

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

**“IMPORTANCIA DE LA COORDINACIÓN
DE LOS SERVICIOS SOCIALES QUE BRINDA EL
CENTRO DE ATENCIÓN A DISCAPACITADOS DEL EJÉRCITO DE
GUATEMALA -CADEG-”**

TESIS

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

POR

LIDIA MARINA RODRÍGUEZ GAMBOA

previo a conferírsele el título de

TRABAJADORA SOCIAL

en el grado académico de

LICENCIADA

Guatemala, septiembre de 2004

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR:	Dr. Luis Alfonso Leal Monterroso
SECRETARIO:	Dr. Carlos Enrique Mazariegos Morales

AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

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

CONSEJO ACADÉMICO

REPRESENTANTES DOCENTES

Licenciada	Miriam Maldonado Batres
Licenciada	Rosaura Gramajo de Arévalo
Licenciado	Rudy Ramírez Díaz

REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES

Licenciado	Rómulo Teodoro Rojas Ajquí
------------	----------------------------

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Estudiante:	Gladis Elizabeth Moreno Girón
Estudiante:	Mauricio Burrión González

TRIBUNAL EXAMINADOR

Directora:	Licda. Mirna Aracely Bojórquez de Grajeda
Secretaria:	Licda. Carolina De la Rosa
Coordinador IIETS:	Lic. Carlos Noriega Castillo
Tutora-Revisora:	Licda. Elizabeth Florián
Coordinadora del Área de Formación Profesional Específica:	MTS. Ada Priscila Del Cid

Artículo 11

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

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

TESIS QUE DEDICO

A MI PATRIA GUATEMALA

Que como profesionales de tan noble disciplina, logremos conservar muy en alto su nombre, mediante un trabajo consciente y consecuente con la población a quienes les brindamos nuestros servicios

A LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL USAC CAMPUS CENTRAL

Que me brindó los conocimientos necesarios para ponerlos en práctica con las poblaciones más vulnerables, en este caso con los discapacitados de guerra, buscando su bienestar integral por medio del respeto a sus derechos humanos

AL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN A DISCAPACITADOS DEL EJÉRCITO DE GUATEMALA -CADEG-

En especial a:

Elsa Raquel Rosales Casasola, Ana Beatriz de Pinto, Ana Lucía Barrios, Licda. Irma Romelia López y Lic. Luis Gerardo Cano

Gracias por su apoyo y colaboración en todo momento, para la realización del presente trabajo de tesis

A MI TUTORA-REVISORA

Licda. Elizabeth Florián

Que me brindó su asesoría y orientaciones acertadamente en el presente trabajo, lo que me permitió enriquecerlo y mejorarlo en general, que Dios le bendiga.

A MIS MADRINAS DE GRADUACIÓN

Licda. en Psicología Irma Romelia López
Licda. en Trabajo Social Carmen Virginia León Castillo

Porque son un ejemplo a seguir como profesionales y por su calidad humana.

A MI AMIGA

Yolanda Soledad Mendoza Gálvez

Con especial afecto, gracias por su apoyo incondicional en todo momento

A MIS COMPAÑEROS Y COMPAÑERAS

Con cariño especial

ACTO QUE DEDICO

A DIOS

Por su infinita misericordia y gran amor al darme
la oportunidad de culminar mi carrera

“Bendice alma mía a Jehová y bendiga todo mi ser su Santo Nombre, bendice alma
mía a Jehová, y no olvides ninguno de sus beneficios”.

Salmo 103; 1 y 2

A MIS PADRES

Manuel Rodríguez y Lucila Teresa Gamboa de Rodríguez

Gracias por su amor inagotable y estar siempre
a mi lado, que Dios les bendiga

A MIS HIJAS

Jacquelin Susseth, Vivian Alejandra y Nataly Mariela

Con amor, quienes son la razón de mi lucha constante, gracias por su apoyo y
comprensión, que este triunfo sea un ejemplo para su superación

A MI NIETA SUSSETH ABRIL

Con amor maternal, ha dado nuevas alegrías y emociones a mi vida

A MANUEL ÚBEDA

Por su comprensión y apoyo incondicional

A MIS HERMANOS Y HERMANAS

Hugo René, Juan Manuel, Luis Alberto, Sandra Elizabeth,
Zoila Esperanza, Patricia Janeth y Mayra Azucena

Con cariño fraternal

A MIS AMIGAS DE SIEMPRE

T.S. Glenda Muñoz y Licda. Carmen Virginia León Castillo

Gracias por su amistad

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	i
 CAPÍTULO 1	
 ASPECTOS TEÓRICOS RELACIONADOS CON EL PROBLEMA INVESTIGADO	 1
 1.1 Organización	 3
1.2 Servicio	4
1.3 Equipo Multidisciplinario	5
1.3.1 Traumatología	6
1.3.2 Medicina	6
1.3.3 Psicología	7
1.3.4 Trabajo Social	7
1.4 Bienestar Social	9
1.5 Asistencia Social	13
1.6 Administración de Servicios Sociales	15
1.7 Coordinación	17
1.8 Coordinación, niveles e importancia	22
✓ Coordinación intrainstitucional	22
✓ Coordinación interinstitucional	24
 CAPÍTULO 2	
 LOS SERVICIOS SOCIALES QUE BRINDA EL CENTRO DE ATENCIÓN A DISCAPACITADOS DEL EJÉRCITO DE GUATEMALA -CADEG-	 27

2.1 Servicios Sociales del CADEG	27
2.1.1 Antecedentes Históricos	28
2.1.2 Objetivo	30
2.1.3 Misión	30
2.1.4 Visión	31
2.1.5 Organización	31
2.1.6 Metodología de atención	36
2.1.7 Población atendida	37
2.2 Opinión Respecto a los Servicios Sociales del CADEG	38
2.2.1 Generalidades del personal del CADEG	39
2.2.2 Servicios Sociales del CADEG	41
2.2.3 Trabajo Social y el CADEG	54

CAPÍTULO 3

TRABAJO SOCIAL Y LA COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DEL CENTRO DE ATENCIÓN A DISCAPACITADOS DEL EJÉRCITO DE GUATEMALA	70
3.1 Presentación	70
3.2 Propuesta para aplicar una política de coordinación en el CADEG	71
3.2.1 Justificación	71
3.2.2 Objetivos	73
3.2.3 Metodología	74

3.2.4 Coordinación interna	74
3.2.5 Coordinación externa	81
3.2.6 Evaluación	82
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFÍA	86

INTRODUCCIÓN

El 13 de enero de 1999, se publicó en el Diario Oficial de Centroamérica No. 63 el Acuerdo Gubernativo No. 795-98 que establece la Creación del Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala, el cual fue inaugurado el 30 de octubre de 1999.

El Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, tiene como misión brindar servicios sociales al personal de baja según lo establecido en el Acuerdo Gubernativo 384-2002, en cuanto a Consulta Externa, Medicamentos, Equipo de Autoayuda, Capacitación Técnica, Seguimiento de Capacitación, Equipo Mínimo de Trabajo, Reinserción Laboral, Créditos, Atención Social y Psicológica, para facilitar a los usuarios su reincorporación a la sociedad.

Todos los servicios sociales anteriormente enunciados están organizados con atribuciones específicas, independientemente uno del otro, aglutinados en cinco *Negociados.

La estudiante investigadora se desempeña como Trabajadora Social en dicha institución, y considera que todos los servicios sociales tienen como fin último, mejorar la calidad de vida de los usuarios, sin embargo cada servicio se brinda unilateralmente, sin mayor control y seguimiento oportuno, por lo que nace la inquietud de trabajar como punto de tesis: **“Importancia de la Coordinación de los Servicios Sociales que Brinda el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-”.**

* / Negociado: Departamento, oficina y otra dependencia administrativa de cierta importancia y con específicas funciones.

Se considera que este estudio es importante para la Escuela de Trabajo Social, ya que a los profesionales del Trabajo Social no se les debe relacionar única y exclusivamente con la realización de gestiones, sino también como innovadores de la administración de las instituciones de servicio social. Para la Universidad de San Carlos de Guatemala, porque es una institución que además de ser la rectora de la educación superior, tiene como fin investigar los problemas nacionales.

Para la realización de la investigación se trazaron los siguientes objetivos:

Objetivo General

Realizar un diagnóstico de los servicios sociales que se brindan en el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-.

Objetivos Específicos

1. Realizar un estudio que permita determinar las normas de coordinación, para eficientar los servicios y recursos de la institución.
2. Establecer los factores que condicionan la no coordinación de los servicios sociales en el CADEG.
3. Demostrar la importancia de que Trabajo Social, esté inmerso directamente en el control y seguimiento de los servicios sociales que recibe cada usuario.

Los objetivos anteriormente descritos fueron alcanzados satisfactoriamente, ya que se logró establecer una metodología de

coordinación acorde a las necesidades del CADEG, que permitirá efficientar los servicios sociales que se brindan, misma que se desarrolla en el capítulo 3 del presente informe de tesis.

También se delineó como hipótesis general: **“La falta de coordinación de los Negociados involucrados en la prestación de los servicios sociales que brinda el CADEG, no permite contar con un control fidedigno de la atención recibida por cada uno de los usuarios, lo cual limita la eficiencia y eficacia en su funcionamiento”**; y como hipótesis específica **“Ante la falta de mecanismos adecuados de coordinación de algunos Negociados del CADEG, no existe eficiencia y eficacia en la prestación de servicios sociales”**.

Se considera que las hipótesis planteadas en el diseño de la investigación fueron comprobadas, ya que no se cuenta con un control fidedigno de la atención recibida por cada uno de los usuarios, tampoco existe eficiencia y eficacia en la prestación de servicios sociales por la falta de mecanismos establecidos y adecuados de coordinación.

El proceso de la investigación fue enriquecedor y para presentar los resultados se organizaron en tres capítulos, los cuales se describen a continuación:

En el capítulo 1, que se denominó Aspectos Teóricos relacionados con el problema investigado, se construyó tomando como base definiciones y conceptos que permiten brindar una explicación general del objeto de estudio; el capítulo 2, contiene generalidades de los servicios sociales que se brindan en el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, tomando en cuenta aspectos generales de la institución, así como

el trabajo de campo que permitió alcanzar los objetivos y comprobar las hipótesis; y en el capítulo 3, se presenta una propuesta de coordinación de los servicios sociales que se brindan desde el punto de vista de Trabajo Social.

Al final del informe se consignan por separado las conclusiones a las que permitió llegar el estudio, así como las recomendaciones sugeridas, también la bibliografía que sustenta teóricamente todo el estudio.

CAPÍTULO 1

ASPECTOS TEÓRICOS RELACIONADOS CON EL PROBLEMA INVESTIGADO

En todas las instituciones los profesionales en Trabajo Social no son ajenos a los procesos sociales, aunque Trabajo Social nació a raíz de las necesidades de brindar atención filantrópica, es una disciplina que cuenta con las herramientas necesarias para involucrarse en los procesos de cambio, y el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, no es la excepción, por lo tanto es importante coordinar los diferentes servicios sociales desde el punto de vista de Trabajo Social a efecto de eficientar los servicios sociales, para brindar una mejor atención a los usuarios.

Para intervenir en lo social desde el campo disciplinario del Trabajo Social se han configurado modelos que definen la producción de los servicios sociales con tres finalidades:

“Asistencial: entendida como la provisión de un subsidio financiero y/o material, u ofrecer información a un sujeto individual o colectivo que plantea carencia en la satisfacción de sus necesidades vitales y contingenciales y para su satisfacción se demanda una acción institucional inmediata.

El proceso de Trabajo Social está conformado por una cadena de producción que genera subproductos que pueden ser: información, bienes o servicios, y que requieren según sea la naturaleza de lo que se demanda de relaciones de cooperación y de coordinación interorganizacional.

Terapéutico: se caracteriza por el manejo de las relaciones y procesos

comunicativos que generan tensiones entre el sujeto individual o colectivo y su ambiente. La finalidad es promover los cambios que el sistema requiera para recobrar el relativo equilibrio propicio para el desarrollo individual y colectivo que se aspira y se es posible.

La intervención en crisis, el manejo del estrés, la interpretación de los componentes y las interacciones de la situación problemática, así como la orientación para descubrir los puntos que originan la situación objeto de intervención o algunas de las situaciones que configuran la intervención terapéutica.

Socio-educativo-promocional-organizativo: Entiende como la acción educativa de información y formación a partir de problemas significativos para los actores involucrados. Requieren del desarrollo de procesos de concientización, capacitación, movilización de recursos personales, grupales, comunales e institucionales; así como la construcción de redes, alianzas de solidaridad u organizaciones. Los actores reconstruyen su realidad y configuran estrategias de acción orientadas a participar en la toma de decisiones para contribuir a la transformación de su realidad y con ella acceder a una mejor calidad de vida”. ^{1/}

El modelo de producción de los servicios sociales que brinda el CADEG, se puede decir que es asistencial, ya que los usuarios reciben atención médica en general, psicológica cuando se hace necesario; en cuanto a lo social para satisfacer sus necesidades esenciales, intervienen las Trabajadoras Sociales quienes les realizan estudios socioeconómicos, y les ofrecen el apoyo que

^{1/} Molina M., María Lorena. “Trabajo Social y Gerencia de Servicios Sociales”. Ponencia presentada al XV Seminario Latinoamericano de Trabajo Social. Nuevos Escenarios y Desafíos para el Trabajo Social. Guatemala, C.A., 11 al 14 de julio de 1995. Pág. 4.

tengan a su alcance, así como la orientación adecuada en las gestiones que deben de realizar.

1.1 Organización

Tomando en cuenta que “la Organización es un proceso encaminado a obtener un fin. Organizar consiste en efectuar una serie de actividades humanas, y después coordinarlas de tal forma que el conjunto de las mismas actúe como una sola, para lograr un propósito común.

Todo organismo, para que pueda existir como tal, necesita de los siguientes elementos:

- ✓ **Partes diversas entre sí:** Ningún organismo puede estar formado por partes idénticas.
- ✓ **Unidad funcional:** Estas partes diversas tienden al mismo fin.
- ✓ **Coordinación:** Para lograr ese mismo fin necesitan complementarse entre sí, no importa que sus funciones sean diversas.

Organizar trae por resultado una estructura formal que debe considerarse como marco que encierra e integra las diversas funciones de acuerdo con el modelo determinado por los dirigentes el cual sugiere orden, arreglo lógico y relación armónica”. ^{2/}

El CADEG, por naturaleza está conformado por diferentes

^{2/} Zea Krings, Álvaro. “Empresa I”. Primera impresión. Editorial HR impresores, S.A. Guatemala, 1997. Pág. 1.

Departamentos y Negociados que persiguen el mismo fin mediante atribuciones específicas, como es brindar atención a discapacitados de guerra, sin embargo en algunos casos se duplican los recursos para realizar una misma actividad aunque con funciones diferentes, por ejemplo: se han dado casos en que alguna Trabajadora Social se traslada al Centro Médico Militar para realizar visita a determinado usuario, para lo cual utiliza transporte por parte de la institución; ese mismo día dentro de otro horario también la psicóloga realiza una visita a la misma institución y usuario, con el mismo transporte, lo que indica que muy bien se podría coordinar el transporte a manera de hacer un solo viaje; y así sucesivamente algunas otras actividades que sean complementarias entre sí.

1.2 Servicio

“Del latín Servitium, de servire “servir”. Bien que proviene de una acción.

El concepto de servicio proviene del significado de una palabra fenicia, babilónica y hebrea. Avodoh que significa “trabajo”. Un servicio es hacer algo porque el otro o los otros lo necesitan, y no porque uno lo necesita.

Es un dar de sí, puesto que se trataba de un hacer no desde la necesidad propia sino desde la necesidad de los otros”. ^{3/}

En un sentido amplio los servicios sociales, son la prestación de servicios sanitarios y educativos, la protección social del trabajo y la vivienda, los seguros y subsidios de renta, y la asistencia social individual. En un sentido restringido, los servicios sociales son actividades técnicas organizadas por las

^{3/} Ander-Egg, Ezequiel. “Diccionario del Trabajo Social”. Editorial Lumen. Buenos Aires, Argentina, 1986. Pág. 275.

administraciones públicas y enmarcadas dentro de las políticas de bienestar social, cuyo objetivo es la prevención, rehabilitación o asistencia de individuos, de familias o de grupos sociales con amplias carencias y demandas, en pro de la igualdad de oportunidades, la realización personal, la integración social y la solidaridad. La finalidad global de los servicios sociales es la satisfacción de determinadas necesidades humanas dentro de una comunidad.

Los servicios sociales cubren, en general, los siguientes sectores de población: mujer, familia y menores, juventud, tercera edad, minusválidos, toxicómanos, delincuentes y reclusos, minorías étnicas, emigrantes y personas en situación de pobreza y marginalidad.

En caso del CADEG, el sector de la población que atiende son discapacitados de guerra, por lo cual se hace necesario implementar un nuevo sistema de coordinación de los servicios sociales que brinda, para eficientarlos en beneficio tanto de la institución como de los usuarios en cuanto a mejorar su calidad de vida.

1.3 Equipo Multidisciplinario

Es un “grupo de personas, profesionales o científicas, organizadas para una investigación o servicio determinado”. ^{4/}

Es importante que las instituciones que brindan servicios sociales cuenten con un equipo multidisciplinario, por lo que se espera que cada profesional aplique su especialidad, puesto que cada disciplina cuenta con funciones propias, siendo importante que todos los profesionales que integren

^{4/} Ander-Egg, Ezequiel y José María Aguilar. “El Trabajo en Equipo”. Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas. Colección Ideas en Acción. San Isidro, Argentina, 1986. Pág. 18.

el equipo, estén capacitados en la atención específica para cumplir con los objetivos por los cuales fue creada, puesto que todas las personas deben ser tratadas con dignidad, respeto y ayuda, sobre todo contribuir a su calidad de vida.

En el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, se cuenta con profesionales de las distintas disciplinas, aunque no se da una relación de equipo multidisciplinario respecto a la atención brindada a los usuarios, ya que la atención específica que brinda cada cual a los usuarios es independiente entre uno y otro profesional.

Dentro de las disciplinas para brindar atención a los usuarios del Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, se tienen las siguientes:

1.3.1 Traumatología

Que es la “parte de la medicina referente a los traumatismos y sus efectos”. ^{5/}

1.3.2 Medicina

Se tiene que “Medicina (del latín, medicina palabra derivada de mederi que significa ‘curar, cuidar, medicar’), ciencia y arte que trata de la curación y la prevención de la enfermedad, así como del mantenimiento de la salud”. ^{6/}

^{5/} Microsoft Corporation. “Enciclopedia Encarta”. Microsoft Encarta 2003. 1993-2002.

^{6/} Idem.

1.3.3 Psicología

Es una “disciplina filosófica que estudia el alma y sus manifestaciones o actividades (hechos psíquicos): racional o filosófica, parte de la psicología que trata de la existencia y naturaleza del alma, de sus atributos, de su manera de unión con el cuerpo y de su inmortalidad; constituye una metafísica especial; empírica, o experimental, parte de la psicología que estudia los hechos psíquicos utilizando como métodos la observación, la experimentación y la introspección, y tratando de inferir inductivamente las formas y leyes generales de actuación del alma. Social, estudio de los procesos psíquicos del hombre considerado como ser social”. ^{7/}

1.3.4 Trabajo Social

Es una “disciplina de las Ciencias Sociales que estudia, analiza y explica la problemática social, para coadyuvar en la solución de problemas de personas, grupos y comunidades, que presentan carencias de tipo social, económico, cultural y espiritual para trabajar en procesos participativos de investigación, organización, promoción y movilización en la búsqueda de su desarrollo humano. En dicho proceso, utiliza métodos propios de actuación”. ^{8/}

En el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, se cuenta con un Negociado de Trabajo Social, con dos Trabajadoras Sociales de las cuales una de ellas es la Jefa.

^{7/} Idem.

^{8/} Escuela de Trabajo Social. “Boletín Informativo”. Área de Formación Profesional Específica, de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, septiembre de 1999. Pág. 1.

Las Trabajadoras Sociales realizan actividades propias de la profesión, como: entrevistas, visitas domiciliarias, visitas institucionales, gestiones, coordinaciones con distintas instituciones, estudios socioeconómicos e informes a nivel individual.

Las actividades que realizan las Trabajadoras Sociales en el CADEG en cuanto a la prestación de los servicios sociales que se brindan, se tiene lo siguiente:

✓ **Entrevistas**

Las entrevistas las realizan en la fase inicial, es decir cuando los exsoldados se presentan por primera vez a solicitar los servicios, entonces se les toman los datos generales y la papelería que los acredita como posibles usuarios; también cuando son usuarios y se necesita actualizar los datos.

✓ **Visitas domiciliarias**

Realizan visitas domiciliarias cuando el usuario informa telefónicamente que se encuentra enfermo; también por solicitud del médico cuando el caso lo amerita, es importante resaltar que dichas visitas se hacen en equipo integrado por el médico, psicólogo y la Trabajadora Social.

A la fecha en el CADEG se está planificando realizar visitas domiciliarias a la población usuaria en general, para actualizar información.

✓ **Visitas institucionales**

En cuanto a las visitas institucionales, son las que se realizan al Centro

Médico Militar, las cuales están planificadas para llevarse a cabo tres veces por semana, sin embargo hay semanas que se hacen hasta cinco o seis.

✓ **Gestiones**

Dentro de las gestiones que realizan se tiene: entregar sillas de ruedas y muletas, recoger sillas de ruedas para reparar, trámites de carné, de citas para consultas médicas, otras que se realizan eventualmente dependiendo la solicitud de apoyo que haga el usuario.

✓ **Coordinaciones con distintas instituciones**

Eventualmente se realizan coordinaciones con distintas instituciones hospitalarias, por lo general cuando en el Centro Médico Militar no se cuenta con el equipo necesario para hacer exámenes específicos.

✓ **Estudios socioeconómicos e informes a nivel individual**

Realizan estudios socioeconómicos a los usuarios en la entrevista inicial, luego si el caso amerita se le realiza otro en la visita domiciliaria, luego se elabora el informe.

1.4 Bienestar Social

Según Ma. Del Carmen Alemán Bracho y Jorge Garcés Ferrer el bienestar social, está basado en dos premisas que son: “Bienestar social es un concepto más amplio que los términos acción social y servicios sociales; y el Bienestar social es una noción que excede al Estado de bienestar.

Por sus características esta categoría está sujeta a subjetivismo, debido al hecho de estar ante una realidad abierta, expuesta a posibles modificaciones y ampliaciones, por lo cual se puede sistematizar con diversas concepciones de Bienestar Social, como por ejemplo:

- 1°. Bienestar individual
- 2°. Bienestar social
- 3°. Bienestar residual
- 4°. Bienestar institucional
- 5°. Bienestar fiscal
- 6°. Bienestar ocupacional.

Por la naturaleza del presente estudio se procede a describir solamente lo que se refiere a Bienestar individual, Bienestar social y Bienestar Ocupacional, de la siguiente manera:

✓ **El bienestar individual**

“Estaría integrado por el conjunto de necesidades humanas tales como el vestido, el alimento, la vivienda, el trabajo, la realización personal, la autoestima, el reconocimiento; en ningún caso el bienestar social de un individuo está conformado por la medida de los niveles de cobertura de las distintas necesidades.

[...] el bienestar tiene más bien el carácter de un perfil que el de un promedio. La razón es comprensible. Lo mismo que la salud de una persona no consiste en el grado medio de salubridad de los diversos órganos, sistemas y aparatos que integran su organismo, así tampoco su bienestar total puede venir representado por el promedio del estado de bienestar que pueda registrar cada una de sus dimensiones...

El bienestar social trasciende la dimensión individual para adquirir carácter social. Es este aspecto, el social, el más indicado para valorar”.^{9/}

✓ **El bienestar social**

“Aparece connotado de manera dual:

- 1o. Conduce al establecimiento de una normativización de la sociedad en la que viven los sujetos legitimada por la aceptación de éstos, «orden social compartido».

Esta normativización podemos considerarla como la herramienta precisa para el logro del bienestar, y constituye la premisa para la satisfacción de las necesidades múltiples de los individuos, las necesidades singulares.

- 2o. El bienestar social no consiste solamente en el traslado a lo social de las necesidades personales, por el contrario, éste tiene entidad propia en la formación estructural compleja de relaciones variables.

En cuanto a las definiciones, hay para todos los gustos y doctrinas; desde las reducidas a una concepción de bienestar social —la mera asistencia—, hasta las que consideran el bienestar social como una cosmovisión social, una filosofía que nutre el pensamiento político de la época”.^{10/}

Vale resaltar que los autores mencionados con anterioridad en cuanto a

^{9/} Alemán Bracho, María del Carmen y Jorge Garcés Ferrer. “Administración Social: Servicios de Bienestar Social”. Primera edición. Editorial Siglo XXI, S.A. España, 1996. Pág. 11.

^{10/} Idem. Pág. 12.

Bienestar social, se inclinan más por la definición dada por las Naciones Unidas:

“Bienestar social es una actividad organizada que se propone ayudar a una mutua adaptación de los individuos y de su entorno social. Este objetivo es alcanzado mediante el uso de técnicas y métodos que están ideados para capacitar a los individuos, grupos y comunidades para hacer frente a sus necesidades y resolver problemas de adaptación a un modelo cambiante de sociedad, y mediante la acción cooperadora para mejorar las condiciones económicas y sociales”. ^{11/}

Con base a esa definición elaboraron su primera premisa. “Partimos de la idea de que bienestar social, acción social y servicios sociales no son conceptos equivalentes. Podemos decir que los conforman un *gradiente de niveles de actividades distintos, de manera que los últimos se encuentran contenidos sucesivamente en los primeros”. ^{12/}

✓ **El bienestar ocupacional**

“Titmuss considera que el bienestar social debe estudiarse a partir de una naturaleza fragmentada, «división social del bienestar», distinguiendo tres categorías de bienestar:

1º. Bienestar social

^{11/} / Idem. Pág. 12.

* / Gradiente: Término genérico que significa incremento de una magnitud cuando ésta varía entre dos puntos según una dirección determinada.

^{12/} / Alemán Bracho, María del Carmen y Jorge Garcés Ferrer. Op. Cit. Pág. 12.

- 2º. Bienestar fiscal
- 3º. Bienestar Ocupacional

Dentro del social, estarían las prestaciones en torno a la salud y el trabajo social; el fiscal sería todo aquel conjunto de transferencias realizadas mediante políticas distributivas, como los beneficios fiscales (deducciones, bonificaciones, exenciones...) y, por último, el ocupacional incluye todos los beneficios derivados del trabajo”. ^{13/}

Tomando en cuenta lo descrito anteriormente, es imprescindible señalar que en el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, por medio de los servicios sociales que brinda a sus usuarios llena las expectativas relacionadas al Bienestar individual, social y ocupacional.

No obstante, se hace necesario que dentro del equipo de trabajo se logre una coordinación conjunta, a manera de eficientar los servicios por medio de la asistencia social.

1.5 Asistencia Social

Por considerarse que los servicios sociales del CADEG son de asistencia social, se abordará algunos aspectos relacionados con este tema.

“La asistencia social hoy día trabajo social ha venido ocupando diferentes espacios en la organización social. De la mano de la religión, la filosofía, la ética, las leyes y la ciencia, ha intentado siempre cooperar en el proceso de hominización-humanización de las personas en las sociedades. Ha actuado, a veces, apoyándose únicamente en la fuerza que da el hecho de luchar por la

^{13/} / Idem. Pág. 14.

justicia procurando contribuir, a la eliminación de situaciones que provocan marginación y pobreza.

En otros momentos su quehacer ha logrado una mayor sistematización y organización. Hoy en día el trabajo social tiene un lugar reconocido por la organización social que a menudo es confundido y asimilado por las propias estructuras administrativas y burocráticas de los Estados modernos.

Como objetivo básico es necesario diferenciar dos sistemas de intervención en acción social: el sistema de trabajo social por un lado, y el de servicios sociales, por otro. Ambos sistemas cumplen una función social, que no siempre coincide, ni tampoco lo hacen sus objetivos y medios y ni siquiera sus referentes ideológicos o teóricos.

Hasta hace más o menos un quinquenio el Trabajador Social se movía en cualquier espacio social donde hubiera conflictos, injusticias, necesidades, carencias, desigualdades, etc. A partir de la aceptación de la asistencia social (servicios sociales) como materia a incluir y racionalizar en el interior de las administraciones públicas, el Trabajador Social tuvo también un puesto de reconocimiento oficial.

Por un lado, este hecho ha podido beneficiar al Trabajador Social en cuanto a su estatus social se refiere, pero, por otro, puede estar asistiendo a un proceso de reduccionismo que recorta su movilidad y, por tanto, su presencia y el alcance de un trabajo que, sin duda, debiera realizarse en cualquiera de los ámbitos donde las relaciones sociales provoquen sufrimiento y malestar”. ^{14/}

^{14/} / Idem. Pág. 20.

En el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, en general brinda asistencia social por medio de sus servicios, por lo cual dentro de su equipo de trabajo cuenta con los recursos económicos, materiales y humanos para que la asistencia sea integral para los usuarios.

Dentro de su recurso humano cuenta con profesionales de distintas disciplinas, como médicos, psicólogos, traumatólogos y Trabajadoras Sociales, cada cual presta servicios de acuerdo a su profesión, sin embargo no se lleva un control general de los servicios que se brinda a cada uno de los usuarios por la falta de coordinación.

Aunque cabe señalar que cada profesional lleva un registro de los servicios que brinda, se hace necesario que dicho control sea incluido en el expediente del usuario, ya que se dan casos en que los usuarios solamente solicitan el servicio de uno de los profesionales.

1.6 Administración de Servicios Sociales

Se debe tomar en cuenta que “la Administración es un conjunto de principios y procedimientos cuya aplicación sistemática y racional procura la consecución máxima de los objetivos planificados. Es éste un campo —debemos señalarlo— en el que los profesionales, cualquiera que sea su especialidad (con excepción de los dedicados a las disciplinas contableadministrativas) suelen ser *remisos, a pesar de ser ellos mismos administrados como recursos y ser administradores de otros recursos, a aceptar tácitamente una administración, cumplirla y hacerla cumplir. Esto se debe, sin duda, a una falla en la formación, al no insistir ésta suficientemente

* / Remiso: Aplícase a las calidades físicas que tienen escasa actividad.

en la conexión entre administración y acción profesional, ya que esta última no depende solo de conocimientos y habilidad en el manejo de instrumentos, sino también de la forma en que se los administra. La administración surge así como parte integrante de la práctica.

En un Departamento de Trabajo Social, por ejemplo, el manejo de la administración, el presupuesto y su contabilización, son responsabilidades de profesionales contableadministrativos. Pero la asignación de recursos a programas y actividades y la organización administrativa del departamento, programas y proyectos de Trabajo Social, corresponde a profesionales de esa especialización.

Toda administración implica una serie de actividades: organización personal, dirección, coordinación y supervisión, las que varían de acuerdo con el nivel de complejidad de la institución o sector; es común que en las de menor complejidad la dirección asuma prácticamente a las restantes.

Una institución o subsistema, como es el departamento de Trabajo Social, surge de una necesidad; por lo tanto, debería tener en cuenta (cosa que no siempre ocurre) un estudio previo de factibilidad y viabilidad, es decir, una investigación que señale la magnitud y la calidad de los problemas, potenciales usuarios, recursos existentes necesarios para implementarla, localización adecuada, instalaciones requeridas para cumplir sus funciones, área de influencia posible, facilidades de acceso, de comunicaciones, de servicios complementarios. Solo a partir de esos estudios debería definirse una política de acción y la planificación respectiva”. ^{15/}

^{15/} / Kisnerman, Natalio. “Salud Pública y Trabajo Social”. Editorial Hvmánitas. Buenos Aires, Argentina, 1990. Pág. 202.

Es importante reconocer que independientemente quien se encuentre a la cabeza de la institución que brinda servicios sociales, en este caso del CADEG, se deben de realizar coordinaciones entre todos los servicios para que la atención que se brinda vaya en la misma dirección, en beneficio de los usuarios.

1.7 Coordinación

Se le llama a las “funciones de dirección que comprenden un grupo de actividades entre las que cabe señalar las de planificación, dirección y control”.^{16/}

Otro planteamiento indica que “en términos generales la coordinación hace referencia al intento de que el trabajo realizado por distintos individuos o equipos dentro de una organización, o que las distintas actividades y servicios o recursos que desarrollan las diferentes instituciones o sectores sean complementarias, de tal modo que no se superpongan, ni sean contradictorias o caminen en direcciones opuestas.

No obstante, no se puede identificar coordinación con cooperación. Esta última se produce cuando dos o más grupos o individuos trabajan hacia metas similares no enfrentadas, compartiendo información pero actuando independientemente. La coordinación, por el contrario, es una interacción a más alto nivel, en la cual dos o más grupos o individuos trabajan juntos de forma que sus esfuerzos se conjugan y evitan la duplicidad. Juntas, estas interacciones son importantes, tanto a nivel micro como macrosocial, para

^{16/} / Rosenberg, J.M. “Diccionario de Administración y Finanzas”. Grupo Editorial Océano. Barcelona, España, s/f. Pág. 100.

cualquier programa que pretenda proporcionar un conjunto diverso de servicios.

Como proceso, la coordinación necesita tener un carácter permanente y continuo, y debe ser el resultado de todo un conjunto de actitudes, comportamientos, de decisiones y de acciones que se extiende a través de todo el proceso de trabajo”.^{17/}

Todos los usuarios del Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, deben ser entrevistados en el Negociado de Trabajo Social en el cual se les elabora una referencia, para ser evaluados en la clínica médica para determinar el tipo de discapacidad, y después en el Negociado de Psicología para medir el grado de capacidad psicológica y mental.

Dependiendo del resultado de las evaluaciones se determina si el usuario amerita capacitación técnica, por lo que se les refiere al Negociado de Capacitación para su atención y seguimiento, sin embargo en algunos casos por la falta de coordinación no se atienden los casos con el proceso adecuado, por lo que los usuarios son atendidos directamente ya sea en el Negociado de Capacitación o en la Clínica Médica, sin verificar si tienen o no expediente que les acredite como usuarios, dando como resultado pérdida de tiempo, esfuerzo y recursos.

La falta de coordinación impide una atención integral adecuada a la situación real de las personas, provocando en muchos casos que estas sean remitidas de un servicio a otro en los que únicamente encuentran respuestas parciales, con el consiguiente desgaste para los afectados y para los propios

^{17/} Alemán Bracho, María del Carmen y Jorge Garcés Ferrer. Op. Cit. Pág. 272.

profesionales.

Se debe tomar como válido el argumento que avala la necesidad de coordinar las actuaciones que es: racionalizar los recursos y hacerlos más eficientes, que la utilidad fundamental de un proceso de coordinación es que ayuda a entender y responder mejor de un modo más integral a los beneficiarios, asimismo se realiza una mejor actuación, se superan las lagunas y se ofrece una gama más amplia de servicios.

“Actualmente parece haber coincidencia por parte de los teóricos de la acción social que, dado el carácter multidimensional del origen de las necesidades y problemas sociales, sólo podremos aproximarnos a soluciones o alternativas eficaces desde un planteamiento de atención integral que contemple las distintas variables que operan en los fenómenos sociales. Junto a esa multidimensionalidad, las situaciones de necesidad y problemas sociales que se generan en la sociedad poseen naturaleza cambiante y están sujetos a un alto grado de variabilidad, tanto en el tiempo como en el espacio, de tal manera que se hace muy complejo estandarizar los procesos de atención a las mismas.

Teniendo en cuenta todos estos factores, si pretendemos un continuo ajuste de nuestras intervenciones a la realidad a la que se dirigen para provocar cambios o transformaciones tenemos que ser conscientes de que sólo la coordinación y comunicación constante permitirán alcanzar este objetivo”.^{18/}

En consecuencia, es importante que en el CADEG se realicen

^{18/} / Idem. Pág. 273.

coordinaciones en general entre profesionales de las distintas disciplinas, y no solamente en casos emergentes.

Por medio de una coordinación efectiva en el CADEG, se evitarán duplicidades de atención o en el peor de los casos caer en la desatención, ya que la falta de coordinación impide la atención integral a la situación real de los usuarios.

“El trabajo coordinado dentro y fuera de nuestras instituciones facilita que cada uno asuma los problemas que le competen a su área y, en consecuencia, hace que no tengamos que enfrentarnos a temas difíciles que no conocemos bien y para los cuales carecemos de la suficiente especialización, por no dejar de mencionar aquellos otros problemas que no se pueden abordar desde la propia institución por no ser de su competencia y carecer de los medios adecuados.

En otras palabras, el hecho de participar profesionales o instituciones con diferentes especializaciones ayuda a obtener más y diversos inputs en los programas diseñados y en su ejecución, alcanzando al mismo tiempo una mayor dotación de medios para realizar un programa y poder lograr mejor los objetivos”. ^{19/}

Con base a lo anterior, se considera que en el CADEG por ser una institución de servicio social, la coordinación puede jugar un papel importante como herramienta útil para identificar y resolver problemas de los usuarios, así como eficientar los servicios, lo cual permitirá crear un clima de apoyo solidario y la posibilidad de alcanzar un mayor éxito.

^{19/} / Idem. Pág. 275.

“En resumen y de forma esquemática las razones que avalan la utilidad de la coordinación se concretan fundamentalmente en las siguientes:

- La escasez real de recursos obliga a aunar esfuerzos para lograr un uso más racional de éstos. El permanente desfase existente entre las necesidades y los recursos necesarios para enfrentarlas, aboca a los servicios sociales a una continua situación de “inoperancia”, a pesar de los esfuerzos que realicemos para mejorar cualitativamente sus intervenciones. Sólo con la conjunción de medios por parte de los distintos, implicados podremos intentar mejorar o al menos aliviar, dicha situación de inoperancia.
- La actuación coordinada permite identificar necesidades y elaborar una priorización de las mismas respecto a un sector de población o un tema de interés común, por tanto facilita mantener la visión de unidad de la situación objeto que requiere la intervención.
- Como consecuencia de lo anterior se contribuye a evitar duplicidades y superposición en las tareas y los recursos, haciendo complementarias diferentes actuaciones. Favorece que la actuación sea más eficaz y eficiente, evita actividades y utilización de recursos de una forma inútil, sacando el rendimiento adecuado y necesario.
- Facilita analizar y valorar globalmente las diferentes actuaciones e intervenciones, convirtiéndose en un medio para identificar fallos o lagunas en la atención y permite, en consecuencia, reorientar las intervenciones de forma más adecuada”. ^{20/}

^{20/} / Idem. Pág. 271.

Tomando en cuenta la teoría anteriormente presentada, es importante que exista una coordinación determinada en las instituciones que brindan servicios sociales, y el CADEG no es la excepción, lo cual le permitiría eficientar los servicios en general.

1.8 Coordinación, niveles e importancia

El funcionamiento de las instituciones de servicio social de manera coordinada permite identificar y priorizar necesidades respecto a la población que atiende, además contribuye a evitar duplicidades en las actividades y en los recursos, favorece que la atención sea más eficaz y eficiente.

Dicha coordinación puede ser adentro o fuera de la institución, lo que se denomina intra o inter institucional, aspectos que se definen a continuación:

✓ Coordinación intrainstitucional

La coordinación interna en el “seno de las organizaciones es el primer paso a establecer para desarrollar cualquier actividad coordinada.

Por una parte tendríamos aquella que se establece entre los miembros del propio equipo o entre miembros que pertenecen a un mismo nivel jerárquico, que pueden ser coordinadores, jefes de equipo, etc. En este caso hablamos de coordinación horizontal. Este tipo de coordinación facilita la interrelación directa entre las actuaciones y actividades que desarrolla cada uno de los miembros del equipo o de los equipos, consiguiendo la unidad de acción.

Pero dada la existencia de estructuras con distintos niveles jerárquico en

las organizaciones se hace necesaria, además de la anterior, la coordinación vertical, es decir, aquella que se establece entre miembros que pertenecen a distintos niveles jerárquicos y que favorece la unidad de propósitos, orientando todas las actuaciones hacia unos objetivos compartidos y coherentes con los fines de la organización. Es evidente que sin esta coordinación, la actuación de los distintos miembros o equipo de la organización produciría actuaciones superpuestas sin interconexión entre ellas, impidiendo la circulación de los flujos de trabajo entre aquellos que realizan u operativizan la acción y los que se encuentran en los niveles superiores de decisión.

Ambos tipos de coordinación, vertical y horizontal, son imprescindibles para el buen funcionamiento de la organización y que ésta pueda desarrollar una actuación racionalizada que permita obtener una mayor productividad de los medios y una mayor calidad en la prestación de los servicios. Lógicamente han de estar preestablecidos en el diseño de funcionamiento de la organización, es decir, han de estar formalmente determinados”.^{21/}

En cuanto a la coordinación horizontal en el CADEG, cabe mencionar que sí se realizaba entre los profesionales de las distintas disciplinas que conforman el área de Rehabilitación que está integrada por los distintos servicios sociales que se prestan, la que denominaban Comisión Depuradora, la cual tenía la función de revisar, analizar y evaluar los expedientes de los usuarios, ya que habían detectado casos que estaban recibiendo atención, pero no llenaban los requisitos establecidos, sin embargo dichas reuniones ya no se llevan a cabo, se desconocen las razones.

Por otra parte, la coordinación vertical tampoco se daba en

^{21/} / Idem. Pág. 282.

administraciones anteriores, sino que a principios del año recién pasado, se inician las coordinaciones en las cuales participan los jefes o subjefes de los distintos Negociados y Departamentos, que por ser de distintos niveles jerárquicos cumplen con este tipo de coordinación.

✓ **Coordinación interinstitucional**

“La coordinación entre las instituciones que actúan en el campo de la acción social es fundamental para evitar conflictos de competencias, dispersión de actividades en relación a los mismos colectivos o situaciones y derroche de recursos.

Si a nivel interno en las organizaciones es necesario que se establezcan mecanismos formales de coordinación, de igual manera y, con mayor motivo debe contemplarse si son varias las organizaciones o instituciones implicadas en la atención social de una determinada zona, o su actividad está referida a colectivos o áreas de necesidad concretas...

Para que realmente pueda existir una coordinación continuada y eficaz consideramos imprescindible que se establezca una coordinación horizontal a dos niveles; nivel político-administrativo y nivel técnico o entre profesionales que realizan la acción...

En consecuencia la actuación coordinada entre profesionales o técnicos precisa del apoyo institucional para que tenga algún resultado, ya que determinadas decisiones sólo se pueden tomar a nivel político.

De la misma forma la coordinación a nivel político-administrativo que no establezca los cauces oportunos para que se desarrollen procesos de trabajo

coordinado a nivel técnico, no tendría ninguna repercusión práctica en la realidad ya que sería una coordinación exclusivamente nominal.

Es evidente que interconectar el trabajo de las instituciones no es una tarea sencilla, ya que cada una tiene diferentes modos de prestar servicios, requisitos de acceso, formas de trabajo, etc. No obstante, sus grandes ventajas hacen ver la necesidad de no escatimar esfuerzos para llegar a diseñar mecanismos eficaces de coordinación ya que facilita poder asumir y desarrollar mejor las responsabilidades de las distintas instituciones”. ^{22/}

En general, dentro del CADEG no se cuenta con todos los servicios sociales que se brindan a los usuarios, por lo cual se hace necesario realizar coordinaciones con otras instituciones para que la atención sea integral.

Por lo regular, en el CADEG se coordinan las emergencias médicas e internamiento con el Centro Médico Militar; los cursos de capacitación técnica con instituciones educativas en el área de arte y oficios; con academias de automovilismo; también con algunos hospitales nacionales del interior de la república, para evitar que los usuarios tengan que viajar hasta la capital desde su lugar de origen para recibir atención médica; de igual manera con el Ministerio de la Defensa Nacional y el Instituto de Previsión Militar para los trámites de pensión.

En general se coordina con instituciones que de alguna manera se tiene relación para insertar al usuario para que reciba atención y/o capacitación, pero no se cuenta con un control de seguimiento, el cual debería ser llevado por el Negociado de Trabajo Social, sin embargo solamente en casos

^{22/} / Idem. Pág. 286.

necesarios se dan por enterados por la falta de coordinación interna.

De igual manera en el Centro Médico Militar muchas veces está internado algún usuario y en CADEG se desconoce, porque las personas llegan por su cuenta y se internan, realmente son situaciones que se deberían de coordinar, para que Trabajo Social de alguna manera le de seguimiento al caso.

CAPÍTULO 2

LOS SERVICIOS SOCIALES QUE BRINDA EL CENTRO DE ATENCIÓN A DISCAPACITADOS DEL EJÉRCITO DE GUATEMALA -CADEG-

Los servicios sociales están constituidos en atención médica, psicológica y social, así como apoyo en medicamento, equipo de autoayuda, de capacitación técnica y de promoción empresarial.

2.1 Servicios Sociales del CADEG

Se sabe que los servicios sociales que brinda el CADEG, no se iniciaron simultáneamente, sino de acuerdo a las necesidades que se fueron dando, aunque no se cuenta con nada escrito al respecto, solamente acerca de la creación como institución.

Según el Artículo 3º. del Acuerdo 795-98, “El Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala queda integrado de la siguiente manera:

- A. Jefatura
- B. Negociado Administrativo
- C. Negociado de Rehabilitación Profesional
- D. Otros Negociados que en el futuro se establezcan, lo cual podrá hacerse mediante Acuerdo Ministerial.

Cada Negociado será organizado internamente en las Secciones, Grupos

y con el respaldo de profesionales universitarios, técnicos y administrativos que sean necesarios, de conformidad con la tabla de organización y equipo que apruebe el Ministro de la Defensa Nacional”.

2.1.1 Antecedentes Históricos

En cuanto a los antecedentes históricos del Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala, se tiene que: “a raíz de la firma de los Acuerdos de Paz el 29 de diciembre del año 1996, un grupo de discapacitados del Ejército de Guatemala considerando que habían sido excluidos del mismo, organizan en el mes de agosto una manifestación frente al Palacio de la Cultura, en la que demandaban del Gobierno ser tomados en cuenta, ya que ellos por defender la soberanía del Estado se encontraban sufriendo de discapacidad y que no era justo que este no les brindara el apoyo necesario.

En reunión del 03 OCT 97, se firmó el ACTA DE ENTENDIMIENTO en la que el Ministerio de la Defensa Nacional se compromete a crear el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala (CADEG) y un mes más tarde el 03 de noviembre del mismo año, CADEG abre sus puertas en las antiguas instalaciones del Comisariato Militar, en donde se principia a dar atención Médica, Psicológica y Social, pero debido a que la población seguía en aumento y junto con ellas las necesidades de los usuarios, se hacía necesaria la asignación de instalaciones propias para el funcionamiento del mismo, de esa manera el 23 de marzo de 1999, CADEG se traslada a su sede, lugar donde actualmente funciona, ubicada en la 11 avenida “A” 32-46, zona 5.

Contando con amplias instalaciones, en donde reciben una apropiada

atención”.^{23/}

Para dar a conocer un poco más acerca de los antecedentes históricos del CADEG, se procedió a entrevistar a la señorita Elsa Raquel Rosales Casasola que labora en esa institución desde sus inicios como secretaria en la Asesoría Jurídica desde el año 1997, información que fue organizada de la siguiente manera:

Cuenta la señorita Elsa Raquel Rosales Casasola, que el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG- inicia sus actividades en el año de 1997, y que se ubicaba en las instalaciones del que fue el Comisariato del Ejército en el área del Campo de Marte, zona 5 y lo llamaban el Cadejito porque era chiquito, y que estaba integrado por el Departamento Administrativo, en el cual se encontraba la Sección de Contabilidad y Auditoría Interna; el Departamento de Rehabilitación Profesional se conformaba por la Sección de Trabajo Social y la Sección Médica que fueron creadas conjuntamente; luego se crea la Sección de Psicología y Capacitación Empresarial.

A raíz del incremento en la demanda de servicios, se hacía necesario que CADEG contara con instalaciones más amplias por lo que fue trasladado a la 11 avenida “A” 32-46, zona 5 de esta ciudad capital, además fue requerido más personal.

También indicó Elsitita como cariñosamente se le conoce dentro de la institución, que cuando se inició CADEG no contaba con suficiente personal,

^{23/} Centro de Atención a Discapacitado del Ejército de Guatemala -CADEG-. “Reseña Histórica de la Creación del Centro de Atención a Discapacitado del Ejército de Guatemala”. Revista CADEG No. 1. Editorial del Ejército. Guatemala, agosto de 2003. Pág. 6.

por lo cual fueron incorporados especialistas de diferentes dependencias del Ministerio de la Defensa Nacional como agregados, de Maestranza, Sanidad Militar y PEVECOM.

2.1.2 Objetivo

Según uno de los CONSIDERANDOS del Acuerdo Gubernativo 795-98 del 12 de noviembre de 1998, queda como objetivo de su creación:

“Que el personal de tropa discapacitado, cualquiera que sea su situación en cuanto al Ejército de Guatemala y sin menoscabo de los derechos que por minusvalía le confieren las leyes y reglamentos, merece atención especial y permanente de supervisión, control, capacitación e impulso para que se realicen los procedimientos médicos y administrativos preliminares tendientes a los fines de la seguridad social en el ámbito militar”.

Es relevante que el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, cumple con dicho objetivo, puesto que la atención que brinda a los usuarios es integral, lo único que no se hace coordinadamente entre los servicios.

2.1.3 Misión

“El Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala, proporcionará asistencia médica, psicológica, capacitación y otras acciones que de ello se deriven, dirigidas al personal de tropa que como consecuencia del cumplimiento del servicio militar activo y/o de acciones derivadas del finalizado enfrentamiento armado interno, padezcan de discapacidad física o psíquica, cualquiera que sea su situación en cuanto al Ejército de Guatemala.

Dentro de su posibilidad y siempre que existan condiciones viables para ello, podrá proporcionar cooperación en funciones de la misión asignada al personal de oficiales y especialistas discapacitados en situación de activo o jubilado”. ^{24/}

Dentro de los elementos teóricos que conforman la misión no se hace mención de Trabajo Social, sin embargo es parte medular de los servicios que se brindan, puesto que la asistencia social es el complemento de la atención integral.

2.1.4 Visión

“Reincorporar al personal discapacitado, a la vida económica y productiva del país”. ^{25/}

En cuanto a la visión establecida del Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, se puede decir que en alguna medida si se logra alcanzar, sin embargo las actividades que realizan por parte de todos y cada uno de los profesionales de las distintas disciplinas que atienden a los usuarios deberían de coordinarse periódicamente, a manera de eficientar los servicios.

2.1.5 Organización

Con base al Acuerdo Gubernativo 384-2002 del 08 de octubre del 2002, se establece el Reglamento Orgánico Interno del Centro de Atención a

^{24/} Ministerio de la Defensa Nacional. “Créase el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala”. Acuerdo Gubernativo No. 795-98. Guatemala, 12 de noviembre de 1998. Pág. 1.

^{25/} Idem. Pág. 1.

Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, en el cual en su Capítulo II Organización, Artículo 3, Estructura Orgánica quedó establecida su organización de la siguiente manera:

- A. Jefatura
- B. Subjefatura
- C. Asesoría Jurídica
- D. Asesoría Financiera
- E. Auditoría Interna
- F. Departamento Administrativo
- G. Departamento de Recursos Humanos
- H. Departamento de Rehabilitación Profesional
- I. Departamento de Informática
- J. Departamento de Proyectos
- K. Departamento de Tropa

Todos y cada uno de los componentes de la estructura del Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, tienen definidas atribuciones específicas.

En el caso del Departamento de Rehabilitación Profesional está conformado por cinco Negociados, que son los que brindan los distintos servicios sociales, los cuales se clasifican de la siguiente manera:

- ✓ Consulta Externa
 - Medicamentos
 - Equipo de Autoayuda
- ✓ Capacitación Técnica

- Equipo Mínimo de Trabajo
- ✓ Promoción Empresarial, Reinserción Laboral
- ✓ Trabajo Social
- ✓ Psicología

Las atribuciones de cada Negociado específicamente son de atención integral a los usuarios, sin embargo en algunos casos atienden a personas que aún no cuentan con la validez de ser usuario, por la misma falta de una adecuada coordinación entre los servicios sociales que se dan en el CADEG.

Cada uno de los Negociados desempeñan funciones de acuerdo a su naturaleza y según el Reglamento Interno del Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, pero siempre encaminadas hacia el mismo fin, que es la atención integral de los usuarios, tal como se describe a continuación:

✓ **Servicio de Consulta Externa**

El CADEG proporcionará sin costo alguno, servicio de consulta externa en horas y días hábiles a los usuarios pensionados y no pensionados para el tratamiento de su discapacidad adquirida durante el servicio militar.

Los no pensionados por prescripción del servicio de Consulta Externa requieren atención especializada u hospitalización, serán referidos como pacientes pagantes del CADEG, para su atención en el Centro Médico Militar, con una hoja de referencia cuya copia servirá para el control de los pagos respectivos.

Dicho personal tendrá la calidad de paciente pagante en tanto el Centro Médico Militar, no cuente con asignación presupuestaria para la prestación de tales servicios.

✓ **Medicamentos**

El CADEG facilitará sin costo alguno los medicamentos necesarios a los usuarios no comprendidos en el párrafo siguiente, previa prescripción médica del servicio de consulta externa de dicho Centro o del Centro Médico Militar, siempre y cuando se requiera para el tratamiento de discapacidad sufrida durante el servicio militar.

En el caso de los ex soldados con discapacidad adquirida a partir de la vigencia del Decreto 12-87 y su Reglamento, tales medicamentos se gestionarán y proporcionarán con cargo al Fondo de Rehabilitación e Indemnización para el Personal de Tropa del Ejército de Guatemala.

✓ **Equipo de Autoayuda**

EL CADEG sin costo alguno proveerá de prótesis y órtesis, así como de otros equipos y aparatos de autoayuda a los usuarios debidamente acreditados, previa evaluación y prescripción médica de dicho Centro o del Centro Médico Militar.

Los equipos y demás aparatos podrán ser reparados o sustituidos, previa evaluación médica, excepto cuando se establezca que el daño fue provocado por el usuario o que por su descuido ocurrió la pérdida, robo o cualquier otra situación similar. Estos casos se harán constar en acta administrativa en el CADEG y además, cuando se trate de robo, previamente el afectado hará la

denuncia ante el Ministerio Público o demás órganos competentes y presentará la constancia correspondiente.

La situación prevista en el segundo párrafo del artículo anterior, también tiene aplicación para el otorgamiento de los beneficios establecidos en la presente disposición.

✓ **Capacitación Técnica**

Los ex soldados y ex especialistas no pensionados, podrán participar en los programas de capacitación técnica con la finalidad de procurar un medio de subsistencia.

✓ **Seguimiento de Capacitación**

El CADEG podrá planificar programas y seguimiento exclusivamente para quienes hayan participado en uno de los programas que puntualiza el Artículo 31, que se refiere a la capacitación técnica, o en otros de cualquier naturaleza siempre que demuestren la efectividad de su reinserción laboral en la actividad para la cual fueron capacitados.

La planificación y programación del seguimiento de la capacitación, se sujetará a procedimiento establecido.

✓ **Equipo Mínimo de Trabajo**

Al finalizar la capacitación técnica es proporcionado al personal usuario participante un equipo base, para que esté en condiciones de iniciar su pequeña empresa.

✓ **Reinserción Laboral**

El CADEG podrá proponer a los usuarios capacitados su reinserción laboral a través del establecimiento de su propia empresa o para el desempeño de actividades de acuerdo a su aptitud en la administración pública o en la iniciativa privada, para que puedan procurarse sus medios de subsistencia.

El Centro no asume ninguna responsabilidad por el desempeño o mala conducta del trabajador. Tales situaciones constituirán impedimento para una futura oportunidad de reinserción laboral.

✓ **Servicio Social**

El Negociado de Trabajo Social del CADEG, podrá proporcionar servicio de información, orientación o estudio de problemas de carácter social, siempre que el requerimiento de los usuarios pueda atenderse adecuadamente.

✓ **Atención Psicológica**

El Negociado de Psicología del CADEG, brindará atención psicológica en el área clínica a solicitud de los usuarios y/o a requerimiento de los departamentos o secciones de dicho Centro, o en los casos de conductas anormales referidos por los familiares.

2.1.6 Metodología de atención

En cuanto a la metodología de atención se puede decir que cuando el exsoldado llega por primera vez a solicitar el servicio, presenta fotocopia de su

cédula de vecindad y una certificación de servicio original a Trabajo Social, ahí se le explica que su solicitud queda sujeta a investigación para corroborar información, se le da el número telefónico para que llame en determinado tiempo, para darle a conocer si califica o no como usuario, luego se le elabora una hoja de referencia y le acompaña a la Clínica Médica para su evaluación.

El médico lo evalúa y regresa a Trabajo Social la hoja de evaluación con la documentación presentada. Ya en Trabajo Social, esa papelería se traslada al Negociado de Archivo General, y se hacen las diligencias del caso para corroborar la información, principalmente en el Centro Médico Militar para confirmar si estuvo internado o no, así como el tipo de atención recibida.

Habiendo corroborado la información, cuando el exsoldado solicita información telefónicamente se le informa si fue calificado o no como usuario.

Si no califica como usuario, ya no hay nada más que hacer. Pero en el caso contrario se le indica que puede iniciar su proceso de atención sin cita previa.

En el caso de que sea usuario el que solicita la atención, primero es atendido en Recepción y de allí se le traslada al servicio que solicita.

2.1.7 Población atendida

Actualmente se maneja una población de alrededor de 1,400 usuarios entre pensionados y no pensionados.

Cuando se habla de usuarios en calidad de pensionados son aquellos que dependiendo de su grado de discapacidad y que les imposibilite trabajar para sobrevivir, tienen derecho a una pensión por parte del Ministerio de la

Defensa Nacional, a los cuales también se les brinda atención en los servicios sociales del CADEG aunque no en su totalidad, porque también tienen derecho a ser atendidos en el Centro Médico Militar.

En cambio los usuarios no pensionados, en el CADEG tienen derecho a recibir todos los servicios en un 100%, y cuando por cuestiones de salud se hace necesario que sean atendidos en el Centro Médico Militar, se les refiere, absorbiendo CADEG el costo total del servicio.

2.2 Opinión Respecto a los Servicios Sociales del CADEG

Para conocer la importancia de la coordinación de los servicios sociales que brinda el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, fue necesario realizar una investigación por medio de entrevista estructurada al personal que labora en dicha Institución.

Para realizar la investigación se hizo uso del método deductivo-inductivo, que permitió conocer el proceso de la prestación de servicios sociales en el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, lo cual se trabajó de la siguiente manera:

1. Se recopiló material escrito que de una manera u otra se relaciona con el tema.
2. Se realizó observación directa en la Clínica Médica y de Psicología, ya que en los otros Negociados no se tiene acceso abierto.
3. Se revisaron algunos expedientes de casos, que permitió conocer cómo ha sido el proceso de atención brindada.

4. Se elaboró un boleta de entrevista, la cual fue aprobada en su oportunidad para realizar el trabajo de campo.
5. Se reprodujo la boleta de entrevista por medio de fotocopias.
6. Después se hicieron las entrevistas directas a los jefes y subordinados de cada Departamento y Negociado, incluidas la Jefatura y Subjefatura.
7. Luego se procesó estadísticamente la información recabada.
8. Con base a los resultados del trabajo de campo se elaboraron cuadros estadísticos, con su respectivo análisis e interpretación.

Para la realización del presente trabajo de investigación, se utilizaron las técnicas de observación, revisión bibliográfica a textos, documentos y estudios relacionados con el tema y entrevistas.

Para una mejor presentación de los resultados de la investigación, se organizaron los cuadros estadísticos en tres apartados, los cuales se presentan a continuación:

2.2.1 Generalidades del Personal del Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-

Siendo el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG- una institución de servicio, es importante dar a conocer algunas generalidades del personal que labora en el mismo, porque es un trabajo eminentemente social-humanitario, tal como se presenta a continuación:

En el CADEG, se cuenta con personal de uno y otro sexo, que de una manera u otra brindan sus servicios a los usuarios, unos los hacen directamente y otros indirectamente, por lo cual se consideró necesario conocer su nivel de escolaridad.

CUADRO No. 1

NIVEL ACADÉMICO DEL PERSONAL, SEGÚN OPINIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

NIVEL ACADÉMICO	No.	%
En el grado de licenciatura	6	26
Médicos y Cirujanos	3	13
Grados Militares	3	13
Nivel Técnico	1	4
Nivel Medio	10	44
Total	23	100

Fuente: Trabajo de campo, 2004.

En cuanto al nivel académico del personal del Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, se tiene que la mayor parte cuentan únicamente con el nivel medio completo, seguidos porcentualmente por profesionales con el grado académico de licenciados; en menor porcentaje son médicos y cirujanos, otros en grado militar; y una minoría refieren el nivel técnico.

Respecto al personal que cuenta con el grado académico de Licenciado corresponden a diversas disciplinas tales como: Contador Público, Abogado y Notario, en Tecnología y Administración de Recursos, en Trabajo Social y Psicología.

No obstante, el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, siendo una entidad de corte militar, solamente se cuenta con un Militar de Carrera y dos Oficiales del Ejército; a nivel técnico con un Trabajador Social.

En el caso del personal que cuentan con la educación media, se tienen Bachilleres en Ciencias y Letras, Peritos Contadores y secretarias tanto oficinistas como bilingües.

En cuanto a los cargos que desempeñan se puede decir Auditor, Auxiliar de contabilidad, Contador General, Internista, Psicóloga, secretarias y Jefes, en las distintas áreas.

Dichos cargos son desempeñados en los distintos Negociado como: Unidad de Prótesis y Ortesis, Clínica Médica, Capacitación, Psicología y Trabajo Social.

De igual manera en otros departamentos como: Administrativo, Asesoría Jurídica, Auditoría Interna y Recursos Humanos; también el Negociado denominado Clínica Médica que corresponde al Departamento de Rehabilitación Profesional, el Departamento de Tropa, el Negociado Archivo Clínico que pertenece a la Subjefatura, y la Jefatura General.

2.2.2 Servicios Sociales del Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-

El Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, brinda atención médica, psicológica, de capacitación y social por medio de los distintos departamentos y negociados.

Con base a los resultados de la investigación se homogeneizó la información recabada, según opinión de los entrevistados se tiene que en general los servicios que se brindan en el CADEG son: atención médica por medio de consulta externa, y hospitalaria cuando es necesario son referidos al Centro Médico Militar; psicológica en atención personalizada en casos especiales; y social por medio de Trabajo Social.

Vale resaltar que dentro de los mismos servicios sociales se brinda orientación en cuanto a problemas personales y familiares, así como relacionados a algún trámite específico.

De igual manera se les brinda equipo de autoayuda, capacitación laboral, equipo mínimo de trabajo y promoción empresarial.

Asimismo, se realizan trámites a solicitudes de usuarios tanto internas como las emanadas del Ministerio de la Defensa, se les brinda información autorizada y se elaboran estudios socioeconómicos.

También, los entrevistados manifiestan que a los usuarios se les orienta y se les da información autorizada en cuanto a las pensiones por invalidez, viudez, orfandad y otras prestaciones sociales en general. También refieren que les elaboran prescripción de órtesis como de prótesis y llevan el control de producción para entrega de dispositivos, autoprotésicos de calidad; así como instrumentos de autoayuda, prótesis y órtesis, elaboradas en el taller del Centro a través de protesistas profesionales. Además se les proporcionan medicamentos a través de la Clínica Médica y Farmacia.

En el caso del Coordinador General manifiesta que él escucha las solicitudes de los usuarios y trata por todos los medios que estas sean

remediadas, siempre y cuando esté reglamentado.

Con base a lo anterior, debe señalarse que dichos servicios se brindan en general, sin embargo no todos los usuarios tienen la misma oportunidad, por la falta de coordinación de los mismos, en el caso específico de psicología se atienden solamente casos especiales cuando son referidos o en su defecto es el usuario el que lo solicita, lo cual a criterio de la sustentante debería atenderse a todos los usuarios por su misma situación de discapacitados durante el conflicto armado.

CUADRO No. 2

LOS SERVICIOS SOCIALES QUE BRINDAN ALCANZAN LOS OBJETIVOS DEL CADEG, SEGÚN OPINIÓN DEL PERSONAL DE LOS ENTREVISTADOS

OPINIÓN	No.	%
Sí alcanzan los objetivos	19	83
No alcanzan los objetivos	4	17
Total	23	100

Fuente: Trabajo de campo, 2004.

En el Artículo 53. Minusválidos de la Constitución Política de la República de Guatemala indica que: “El Estado garantiza la protección de los minusválidos y personas que adolecen de limitaciones físicas, psíquicas o sensoriales. Se declara de interés nacional su atención médico-social, así como la promoción de políticas y servicios que permitan su rehabilitación y su reincorporación integral a la sociedad. La ley regulará esta materia y creará

los organismos técnicos y ejecutores que sean necesarios”. ^{26/}

Como cumplimiento a este mandato Constitucional se crea el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala, teniendo como objetivo la reinserción de los usuarios como personas útiles a la sociedad. La mayoría del personal opinan que los servicios sociales que brinda el CADEG sí alcanzan los objetivos por los cuales fue creado.

Del personal entrevistado que dijo que sí se alcanzan los objetivos por los cuales fue creado el CADEG, algunos infirieron que así está establecido; otros porque es una institución de servicio que requiere de profesionales especializados; algunos otros manifestaron que de acuerdo a la misión, se cuenta con los Negociados indicados para cumplirla.

Además que el Centro atiende a los usuarios diariamente, como lo dice la Misión; que el esfuerzo de cada Negociado va encaminado al cumplimiento; que cuenta con los recursos y personal calificado para lograrlo.

Otros opinan que la gente se va satisfecha; que muchos usuarios se han rehabilitado integralmente, con los servicios recibidos y se ha logrado que se mantengan estables en salud. Hubo algunos que opinaron que se realizan los parámetros establecidos para elaborar e investigar el perfil socioeconómico de cada usuario.

En cuanto al grupo que manifestó que con los servicios sociales que se brindan en CADEG no alcanzan el objetivo por el cual fue creado, piensan que

^{26/} Congreso Nacional de la República de Guatemala. “Constitución Política de la República de Guatemala”. Reformada por Acuerdo Legislativo No. 18-93. Editado por la Asociación de Desarrollo Guatemalteco Maya -ADEGMAYA-. Guatemala, s/f. Pág. 19.

falta mucho campo qué cubrir, especialmente con los usuarios del interior del país; que no comparten la información y la trayectoria de los usuarios entre ellos mismos, por falta de coordinación.

De la misma manera indicaron algunos entrevistados, que ciertos usuarios han manifestado inconformidades con el servicio recibido, también porque falta material y equipo, además sugieren que sería necesario reforzar algunas áreas para alcanzar sus objetivos.

CUADRO No. 3

EXPECTATIVAS SATISFECHAS DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS SOCIALES, SEGÚN OPINIÓN DEL PERSONAL DEL CADEG

OPINIÓN	No.	%
Sí son satisfechas las expectativas	15	65
No son satisfechas las expectativas	7	31
No sabe	1	4
Total	23	100

Fuente: Trabajo de campo, 2004.

Es importante que en toda institución de servicio social la atención que se brinde llene las expectativas de los usuarios, sin embargo en el CADEG no todos opinan lo mismo, puesto que en su mayoría los entrevistados coinciden en que sí se logra llenar las expectativas de los usuarios; y una minoría dijo que no.

Del personal entrevistado que indicó que los servicios sociales que brinda

el CADEG sí llenan las expectativas de los usuarios, argumentaron lo siguiente:

- ✓ Que se cuenta con los servicios que un discapacitado necesita para reintegrarse a la sociedad como una persona útil
- ✓ El personal es el idóneo para desempeñarse en cada disciplina
- ✓ Que se cumple con la misión por la cual fue creado el CADEG, por medio de visitas domiciliarias
- ✓ El valor en servicios prestados, es el aporte que el Estado brinda a los discapacitados militares de guerra
- ✓ Se cuenta con un programa de atención y personal especializado para atenderlos
- ✓ Se apoya a los usuarios de acuerdo a su problemática
- ✓ Se les brinda atención en salud, medicamentos y aparatos de autoayuda

En cuanto a los entrevistados que dijeron que los servicios sociales que brinda el CADEG no llenan las expectativas de los usuarios, infirieron:

- ✓ Trabajo Social es la puerta de entrada para que un usuario sienta el apoyo necesario de una institución
- ✓ Trabajo Social del CADEG se debe mejorar

- ✓ La población que atiende es suficiente para el número de Trabajadoras Sociales, pues no salen al campo, únicamente atienden en CADEG
- ✓ Se necesita reforzar el servicio, para que los usuarios queden satisfechos
- ✓ Los exsoldados están acostumbrados a recibir pero no a dar un poco más de sí mismos, por lo que exageran las demandas y sus necesidades
- ✓ Los usuarios no apoyan y se debe mejorar los procedimientos de atención
- ✓ No llevan control de los usuarios internados en el Centro Médico Militar o no le dan seguimiento a dichos casos.
- ✓ No realizan visitas domiciliarias a los usuarios que no tienen la capacidad física o económica de presentarse al Centro
- ✓ No se le ha dado seguimiento continuo al caso de los usuarios

CUADRO No. 4

EXISTE COORDINACIÓN ENTRE UN SERVICIO Y OTRO, SEGÚN OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS DEL CADEG

OPINIÓN	No.	%
Sí	22	96
No contestó	1	4
Total	23	100

Fuente: Trabajo de campo,
2004.

En su mayoría el personal entrevistado opinó que sí existe relación directa entre un servicio y otro, aunque no con todos por las razones siguientes:

- ✓ Que se debe saber qué casos se están tratando, por lo cual cada servicio no puede ser independiente
- ✓ Debe ser un trabajo integral, para cumplir con la misión del CADEG
- ✓ La mayoría de los casos se presentan en un equipo multidisciplinario conjuntamente con el oficial subjefe
- ✓ Los servicios dependen unos de otros, para un mejor funcionamiento
- ✓ Las necesidades de los usuarios son muchas y la institución así lo permite en determinados casos
- ✓ Para dar un buen servicio debe haber coordinación y comunicación entre servicios en beneficio del usuario
- ✓ Al estar concentrados los servicios en el centro es más fácil coordinar directamente con cada servicio
- ✓ Para poder atender a un usuario hay que verificar su expediente, porque ahí está registrado todo el historial
- ✓ El CADEG es una estructura administrativa en la que cada uno de sus componentes desempeña una acción que tiene como fin la atención a usuarios

- ✓ Cada sección recopila información relacionada con el usuario, para formar su expediente completo
- ✓ A través del equipo multidisciplinario, es más fácil obtener mejores resultados en la rehabilitación e integración para los usuarios
- ✓ La clínica médica tiene relación con casi todos los servicios que se ofrecen en CADEG
- ✓ Por la naturaleza del servicio se requiere una atención multidisciplinaria, para prestar una mejor atención

En cuanto a los servicios con los cuales coordinan para brindar atención a los usuarios se tiene que el 13% coordina con la Clínica Médica, Psicología, Clínica Protésica y la Jefatura; con la Clínica médica, Trabajo Social, Psicología, Asesoría Jurídica y jefes militares el 26%; con todos los servicios el 48%; con ningún servicio el 13%.

Según indican los entrevistados solamente coordinan con algunos servicios por la naturaleza del servicio que prestan, argumentando lo siguiente:

- ✓ Que son por los que tiene que pasar el usuario
- ✓ Que el trabajo en equipo es importante, para asegurar que el usuario sea atendido en todas las áreas, antes reinserirse a la sociedad
- ✓ Que el paciente por ser discapacitado debe ser tratado por varias disciplinas

- ✓ Para lograr óptimos resultados en el uso de prótesis
- ✓ Así lo determinan las necesidades de los usuarios
- ✓ Deben coordinarse los estudios para manejar una misma información y no contradecirse unos a otros, respecto al servicio que el usuario esté solicitando

Dentro de los entrevistados se cuenta con personal que por la naturaleza de sus funciones no prestan una atención directa a los usuarios, sin embargo respecto a la coordinación entre los servicios opinaron lo siguiente:

- ✓ Para agilizar los trámites
- ✓ Porque es un proceso integral que conlleva la programación y fiscalización de recursos humanos, financieros y materiales para la atención de los discapacitados
- ✓ Para una mejor resolución de los diferentes problemas que presentan los usuarios
- ✓ Todos tienen responsabilidad en la atención a los usuarios

Se puede ver en los argumentos anteriormente descritos que no existe una unificación de criterios en cuanto a coordinación, lo cual demuestra la necesidad de que los servicios sociales que brinda el CADEG se coordinen adecuadamente para que sean más eficientes y eficaces, por medio de una metodología acorde a las necesidades tanto de la institución como de los usuarios.

CUADRO No. 5

**IMPORTANCIA DE LLEVAR UN CONTROL Y SEGUIMIENTO
ESTRICTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR USUARIO,
SEGÚN OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS DEL CADEG**

OPINIÓN	No.	%
Sí es importante	17	74
No es importante	4	17
No contestó	2	9
Total	23	100

Fuente: Trabajo de campo, 2004.

Es importante que en las instituciones de servicio social se lleve un control estricto de los servicios que se brindan, sin embargo, al respecto en su mayoría los entrevistados dijeron que sí llevan un control en el CADEG, una minoría indicó que no, un porcentaje mínimo no dio respuesta a la pregunta.

No obstante los que dijeron que llevan un control estricto de los servicios prestados, manifestaron lo siguiente:

- ✓ Llevan un control alfanumérico y antes de salir un file se registra en el libro de control de entradas y salidas de archivo general
- ✓ Es necesario llevar un historial clínico de cada usuario a fin de conocer qué servicios y cuándo ha recibido beneficios del Centro
- ✓ Llevan seguimiento de las donaciones (dispositivos ortopédicos)

- ✓ En el caso de la Auditoría Interna ejerce un control general, sobre cada una de las unidades que manejan recursos, para que no haya fuga de recursos humanos o económicos
- ✓ Para llevar un mejor control en todo sentido durante y después de lesiones base
- ✓ Para el reporte de actividades y elaboración de la memoria de labores
- ✓ Por el deterioro prematuro de los aparatos y el mal uso que el usuario le da, y no se puede cambiar rápidamente, sino al cumplir con el tiempo necesario

En el caso de los entrevistados que indican que no se lleva un control estricto de los servicios que se brindan, manifiestan lo siguiente:

- ✓ No hay una persona que supervise y lleve un procedimiento de información actualizada por cada usuario
- ✓ Los beneficios de capacitación, se deben otorgar una sola vez y de preferencia a personal no pensionado

Además indica el 69% de los entrevistados que sí llevan un control del seguimiento de los servicios prestados; el 22% dijo que no; y el 9% no opinó al respecto.

Dentro del grupo que señala que sí llevan un control del seguimiento de los servicios que prestan, concluyen en lo siguiente:

- ✓ El file sale del archivo a la Clínica Médica, cuando el usuario se retira, el file retorna al archivo general descargándolo del libro de control
- ✓ A través de consulta externa o visitándolo en su domicilio, para conocer cómo y dónde vive el paciente, se pueden adoptar muchos aspectos de tratamiento, equipo y medicamentos para su control.
- ✓ En cada uno de los departamentos y negociados se lleva este control, a fin de determinar a cabalidad el tratamiento iniciado
- ✓ Para cumplir con el objetivo final del CADEG, que es reintegrar al usuario a la sociedad
- ✓ En la medida de las posibilidades se le da seguimiento a la capacitación brindada
- ✓ Están satisfechos con el funcionamiento de las prótesis, cuando a la tercera reconsulta todo se encuentra funcionando bien
- ✓ Hay un expediente por cada usuario que se ha atendido, y que en algunos casos son tratados en equipo multidisciplinario
- ✓ Para asegurarse que el usuario ha sido bien atendido y que su necesidad ha sido cubierta según los reglamentos
- ✓ Para control de metas alcanzadas para los usuarios
- ✓ Para tener datos estadísticos y registro de resultados.

Del grupo de entrevistados que opinaron que no se lleva un control de seguimiento indicaron que a principios del año 2002, se inició un proceso de control de visitas a través de unos libros en donde se registraban los usuarios en orden alfabético. Dichos libros fueron entregados a la Clínica Médica y se desconoce el seguimiento que ahora se le da. Aunque algunos dijeron que no es necesario de acuerdo al tipo de trabajo que desempeñan; tampoco faltó quienes declararon que no saben, que lo desconocen.

2.2.3 Trabajo Social y el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-

Es importante resaltar que cuando el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG- fue creado, no se contaba con un Negociado de Trabajo Social, sino en la medida de las necesidades, se amplió el espacio para Trabajo Social, por lo cual en este apartado se presentan los resultados de la investigación con relación a dicha disciplina, tal como se presenta a continuación:

CUADRO No. 6

PARTICIPAN EN REUNIONES DE COORDINACIÓN GENERAL, SEGÚN OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS DEL CADEG

OPINIÓN	No.	%
Sí	15	65
No	8	35
Total	23	100

Fuente: Trabajo de campo, 2004.

Para una mejor proyección de las instituciones de servicios sociales, se debe considerar la coordinación como una prioridad de funciones, sin embargo en el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG- no todos los empleados participan en coordinaciones generales, según opinan la mayoría.

Dentro de los entrevistados que opinaron que sí participan en reuniones de coordinación general, dicen que lo hacen porque:

- ✓ Los departamentos relacionados a la atención del usuario tienen que saber qué casos se está tratando
- ✓ Cada servicio no puede ser independiente, debe ser un trabajo integral, para cumplir en su totalidad la misión de dicho Centro
- ✓ Existe relación, la mayoría de casos se presenta en un equipo multidisciplinario conjuntamente con el oficial jefe
- ✓ Porque todos los servicios dependen de los demás servicios para un mejor funcionamiento
- ✓ De cualquier forma se hacen coordinaciones, porque las necesidades de los usuarios son muchas
- ✓ Para dar una buena atención debe haber coordinación y comunicación entre servicios
- ✓ Para la resolución de posibles problemas o trámites

- ✓ A través de un grupo multidisciplinario, es más fácil obtener mejores resultados en la rehabilitación e integración para los usuarios
- ✓ Toda la atención debe ser coordinada para dar cumplimiento a la misión del Centro
- ✓ El CADEG es una estructura administrativa en la que cada uno de sus componentes desempeña una acción, que tiene como fin la atención a usuarios
- ✓ Se requiere trabajar en equipo para brindar a los usuarios una mejor atención
- ✓ Por la naturaleza del servicio, se requiere una atención multidisciplinaria, para prestar una mejor atención

También hubo quienes dijeron que no participan en coordinaciones generales, sin embargo opinan lo siguiente:

- ✓ Para atender a un usuario hay que verificar su expediente y lesión, dentro del expediente si tiene registrado todo el historial o no
- ✓ Cada sección recopila información relacionada con el usuario, para formar su expediente completo

Además argumenta que sí es importante realizar coordinaciones porque:

- ✓ Para dar lineamientos y coordinar el trabajo para el cumplimiento de la misión que se tiene en común

- ✓ Es importante la interacción con personal determinado quienes son pieza clave en el manejo de cada caso
- ✓ Por la especialidad y discreción que se debe manejar en ciertos casos
- ✓ Solamente cuando algún caso lo amerita, no como parte de un trabajo integral
- ✓ Por lo general son reuniones convocadas por el subjefe de CADEG, según la especialidad
- ✓ Las reuniones específicas con determinados servicios son esporádicas
- ✓ Constantemente se habla con los jefes de departamentos
- ✓ En el caso de Auditoría solamente por efectos netamente contables

Se obtuvo diversidad de opiniones respecto a la participación en reuniones de coordinación con determinados servicios, dentro de los entrevistados que dijeron que sí, ya que unos dijeron coordinar con unos y otros con otros servicios, dentro de dichos servicios vale mencionarlos de la siguiente manera:

- ✓ Clínica médica, Trabajo Social, psicología, jurídico, administrativo
- ✓ Farmacia, compras y clínica
- ✓ Servicios médicos

- ✓ Con Psicología y la Sección Médica
- ✓ Personal, administrativo, Rehabilitación Profesional, tropa
- ✓ Psicología, Clínica Médica, Prótesis
- ✓ Asesoría Jurídica, Auditoría Interna
- ✓ El departamento administrativo
- ✓ Clínica Médica
- ✓ Médicos, farmacia, hotel de paso, centro médico militar y otros
- ✓ Clínica médica, psicología y prótesis
- ✓ Clínica Médica, Archivo, prótesis, Trabajo Social, etc.
- ✓ Casos considerados especiales

Además estiman los entrevistados que es necesario que todos trabajen en un mismo sentido y no cada quien por su cuenta, por lo cual es importante que en el CADEG, se coordinen todos los servicios por medio de una metodología acorde a las necesidades de la institución y de los usuarios.

También para evitar que en situaciones emergentes sea la clínica médica o la recepcionista los que refieren al usuario como se hace actualmente, entonces mediante una coordinación adecuada, por lo cual debe ser Trabajo Social el que remita a los pacientes, para dar solución integral a cada caso

porque es lo que le compete.

Por la trascendencia que reviste a la profesión de Trabajo Social estar inmersa en instituciones de servicio social, es importante dar a conocer las opiniones homogeneizadas de los entrevistados en el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG- en cuanto a la atención que brinda Trabajo Social a los usuarios, teniendo que el 52% del personal entrevistado indicó que Trabajo Social brinda atención de asesoramiento, solución a los problemas presentados, atención personalizada, orientación para ser usuarios, facilitarles el acceso al Centro Médico Militar;

El 26% de los entrevistados coinciden en que Trabajo Social, elabora perfil socioeconómico de los usuarios, conoce el estado social de los usuarios, sus necesidades familiares y personales, lleva un control de los servicios prestados, realiza entrevistas, visitas domiciliarias e institucionales;

Otro grupo que hacen el 22% dijeron que brinda atención encaminada a proporcionar apoyo a los usuarios, para lograr una adecuada integración social.

Es importante señalar que la asesoría que brinda Trabajo Social a los usuarios, es directamente ayudarlos a solventar problemas de cualquier gestión y de manera cordial orientarlos en su recuperación, y facilitarles el acceso al Centro Médico Militar, de igual manera les da a conocer los beneficios que el Centro les brinda.

De la misma manera, por medio de las visitas domiciliarias evalúa y da seguimiento a casos especiales; también realiza visitas institucionales; aunque algunos de los entrevistados desconocen en general la función propia

de Trabajo Social.

Trabajo Social realiza actividades propias de la profesión, por lo cual juega un papel protagónico de intervención en el CADEG, sin embargo podría dar más, si se lograra una coordinación general y se le tomara en cuenta en la toma de decisiones.

CUADRO No. 7

NECESIDAD DE QUE TRABAJO SOCIAL LLEVE UN CONTROL GENERAL DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN A CADA USUARIO, SEGÚN OPINIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

OPINIÓN	No.	%
Sí	20	87
No	3	13
Total	23	100

Fuente: Trabajo de campo, 2004.

Es plausible que en su mayoría el personal del Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, considere que es necesario que sea Trabajo Social quien lleve un control general de los servicios que se prestan a cada usuario por las razones siguientes:

- ✓ Es necesario dejar constancia de las acciones emprendidas en cada caso, así como de las soluciones encontradas, para mantener un registro permanente de cada usuario

- ✓ El expediente de cada usuario no debe funcionar como un control paralelo
- ✓ De esa cuenta si se tiene control, el aporte será más adecuado para los casos especiales
- ✓ Dar a conocer la efectividad de su función, quedando plasmada en los registros necesarios
- ✓ Contribuir con los demás profesionales proporcionando dicha información
- ✓ La información debe ser personal y no de grupo
- ✓ La información que recopilen debe estar al servicio de los demás servicios para los trámites que los usuarios exijan
- ✓ Es importante para llevar un buen control de las visitas domiciliarias que se realizan y saber sobre los cambios y logros alcanzados en todos y cada uno de los casos
- ✓ Permitiría conocer cuáles son las principales necesidades de cada usuario y cubrirlas a la brevedad posible
- ✓ Se podrá contar con estadísticas actualizadas, para usarlas apropiadamente en provecho tanto del trabajo mismo como de los usuarios
- ✓ Para un control integral y tener información suficiente para soluciones adecuadas
- ✓ Trabajo Social debe ser el departamento que debe tener una constante comunicación entre el usuario y la institución

- ✓ Porque llevando control se atiende más rápido al usuario
- ✓ Trabajo Social debe estar enterado de cada uno de los movimientos que hace cada usuario en CADEG y se debe llevar un control estricto de la evolución, ya sea de su enfermedad como su adecuado progreso en la capacitación que recibe, porque son las primeras personas que asisten y orientan al usuario en lo que respecta a trámites en general

En menor porcentaje el grupo de entrevistados coinciden en que no se hace necesario que Trabajo Social lleve un control general de los servicios sociales que se brindan en el CADEG, por las razones siguientes:

- ✓ Cada especialidad integra el manejo de cada usuario, tiene sus propios protocolos de atención y tratamientos basados en su especialidad, acompañamientos y experiencia
- ✓ Existe un expediente que archiva información de todos los servicios y puede ser consultado en cualquier momento
- ✓ Que se llevaría un doble control de los beneficios que se le brinda a los usuarios, porque ya existe un expediente por cada usuario atendido

CUADRO No. 8

**NECESIDAD DE QUE TRABAJO SOCIAL CAMBIE SU
METODOLOGÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA
EFICIENTAR LOS SERVICIOS, SEGÚN OPINIÓN
DE LOS EMPLEADOS DEL CADEG**

OPINIÓN	No.	%
Sí es necesario	13	57
No es necesario	9	39
No contestó	1	4
Total	23	100

Fuente: Trabajo de campo,
2004.

Según se muestra en el presente cuadro en su mayoría los entrevistados coinciden en que para eficientar los servicios del CADEG, se hace necesario que Trabajo Social cambie su metodología de atención al usuario, porque:

- ✓ Debe actualizar sus instrumentos y metodología de trabajo
- ✓ Debería estar al día con los avances de las ciencias sociales
- ✓ Dependiendo de las propuestas que Trabajo Social desarrolle y ejecute, en beneficio de los usuarios.
- ✓ Para llevar un mejor control

- ✓ Ampliarla hacia los usuarios que por su limitaciones físicas y distancia de su domicilio casi o no visitan el Centro
- ✓ Necesitan expandir su campo para mejorar el servicio
- ✓ Darse a conocer más dentro de la población, ya que en el interior del país hay gente discapacitada que no sabe nada acerca del CADEG
- ✓ Ya no estamos en guerra, solamente hay que atender las secuelas
- ✓ Es necesario efficientar el servicio de Trabajo Social, de tal forma que si el usuario no viene al CADEG, Trabajo Social puede llegar a él
- ✓ Sería importante el cambio de metodología, puesto que se observa que su trabajo es aislado
- ✓ Le falta más integración con los demás profesionales y la toma de un adecuado liderazgo institucional
- ✓ Trabajo Social debe estar constantemente actualizándose y recibir capacitación innovadora y actualizada
- ✓ Mantenerse acorde a la evolución de las ciencias sociales, ya que toda ciencia posee avances tecnológicos
- ✓ Estar a la vanguardia y aquí especialmente en las técnicas dirigidas a la proyección del servicio mediante Trabajo Social

No obstante, una minoría manifestó que no respecto a que Trabajo Social

cambie o no su metodología de trabajo, por lo cual exteriorizan lo siguiente:

- ✓ La metodología que utilizan es la adecuada
- ✓ La atención que brinda está acorde a lo requerido
- ✓ El método actual cumple con las expectativas del usuario y del Centro y desde su iniciación se ha ido innovando
- ✓ Es eficiente, está estructurado de buena forma, lo que contribuye a brindar un buen servicio
- ✓ Ha prestado bien sus servicios, y han innovado fichas, referencia cuando es necesario

En cuanto a **¿QUÉ CAMBIOS CONSIDERA QUE TRABAJO SOCIAL DEBERÍA REALIZAR PARA HACER MÁS EFICAZ EL TRABAJO DEL CADEG?**

Se hizo esta pregunta con respuesta abierta, por la naturaleza del estudio, ya que era necesario conocer específica y directamente de los entrevistados su opinión al respecto, lo cual en alguna medida permite ver de manera objetiva las necesidades de cambio.

Es trascendental dar a conocer la opinión del personal del Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, acerca de los cambios que considera que Trabajo Social debiera de realizar para hacer más eficaz el trabajo de la institución.

Tomando en cuenta que todos y cada uno de los entrevistados manifiestan inquietudes diferentes para eficientar los servicios del CADEG por medio de Trabajo Social, aunque todos persiguen el mismo fin, se considera relevante presentar a continuación las opiniones en general, que agrupadas quedan de la siguiente manera:

- ✓ Debería visitar a los usuarios como lo hacían hace tiempo, porque esas personas necesitan sentir que son importantes para el CADEG
- ✓ Hacer visitas constantes a cada usuario no importando el lugar de residencia, hacer una correcta planificación de visitas y llevar una correcta programación y así tener un control sobre ellos
- ✓ Más visitas domiciliarias frecuentes
- ✓ Probablemente accionar su plan de visitas domiciliarias a los usuarios
- ✓ Realizar más visitas domiciliarias
- ✓ Realizar más visitas domiciliarias, dar a conocer el Centro a los usuarios que lo desconocen, recomendar la ayuda psicológica a quienes lo necesitan, tener control confiable de usuarios hospitalizados
- ✓ Salir más al interior a visitar usuarios
- ✓ Tal vez coordinar para que los usuarios sean más frecuentemente visitados, en conjunto con la clínica médica, para que ellos vean que CADEG está al pendiente de ellos y así divulgar más la existencia de la institución

- ✓ Actualizar los instrumentos de entrevistas que estén acorde a la evolución de las ciencias sociales
- ✓ Mejorar atención, actualización de instrumentos, efectuar visitas domiciliarias de seguimiento
- ✓ Implementar métodos o instrumentos que agilicen información de usuarios
- ✓ Trabajo de campo, seguimiento de casos, investigar los casos de los usuarios
- ✓ Cambiar su metodología de trabajo, integrarse dentro del equipo multidisciplinario, realizar mayor trabajo de campo, tener un programa de retroalimentación mensual
- ✓ **Primero:** promover acciones dentro de los servidores (empleados de CADEG), para concienciarlos sobre su responsabilidad ante el usuario;
Segundo: un plan de visitas domiciliarias
- ✓ Programar clases participativas, clases de motivación y clases de liderazgo
- ✓ Proyectar su trabajo tanto en este Centro como al interior del país, dando un seguimiento constante a cada caso, dar a conocer el Centro por medio de publicidad ya que posiblemente hayan más exsoldados discapacitados que no conocen este Centro
- ✓ Un plan de trabajo que se cumpla, una base de datos, puntos de control, coordinación, comunicación, supervisión, seguimiento

- ✓ Realizando boletines informativos mensuales o cuando va a realizarse una asamblea
- ✓ Participación en seminarios específicos de la disciplina, participación en seminarios sobre discapacidad, capacitación específica

Además vale indicar que fueron pocos los entrevistados que suponen que no es necesario hacer cambios.

Por otra parte, los argumentos que presentaron los entrevistados para justificar las sugerencias al cambio todas son valederas, las cuales se presentan a continuación:

- ✓ Porque los usuarios al entrevistarlos no dicen datos verdaderos
- ✓ Es necesario dar seguimiento al trabajo realizado por cada departamento y negociado y retroalimentarse del trabajo integral que realiza CADEG a través de Trabajo Social
- ✓ Esto da un parámetro a todas las áreas del CADEG, sobre si llevan en su comunidad el tratamiento establecido en este Centro
- ✓ Porque hay que mejorar el Centro
- ✓ Considero que hay usuarios que no reciben en su totalidad los servicios que da CADEG
- ✓ Para llenar las expectativas de los usuarios y cumplir los objetivos de su creación

- ✓ Porque Trabajo Social es el eje principal para una institución de servicio, siempre y cuando logre un adecuado liderazgo
- ✓ Para tener un contacto directo con la problemática de los usuarios
- ✓ El tener procedimientos claros es de apoyo para las bases, lo que permite realizar un buen trabajo y resultados, debiéndolos conocer todos los que conforman Trabajo Social
- ✓ Para conocer el entorno actual del usuario
- ✓ Para motivarlos
- ✓ Es necesario que el empleado conozca quién es y qué características tiene su cliente (usuario), para que comprenda cómo atenderlo, y mantener una comunicación eficaz con los usuarios

CAPÍTULO 3

TRABAJO SOCIAL Y LA COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DEL CENTRO DE ATENCIÓN A DISCAPACITADOS DEL EJÉRCITO DE GUATEMALA -CADEG-

3.1 Presentación

La coordinación es indispensable para la existencia de la organización, tiene carácter permanente y continuo. Es decir, está siempre presente en la realidad organizativa, adaptándola continuamente a las variables exigencias de la situación. Al evolucionar y transformarse las características de la situación en las que la organización vive y actúa, varían obviamente también las condiciones necesarias para alcanzar los objetivos, cuando no varían los objetivos mismos.

La coordinación no consiste ni termina en una orden, en una decisión, en un acto, porque no se puede “ordenar”, sino que resulta de todo un conjunto de acciones, de decisiones, de actitudes y de comportamientos en los que manifiesta y se sustancia el proceso de dirección.

Proceso de dirección que, no se olvide, quiere decir precisamente guía y adaptación constante de una organización, a través de un esquema lógico de acción, para la consecución de sus objetivos con la máxima eficiencia y en el máximo grado.

Que la coordinación tiene carácter de continuidad, es decir, que es un proceso y como tal forma parte del proceso de dirección, está reconocido por

varios autores, entre ellos McFarlan (1987), define la coordinación como «el proceso a través del cual un dirigente desarrolla entre sus subordinados un esquema ordenado de esfuerzo de grupo».

En la actualidad parece haber coincidencia por parte de los teóricos de la acción social que, dado el carácter multidimensional del origen de las necesidades y problemas sociales, sólo podremos aproximarnos a soluciones o alternativas eficaces desde un planteamiento de atención integral que contemple las distintas variables que operan en los fenómenos sociales.

Junto a esa multidimensionalidad, las situaciones de necesidad y problemas sociales que se generan en la sociedad poseen naturaleza cambiante, esto es, están sujetos a un alto grado de variabilidad, tanto en el tiempo como en el espacio, de tal manera que se hace muy complejo estandarizar los procesos de atención a las mismas. Teniendo en cuenta todos estos factores, si pretendemos un continuo ajuste de nuestras intervenciones a la realidad que se dirigen para provocar cambios o transformaciones, tenemos que ser conscientes de que sólo la coordinación y comunicación constante permitirán alcanzar este objetivo.

3.2 Propuesta para aplicar una política de coordinación en el CADEG

3.2.1 Justificación

Por mandato Constitucional se crea el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala, teniendo como objetivo la reinserción de los usuarios como personas útiles a la sociedad.

Para alcanzar dicho objetivo cuenta con los servicios sociales tales como: Servicio de Consulta Externa, de Medicamentos, Equipo de Autoayuda, Capacitación Técnica y Equipo Mínimo de Trabajo, Promoción Empresarial-Reinserción Laboral, Psicología y Trabajo Social.

Según se muestra en el cuadro No. 3 del capítulo que antecede, en su mayoría los entrevistados opinan que los servicios sociales que brinda el CADEG llenan las expectativas de los usuarios, porque es lo que los usuarios necesitan, además que se cuenta con el personal idóneo para desempeñarse en cada disciplina.

En contra parte, están las opiniones de los que manifestaron que los servicios no llenan las expectativas de los usuarios, porque no se lleva control de los usuarios internados en el Centro Médico Militar o no le dan seguimiento a dichos casos, además no se le ha dado seguimiento continuo al caso de los usuarios.

Lo anterior denota la necesidad que en el CADEG se realicen coordinaciones entre todos los servicios, máxime que algunos servicios tienen más relación con unos que con otros, lo que queda reforzado según información presentada en el cuadro No. 7, que es alto el porcentaje de los entrevistados que opinan que sí es importante llevar un estricto control de los servicios prestados por usuario, agregando algunos que sí llevan ese control, lo cual se debería de unificar por medio de una coordinación acertada.

Es importante resaltar que es alto el porcentaje de entrevistados que consideran que es necesario que sea Trabajo Social quien lleve un control general de los servicios que se prestan a cada usuario, porque es necesario dejar constancia de las acciones emprendidas en cada caso, así como

contribuir con los demás profesionales proporcionando dicha información.

En general, se puede decir que es importante que en el CADEG, se deben coordinar todos los servicios, lo cual correspondería a Trabajo Social impulsarlo, además en este servicio se debe llevar u organizar un control general de los servicios que se brindan para eficientar la atención.

Es de hacer notar que en el CADEG, no se atiende por medio de citas, si no cuando el usuario lo solicita, por lo cual se presume que se corren riesgos de que a algunos usuarios se les esté duplicando los beneficios, ya que se les ve con frecuencia en el Centro, lo cual en alguna medida influye para que se deje de atender las necesidades de otros usuarios, y por ende afecta los recursos de la institución, lo que demanda la necesidad de coordinar los servicios sociales.

3.2.2 Objetivos

✓ General

Lograr la unificación de criterios coordinadamente en el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, para eficientar los servicios sociales que brinda.

✓ Específicos

- Ofrecer a los usuarios del Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala -CADEG-, una atención integral, por medio de una coordinación adecuada interna y externamente.

- Que Trabajo Social coordine con los profesionales de las distintas disciplinas que conforman los servicios sociales, para eficientar los servicios del CADEG.

3.2.3 Metodología

Tomando en cuenta que para llevar una adecuada coordinación de los servicios sociales que presta el CADEG, se debe aplicar una metodología acorde a las necesidades tanto institucionales como de los usuarios, y por la naturaleza de la institución como de los servicios que brinda, por lo cual a continuación se sugiere cómo se debe establecer la coordinación tanto interna como externa, para eficientar los servicios.

3.2.4 Coordinación Interna

Para realizar la coordinación interna y contar con una información actualizada de los servicios que se brinda a cada uno de los usuarios, así como para darle el tratamiento indicado y oportuno a los casos especiales se debe proceder de la siguiente manera:

✓ Para tener una Información Actualizada

a) Cuando un exsoldado solicita por primera vez los servicios

1. Cuando el exsoldado se presenta a solicitar los servicios por primera vez, la recepcionista se comunica telefónicamente con el Negociado de Trabajo Social.

2. Una Trabajadora Social llega a la Recepción, lleva al exsoldado a su oficina para atenderlo, le pide su papelería que le acredita como posible usuario (fotocopia de cédula y certificación de servicio); luego le da una explicación general de los servicios que brinda CADEG.
3. Simultáneamente se debe referir al solicitante a la Clínica Médica y Psicológica, para la respectiva evaluación y diagnóstico, bajo la salvedad que aún no es usuario, que debe esperar el tiempo necesario para que se le confirme si califica o no, ya que la información que presenta debe corroborarse.

De no contar con la certificación de servicios, se le orienta acerca de lo que procede para obtenerla.

4. Cuando Trabajo Social cuente con los diagnósticos tanto médico como psicológico, debe trasladar la papelería a la secretaria del Negociado, para que elabore la nómina que debe enviarse al Centro Médico Militar.
5. Luego con apoyo secretarial, la Jefe del Negociado solicitará informes médicos al Archivo General del Centro Médico Militar, misma que debe ser avalada por el Jefe del Departamento de Rehabilitación Profesional, previa aprobación escrita del Subjefe del CADEG. (adjuntando nómina de los exsoldados que solicitan los servicios por primera vez).
6. Al completar la corroboración de los datos, Trabajo Social debe notificar por escrito a los interesados de la resolución

independientemente si es calificado o no como usuario.

7. A los que calificaron se le debe extender un carné de identificación tomando en cuenta la clasificación alfanumérica asignada por la Sección de Archivo, para su control de citas que lo acredita como usuario, el cual debe presentar siempre a Trabajo Social, independientemente al servicio que asista, ya sea que tenga cita en algún servicio o no.
8. Trabajo Social con base a la clasificación del carné, debe contar con un registro a manera de llevar un control de las veces que asiste al CADEG, así como de los servicios recibidos.

Respecto a los numerales 1, 2, 4 y 5 anteriormente descritos, vale resaltar que a la fecha así se procede, sin embargo se hace necesario para eficientar los servicios tomar en cuenta los numerales restantes, ya que la razón de ser del CADEG son los usuarios.

b) Cuando el exsoldado es usuario y solicita los servicios

A la fecha cuando un usuario se presenta a solicitar los servicios al CADEG, la Recepcionista se comunica telefónicamente con el Negociado que corresponde según sea la atención que éste requiera, sin embargo se sugiere que se proceda de la siguiente manera:

1. Cuando el usuario se presente a solicitar los servicios, la Recepcionista debe referirlo a Trabajo Social.

2. Trabajo Social, deberá revisar el carné que lo identifica como usuario y registrar con la fecha del día y el servicio que solicita en su control interno, luego referirlo.
3. El profesional que atienda al usuario en determinado servicio deberá solicitar el expediente personal al Negociado Archivo General, brindarle la atención y agregar una hoja debidamente identificada del servicio (misma que debe continuar utilizando hasta llenarla en atenciones sucesivas), en la cual deberá anotar fecha, motivo de la consulta y tratamiento prescrito, así como la fecha de próxima cita, si el caso requiere seguimiento.
4. Después el profesional que lo atienda deberá devolver el expediente con la respectiva información al Negociado Archivo General.
5. En el caso de ser atendido en la Clínica Médica y el doctor extiende una o varias recetas ya sea de medicamentos o de material descartable, deberá adjuntarlas al expediente y trasladarlo a la farmacia.
6. El responsable de la farmacia, deberá entregar lo solicitado en la prescripción médica, y hacer la respectiva anotación en el expediente, con fecha y hora de entrega. Tomando en cuenta que las recetas sean firmadas de recibido por el usuario.
7. En el caso de que el médico, prescriba equipo de autoayuda, él deberá recogerlo en el Negociado de Almacén, y entregárselo directamente al usuario, a la vez debe orientarlos en su uso y

aplicación; en el caso de ser zapatos ortopédicos los que prescriba al usuario, el médico debe asegurarse que sean los adecuados y de su medida, de igual manera de ser silla de ruedas. Además deberá hacer las respectivas anotaciones en el expediente, y devolverlo al Negociado Archivo General.

8. De necesitarse una nueva cita, el Médico deberá anotarla en el carné, y el usuario deberá pasar a Trabajo Social para que se tome nota en el control interno.
9. En el caso de que el usuario solicite capacitación, se deberá tomar en cuenta el numeral 1 y 2 del presente apartado.
10. Trabajo Social deberá solicitar el expediente del usuario y revisar si cuenta con las evaluaciones médica y psicológica, que lo pueden acreditar para obtener el servicio de capacitación.
11. Luego referirlo al Negociado de Capacitación. De no contarse con las evaluaciones pertinentes en el expediente deberá transferirlo simultáneamente a la clínica médica y psicológica, para completar el expediente y poder brindarle la capacitación adecuada.
12. En el Negociado de Capacitación, el jefe deberá solicitar el expediente del usuario al Negociado de Archivo, explicarle al usuario las opciones de capacitación según sus aptitudes, habilidades e intereses, para que ambos tomen una decisión adecuada; luego trasladar el expediente al Jefe del

Departamento de Rehabilitación para su aprobación o invalidación.

13. El Jefe del Departamento de Rehabilitación Profesional deberá trasladar el expediente con su respectiva opinión a la Jefatura del CADEG, o en su defecto a la Sub Jefatura, para su autorización.
14. El Jefe del CADEG o Sub Jefe deben girar las respectivas órdenes, para que en el Departamento Administrativo se realicen las gestiones pertinentes para la efectiva capacitación.
15. Al concluir las diligencias, de la Jefatura se debe trasladar el expediente al Negociado de Trabajo Social, para que se tome nota de la capacitación que se va a brindar, así como coordinar con el Negociado de Capacitación el seguimiento adecuado y el tiempo prudencial, a manera de lograr que a dicha capacitación se le de un mejor aprovechamiento en beneficio tanto del usuario como de la institución.
16. Además se deberá anotar en su carné el tipo de capacitación, lugar y el tiempo de duración.
17. En el caso que la atención que solicite el usuario sea psicológica, se deberá tomar en cuenta el numeral 1 y 2 del presente apartado.
18. El Jefe del Negociado de Psicología deberá solicitar el expediente personal al Negociado Archivo General, brindarle la

atención y agregar una hoja debidamente identificada del servicio (misma que debe continuar utilizando hasta llenarla en atenciones sucesivas), en la cual deberá anotar fecha, motivo de la consulta y tratamiento prescrito, así como la fecha de próxima cita, si el caso requiere seguimiento, la cual debe anotar en el carné de citas.

19. Después el profesional en Psicología que lo atienda deberá devolver el expediente con la respectiva información al Negociado Archivo General.
20. Luego de ser atendido en el Negociado de Psicología el usuario debe pasar al Negociado de Trabajo Social, para que se tome nota en el control interno.

c) Para atención de Casos Especiales

Actualmente cuando un usuario se encuentra sufriendo quebrantos de salud que no le permite trasladarse por sí mismo al CADEG o al Centro Médico Militar para recibir atención médica, solamente lo hace saber por vía telefónica, entonces el médico, la psicóloga y la Trabajadora Social realizan una visita domiciliaria, para evaluarlo desde los tres puntos de vista, dependiendo del caso es la atención que se le brinda, ya sea darle tratamiento o trasladarlo al Centro Médico Militar para su internamiento.

Luego a los tres días a más tardar los profesionales que realizaron la visita domiciliaria emergente, presentan un informe al Jefe del Departamento de Rehabilitación de acuerdo a su especialidad.

Con base a lo anterior se considera que para eficientar la atención de casos especiales se debe coordinar entre los servicios sociales, la mejor manera de brindar la atención pronta y adecuada, en beneficio de los usuarios.

3.2.5 Coordinación Externa

Tomando en cuenta que se han dado casos que algún usuario por emergencia fue internado en el Centro Médico Militar, y en CADEG no se sabe, por lo cual se sugiere lo siguiente:

1. Coordinar con el Centro Médico Militar, que para internar a algún usuario de CADEG, le solicite su carné de identificación.
2. En el Centro Médico Militar, que se haga del conocimiento de Trabajo Social, para que tome nota.
3. Luego Trabajo Social del Centro Médico Militar lo haga saber al Negociado de Trabajo Social del CADEG, ya sea por escrito o telefónicamente.
4. Trabajo Social del CADEG, deberá tomar nota en el expediente del usuario y realizar la visita al Centro Médico Militar e informar, así como atender las necesidades que afecten al interno.
5. Trabajo Social, debe dar seguimiento al paciente hasta su egreso del Centro Médico Militar.
6. Luego darle seguimiento hasta su rehabilitación.

7. En el caso de que el usuario hospitalizado en el Centro Médico Militar, según opinión de la Trabajadora Social que le realice la visita considere que se hace necesario que sea atendido también por Psicología, debe hacerlo saber en el informe de la visita realizada.
8. Simultáneamente los Negociados de Psicología y Trabajo Social deberán coordinar, las visitas que sean necesarias para brindar al paciente el apoyo social y psicológico.

3.2.6 Evaluación

Como la coordinación es creada según la necesidades y naturaleza de la institución, se sugiere que dicha coordinación en el CADEG, sea revisada por lo menos una vez al año, tomando en cuenta a todos los profesionales involucrados, lo cual permitirá medir los alcances y limitaciones, para readecuarla.

CONCLUSIONES

1. Los servicios sociales que brinda el CADEG son de atención médica, psicológica y social, también medicamentos, equipo de autoayuda y capacitación técnica.
2. Los objetivos por los cuales fue creado el CADEG, no se cumplen en su totalidad, pues los servicios sociales que brinda, no llenan las expectativas de los usuarios, por la falta de coordinación, aunque exista relación estrecha entre un servicio y otro.
3. No en todos los Departamentos del CADEG llevan un registro estricto de los servicios sociales que se brinda, lo que no permite llevar un control adecuado con información actualizada y de seguimiento.
4. Los jefes de los distintos Departamentos y Negociados del CADEG realizan reuniones de coordinación general, así como reuniones esporádicas solamente con determinados servicios cuando se les convoca.
5. En general las actividades que realiza Trabajo Social en el CADEG, son propias de la profesión, tales como elaboración del perfil socioeconómico de los usuarios, determinar necesidades familiares y personales, así como entrevistas, visitas domiciliarias e institucionales, por lo cual su función principal es proporcionar apoyo a los usuarios, en cuanto a solventar problemas en cualquier gestión, no así de una adecuada integración social.
6. Si bien en el CADEG se cuenta con un expediente individual por usuario, se hace necesario que sea el Negociado de Trabajo Social el que lleve un control general de los servicios que se brindan a cada uno, porque es

importante que esté inmerso directamente en el control y seguimiento de los servicios sociales que recibe cada usuario, por lo cual es imperante que readecue su metodología de atención para eficientar los servicios.

7. No obstante la coordinación existente entre los servicios sociales del CADEG, no se cuenta con un control fidedigno de la atención que recibe cada usuario, lo cual hace deficiente la atención.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que en el CADEG se haga énfasis en la coordinación de los servicios sociales, aunque haya relación directa entre los mismos, para llenar las expectativas de los usuarios.
2. Se recomienda que en todos los Departamentos y Negociados del CADEG se lleve un registro estricto de los servicios sociales que se brindan, a manera de llevar un control adecuado con información actualizada y de seguimiento de cada usuario.
3. Es elemental que los jefes de todos los Negociados y Departamentos participen en las reuniones de coordinación general, tomando en cuenta que dentro de la agenda deben tocar puntos de información acerca de las decisiones tomadas para los usuarios que no son usuales, a manera que todo el equipo esté enterado del proceso de atención a todos los usuarios.
4. Se recomienda que el Negociado de Trabajo Social en el CADEG, actualice su metodología de trabajo y juegue un papel protagónico en la coordinación, control y seguimiento de los servicios sociales, para efficientarlos.
5. Se sugiere que el CADEG tome en consideración la propuesta de coordinación de los servicios sociales, establecida en el capítulo 3, del presente trabajo de tesis, con las enmiendas necesarias, para llevar un control fidedigno de la atención que recibe cada usuario, lo cual permitirá efficientar la atención.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alemán Bracho, María del Carmen y Jorge Garcés Ferrer. "Administración Social: Servicios de Bienestar Social. Primera edición. Editorial Siglo XXI, S.A. España, 1996.
2. Ander-Egg, Ezequiel y José María Aguilar. "El Trabajo en Equipo". Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas. Colección Ideas en Acción. San Isidro, Argentina, 1986.
3. Ander-Egg, Ezequiel. "Diccionario del Trabajo Social". Editorial Lumen. Buenos Aires, Argentina, 1986.
4. Bartra, Roger. "Breve Diccionario de Sociología Marxista". Décima quinta edición. Editorial Grijalvo, S.A. México, D.F., 1973.
5. Centro de Atención a Discapacitado del Ejército de Guatemala -CADEG-. "Reseña Histórica de la Creación del Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala". Revista CADEG No. 1. Editorial del Ejército. Guatemala, agosto de 2003.
6. Congreso Nacional de la República de Guatemala. "Constitución Política de la República de Guatemala". Reformada por Acuerdo Legislativo No. 18-93. Editado por la Asociación de Desarrollo Guatemalteco Maya -ADEGMAYA-. Guatemala, s/f.
7. Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad -CONADI-. "Convención Interamericana para la

Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad”. XXIX

Asamblea General de la OEA. Guatemala, 1999.

8. Escuela de Trabajo Social. Área de Formación Profesional Específica. “Boletín Informativo”. Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, septiembre de 1999.
9. Florián, Elizabeth. Julio César Díaz y Carlos Noriega. “Metodología y Técnicas de Investigación Compilación”. Colección: Cuadernos Informativos No. 5-98. Instituto de Investigaciones de la Escuela de Trabajo Social -IIETS-. Escuela de Trabajo Social. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, 1998.
10. Gramajo López, Thelma Élide, Bolaños de. “Providencia No. CADEG-NRP-A-009-TGLB/aa-2000”. Jefatura del Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala. Sanidad Militar DEM. Guatemala, 12 de noviembre de 2002.
11. Grupo Consultivo en MAGA. Unidad Regional de Asistencia Técnica. “Glosario de Términos Sobre Género”. s/e. Guatemala, 1996.
12. Kirchner, Alicia Margarita. “La Complejidad de la Gestión Social”. Primera Edición. Editorial Espacio. Argentina, 1997.
13. Koontz, Harold y Heinz Weihrich. “Administración. Una Perspectiva Global”. 11va. Edición. Editorial McGRAW-HILL Interamericana. México, 1998.

14. Microsoft Corporation. "Enciclopedia Encarta". Microsoft Encarta 2003. 1993-2002.
15. Ministerio de la Defensa Nacional. "Acta de Entendimiento". Guatemala, 03 de octubre de 1997.
16. Ministerio de la Defensa Nacional. "Acuerdo Gubernativo No. 795-98". Guatemala, 12 de noviembre de 1998.
17. Ministerio de la Defensa Nacional. "Créase el Centro de Atención a Discapacitados del Ejército de Guatemala". Acuerdo Gubernativo No. 795-98. Guatemala, 12 de noviembre de 1998.
18. Molina Alfaro, Ana Victoria. "Darle la Vuelta al Mundo". Estudio de Las Teorías Contemporáneas del Trabajo Social. Primera Edición. Editado por Universidad Rafael Landívar. Guatemala, 1994.
19. Molina M., María Lorena. "Trabajo Social y Gerencia de Servicios Sociales". Ponencia presentada al XV Seminario Latinoamericano de Trabajo Social. Nuevos Escenarios y Desafíos para el Trabajo Social. Guatemala, C.A., 11 al 14 de julio de 1995.
20. Noriega C., Carlos F. "Metodología de la Investigación". Un enfoque teórico-práctico. Colección: Cuadernos Didácticos No. 6-99. Instituto de Investigaciones. Escuela de Trabajo Social. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, agosto de 1999.
21. Rosemberg, J.M. "Diccionario de Administración y Finanzas". Grupo Editorial Océano. Barcelona, España, s/f.

22. Shoeck, Helmut. "Diccionario de Sociología". Cuarta edición. Editorial Herder. Barcelona, España, 1985.
23. Trepát, Ramón. "Diccionario Sinónimos/Antónimos". Editorial Larousse, México, D.F., 1,991.
24. Zea Krings, Álvaro. "Empresa I". Primera impresión. Editorial HR impresores, S.A. Guatemala, 1997.