mantener una revisión permanente de los planes y programas de estudio, para introducir las modificaciones y transformaciones que demande el país o determine la praxis realizada por la comunidad educativa de la propia escuela.**
6. **Promover en el estudiante, con base en ese conocimiento, la conciencia del papel que como Trabajador Social le corresponde en la resolución de los problemas nacionales.**

2.3.1.4 Objetivos de la Formación del Trabajador Social:

1. **Conocer científicamente la realidad nacional.**
2. **Realizar sus acciones con base en la investigación sistemática y científica.**
3. **Definir su actividad hacia el bienestar general de la población.**
4. **Estar capacitado para cumplir el papel que le corresponde en la planificación, organización, ejecución y evaluación de actividades que transforman la realidad nacional.**
5. **Actuar en la formación de organizaciones populares sobre bases legales, fomentando y fortaleciendo las ya existentes.**

- 6 Coadyuvar a que los grupos organizados participen en el logro de bienestar social de las mayorías, y
7. Participar en equipos multidisciplinarios que promuevan actividades tendientes a la transformación económica y social del país". 14/

En 1955 se modificó el plan de estudios y se incorporaron las tres funciones de la Universidad de San Carlos de Guatemala, las cuales son: INVESTIGACION, DOCENCIA Y SERVICIO. Promoviendo así una mejor y nueva proyección ante los sectores mayoritarios.

14/ Reglamento General de la Escuela de Trabajo Social, USAC. Guatemala, 1975. Págs. 1-3

CAPITULO 3

PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

3.1 PASOS METODOLOGICOS APLICADOS EN LA INVESTIGACION:

El proceso de estudio se elaboró con el apoyo del Método Científico aplicándose para el efecto los procedimientos lógicos siguientes: Abstracción-concreción, análisis y síntesis, ya que se realizó una investigación bibliográfica en base a libros y documentos que se refieren a las Relaciones Humanas, Trabajo Social y su interrelación, se analizó y sintetizó creándose de este proceso el marco teórico.

La investigación de campo se efectuó a través de la colaboración de 14 Trabajadores Sociales, 110 personas del personal (médico, enfermeras, secretarias, asistentes de hospital, servicios varios, etc.); así como 110 afiliados que acuden y permanecen diariamente al Hospital General de Accidentes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, a los cuales se les proporcionó una boleta, la que contestaron en un tiempo no determinado, o se les entrevistó realizando las mismas preguntas de la boleta.

Una vez recopilada la información se utilizó el Método Estadístico para procesar la información, tabulándose la misma y se dan a conocer los resultados a través de cuadros estadísticos. Como auxiliares de este proceso se utilizaron los instrumentos de trabajo siguientes: Boleta de investigación, cuaderno de campo y diseño de investigación.

3.2 PRESENTACION DE CUADROS ESTADISTICOS:

3.2.1 Opinión de Afiliados y Personal en General:

CUADRO No. 1
TIEMPO DEL AFILIADO DE RECIBIR TRATAMIENTO EN EL
HOSPITAL GENERAL DE ACCIDENTES

TIEMPO EN AÑOS	AFILIADOS	
	f	%
0 - 2	58	53
3 - 5	32	29
5 - Más	20	18
TOTAL	110	100%

FUENTE: Investigación de Campo elaborada en el Hospital General de Accidentes.

Se consideró importante dentro de este estudio conocer el tiempo en años que tienen los afiliados de asistir al Hospital General de Accidentes del IGSS, con el propósito de establecer si tienen cierto grado de conocimiento sobre las funciones que las Trabajadoras Sociales realizan, lo que permitirá que a mayor tiempo de estar en tratamiento mayor será o tendría que ser el juicio en cuanto al desempeño de las profesionales.

De lo anterior y según el cuadro se puede verificar que la mayoría de entrevistados tienen que asistir a la unidad médica de 0 a 2 años, con lo que asume que pueden emitir su opinión en cuanto a la labor del Trabajador Social.

CUADRO No. 2
QUE OPINAN LOS AFILIADOS Y TRABAJADORES EN GENERAL DE LA
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL HOSPITAL GENERAL
DE ACCIDENTES

ALTERNATIVA	Afiliados		Personal en General	
	f	%	f	%
No la conoce	49	45	28	25
Deficiente	18	16	47	43
Importante y eficiente	43	39	35	32
TOTAL	110	100%	110	100%

FUENTE: Investigación de Campo elaborada en el Hospital General de Accidentes.

El objetivo primordial de elaborar esta pregunta fue, determinar que tan favorecedoras eran las respuestas en cuanto a la opinión de la Oficina de Trabajo Social, lo cual no se logró determinar a cabalidad, debido a que el 45% de los afiliados entrevistados no conoce a la Trabajadora Social y la mayoría de trabajadores en general, considera que la proyección de la Oficina de Trabajo Social es deficiente.

Es importante evidenciar que en algunas de las respuestas los entrevistados referían que la Trabajadora Social "sólo se dedicaba a pedir datos, informar lo que el paciente debe hacer y muchas veces no se les indicaba que eran atribuciones que no le correspondían". Al analizar estos comentarios se puede deducir que el Trabajador Social no ha promovido ante el afiliado y personal en general el significado de la profesión, por lo cual cada persona tiene su propio concepto o una idea distorsionada.

Lo anterior demuestra que el profesional debe autoevaluar la conducta e imagen que refleja en cualquier ámbito de la vida cotidiana y laboral, tomar en cuenta estos comentarios negativos y adoptar una actitud de cambio que propicie su beneficio personal y profesional.

CUADRO No. 3
QUE SON LAS RELACIONES HUMANAS PARA AFILIADOS Y
TRABAJADORES EN GENERAL DEL HOSPITAL GENERAL
DE ACCIDENTES

OPINION	Afiliados		Personal en General	
	f	%	f	%
Interacción entre individuos	12	11	22	20
Buena comunicación	25	23	32	29
Convivencia y respeto mutuo	13	12	13	12
Ayudar al afiliado	43	39	33	30
No sabe	17	15	10	09
TOTAL	110	100%	110	100%

FUENTE: Investigación de Campo elaborada en el Hospital General de Accidentes.

Según el concepto de Relaciones Humanas, éstas se definen como una técnica social aplicada que se encarga de estudiar las actitudes y comportamientos positivos o negativos en el ser humano.

Como se observa en el cuadro anterior, la mayoría de entrevistados tienen noción de lo que son las Relaciones Humanas, lo cual demuestra que pueden opinar respecto al tema y sobre el actuar del profesional de Trabajo Social dentro del Hospital General de Accidentes.

CUADRO No. 4
A CRITERIO DEL AFILIADO Y TRABAJADOR DEL HOSPITAL GENERAL
DE ACCIDENTES LA TRABAJADORA SOCIAL POSEE BUENAS
RELACIONES HUMANAS

OPINION	Afiliados		Personal en General	
	f	%	f	%
SI	58	53	39	35
NO	41	37	55	50
No contestó	11	10	16	15
TOTAL	110	100%	110	100%

FUENTE: Investigación de Campo elaborada en el Hospital General de Accidentes.

Estos datos muestran que los entrevistados en el Hospital General de Accidentes, tienen diferentes ideas en cuanto al actuar del Trabajador Social, pues un 53% de afiliados tienen una opinión positiva, mientras que el 50% del personal en general opinan desfavorablemente.

Haciendo un resumen de las respuestas a esta pregunta, se da a conocer entre otras, las siguientes razones del por qué las respuestas negativas: "No se les conoce, no posee relaciones humanas, mucho se quejan y se molestan cuando se les consulta", y entre las opiniones positivas están: "Que son amables, que son buenas y cumplen con su tarea, que se preocupan por el paciente".

En tal sentido merece atención los resultados, ya que dentro de las Relaciones Humanas como elementos importantes se pueden mencionar el compañerismo, el buen trato, el respeto, el apoyo y solidaridad, lo cual no se está produciendo en un 100% en el Hospital General de Accidentes entre los Trabajadores Sociales, afiliados y personal en general, en vista de que las opiniones están divididas.

Es por ello que el Trabajador Social debe tomar en cuenta dichos comentarios, analizarlos y propiciar un cambio de actitud, brindar lo mejor y ser cada vez más eficiente, creando un ambiente de trabajo adecuado y agradable en el manejo de las relaciones interpersonales.

CUADRO No. 5

**¿EXISTE BUENA RELACION ENTRE TRABAJADOR SOCIAL Y EL RESTO
DEL PERSONAL DEL HOSPITAL GENERAL DE ACCIDENTES?**

ALTERNATIVA	Afiliado		Trabajadores	
	f	%	f	%
SI	48	44	28	25
NO	59	53	72	65
No sabe	03	03	10	10
TOTAL	110	100%	110	100%

FUENTE: Investigación de Campo elaborada en el Hospital General de Accidentes.

En su mayoría las personas entrevistadas dieron a conocer que no existe una buena relación entre Trabajadores Sociales y todo el personal, entre las expuestas están: "Existe discrepancia entre todos por falta de comunicación, ya que el problema no sólo recae en el Trabajador Social con los departamentos, sino entre estos mismos, confundiendo muchas veces al afiliado, perjudicándolo y haciéndolo perder tiempo".

Este cuadro complementa la información anterior, la cual muestra la diferencia que existe entre los Trabajadores Sociales y el resto del personal en general, lo que da a conocer que el profesional no tiene un concepto claro de lo que son las Relaciones Humanas, en vista de que uno de los aspectos más importantes dentro de éstas, es la comunicación.

Otro elemento importante es la relación deteriorada que existe entre trabajadores en general dentro del Hospital investigado, pues no sólo es responsabilidad del Trabajador Social; pero no por ello el profesional debe dejar que su imagen se siga deteriorando, y debe crear mecanismos que propicien una mejor comunicación en beneficio de trabajadores y afiliados de la institución.

CUADRO No. 6

CONOCIMIENTOS DE LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EL TRABAJADOR SOCIAL, SEGUN LOS AFILIADOS Y EL PERSONAL DEL HOSPITAL GENERAL DE ACCIDENTES

OPINION	Afiliados		Personal en General	
	f	%	f	%
Si las conoce	45	41	45	41
No las conoce	48	44	26	24
Algunas	17	15	39	35
TOTAL	100	100%	100	100%

FUENTE: Investigación de Campo elaborada en el Hospital General de Accidentes.

Estos datos muestran que el mayor porcentaje de los entrevistados, atribuye a no saber cuáles son las actividades del Trabajador Social o sólo conocen algunas de éstas.

Con este resultado también se concluye que al no conocerse en realidad el actuar del profesional trae como consecuencia una imagen negativa de éste en general.

En síntesis se puede deducir que el profesional de Trabajo Social no promueve sus funciones a los afiliados y con el personal en general del Hospital investigado, a la vez se muestra que la comunicación es un elemento indispensable de las Relaciones Humanas, que promueve el entendimiento y el acercamiento interpersonal, el cual está fallando en la unidad médica investigada.

CUADRO No. 7
A CRITERIO DE LOS ENTREVISTADOS CUALES SON LAS
ACTIVIDADES QUE DEBE REALIZAR EL TRABAJADOR SOCIAL DEL
HOSPITAL GENERAL DE ACCIDENTES

ALTERNATIVA	Afiliados		Personal en General	
	f	%	f	%
Ayudar al paciente en problemas	07	07	10	09
Orientar	30	27	02	02
Solicitar certificados de trabajo	18	16	30	27
Ayudar a personas de escasos recursos	32	29	32	29
Informar sobre trámites de prestaciones, donación de sangre, etc.	11	10	15	14
No saben	12	11	21	19
TOTAL	110	100%	110	100%

FUENTE: Investigación de Campo elaborada en el Hospital General de Accidentes.

Según el manual de funciones de la Sección de Trabajo Social del Hospital General de Accidentes, los profesionales realizan varias actividades como: Coordinación, administración, investigación, promoción y educación, de las cuales no se hace referencia en este cuadro, ya que son desconocidas por el afiliado y el personal en general, a pesar de que la labor que desempeñan es amplia los resultados se limitan a lo esencial.

Por lo que se comprueba una vez más que el Trabajador Social no está cumpliendo con promover sus funciones a la población para brindar una mejor proyección ante las personas en general.

CUADRO No. 8
SERVICIOS QUE MÁS NECESITAN REFORZAMIENTO EN
CUANTO A RELACIONES HUMANAS

ALTERNATIVA	Afiliado		Personal en General	
	f	%	f	%
Admisión	25	23	13	12
Prestaciones	29	26	15	14
Consulta Externa	30	27	10	09
Trabajo Social	17	16	26	25
Clínica de Personal	—	—	33	30
Otros	09	08	11	10
TOTAL	110	100%	110	100%

FUENTE: Investigación de Campo elaborada en el Hospital General de Accidentes

La idea fundamental de realizar esta pregunta fue conocer en términos generales, cuáles son las secciones u oficinas en las que existe más demanda, para que se les de prioridad en cuanto a formación de relaciones humanas y si la oficina de Trabajo Social estaba entre éstas.

Es necesario puntualizar la importancia de recibir cursos de relaciones humanas constantemente a todo nivel, y en este caso las oficinas que a criterio de los entrevistados, necesitan capacitación son las oficinas que atienden público; por lo que se puede decir que el personal en general necesita reforzamiento del tema, ya que éste es rotativo o sea que no tiene puesto fijo, siendo indispensable tomar en cuenta este aspecto.

Por otro lado la Oficina de Trabajo Social sí aparece en este cuadro con un bajo porcentaje, pero significativo para la profesión, pues debe ser tomado en cuenta y crear programas de capacitación con respecto al tema y tomando la iniciativa como departamento, para promoverlo en las demás oficinas.

3.2.2 Opinión del Trabajador Social:

CUADRO No. 9
DE ACUERDO A SU CONOCIMIENTO LAS RELACIONES HUMANAS SON
PARA EL TRABAJADOR SOCIAL DEL HOSPITAL GENERAL
DE ACCIDENTES

ALTERNATIVAS	f	%
- Capacidad de comunicación	05	36
- Calidad innata del ser humano	01	07
- Educación y respeto hacia el prójimo	01	07
- Vivir y llevar bien socialmente	02	14
- Relaciones en forma adecuada	05	36
TOTAL	14	100%

FUENTE: Investigación de Campo elaborada en el Hospital General de Accidentes.

El Trabajador Social del Hospital General de Accidentes, en su mayoría considera que las relaciones humanas, son, "Capacidad de comunicación y relacionarse en forma adecuada", de acuerdo a estas respuestas se determina que las profesionales tienen noción del término, más no un concepto definido.

De lo anterior se deduce que el profesional no ha tenido la instrucción adecuada en cuanto al tema, y ésto se debe en gran parte a que la Sección de Docencia, no ha promovido cursos de Relaciones Humanas en forma sistemática, lo que repercute directamente en el desconocimiento parcial o total de éste y en las relaciones de dicho profesional con el resto del personal, perjudicando directamente al afiliado en su atención.

CUADRO No. 10
FRECUENCIA CON LA QUE EL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL,
BRINDA CURSOS DE RELACIONES HUMANAS AL PERSONAL DE
TRABAJO SOCIAL

ALTERNATIVA	f	%
Eventualmente	12	86
Raras veces	01	07
Dos cursos al año	01	07
TOTAL	14	100%

FUENTE: Investigación de Campo elaborada en el Hospital General de Accidentes.

El profesional de Trabajo Social del Hospital General de Accidentes y del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, no recibe cursos constantes de Relaciones Humanas. Es un poco contradictorio, ya que las autoridades de la institución exigen el buen trato hacia los afiliados, pero no toman en cuenta cursos de reforzamiento permanente al personal en general, y no a todo el personal en general cuanto a Relaciones Humanas, y si los proporcionan son a personas que muchas veces no atienden público, por lo cual es importante que las autoridades tomen en cuenta a todo el personal en general para los cursos, ya que las personas al ser tomadas en cuenta se entusiasman y obtienen una actitud positiva y no una más positiva para el desempeño de sus labores y en su vida cotidiana.

CUADRO No. 11**EXISTEN OBSTACULOS PARA LA BUENA PRACTICA DE LAS RELACIONES HUMANAS?**

ALTERNATIVA	f	%
SI	05	36
NO	09	64
TOTAL	14	100%

FUENTE: Investigación de Campo elaborada en el Hospital General de Accidentes.

Para la mayoría de profesionales de Trabajo Social no existe obstáculo para practicar las Relaciones Humanas, sin embargo es importante mencionar que las personas que respondieron que sí, hicieron la observación de que entre los obstáculos están: "El desconocimiento del tema, poca autoestima, oportunismo, celo profesional, malos entendidos, no se imparten cursos de Relaciones Humanas a todo nivel, lo cual genera descontento y actitudes negativas".

Este cuadro refuerza los datos anteriores y hace notar que en la institución no se le ha dado la importancia que ameritan las Relaciones Humanas.

CUADRO No. 12
CONOCE EL TRABAJADOR SOCIAL DEL HOSPITAL GENERAL DE
ACCIDENTES EL CODIGO DE ETICA DE SU PROFESION?

ALTERNATIVA	f	%
SI	13	93
NO	01	07
TOTAL	14	100%

FUENTE: Investigación de Campo elaborada en el Hospital General de Accidentes.

En vista que la ética profesional abarca valores como: El practicar principios y normas que rigen la actuación moral de todos los profesionales, se observa en este cuadro que la mayoría de Trabajadores Sociales entrevistados si conocen su propio Código de Etica, esto indica que conocen los elementos indispensables para un mejor actuar profesional.

Lo anterior permite reflexionar en lo siguiente: Si el Trabajador Social conoce el Código de Etica de su profesión, Qué elementos fallan para que sus relaciones interpersonales no sean las adecuadas?, de lo cual se deduce que conoce dicho código más no lo toma en cuenta en su actuar profesional, conociéndolo únicamente en forma superficial.

CUADRO No. 13
OPINION DEL TRABAJADOR SOCIAL SOBRE SI EL CODIGO DE
ETICA NECESITA MODIFICACIONES Y CUALES

ALTERNATIVA		f	%
a)	No modificarlo, ponerlo en práctica	04	29
b)	Tendría que analizarse	04	29
c)	Se han perdido valores que hay que retomar	02	14
d)	No lo conoce	01	07
e)	Es muy antigua	01	07
f)	Actualizarlo	02	14
TOTAL		14	100%

FUENTE: Investigación de Campo realizada en el Hospital General de Accidentes

Los datos anteriores muestran nuevamente que la mayoría de Trabajadores Sociales no pone en práctica el Código de Ética, en vista de que las respuestas en su mayoría se inclinan por no hacerle modificaciones al mismo, sino ponerlo en práctica según el 29%, es necesario analizarlo para modificarlo opinó otro 29%, un 14% puntualizó en que se deben retomar valores que se han perdido.

Es oportuno concluir en que el Código de Ética de la profesión, que actualmente existe, fue creado por la Junta Directiva de la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales del periodo 1964-1965, el cual al revisarlo es evidente que existe congruencia entre éste y los principios del Trabajo Social.

Por lo anterior, es necesario que al profesional se le capacite constantemente, no sólo en relaciones Humanas, sino también en los principios de la profesión, así como conocer el Código de Ética de la misma y ponerlo en práctica para que retome elementos importantes que fortalezcan y mejoren su actuar profesional.

CUADRO No. 14

**CONSIDERA EL TRABAJADOR SOCIAL QUE EN OTRAS OFICINAS DEL
HOSPITAL GENERAL DE ACCIDENTES SE PRACTICAN LAS
RELACIONES HUMANAS Y QUE OPINAN AL RESPECTO**

ALTERNATIVA	f	%
SI	12	86
NO	02	14
TOTAL	14	100%

FUENTE: Investigación de Campo Realizada en el Hospital General de Accidentes.

Este cuadro muestra que la opinión de las Trabajadoras Sociales en cuanto a que otras oficinas del Hospital General de Accidentes, así posee buenas relaciones humanas, lo cual es un poco contradictorio con los Cuadros Nos. 7 y 8, ya que los afiliados y personal en general en su mayoría opinan que varios servicios necesitan reforzamiento sobre el tema y que la mala práctica de las Relaciones Humanas no recae únicamente en el Trabajo Social, sino también en otras oficinas de atención al público.

CUADRO No. 15
CONEXION QUE ENCUENTRA EL TRABAJADOR SOCIAL EN CUANTO
A RELACIONES HUMANAS, ETICA PROFESIONAL Y
PRINCIPIOS DE LA PROFESION

ALTERNATIVA	f	%
a) Fin primordial tratar a las personas como seres humanos	06	44
b) Regula la interacción entre el profesional y las personas que atiende	02	14
c) Mismos objetivos el buen trato y aceptación con las personas	02	14
d) Los tres son importantes para el profesional	03	21
e) No contestó	01	07
TOTAL	14	100%

FUENTE. Investigación de Campo realizada en el Hospital General de Accidentes.

En su mayoría las entrevistadas concuerdan en que los tres aspectos tienen como fin primordial tratar a las personas como seres humanos, pero no hacen referencia a la conexión que existe entre las tres, la que podría ser que la profesión se auxilia de las Relaciones Humanas y el cumplimiento del Código de Ética para proporcionar un mejor actuar, no sólo con el afiliado, sino también con las personas que le rodean.

En resumen puede decirse que el Trabajador Social conoce los elementos indispensables para el mejor actuar en la profesión, más no lo pone en práctica, por varios motivos, unos por falta de tiempo y recursos, ya que el Trabajador Social no cuenta con tiempo y recursos indispensables para que por cuenta se actualice sobre Relaciones Humanas, otro factor es que por parte de la Escuela de Trabajo Social no se ha promovido la existencia del Código de Ética de la profesión de Trabajo Social,

CAPITULO 4

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS EN EL QUEHACER DEL TRABAJADOR SOCIAL

CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES HUMANAS	PRINCIPIOS DE TRABAJO SOCIAL	ELEMENTOS IMPORTANTES DEL CODIGO DE ETICA DEL T.S.
-Estudia actitudes y comportamientos positivos o negativos del ser humano.	-Reconocer el valor del ser humano como individuo.	-El Trabajador Social debe fomentar la comprensión, ayuda mutua, solidaridad y deseo separación humana.
-Es una doctrina ética pues se en- marca en la dignidad humana	-Fomentar en el individuo un sentido de dignidad y respeto propio.	-El Trabajador Social debe tener en cuenta el respeto a la dignidad humana.
-Su elemento más importante es el ser humano.	-Respetar las diferencias entre individuos tratando al mismo tiempo de conciliarlos por un bien común.	-El Trabajador Social debe observar y mantener en alto el principio del secreto profesional.
-Tiene dos objetivos económicos y sociales.	-Fomentar el propio esfuerzo y el senti- miento de confianza así como la capaci- dad de afrontar responsabilidades en el individuo.	-El Trabajador Social no debe aparecer ante las poblaciones, como un elemento poseedor de soluciones, sino su función será de orientar para que estas por su propia iniciativa encuentren las soluciones correspondientes.
-Está determinada por: *Personalidad y carácter *Valor individual y colectivo *Herencia y el ambiente *El respeto *La ética con sus elementos:	-Respetar la índole confidencial de la profesión.	-Todo profesional debe actualizar sus conocien- tos de acuerdo a las innovaciones que se den den- tro del campo de las ciencias sociales.
-Conocimiento -Libertad -Voluntad -El deber -Los valores -Moral	-Definir su actividad hacia el bienestar general de la población. -Participar en equipos multidisciplina- rios que promuevan actividades ten- dientes a la transformación económica y social del país.	-El Trabajador social debe guardar el respeto hacia sus colegas y otros profesionales así como hacia individuos, grupos y comunidades.

El cuadro anterior muestra que las Relaciones Humanas son inherentes al Trabajo Social, pues se interrelacionan para dar como resultado un mejor actuar profesional.

el cual cuenta con elementos importantes para el mejor ejercicio profesional, lo que repercute en el desconocimiento completo o parcial del mismo.

La investigación no se realizó con el afán de criticar el actuar del Trabajador Social del Hospital General de Accidentes sino descubrir el por qué los comentarios inadecuados que se tienen en relación a su desempeño.

Para satisfacción propia y de las Trabajadoras Sociales, el problema no recae exclusivamente en ellas, sino también en el personal en general, pero por ser ellas las que buscan el bienestar del ser humano y la tergiversación que existe del concepto "Trabajo Social", por parte de afiliados y todo el personal, se les señala directamente a ellas.

Es común creer que el Trabajador social por el hecho de ser profesional de este campo, ya posee Relaciones Humanas. Pero estas Relaciones Humanas son positivas o negativas?, es lo que se necesita analizar, ya que como se menciona al principio, éstas son el estudio del comportamiento positivo o negativo del ser humano, aunado a esto también una doctrina ética, ya que toma en cuenta la dignidad humana. Es decir, que para que el Trabajo Social cumpla su cometido y exista el bienestar de las personas con las que trata, ya sean familiares, compañeros de trabajo, profesionales de otras disciplinas y el más importante, el usuario, en el caso del IGSS, el afiliado; el Trabajador Social, debe practicar BUENAS Relaciones Humanas y aplicar un conjunto de normas o estatutos que regulen su actuar, en este caso un Código de Ética acorde a las necesidades.

Otro elemento importante es que el Código de Ética de la profesión se basa en los principios de Trabajo Social, entre los cuales está. Que el profesional debe participar en equipos multidisciplinarios para crear la transformación en beneficio de la sociedad, es decir que no debe actuar en forma aislada, por lo que necesita de otras personas para que sus fines sean concretados, pero en la práctica no se aplican muchos principios por diversas razones, tales como que a éstos sólo se les hace referencia en los primeros años de la carrera, no así en el resto de la formación.

Asimismo, hay que agregar que si el profesional recae de vocación, desconoce los principios del Trabajo Social y no cumple lo establecido en el Código de Ética, indudablemente que la práctica de las Relaciones Humanas será inadecuada.

Con lo expuesto hasta el momento se demuestra que el Trabajador Social debe poner interés en apropiarse de los principios y regirse por el Código de Ética existente, para que la profesión se proyecte en mejor forma ante las personas con las que se desenvuelve, tanto personal como profesionalmente.

Es oportuno agregar que existen factores en la personalidad de los profesionales, que influyen para que sus actitudes sean positivas o negativas, uno de éstos es la autoestima que de acuerdo a como se manifiesta en la persona, así reflejará su actuar.

Por lo cual la formación en cuanto a Relaciones Humanas debe incluir lo relacionado a la autoestima en vista de que ésta, es el aprecio y consideración que las personas tienen por sí mismas, es decir, que brinda fuerza, virtud, determinación, seguridad, etc. y quien se desenvuelve en la vida con este semblante es capaz de orientar su vida, brindando de ella lo mejor no sólo para beneficio propio sino de los que le rodean.

Para concluir se comprueba una vez más que es necesaria la capacitación permanente sobre Relaciones Humanas, para que el Trabajador Social se desenvuelva correctamente.

4.1 PROYECTO DE CAPACITACION:

Tomando en cuenta que las Relaciones Humanas constituyen el entendimiento y respeto mutuo entre los individuos, permitiendo una interrelación armónica entre los mismos y considerando que el Trabajador Social es uno de los profesionales que en su accionar tiene contacto directo con los grupos sociales, es indispensable que éste conozca y ponga en práctica los principios y normas que reflejan buenas Relaciones Humanas.

En tal sentido y de acuerdo al proceso investigativo se constató que el Trabajador Social está consciente de lo que significan las Relaciones Humanas y los logros que se pueden obtener si se aplican adecuadamente en la vida cotidiana. Sin embargo, en la práctica profesional se evidenció que dichas relaciones deben ser fortalecidas ya que tanto los afiliados como todo el personal del Hospital General de Accidentes, manifestaron la necesidad de mejorarlas, para beneficiar a cada uno de los sectores que interactúan en dicha institución.

Por lo antes expuesto se sugiere como propuesta un proyecto de capacitación que contenga lineamientos generales que propicien ampliar los conocimientos sobre Relaciones Humanas y Ética Profesional, que genere cambios en el trato directo entre afiliados y trabajadores.

La aplicación de dicho proyecto permitirá reorientar la práctica de las buenas Relaciones Humanas y a la vez encausar una imagen positiva de la profesión de Trabajo Social, dentro y fuera de la institución.

Para llevar a cabo el proyecto se debe tomar en cuenta a los sectores que conforman el hospital, permitiendo el involucramiento de todos y a la vez respetando las potencialidades y debilidades de cada uno, así también para aplicar la temática que aquí se propone, se deben evaluar las necesidades e intereses de los mismos, procurando corresponder a los conocimientos que se desean adquirir.

Finalmente se considera que la propuesta que se presenta contribuye un valioso aporte profesional de la Escuela de Trabajo Social y de la Universidad de San Carlos de Guatemala, para la sociedad guatemalteca y primordialmente hacia el sujeto y objeto de estudio.

A continuación se dan a conocer el Proyecto de Capacitación que se propone.

4.1 PROYECTO DE CAPACITACION:

I. DATOS GENERALES:

Nombre:	Proyecto de Capacitación permanente de Relaciones Humanas que incluya el conocimiento y manejo del Código de Ética del Trabajador Social.
Período:	De Marzo a Noviembre de 1999.

Responsables	Jefatura de Trabajo Social del IGSS. Jefaturas Unidades de Trabajo Social - IGSS.
Lugar	Aulirorium del IGSS Unidades Hospitalarias Periféricas del IGSS

II. JUSTIFICACION:

Tomando en cuenta que las Relaciones Humanas son un factor importante en la práctica del Trabajador Social, ya que desarrolla sus actividades con seres humanos que necesitan del apoyo del profesional, para que con recursos propios obtengan su bienestar, es indispensable que el profesional tenga conocimientos de dicho tema, éstos sean constantes, ya que su actuar también es constante, además la aplicación de las buenas Relaciones Humanas permitirá una estrecha relación con profesionales de otras disciplinas y una mejor concatenación del trabajo, en beneficio del usuario. Se elabora este proyecto que a la vez contempla el análisis del Código de Ética del Trabajo Social que es ignorado por muchos profesionales de este campo.

El mismo permitirá involucrar profesionales de otras disciplinas y personas trabajadoras del IGSS para que los resultados sean obtenidos a nivel general.

III. OBJETIVOS:

- a) **General**
 - 1) Lograr la participación de la totalidad de los Trabajadores Sociales del IGSS, a manera de que conozcan e indentifiquen la importancia de las Relaciones Humanas y la adecuada aplicación del Código de Ética.

b) Específicos:

- 1) Determinar las necesidades prioritarias de los involucrados en cuento a la temática para las actividades.
- 2) Contactar con personas especializadas en el tema para asesorar las actividades.
- 3) Realizar diversas actividades logrando la colaboración y motivación de los profesionales e invitados.
- 4) Ubicar el espacio en donde se llevará a cabo la realización del proyecto.

IV. METAS:

- a) Elaborar un proyecto de trabajo.
- b) Realizar dos reuniones para organizar las actividades.
- c) Realizar dos actividades bimestrales de capacitación sobre Relaciones Humanas.
- d) Realizar 40 gestiones durante el periodo para contactar el financiamiento y asesores que brinden apoyo sobre el tema.
- e) Elaborar un informe del proyecto.
- f) Realizar una evaluación bimestral y una final para determinar resultados.

V. DESCRIPCION DEL PROYECTO:

Luego de la lectura de los resultados de la investigación las Relaciones Humanas en la Práctica del Trabajo Social, se elaborará una boleta de interés, la cual permitirá determinar las necesidades sentidas por el sector involucrado en el proyecto, para poder proponer una temática provechosa para el profesional y personas que participen en el proyecto.

Se tramitarán a solicitud los permisos correspondientes, así como recursos financieros para el proyecto, se elaborarán invitaciones a los sectores que se involucren, se les informará a los Trabajadores sociales de la institución en su totalidad, que recibirán dos capacitaciones bimestrales, una en su unidad, ya sea central, periférica u hospitalaria y otra a nivel general en Oficinas Centrales

(en dos grupos), de estas actividades se realizará una evaluación al culminar cada una.

Al terminar el proyecto se elaborará una evaluación final para determinar aciertos y desaciertos que se obtuvieron en el mismo; así como lineamientos a seguir en el proyecto del próximo año, se evaluarán objetivos, tiempo, espacio, recursos, entre otros rubros.

VI. ORGANIZACION:

- | | | |
|----|----------------|---|
| a) | Area a Cubrir. | Oficinas Centrales
Periféricas
Unidades Hospitalarias del IGSS |
| b) | Responsables. | Jefatura de Trabajo Social Central
Jefatura de Trabajo Social de Unidades |
| c) | Duración. | Del 5 de Febrero al 19 de Noviembre de 1999. |
| d) | Coordinación. | Asesores en Relaciones Humanas
Trabajador Social que conozca el Código de Ética
Jefaturas de otros Departamentos. |

VII. CALENDARIZACION:

Fecha	Actividad	Lugar	Responsable
Del 3 al 14 Mayo 1999	Organización, elaboración de invitaciones, gestiones de financiamiento.	Oficinas Centrales del IGSS	Jefes Unidades Jefatura de T.S.
19 y 20 Mayo 1999	Primera conferencia. Tema: Antecedentes y Conceptualización de las Relaciones Humanas.	Diferentes Unidades	Jefes de T.S. de cada Unidad
23 y 26 Mayo 1999 (2 grupos)	Conferencia: Importancia de las Relaciones Humanas en el Campo de la Seguridad Social.	Oficinas Centrales	Jefatura de T.S.
07-06-1999	Capacitación: Conocer el Código de Ética del Trabajador Social.	Diferentes Unidades	Jefatura de T.S. de cada Unidad
14 y 21-07-1999	Análisis del Código de Ética	Oficinas Centrales	Jefatura de T.S.
2 y 9-08-1999	Conferencia sobre Autoestima	Diferentes Unidades	Jefes y T.S. de cada Unidad
16-09-1999	Evaluación de Retroalimentación a nivel general, logros y limitaciones.	Oficinas Centrales	Jefaturas Unidades Jefe T.S. IGSS
23-09-1999	Capacitación Relaciones Humanas y Públicas y su Importancia.	Diferentes Unidades	Trabajadores Sociales
10 y 17-10-1999	Capacitación sobre la Interrelaciones Humanas, Código de Ética y Trabajo Social.	Oficinas Centrales	Jefatura de T.S.
05-11-1999	Evaluación Final por Unidad	Diferentes Unidades	Jefes Unidades Trabajador Social
12 y 19-11-1999	Evaluación Final y Clausura del Proyecto	Oficinas Centrales	Jefatura de T.S. Jefatura T.S. de Unidades Trabajador Social

En la calendarización se debe tomar en cuenta que las actividades de dos fechas, será porque cada unidad mandará a la mitad de sus representantes un día quedando cubiertos sus puestos por el resto de Trabajadores Sociales, la segunda fecha irá el segundo grupo.

También es importante resaltar que los responsables siempre serán las Jefaturas de cada Unidad, coordinados entre sí, con el aval para realizar sus actividades como mejor crean conveniente.

VIII. RECURSOS:

- | | | |
|----|------------------|---|
| a) | Humanos. | Trabajador Social de la Institución (IGSS).
Trabajadores Sociales de otras disciplinas del IGSS
Asesores de los temas
Otros. |
| b) | Físicos. | Material y equipo de oficina necesario. |
| c) | Institucionales. | IGSS - Central
Unidades Periféricas
Unidades Hospitalarias
Otros |
| d) | Financieros. | El proyecto será financiado por el IGSS. |

e) Presupuesto.

Material y equipo de oficina.....	Q. 2,500.00
Transporte.....	Q. 2,500.00
Alimentación.....	Q. 3,000.00
TOTAL	Q.13,000.00

IX. EVALUACION:

Esta se realizará en forma parcial cada bimestre, tomando aspectos importantes para el próximo, luego una evaluación final tomando en cuenta: objetivos, metas, tiempo, espacio, recursos y contenido, lo que permitirá obtener lineamientos generales para el proyecto del próximo año.

CONCLUSIONES

1. En vista de que el Trabajador Social en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, realiza un conjunto de actividades que propician el bienestar del individuo a través de su propio esfuerzo, se concluye en que los afiliados y los trabajadores del Hospital General de Accidentes, tienen un concepto erróneo de la profesión, ya que no existe promoción de la misma en forma adecuada.
2. Siendo las Relaciones Humanas determinantes para que exista armonía entre individuos se establece que en la unidad médica investigada es necesario reforzar en cuanto a capacitación del tema, al personal en general, lo que permitirá que exista más comunicación y entendimiento entre trabajadores, para beneficio de los afiliados.
3. A pesar de que el Código de Ética de Trabajo Social se basa en los principios de la profesión, el mismo no es puesto en práctica por las profesionales del Hospital General de Accidentes en vista de que éste sólo se conoce superficialmente.
4. La teoría que existe de Relaciones Humanas y Trabajo Social es mínima a pesar de la importancia que las mismas tienen a la profesión para un mejor ejecutar.
5. La desactualización y falta de capacitación constante de Relaciones Humanas no sólo del Trabajador Social sino del personal en general del Hospital General de Accidentes, provoca una imagen negativa frente al afiliado.
7. La atención deficiente y una imagen inadecuada en el Hospital General de Accidentes no es sólo responsabilidad del Trabajador Social sino de todo el personal.

RECOMENDACIONES

1. Crear reuniones multidisciplinarias dentro del Hospital General de Accidentes, en las que el Trabajador Social promueva sus funciones, propiciando con ello un mejor entendimiento e imagen de la profesión.
2. Que la institución promueva a través de sus diferentes dependencias capacitaciones constantes de Relaciones Humanas, tomando en cuenta a todo el personal, lo que permitirá elevar la autoestima de cada uno de ellos y prestar un mejor servicio.
3. Promover y aplicar el Código de Ética de Trabajo Social, tanto en la Escuela de Trabajo Social como dentro de la institución, lográndose con ellos cambios de actitudes en beneficio personal y profesional.
4. Que la Escuela de Trabajo Social promueva el Código de Ética de la profesión, ya que si éste existe, debe ser puesto en práctica, acatando su espíritu de servicio.
5. Que el personal en general sea incluido en cursos de capacitación en cuanto a Relaciones Humanas, con lo cual será motivado para prestar un mejor servicio y estrechar mejores relaciones interpersonales entre trabajadores.

BIBLIOGRAFIA

1. Acuerdo 788 de la Junta Directiva, Reglamento sobre Protección Relativa a Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, Editorial Departamento de Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, 5a. Edición, Guatemala, Agosto de 1997
2. Acuerdo 546 de la Junta Directiva, Reglamento sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social, Editorial de Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, 3a. Edición, Guatemala, C.A., Septiembre de 1996.
3. Acuerdo 1,002 Reglamento sobre Protección relativa a Accidentes en General, Editorial Departamento de Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad social, 2a. Edición, Guatemala, C.A., Julio de 1997.
4. Ander-Egg, Ezequiel, **Diccionario de Trabajo Social**, 6a. Edición, Editorial El Ateneo, S.A., México, 1990.
5. Ander-Egg, Ezequiel, **Qué es el Trabajo Social?**, Editorial Humanitas, Buenos Aires, Agosto de 1993
6. **Código de Ética de Trabajo Social**, Asociación Nacional de Trabajadores Sociales, Guatemala.
7. De León, Telma Victoria. Tesis. **Trabajo Social y Ética Profesional**, s.e., Universidad de San Carlos de Guatemala, Septiembre de 1993.
8. Díaz Argüela, Julio César, Folleto. **El Informe de Investigación (Reflexiones Metodológicas)**, Instituto de Investigaciones de la Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala, Agosto de 1998.

9. **Diccionario de Sinónimos y Antónimos**, Larouse, 1a. Edición, Editorial Ultra, S.A., C.V., centeno 162, México, D.F., 1996.
10. Florián Lidia Elizabeth, Folleto: **Instrumento para la Elaboración y Presentación del Informe de Investigación**, Departamento de Investigación y Tesis, Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala, Octubre de 1987.
11. Folleto. **El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social para Estudiantes**, Editorial Departamento de Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, sin año de Edición.
12. Folleto: **Conozca el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**, Editorial Departamento de Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, sin año de Edición.
13. Folleto. **Conozca el Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia**, Editorial Departamento de Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, sin año de Edición.
14. Folleto. **Relaciones Humanas**, sobre una Conferencia dictada en 1960 en el Hospital Roosevelt, para personal de enfermería, s.e., s.a.
15. Fingerman, Gregorio, **Relaciones Humanas Fundamentos Psicológicos** Editorial El Ateneo, S.A., 9a. Edición, Brasil, 1962.
16. Gómez Pérez, Rafael, **Problemas Morales de la Existencia Humana**, 3a. Edición, s.e., Sin año de Edición.
17. **Informe Anual de Actividades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**, Enero de 1998.

18. Kisnerman, Natalio, **Ética para el Servicio Social**, 4a. Edición, Editorial Humanitas, Buenos Aires, Argentina, 1982.
19. Kisnerman, Natalio, **Introducción al Trabajo Social**, Tomo I, Colección Teoría y Práctica, Editorial Humanitas, Buenos Aires, Octubre de 1981.
20. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Departamento de Relaciones Públicas, 12a. Edición, Guatemala, C.A., Agosto de 1997.
21. **Manual de Funciones de la Sección de Trabajo Social** del Hospital General de Accidentes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
22. Monzón García, Samuel A. **Introducción al Proceso de Investigación**, Editorial Tukur, Guatemala, 1993.
23. Peña Monsanto, et. al. **Relaciones Humanas y Públicas**, Guatemala, C. A. (sin Editorial, sin año de edición).
24. Pierre Simo, Lucie Albert, **Las Relaciones Interpersonales**, Editorial Herder, Barcelona, 1983. Peña Monsanto, et. al. **Relaciones Humanas y Públicas**, Guatemala, C. A. (sin Editorial, sin año de edición).
25. R.V. de Ramírez, Leonor, **Relaciones Humanas y Públicas, Ética Profesional**, Adaptado a los Programas Oficiales del 6o. Grado de Perito Contador y 5o. Secretariado, Sin Editorial y Año de Edición.

26. Roldán, Raúl Rubín, **Cómo Relacionarse con Éxito**, del Instituto Nacional de Administración para el Desarrollo (INAD), Instructor, Sin Referencia.
27. Satir, Virginia, **Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar**, Editorial Pax, México, Librería Carlos Cesarman, S.A., Cuachtémoc 1434, México, D.F., 1978.
28. Reglamento General de la Escuela de Trabajo Social, Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala, 1975.
29. III Congreso Nacional de Trabajo Social, Quetzaltenango, Guatemala, 1979.

ANEXOS

CODIGO DE ETICA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

La Asociación de Trabajadores Sociales de Guatemala: Consciente que el sujeto y objeto primordial del Trabajo Social es el ser humano, ya sea en forma individual y colectiva y la problemática que éstos presentan. Dentro del contexto socio-económico y político del país y que el Trabajador Social interviene para promover, estimular y orientar la participación de los sectores de la sociedad guatemalteca con quienes desarrolla primordialmente el ejercicio de la profesión.

CONSIDERA:

- 1o. Que el Trabajador Social es un profesional necesario en el desarrollo del medio social, económico y político del país, por lo que es indispensable la creación de NORMAS que regulen el ejercicio de su profesión para hacerla más efectiva.
- 2o. Que los postulados de la profesión son: Aceptación, solidaridad, respeto y dignificación de la condición humana.
- 3o. Que para ejercer su profesión el Trabajador Social necesita vocación y un alto grado de conciencia profesional como base y apoyo para el reconocimiento del ser humano, como individuo, cualesquiera que sea su condición, raza, religión, opinión pública o conducta.

POR TANTO.

En base a lo que establecen los Estatutos,

ACUERDA:

Poner en vigencia el Código de Etica, que regirá a los Trabajadores Sociales graduados en sus actuaciones como tales, proponiendo las sanciones correspondientes cuando se indique a

cualquiera de los Asociados de haber faltado a la ética, atentando contra el decoro y prestigio de la profesión y/o su Organismo Gremial.

CAPITULO I

NORMAS DE CARACTER GENERAL

- 1o. El Trabajador Social debe fomentar la cooperación, ayuda mutua, solidaridad y deseo de superación humana, para la realización de tareas colectivas, tendientes a lograr el bienestar.
- 2o. En todos los ámbitos de su actividad el Trabajador Social debe tener en cuenta el respeto a la dignidad humana, sentido de responsabilidad y disposición de servicio.
- 3o. Toda actividad del Trabajador Social, debe basarse en la unidad teórico-práctica y en la investigación científica y sistemática.
- 4o. El Trabajador Social debe observar y mantener en alto grado el principio del secreto profesional practicando la reserva y discreción, no divulgando o tergiversando la información obtenida del trabajo que realiza.
- 5o. El Trabajador Social no debe aparecer ante las poblaciones, grupos o personas, como un elemento poseedor de las soluciones a los problemas que éstas confronten. Su función será la de orientar, para que, las personas por su propia iniciativa encuentren las soluciones correspondientes.
- 6o. El Trabajador Social deberá ser un estudioso de las necesidades y problemas socio-económicos que afectan a la población guatemalteca, siendo ésta una labor permanente de la profesión.
- 7o. Todo profesional de Trabajo Social, deberá promover y participar en las tareas de investigación, planificación y ejecución, de los programas que contribuyen al bienestar y solución de la problemática de la población guatemalteca.

- 8o. Todo profesional de Trabajo Social debe actualizar sus conocimientos de acuerdo a las innovaciones que se den dentro del campo de las ciencias sociales.
- 9o. El trabajador Social debe guardar el respeto hacia sus colegas, otros profesionales, así como hacia los individuos, grupos y comunidades.

CAPITULO II

NORMAS DE RELACION DEL TRABAJADOR SOCIAL CON LAS PERSONAS, GRUPOS Y COMUNIDADES

- 10o. El Trabajador Social debe utilizar la metodología actualizada y adecuada así como las técnicas que le sean necesarias para reconocer, analizar e interpretar objetivamente la realidad social del país.
- 11o. El Trabajador Social debe establecer y mantener comunicación constante y positiva con las personas, con quienes desarrolla su trabajo.
- 12o. El Trabajador Social deberá crear el ambiente adecuado a efecto de que las personas, grupos y comunidades con quienes trabaje puedan desenvolverse con entera confianza.
- 13o. El Trabajador Social debe estimular el desarrollo de las capacidades innatas de los individuos con el propósito de hacerles útiles así mismos y a la sociedad.
- 14o. El Trabajador Social debe aceptar a las personas y grupos tal como son, respetando su derecho a decidir y elegir los medios a utilizar, para la solución de sus problemas, así como la forma de organizarse.
- 15o. El Trabajador Social debe evitar las relaciones de dependencia de la persona o de los miembros de un grupo o comunidad hacia él, ya sea económico, moral o intelectualmente.

160. Cuando sea solicitada la intervención profesional del Trabajador Social éste debe prestarla con responsabilidad y pleno conocimiento de los objetivos y metas de la actividad a realizar.

CAPITULO III

NORMAS DE RELACION DEL TRABAJADOR SOCIAL CON SUS COLEGAS Y DEBERES HACIA SU ORGANIZACION GREMIAL

En relación con sus colegas:

10. En el trato con sus colegas el Trabajador Social, debe mantener sentimientos de solidaridad, respeto y ayuda mutua, en cualquier situación.
20. Establecerá buenas relaciones con los colegas con quienes trabaja, reconociendo sus conocimientos, experiencias y/o posición jerárquica.
30. El Trabajador Social no deberá utilizar influencias de ninguna índole, para sustituir a otro colega en su cargo, valiéndose de calumnias que repercutan en su dignidad.
40. No aceptará de las autoridades o jefes inmediatos prerrogativas que lesionen la integridad de sus colegas o se establezcan situaciones de injusticia.
50. El Trabajador social evitará emitir juicios públicos en contra de otros colegas o de expresarse contra ellos en forma maliciosa o injuriosa, deberá abstenerse de hacer alusión a antecedentes personales, ideológicos, u otros aspectos que atente contra el honor, reputación o integridad de los Trabajadores Sociales aludidos.
60. El Trabajador Social debe respetar los hallazgos, opiniones y ejecutorias de sus colegas, no practicará la competencia desleal ni el plagio de los trabajos escritos.
70. Entre los Trabajadores Sociales no debe divulgarse pormenores de su trabajo y práctica profesional, a menos que sea para solicitar orientación o asesoría.

- 8o. Entre los Trabajadores Sociales la coordinación debe darse con honradez proporcionando la información que éstos soliciten sin obstrucción y sin tergiversar hechos ni datos.
- 9o. De acuerdo a la técnica de trabajo en equipo, con los profesionales con quienes trabaja, deberá mantener la debida identidad del Trabajo Social como profesional, aportando al equipo el máximo de sus conocimientos y capacidades.

Deberes Hacia su Organismo Gremial

El Trabajador Social en su categoría de profesional, necesita de un organismo que lo respalde como gremio y que vele por su bienestar y superación.

- 1o. Es deber del Trabajador Social prestar con entusiasmo y dedicación su concurso personal, para el mayor éxito de su propia organización, aceptando cargos y puestos de responsabilidad.
- 2o. El Trabajador Social deberá participar activamente en todas las actividades científicas, culturales y sociales que impulse su organismo gremial.
- 3o. El Trabajador Social deberá colaborar en todas las comisiones y comités de trabajo en las que se le nombre o elija.
- 4o. El Trabajador Social deberá asistir a todas las Asambleas, sesiones o reuniones que sean convocadas por su organismo gremial.
- 5o. El Trabajador Social deberá velar por el prestigio, crecimiento y fortalecimiento de su organismo gremial, definiéndole de ataques infundados que atenten contra el mismo.
- 6o. Cuando un miembro desee hacer una sugerencia o crítica deberá manifestarlo a la Junta Directiva del organismo gremial, dando a la vez las soluciones que considere sean las adecuadas.

CAPITULO IV

DEBERES HACIA LA PROFESION

- 1o. El Trabajador Social en todo momento debe resguardar y mantener el prestigio de la profesión.
- 2o. El Trabajador Social debe velar por la superación de la profesión, aportar su experiencia, sistematizarla, elaborar estudios que enriquezcan y actualicen la misma.
- 3o. El Trabajador Social deberá mantener interés por las actividades de formación de nuevos profesionales, que realizan las Escuelas de Trabajo Social del país, colaborando con éstas cuando le fuere solicitada su participación.

Se consideran actos contra el prestigio de la profesión.

- 1o. Negarse a prestar sus servicios profesionales, requeridos por las personas, grupos, comunidades, instituciones o actuar en forma parcial, por discriminación religiosa, social, racial o ideológica.
- 2o. Participar conscientemente en actos contra la dignidad humana o actos ilícitos que alenten contra las personas que requieren sus servicios.
- 3o. Negligencia en el desempeño profesional.
- 4o. Divulgación de confidencias y hechos relacionados con su labor profesional.
- 5o. Malversación de fondos a su resguardo en el desempeño de su trabajo profesional.

CAPITULO V

- 1o. **Organismo que sanciona:**

- 1.1 El Tribunal de Honor está constituido para conocer y emitir dictamen proponiendo en su caso la sanción correspondiente cuando se indique a cualquier profesional del Trabajo Social de haber faltado a la ética atentando contra el decoro y prestigio de la profesión o de su organismo gremial.
- 1.2 El Tribunal de Honor, está integrado por tres miembros propietarios y tres miembros suplentes, profesionales de Trabajo Social, responsables y capacitados, electos en Asamblea General.
- 1.3 Los miembros del Tribunal de Honor durarán un periodo de un año en el ejercicio de sus cargos, pudiendo ser reelectos por un periodo más.
- 1.4 Cuando un miembro del Tribunal de Honor tenga parentesco de tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, con un profesional sometido al tribunal de honor, deberá excusarse de conocer el caso. También el acusado podrá recusar al miembro del Tribunal que afecte al conocimiento de su caso.

2o. Procedimiento:

- 2.1 Toda acusación contra un profesional de Trabajo Social deberá presentarse por escrito al Tribunal de Honor, haciendo la exposición detallada de los hechos y ofreciendo las pruebas necesarias, teniendo el o los acusadores que identificarse plenamente.
- 2.2 Si el Tribunal de Honor considera de mérito la acusación dará audiencia al interpelado para que dentro del término de 5 días manifieste lo que convenga a su defensa proporcionando pruebas de descargo cuando sea necesario.
- 2.3 Si vencido el término de la audiencia, el acusado no compareciera, se le acusará de rebelde y confeso dictándose sin más orle la sanción que corresponda.

- 2.4 Vencido el término de la ausencia a que se refiere el artículo anterior el expediente será abierto a prueba por el término de treinta días. Cuando las partes interesadas tengan que presentar pruebas, y deban recabarse fuera del país, se concederá un término extraordinario de acuerdo con las circunstancias. El Tribunal a su vez practicará todas aquellas diligencias que estimara necesarias para el establecimiento de los hechos.
- 2.5 Notificado el dictamen puede cualquiera de las partes, pedir, por una sola vez, la ampliación o aclaración correspondiente.
- 2.6 El recurso de apelación deberá recibirse la Asociación dentro de los ocho días siguientes a la fecha de notificada a las partes interesadas la sentencia o de la decisión emitida por el Tribunal de Honor, la disposición del Tribunal de Honor será firme.
- 2.7 El dictamen del Tribunal de Honor deberá ser presentado a la Junta Directiva de la Asociación para su conocimiento y ejecución de la sanción impuesta.
- 2.8 Cuando los interesados no estén conformes con el dictamen emitido después de la ampliación a que tiene derecho, podrá solicitar que el caso sea sometido a consideración de la Asamblea General para la resolución final.
- 2.9 Las decisiones del Tribunal de Honor precisarán del voto afirmativo de dos de sus miembros por lo menos.
- 2.10 El dictamen de la Asamblea General será inapelable.
- 2.11 La Asamblea General podrá acordar que la Junta Directiva solicite a las autoridades correspondientes el conocimiento del caso de un profesional no asociado que atente contra la ética profesional del Trabajo Social.

3o. Sanciones:

- 3.1 El Tribunal de Honor será el encargado de establecer las sanciones de acuerdo a la falta cometida, dependiendo de la gravedad de la misma.
- 3.2 Las sanciones podrán ser las siguientes:
- a. Amonestación privada
 - b. Amonestación pública
 - c. Multas
 - d. Suspensión temporal como miembro del organismo gremial
 - e. Suspensión definitiva como miembro del organismo gremial
 - f. Suspensión temporal del ejercicio de la profesión
 - g. Suspensión definitiva del ejercicio de la profesión

CAPITULO VI

DISPOSICIONES GENERALES

- 1o. Es deber de todo Trabajador Social cumplir y velar que se cumplan las normas mencionadas en el presente Código de Ética Profesional.
- 2o. La Asociación de Trabajadores Sociales como organismo representativo del gremio es el encargado de velar por el cumplimiento de este Código.
- 3o. Cualquier duda sobre la interpretación de las presentes normas, será resuelta por el Tribunal de Honor.
- 4o. Las presentes normas de ética profesional solamente pueden ser modificadas por la Asamblea General del Organismo Gremial de los Trabajadores Sociales de Guatemala, a solicitud escrita por lo menos de un tercio de sus miembros.

ANEXO 1.
(Modelo de Encuesta)

ENCUESTA.

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de preguntas, debe responder marcando con "X" lo que desee o bien escribir en los espacios en blanco.

Recuerde, toda la información es **CONFIDENCIAL Y ANONIMA**, y se usará en un estudio.

¡GRACIAS POR SU COLABORACION !

DATOS GENERALES:

1. Edad: _____ años.
2. Sexo : 1)Masculino _____ 2)Femenino _____
3. Escolaridad: _____ Grado.

SERIE I.

1. Tus padres viven juntos como pareja: 1) Si _____ 2) No _____
2. Como se siente cuando esta con su familia:
1) Muy Bien _____ 2) Bien _____ 3)Regular _____
4) Mal _____ 5) Muy Mal _____ 6)No sabe _____
3. Se considera querido y aceptado en su familia:
1) Frecuentemente _____ 2) Algunas veces _____
3) Casi nunca _____ 4) Nunca _____
5) No sabe _____
4. Su papá o mamá fuma:
1) Frecuentemente _____ 2) Algunas veces _____
3) Casi nunca _____ 4) Nunca _____
5. Su papá o mamá beben alcohol:
1) Frecuentemente _____ 2) Algunas veces _____
3) Casi nunca _____ 4) Nunca _____
6. Considera que para sus padres el trabajo es más importante que usted:

1) Si _____

2) No _____

7. Prefiere estar en otro lugar que no sea su hogar, para que no lo maltraten:

1) Si _____

2) No _____

SERIE II.

1. Que entiende por Maltrato: (puede marcar más de una)

1) Que lo regañen. _____

2) Que lo engañen _____

3) Que le mientan _____

4) Que lo golpeen _____

5) Que lo pateen _____

6) Que sus papás fumen _____

7) Que lo arañen _____

8) Que le griten. _____

9) Que sus papás beban alcohol _____

10) Que sus papás peleen _____

2. Qué tipo de maltrato conoce:

1) Físico _____

2) Sexual _____

3) Emocional _____

4) Descuido _____

5) Otro _____

3. Se considera víctima de maltrato: 1) Si _____ 2) No _____

4. Por parte de quién se considera víctima de maltrato:

1) Padre: _____

2) Madre _____

3) Tía _____

4) Padrastro _____

5) Madrastra _____

6) Tío _____

7) Maestros _____

8) Abuelos _____

9) Hermanos: _____

10) Otros: Quién: _____

5. Qué tipo de maltrato ha sufrido: (puede marcar más de uno)

1) Físico: (golpes en cualquier parte del cuerpo, rasguños, golpes con: cinchos, lazos, etc. quemadura, coscorriones, ha sido atado)

2) Sexual: (abuso(violación), acoso, forzarlo ha tocar los genitales de otra persona, o que toquen los suyos,)

3) Emocional: (insultos, gritos, presión exterior, humillaciones, amenazas)

4) Descuido: (falta de atención, cuidados, no se alimenta adecuadamente, no duerme bien, no tiene cuidados médicos)

1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____

6. A que edad recuerda que fué víctima de Maltrato _____ años.

7. Sigue siendo víctima de Maltrato: 1) Si _____ 2) No _____

8. Piensa que la situación económica de su hogar influye en el Maltrato que le dan: 1) Si _____ 2) No _____

9. Considera que cuando necesita atención médica la tiene de inmediato:

1) Si _____ 2) No _____

10. Considera que tiene tiempo de recreación y diversión:

1) Si _____ 2) No _____

11. Recibe constantemente insultos, gritos, humillaciones:

1) Si _____ 2) No _____

12. Ha sido víctima de abuso sexual: 1) Si _____ 2) No _____

13. Por parte de quién ha sufrido abuso sexual:

1) Padre: _____ 2) Madre _____ 3) Tía _____

4) Padrastro _____ 5) Madrastra _____ 6) Tío _____

7) Maestros _____ 8) Abuelos _____ 9) Hermanos: _____

10) Otros: Quién: _____

SERIE III.

1. Golpeas a tus familiares o compañeros cuando te enojas con ellos o por otra razón:

1) Frecuentemente _____ 2) Algunas veces _____

3) Casi nunca _____ 4) Nunca _____

2. Insultas y/o gritas a tus compañeros o familiares cuando te enojas con ellos o por otra razón:

1) Frecuentemente _____ 2) Algunas veces _____

3) Casi nunca _____ 4) Nunca _____

3. Prefieres quedarte callado y no contar lo que te pasa o lo que sientes ?

1) Frecuentemente _____ 2) Algunas veces _____

3) Casi nunca _____ 4) Nunca _____

4. Participas con alegría y entusiasmo en juegos con tus amigos y actividades de la escuela?

1) Frecuentemente _____ 2) Algunas veces _____

3) Casi nunca _____ 4) Nunca _____

5. Ha fumado alguna vez? 1) Si _____ 2) No _____

6. Ha ingerido alcohol alguna vez? 1) Si _____ 2) No _____

7. Ha utilizado drogas alguna vez? 1) Si _____ 2) No _____

8. Qué tipo de drogas conoce: 1) Alcohol _____ 2) Tabaco _____

3) Crack _____ 4) Marihuana _____ 5) Cocaína _____

6) Morfina _____ 7) Heroína _____ 8) Fósforos _____

9) Pastas _____ 10) Solventes _____ 11) Otros _____

Cuales: _____

9. Qué tipo de drogas ha usado: 1) Alcohol _____ 2) Tabaco _____

3) Crack _____ 4) Marihuana _____ 5) Cocaína _____

6) Morfina _____ 7) Heroína _____ 8) Fósforos _____

9) Pastas _____ 10) Solventes _____ 11) Otros: _____

Cuáles: _____

10. Ha tenido relaciones sexuales: 1) Si _____ 2) No _____

11. A qué edad tuvo su primera relacion sexual _____ Años.

12. Sigue teniendo relaciones sexuales actualmente:

1) Si _____ 2) No _____

13. En las relaciones sexuales ha tenido una sola pareja :

1) Si _____ 2) No _____

14. Ha pertenecido o pertenece a alguna mafia:

1) Si _____ 2) No _____

15. Ha cometido robos, asaltos, saqueos:

1) Si _____ 2) No _____

16. Ha lastimado o herido a alguna persona en la vía publica para robarle?

1) Si _____ 2) No _____

17. Cuando tenga hijos, los educará y tratará como sus padres lo han hecho con usted?

1) Si _____ 2) No _____

¡ GRACIAS.!

INDICE GENERAL.

	Página.
PRESENTACION	
PROLOGO	
CAPITULOS:	
I. INTRODUCCION:	
1.1. Marco Teórico.....	1
1.2. Planteamiento del Problema	22
1.3. Hipótesis.....	25
II. TECNICAS E INSTRUMENTOS:	
2.1. Técnicas.....	27
2.2. Instrumentos.....	28
III. PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	29
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	
4.1. Conclusiones.....	57
4.2. Recomendaciones.....	59
BIBLIOGRAFIA.....	60
ANEXO 1.....	62