

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

TRABAJO SOCIAL EN GUARDERIAS INFANTILES

TESINA

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

POR

Noemí del Carmen Mejicanos Hernández

Previo a Conferirle el Título de

TRABAJADORA SOCIAL

En el Grado Académico de

LICENCIADA

Guatemala, Septiembre de 2011

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

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	Lic. Carlos Estuardo Gálvez Barrios
Secretario	Dr. Carlos Alvarado Cerezo

AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Directora	Mtra. Mirna Aracely Bojórquez de Grajeda
Secretaria	Licda. Carolina de la Rosa de Martínez

CONSEJO DIRECTIVO

REPRESENTANTES DOCENTES

Maestra	Ada Priscila del Cid García
Licenciado	Cuautemoc Barreno Citalán

REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES

Maestra	María Eloisa Escobar Sandoval
---------	-------------------------------

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Estudiante	Lenin Federico Paniagua González
Estudiante	Jacqueline Arlett Estrada Reyes

TRIBUNAL EXAMINADOR

Directora	Mtra. Mirna Aracely Bojórquez de Grajeda
Secretaria	Licda. Carolina de la Rosa de Martínez
Coordinadora IIETS	Mtra. Ada Priscila del Cid García
Tutor – Revisor	MSc. Carlos Federico Noriega Castillo
Coordinadora Area de Formación Profesional Específica	Licda. Carmen Maricela Mejía Giordano

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

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

ACTO QUE DEDICO

A Dios: Guía y fortaleza de mi vida y a la Virgen María por sus bendiciones.

A mis Padres: Virgilio Mejicanos López y María Otilia Hernández de Mejicanos
Oraciones al Creador y un tributo a su memoria.

A mi Hija: María Noemí Mejicanos
Que sea un ejemplo de perseverancia y una motivación para alcanzar sus metas y superación personal.

A mis Hermanos: Alvaro, Elvira, Luis, Rossana. Gracias por todos los momentos compartidos en nuestro caminar. A Elizabeth y Haroldo (Q.E.P.D.) por el tiempo que Dios nos permitió estar juntos.

A mis Sobrinos: Con especial afecto.

TESINA QUE DEDICO

A: Guatemala tierra amada, libre y soberana.

Los niños y niñas de las Casas del Niño, futuro de Guatemala.

La Sociedad Protectora del Niño, por la oportunidad y el espacio profesional brindado para realizar la presente investigación.

Doctor Ricardo Asturias Valenzuela, Director Médico de la Sociedad Protectora del Niño, por su apoyo y colaboración.

La Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, centro de mi formación.

Mi tutor-revisor MSc. Carlos Federico Noriega Castillo, por su orientación y apoyo en la investigación.

Mis compañeras de trabajo, especialmente a María Elena Márquez de Fernández, por su apoyo incondicional.

Lic. Florencio de Jesús León Rodríguez, por su amistad y orientación profesional.

La Licda. Julia Sagrario Maldonado Castilla, por su amistad, cariño y apoyo.

INDICE

	Página
INTRODUCCION	i
CAPITULO 1	
GENERALIDADES DE LA INSTITUCION	1
1.1 Antecedentes y datos históricos de su fundación	1
1.2 Fines y objetivos	4
1.3 Aspectos administrativos	5
1.4 Servicios que brinda	8
CAPITULO 2	
SURGIMIENTO DE TRABAJO SOCIAL EN GUARDERIAS INFANTILES	10
2.1 Antecedentes históricos	10
2.2 Programas	13
2.3 Funciones y atribuciones de la trabajadora social	14
CAPITULO 3	
METODOLOGIA DE TRABAJO SOCIAL	19
3.1 Definición de Trabajo Social	19
3.2 Métodos de intervención	20
CAPITULO 4	
TRABAJO SOCIAL EN GUARDERIAS INFANTILES	22
4.1 Metodología	22
4.2 Técnicas	25
4.3 Instrumentos	27
4.4 Análisis de la información de campo	30

CAPITULO 5	
PROPUESTA DE INTERVENCION PROFESIONAL	34
5.1	Justificación 34
5.2	Objetivos 36
5.3	Metas 36
5.4	Metodología de Trabajo Social de Casos 37
5.5	Recursos 42
5.6	Evaluación 43
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	47
BIBLIOGRAFIA	49

INTRODUCCION

La atención de la niñez debe verse como una estrategia para lograr la equidad de oportunidades de acceso hacia los diferentes centros que prestan atención a los niños y niñas, brindándoles atención integral y programas educativos que les permitan un mejor desarrollo para la vida.

La Sociedad Protectora del Niño, durante 90 años de trabajo a través de sus Casas del Niño, se ha proyectado en ayudar a las familias de escasos recursos económicos en el cuidado, la protección, la educación y el bienestar de la niñez, especialmente de madres o padres que trabajan durante el día y ha canalizado esfuerzos por dar cumplimiento a las políticas de protección de la infancia en Guatemala y a los derechos que tienen los niños y las niñas.

Actualmente son más padres de familia los que hacen uso de las guarderías, debido a que cada vez son más las mujeres que trabajan fuera del hogar, así mismo no tienen confianza de dejar a sus hijos e hijas en manos de personas sin preparación y educación.

La función principal de las Casas del Niño, es la de brindar atención integral al niño y niña, socializar e iniciar las primeras etapas de su educación, proporcionando un ambiente adecuado que le permita desarrollar su inteligencia mediante la estimulación y la potenciación de su autoestima. También cumplen con una labor preventiva, logrando un diagnóstico y tratamiento precoz de anomalías o posibles defectos de tipo físico o psicológico.

Es importante mencionar, que muchos padres ignoran que el futuro de sus hijos, su inteligencia y su personalidad, se decide en la primera etapa de su vida, es decir, desde su nacimiento hasta los seis años. Por lo tanto estos años son cruciales en la vida de una persona y el papel que juega la educación es fundamental, ya que sienta las bases que harán posible su desarrollo intelectual.

El Trabajador social juega un papel importante en las Casas del Niño, en todo el proceso de atención de las familias, los niños y las niñas, su problemática económica y social y en la ejecución de los diferentes programas que tiene a su cargo, encaminados al logro de los objetivos institucionales.

En el presente informe se explica detalladamente el proceso metodológico que realiza la trabajadora social, en la atención de las familias que requieren de los servicios de las Casas del Niño, así como los métodos que más se utilizan, por los problemas económicos y sociales que se presentan.

También se mencionan las técnicas e instrumentos que son más frecuentes y en qué momento se utilizan, dentro del proceso de atención de las familias.

Así mismo se cumplió con los objetivos general y específicos de la investigación en cuanto a dar a conocer el proceso metodológico de Trabajo Social que se aplica en las Casas del Niño, a través de las entrevistas a usuarios, Directoras y profesionales de Trabajo Social; se reafirma la importancia de contar con un trabajador social para la atención de las familias que hacen uso de los beneficios de las Casas del Niño y para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Para una mejor presentación, la investigación fue subdividida en capítulos de la siguiente manera: Capítulo uno, van plasmadas las generalidades de la Sociedad Protectora del Niño, con antecedentes y datos históricos de su fundación, sus fines y objetivos, aspectos administrativos, organización de la administración, organigrama funcional y servicios que brinda. Capítulo dos, contempla el surgimiento de Trabajo Social en guarderías infantiles, con los antecedentes históricos, programas y las funciones y atribuciones de la trabajadora social. Capítulo tres, contiene la metodología de Trabajo Social, las definiciones y los métodos de intervención más utilizados. Capítulo cuatro, desarrolla el trabajo social que se ejecuta en las guarderías infantiles, la metodología, las técnicas y los instrumentos que más se utilizan. Capítulo cinco, presenta la propuesta de intervención profesional que se

considera es importante en el proceso de trabajo que se realiza. Finalmente se presentan las conclusiones, las recomendaciones y las fuentes bibliográficas consultadas.

CAPITULO 1

GENERALIDADES DE LA INSTITUCION

1.1 Antecedentes y datos históricos de su fundación

En este capítulo se presentan los antecedentes históricos de fundación de la Sociedad Protectora del Niño, en el mismo se hace alusión a las causas que motivaron su creación, el proceso de trabajo que han venido desarrollando, los servicios integrales que brindan, administrativamente como está conformada la Institución y la cobertura de niños y niñas que atiende.

Las guarderías infantiles son instituciones públicas o privadas destinadas a cuidar a niños y niñas comprendidos dentro de las edades de 0 a 6 años de edad, hijos de madres o padres trabajadores que tienen una situación económica familiar difícil, casos de fallecimiento, enfermedad o invalidez de alguno de sus progenitores o encargados, familias que tienen problemas que ponen en riesgo la estabilidad emocional de los niños y en casos de emergencias nacionales.

La Sociedad Protectora del Niño maneja las Casas del Niño bajo el sistema de guarderías infantiles y el concepto que tiene de las mismas, es el siguiente: “Las guarderías infantiles, son instituciones destinadas a cuidar y fortalecer la salud de la niña y el niño y su buen desarrollo futuro; a la formación de sentimientos de adhesión familiar y social; a la adquisición de los conocimientos que promuevan la comprensión, el empleo de la razón y la imaginación; a constituir hábitos higiénicos y de sana convivencia y cooperación, en el esfuerzo común con propósitos y métodos comunes y todo ello de manera sencilla y acorde a la edad del niño y de la niña y a la realidad social con absoluto respeto a los elementos formativos de estricta incumbencia familiar”. (Sociedad Protectora del Niño, Tema Guarderías Infantiles, 2000: 1).

De acuerdo a la información obtenida de las memorias de labores de la Sociedad Protectora del Niño, se pudo recabar la información que a continuación se presenta.

“La Sociedad Protectora del Niño, surgió a raíz de la caída del gobierno del Lic. Manuel Estrada Cabrera en el año de 1920. El clima fue propicio para encauzar actividades a favor de la niñez. Fueron los periodistas José Palmieri Calderón y Carlos Bauer Avilés los que sugirieron la fundación de una sociedad privada para ayudar a las madres que se encontraban en circunstancias de extrema pobreza y a los niños desamparados.

El 11 de octubre de 1920 el Diario `Nuevo´ publicó una carta del ciudadano norteamericano Tomas R. Dawley, que le dirigía al Ministro de Gobernación y de Justicia, lamentando la excesiva mortalidad infantil, la falta de higiene, mala nutrición, la miseria y abandono en que se encontraban los niños. Pedía en su enunciado que se hiciera algo para mejorar estas condiciones, ofreciendo su colaboración personal y cien dólares en efectivo.

Antes de esta publicación ya en el ambiente había inquietud y voluntad al cambio y renovación para encauzar actividades a favor de la niñez. Con la publicación de la carta del señor Dawley la campaña se intensificó y dio lugar a que otras personas se unieran a esta noble causa.

El 31 de octubre de 1920 se dieron cita las personas que estaban interesadas con esta idea y se reunieron en el Teatro Principal, para celebrar una junta y fundar la Sociedad Protectora del Niño. Fueron treinta y seis miembros sus fundadores. Así mismo se propusieron dos comisiones, una para la elaboración de los estatutos y la otra para recaudar fondos para las diversas obras que tenían planeado iniciar”. (Memoria de labores de la Sociedad Protectora del Niño, 1930:4-8).

“La primera obra con la que iniciaron actividades fue una estación de distribución de leche para madres pobres. Sin embargo su ideal fue siempre establecer casas, asilos

diurnos para albergar a los niños de edad preescolar y brindarles alimentación y cuidado.

Sus Estatutos fueron reconocidos el 27 de mayo de 1922, por el acuerdo publicado en el Guatemalteco No. 30. Su personería jurídica fue reconocida el 1 de junio de 1922, de acuerdo a la transcripción del Acuerdo por la Secretaría de Gobernación y Justicia.

La primera casa del niño que se fundó fue la Casa No. 1, el 6 de febrero de 1921 ubicada en la 4ª. Avenida y 8ª. Calle Zona 1, posteriormente se trasladó a la casa No. 4 de la 8ª. Calle, donde se fundó el primer consultorio médico. Luego fue trasladada a la 6ª. Calle poniente No. 42.

El gobierno del General Orellana con fecha 18 de julio de 1922 le cedió a la Sociedad Protectora del Niño el terreno de la antigua plazuela del Santuario de Guadalupe, siendo allí donde se construyó en forma definitiva la Casa del Niño No. 1 que fue inaugurada el 6 de agosto de 1923.

En el año de 1924 fundaron Casas del Niño en Quetzaltenango, Antigua Guatemala y Retalhuleu, y en 1925 en Santa Lucía Cotzumalguapa como filiales de la Sociedad, las cuales duraron pocos años.

Posteriormente el 25 de julio de 1927 se fundó la Escuela de Niñeras debido a que era indispensable contar con personal capacitado que tendría a su cargo el cuidado de los niños". (Sociedad Protectora del Niño, Setenta Años de Servir a la Niñez, 1980:1-6)).

"El 19 de abril de 1928 empieza a funcionar el Hospital Infantil que estaba integrado por dos consultorios, Clínica Oftalmológica y Estomatológica, Laboratorio Clínico, Servicio de Rayos X y Farmacia.

Luego, por donaciones de personas altruistas y adjudicaciones de terrenos por parte

de los gobiernos de turno, la Sociedad fue inaugurando más Casas del Niño, el 14 de septiembre de 1930 Casa del Niño No. 3, el 19 de marzo de 1933 Casa del Niño No. 2, el 16 de marzo de 1947 Casa del Niño No. 4, el 4 de octubre de 1974 Casa del Niño No. 5, en 1992 Casa del Niño No. 6. También se fundó en el año de 1947 el Hogar Temporal que funcionaba en la Casa No. 4 y el Hogar de Niños Convalescientes el 2 de diciembre de 1956. El parque infantil Madre Dormida en diciembre de 1961 y el parque infantil El Martinico en 1977.

En el año de 1980 por limitaciones económicas se suspendieron los servicios del Hogar de Niños Convalescientes, en 1996 el Hogar Temporal y Hospital Infantil respectivamente”. (Sociedad Protectora del Niño, Setenta Años de Servir a la Niñez, 1980:7-15).

1.2 Fines y objetivos

“La Sociedad Protectora del Niño es una Institución privada, social, educativa, no lucrativa, ni religiosa y apolítica, que esencialmente persigue la cooperación y ayuda a las familias de escasos recursos en el cuidado, la protección, la educación y el bienestar de la niñez, que tiene como fines y objetivos los siguientes:

- a) Crear, organizar, administrar y desarrollar centros de protección a la niñez, en particular de cuidado diario infantil para hijos e hijas de madres y padres trabajadores, mientras dura la jornada laboral de estos.
- b) Apoyar o realizar programas y actividades de asistencia, educación y bienestar para la niñez de hogares de escasos recursos.
- c) Apoyar o realizar programas y actividades de educación para padres de familia de niños y niñas asistidos en la institución.
- d) Realizar estudios e investigaciones que propicien o ayuden a mejorar las

políticas, estrategias, programas y condiciones de la niñez.

- e) Creación y sostenimiento de servicios de salud para niños y niñas de edad preescolar y escolar.
- f) Creación, administración y sostenimiento de Escuelas de formación y adiestramiento de personal para atención y cuidado de niños y niñas.
- g) Promoción, creación y mantenimiento de parques y jardines para recreo, solaz y esparcimiento de niños y niñas.
- h) Promoción y creación de bibliotecas infantiles y fomento de publicaciones apropiadas para la niñez.
- i) Promover legislación adecuada para la protección de la niñez y de las madres trabajadoras”. (Reglamento de la Sociedad Protectora del Niño y de sus Casas del Niño, Instructivos, Sf.: 5).

1.3 Aspectos administrativos

“La Dirección y Administración de la Sociedad Protectora del Niño es ejercida por una Junta Directiva, que se encuentra integrada por socios voluntarios que permanecen dos años en sus cargos, pudiendo ser reelectos. Además colaboran con la Junta Directiva otros voluntarios que supervisan servicios y programas, organizan y promueven eventos de recaudación de fondos.

Bajo la Dirección de la Junta Directiva hay una Administración de Servicios, que tiene a su cargo la administración de todas las dependencias y Servicios de la Institución.

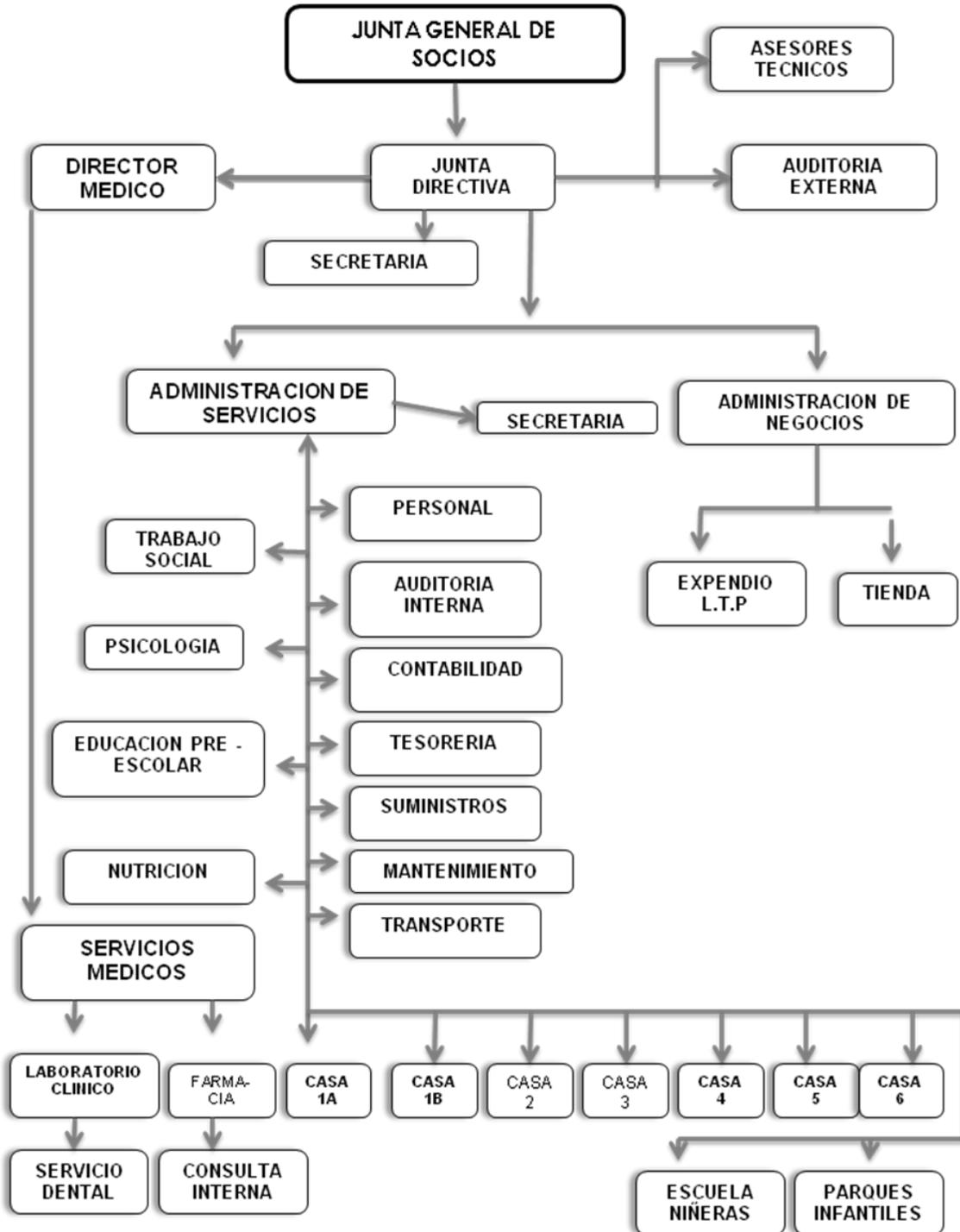
1.3.1 Organización de la administración

La Estructura Orgánica de la Sociedad Protectora del Niño está integrada por una

Junta General, que es la autoridad máxima y la integran socios activos. La Junta Directiva es el Órgano Ejecutivo y Administrativo y se integra con los siguientes cargos:

- a) Presidente
- b) Vicepresidente
- c) Vocal Primero
- d) Vocal Segundo
- e) Vocal Tercero
- f) Secretario
- g) Tesorero
- h) Director Médico
- i) Abogado Consultor” (Memoria de Labores, 2010: 13).

1.3.2 Organigrama funcional de la Sociedad Protectora del Niño

ORGANIGRAMA SOCIEDAD PROTECTORA DEL NIÑO

1.4 Servicios que brinda

La Sociedad Protectora del Niño a través de las Casas del Niño proporciona durante el día asistencia integral a la población beneficiaria de niños y niñas que atiende a través de los programas permanentes que realiza, con la finalidad de satisfacer sus necesidades para que crezca física, mental y emocionalmente sano en un ambiente que le brinda seguridad, protección, cariño, aceptación, independencia, orientación, valores, fe y disciplina.

1.4.1 Servicios

- a) Atención Médica
- b) Nutrición y Alimentación
- c) Lactancia Materna
- d) Hábitos Higiénicos
- e) Desarrollo Psicológico
- f) Educación: Estimulación Temprana y Pre Escolar
- g) Recreación
- h) Condiciones Físicas y Ambientales
- i) Vestuario
- j) Recursos Humanos
- k) Crianza con Cariño
- l) Atención Social a las Familias
- m) Módulo de Reforzamiento Educativo- Tutoría
- n) Escuela para Padres

1.4.2 Horarios de atención

Las Casas del Niño funcionan de lunes a viernes, el horario para recepción de niños y niñas es de 7:00 a 9:00 horas y para entrega de 16:30 a 18:00 horas.

1.4.3 Cobertura

Atiende a la población de niños y niñas comprendidos dentro de las edades de 0 a 6 años de edad, durante todo el año. Los niños de 6 años 3 meses de edad que solicitan ingreso, se inscriben de enero al mes de abril, por el programa de Educación Preescolar que reciben, ya que su egreso se hace al cumplir 6 años 6 meses de edad o más, para que puedan continuar sus estudios en la escuela primaria.

De este capítulo se concluye que la Sociedad Protectora del Niño se fundó para darle atención a los niños que estaban desprotegidos por las condiciones de pobreza existentes. A la fecha, noventa años después, continua apoyando a este segmento tan importante de la población brindándole cuidado, atención integral y protección para garantizarle un mejor futuro, ya que constituye el capital humano para el desarrollo del país.

CAPITULO 2

SURGIMIENTO DE TRABAJO SOCIAL EN GUARDERIAS INFANTILES

La información que a continuación se presenta, trata sobre el surgimiento de la Unidad de Trabajo Social en la Sociedad Protectora del Niño, resaltando datos históricos, personajes que jugaron un papel muy importante en la organización del servicio, las actividades principales que desarrollaron, también los programas que tienen bajo su responsabilidad, la reglamentación de funciones y el horario de atención que brindan.

Durante el proceso de trabajo que la Sociedad Protectora del Niño venía realizando se vio la necesidad de contar dentro del equipo de trabajo con un profesional de Servicio Social, que al aplicar métodos y técnicas específicas hiciera más eficaz y eficiente su trabajo y orientara el proceso de selección de las familias beneficiarias y coadyuvara en el logro de los objetivos institucionales.

2.1 Antecedentes históricos

“Por mucho tiempo la Junta Directiva de la Sociedad Protectora del Niño visualizó la necesidad de contar con un método de vigilancia para obtener la situación exacta de las familias, fijar los montos de las cuotas de acuerdo a la situación real de las familias o bien exonerarlas del pago y hacer actualización de cuotas.

Asimismo verificar las condiciones higiénicas sanitarias que rodeaban a los niños en su hogar. Descalificar a las familias que no necesitaban el servicio y verificar la influencia de las pláticas que recibían las madres.

Ante tales necesidades y por gestiones de la socia Abigail de Selle, en el mes de septiembre de 1929 le conceden a la Sociedad Protectora del Niño una beca en la Escuela Católica de Servicio Social de Washington, Estados Unidos, para que una

persona pudiera prepararse, siendo enviada la señorita Rosa Gálvez quien a su regreso debía prestar sus servicios a la Institución.

Mientras la señorita Gálvez regresaba con la preparación correspondiente, la Junta Directiva ve la necesidad de realizar visitas a domicilio, siendo las señoritas niñeras graduadas a quienes se les asignaba esta misión y llevaban hojas especiales para levantar la información requerida”. (Memoria de Labores, 1930:13).

“En 1934 se nombra a la señorita Gálvez como trabajadora social de la Casa del Niño No.1 y con los conocimientos sobre este tipo de servicio, orientó al personal de niñeras graduadas de las otras Casas del Niño que tendrían a su cargo las visitas a domicilio, quienes por la práctica que adquirieron por muchos años, las hacían más conscientes del cargo que la Sociedad les había encomendado.

Las visitadoras a domicilio como se les llamaba, tenían a su cargo la admisión de los niños, analizar la situación económica de las familias, verificar la inasistencia y la moralidad de los padres. Con los nuevos aportes de la señorita Gálvez, se le abrió expediente a cada niño con la ficha correspondiente.

En el año de 1958 llega a la Casa del Niño No. 4, la primera practicante de Trabajo Social de la Escuela de Servicio Social del IGSS.

Aprovechando los conocimientos de la señora Mónica Díaz de Finat, experta en Servicio Social, le es encomendada la reorganización de Servicio Social de la Institución, para reemplazar el antiguo servicio de visitadoras empíricas.

La señora Mónica Díaz de Finat, reorganizó por completo este departamento. En enero de 1963 se puso en marcha el departamento de Servicio Social con personal profesional, voluntario y auxiliar, con su respectivo plan de trabajo para cada Casa del Niño y se elaboró la reglamentación de las funciones del trabajador social.

Así mismo tras un período de adiestramiento colectivo se integraron a las respectivas Casas del Niño las alumnas trabajadoras sociales de la Escuela de Servicio Social del IGSS contratadas”. (Memoria de Labores, 1963:26).

“Las principales actividades que desarrolló el personal de Servicio Social en las cuatro Casas del Niño, durante los primeros dos meses de actuación (mayo a junio), fueron:

- a) Atención de público
- b) Clasificación de entrevistas:
- c) De orientación
- d) Solicitudes de ingreso
- e) Trámites de ingreso
- f) Solicitudes de permiso
- g) Reposición de tarjetas de identificación
- h) Quejas de los padres
- i) Pagos de cuota
- j) Incumplimiento al reglamento
- k) Retiros de los niños del centro
- l) Solicitudes de traslado a otras casas del niño
- m) Niños inasistentes a investigar
- n) Impuntualidad en entradas y salidas de los niños
- o) Falta de colaboración de los padres
- p) Quejas de las familias
- q) Atención a problemas familiares
- r) Varios

Fuera del centro visitaron y entrevistaron a padres de familia, a otros familiares, patronos, a otras profesionales de otras instituciones, a otras trabajadoras sociales, etc.

En las primeras cuatro Casas del Niño se instalaron las respectivas oficinas de

Servicio Social y el estudiante de Trabajo Social contratado, preparó los expedientes sociales de todos los niños inscritos, abrió los principales libros para la anotación y control de las diversas actividades”. (Memoria de Labores, 1964:26).

“También tuvieron una supervisión directa e individual por parte de la Jefe de Trabajo Social, coordinaron con las directoras y personal de los centros (sub-directoras, niñeras, enfermeras, médicos, etc.).

Entre las profesionales en Trabajo Social que apoyaron los procesos dentro de la Jefatura de Trabajo Social, destacan: Mónica Díaz de Finat, Marta Rosa de Richardson, Olga Marina Lima, Florence Engel de Garland, Evelin Richardson de Tirado, T.S. Elisa Escamilla Santos, T.S Elida Arriaza y T.S. María Elena Márquez de Fernández”. (Memoria de Labores, 1969:23).

2.2 Programas

El Departamento de Trabajo Social de cada Casa del Niño, tiene a su cargo la planificación, promoción, coordinación, ejecución y evaluación de varios programas, orientados al logro de los objetivos institucionales y de beneficio para las familias beneficiarias, siendo estos:

- a) Atención Social a las familias
- b) Escuela para Padres
- c) Lactancia Materna
- d) Investigaciones socio-económicas
- e) Estimulación Temprana
- f) Formación y Capacitación al personal de Niñeras
- g) Selección de Buen Hogar, Buena Madre y Buen Padre
- h) Reforzamiento Educativo-Tutoría
- i) Celebración del Día del Niño y Niña

2.3 Funciones y atribuciones de la trabajadora social

“De acuerdo al Reglamento de la Sociedad Protectora del Niño y de sus Casas del Niño, Instructivos, Artículo 27º. Son funciones y atribuciones de la Unidad de Trabajo Social y de la Jefatura de la misma, las siguientes:

- a) Planificar, dirigir y orientar las actividades de Trabajo Social que se realizan en las Casas del Niño.
- b) Promover y contribuir a la superación técnica de las trabajadoras sociales que laboran en las Casas del Niño.
- c) Orientar y aprobar los planes y programas de trabajo que formulen las Trabajadoras sociales de las Casas del Niño.
- d) Establecer directrices metodológicas de programas como el de Estimulación Temprana, dirigidos al que se realiza en las Casas del Niño y coordinar a nivel institucional el mencionado programa.
- e) Colaborar con las Directoras de las Casas del Niño en la elaboración y realización de los programas educativos y de orientación para padres de familia.
- f) Coordinar a nivel institucional las acciones y programa de la Escuela para Padres de Familia que funciona en cada Casa del Niño.
- g) Levantar actas de las visitas de supervisión que efectúe a las Casas del Niño, haciendo en las mismas las sugerencias que estime pertinentes.
- h) Llevar estadísticas de las Casas del Niño en relación con solicitudes de ingreso de niños y niñas, egresos, pago de inscripción, pago de cuotas, visitas domiciliarias, entrevistas con padres de familia, colaboración de éstos, asistencia

de niños y niñas, casos de ausentismo, inasistencias, casos problema, reuniones de padres de familia, conferencias impartidas y otras que se consideren necesarias.

- i) Realizar evaluaciones periódicas del trabajo efectuado por las trabajadoras sociales de las Casas del Niño.
- j) Proponer a Administración de Servicios candidatas para ocupar cargos de Trabajadoras sociales y traslados de las mismas que considere oportuno hacer.
- k) Coordinar las actividades de Trabajo Social y de supervisión con otros que se realicen en las Casas del Niño.
- l) Colaborar con las Directoras de las Casas del Niño en todas aquellas funciones y actividades de éstas que tengan relación directa con el Trabajo Social.
- m) Promover, coordinar y organizar talleres, seminarios, conferencias y otros eventos de retroalimentación teórico-práctico a personal en servicio, en particular en lo relativo a una más efectiva atención a los menores asistidos en las Casas del Niño.
- n) Promover y organizar la continuidad de la atención social a niños y niñas del programa de tutoría de las Secciones 'E' de las Casas del Niño.
- o) Ser medio de enlace con los Departamentos de Trabajo Social de otras instituciones de bienestar social afines.
- p) Coordinar las prácticas de alumnas de la carrera de Trabajo Social de diferentes universidades.
- q) Informar mensual y anualmente a la Administración de Servicios o cuando ésta

se lo solicite, de sus visitas de supervisión y sugerencias hechas, de los programas y planes a su cargo, de las evaluaciones practicadas y de sus actividades de coordinación. En su informe anual incluir estadísticas y en general toda la labor desarrollada en el año por la unidad, su Jefatura y por las trabajadoras sociales de las Casas del Niño.

- r) Participar en todas las reuniones de personal para las que fuere convocada.
- s) Atender otras funciones que le sean encomendadas por la Administración de Servicios”. (Reglamento de la Sociedad Protectora del Niño y de sus Casas del Niño, Sf: 22-24).

“De acuerdo al Artículo 37 del Reglamento de la Sociedad Protectora del Niño y sus instructivos, son funciones y atribuciones de las trabajadoras sociales de las Casas del Niño, las siguientes:

- a) Realizar entrevistas a las familias que solicitan el servicio de las Casas del Niño y efectuar el estudio socioeconómico de las mismas. Con base en el resultado de sus entrevistas y estudios, entregar a la directora la hoja de inscripción del niño o niña para hacer efectivo el ingreso e informarle de la cuota que las familias están en condiciones de pagar.
- b) Mantener actualizados los estudios socioeconómicos de todos los padres de familia.
- c) De común acuerdo con la directora realizar reuniones con padres de familia o encargados de los niños y niñas para informarles sobre los servicios que presta la institución y las medidas reglamentarias que deben cumplir.
- d) Dar atención individual por necesidades sociales a las familias beneficiadas.

- e) Mantener al día el expediente social de cada uno de los niños y niñas asistidos.
- f) Controlar los casos de inasistencia de los niños y niñas que le reporta la dirección.
- g) Impartir cursos y conferencias relacionadas con el campo de su especialidad al personal de la institución y a padres de familia.
- h) Promover y realizar actividades de grupo con los padres de familia o encargados de los niños.
- i) Investigar, promover y ejecutar programas de promoción humana.
- j) Colaborar con la directora en la organización y realización de actividades vinculadas con los fines y programas de la casa.
- k) Colaborar con el médico y psicólogo de la Casa en la atención de casos especiales que aquellos le soliciten.
- l) Atender las recomendaciones para mejorar su trabajo que le haga la Jefe de la Unidad de Trabajo Social.
- m) Contribuir a la promoción y divulgación de los servicios de la Sociedad Protectora del Niño.
- n) Atender a los padres de familia en quejas o reclamos que presenten sobre el servicio de la institución y trasladar esas quejas o reclamos a la directora para que investigue y proceda de conformidad.
- o) Colaborar con la supervisión de alumnas practicantes de Trabajo Social de casos, de las Escuelas y/o Facultades de las Universidades del País con las que exista convenio de prácticas con la Sociedad Protectora del Niño.

- p) Asistir a las reuniones de personal para las que fueran convocadas.
- q) Rendir informe mensual a la Directora, o cuando ésta se lo solicite, de las solicitudes de ingreso, llenando el formulario establecido.
- r) Rendir informe mensual y anual de las labores técnico- administrativas realizadas en su cargo a la Jefe de la Unidad de Trabajo Social con copia de la parte administrativa a la Directora de la Casa.
- s) Atender otras funciones que le sean encomendadas por la Jefe de la Unidad de Trabajo Social". (Reglamento de la Sociedad Protectora del Niño e Instructivos, Sf: 37-39).

El horario de atención del Departamento de Trabajo Social, es de lunes a viernes, de 7:30 a 12:30 horas.

Se concluye que el Departamento de Trabajo Social tiene 76 años de estar proyectándose a la población beneficiaria de las Casas del Niño, tiempo durante el cual se han ido implementando y mejorando los programas que ejecuta, instrumentos y herramientas que tienden al logro de los objetivos institucionales y profesionales.

Así mismo se ha contado con profesionales capaces, comprometidos, sensibilizados y conscientes de apoyar procesos encaminados a la búsqueda de brindar mejores condiciones de vida para los niños y niñas de Guatemala.

CAPITULO 3

METODOLOGIA DE TRABAJO SOCIAL

A continuación se describe la metodología que Trabajo Social utiliza en el trabajo que realiza con las familias en las Casas del Niño, el método de intervención más utilizado y los casos sociales que se atienden con frecuencia.

3.1 Definición de Trabajo Social

Se define Trabajo Social, según Pratt Fairchild, Henry (1984:299), como: “Conjunto de actividades y procesos que tienen lugar cuando se trata de conseguir un ajuste en las relaciones de un individuo con otras personas o con su medio social y económico. Comprende el Trabajo Social por casos y por grupos. Incluye asimismo los órganos de administración y ejecución necesarios”.

El criterio de Ander Egg, Ezequiel (1982:296) “De una manera general, puede afirmarse que el Trabajo Social es una modalidad operativa de actuación con individuos, grupos o comunidades, para la realización de una serie de actividades destinadas a resolver problemas, satisfacer necesidades o para atender a sus centros de interés. Las tareas de acción social y la prestación de servicios son realizadas en cuanto a sus objetivos tácticos, con un alcance asistencial, rehabilitador o preventivo”.

El Trabajo Social está íntimamente relacionado con personas, grupos y comunidades, de tal manera que su accionar es procurar procesos de promoción y autodesarrollo, según sea el caso o lugar de acción. Así mismo concientiza y moviliza según la problemática que atienda, para crear espacios necesarios de actuación y organización en aras de contribuir a la solución de los problemas y satisfacer necesidades.

3.2 Métodos de intervención

El Trabajo Social que se realiza en las guarderías infantiles está basado en los métodos Trabajo Social de casos (individual y familiar) y grupal, sin embargo, por la ubicación y objetivos de estas instituciones hay algunas que trabajan el método de comunidad.

3.2.1 Trabajo Social de Casos

Trabajo Social de Casos, de acuerdo a Pratt Fairchild, Henry (1984:300) es: “Modo de ayudar a los individuos mediante servicios sociales y consejos personales para dar libre curso a sus capacidades y conseguir ciertos acomodos o ajustes tanto individuales como familiares”.

Caso Social Individual

Según Ander Egg, Ezequiel (1995:69) “Se designa a una situación particular (el caso) en un problema social determinado. El caso social que es objeto de atención y tratamiento en un momento dado”.

Los casos sociales que se atienden en las Casas del Niño, dependen de la problemática que presenten. Entre tales se tienen: Problemas socio-familiares: Desintegración familiar, pobreza extrema, enfermedad de los niños o niñas, bajo rendimiento escolar, conducta y comportamiento de los niños y niñas, alcoholismo de los padres, etc. Así como los de orden socio-económico: Desempleo, cuotas de contribución atrasadas, compra de medicinas, etc. En la mayoría de los casos la investigación es a nivel operativo, ya que hay que responder a requerimientos inmediatos y también se realizan visitas domiciliarias para profundizar en casos especiales.

Dependiendo del caso se coordina con profesionales del equipo multidisciplinario de la institución, médicos, Unidad de Psicología, maestras, directora y sub-directora.

También se coordina con otras instituciones, como los Juzgados de Familia o Bufetes Populares (pensión alimenticia, medidas de restricción, patria potestad, etc.), Registro Nacional de Personas, (asentar partidas de nacimiento fuera de tiempo y exoneración de multas), Hospitales Nacionales y Centros de Salud (problemas de salud y exámenes especiales), Fundación Pediátrica y el Instituto de Psicología de la Universidad Rafael Landívar para evaluación y tratamiento de problemas de terapia del habla. El Departamento de Práctica de Psicología de la USAC de las Casas del Niño, realiza evaluaciones psicológicas de los niños y niñas que presentan problemas de conducta y trabajan con los padres de familia de estos, en sesiones individuales y grupales.

Se concluye, que el Trabajo Social de Casos es fundamental en la atención social a las familias que se atienden en las Casas del Niño, ya que permite analizar, diagnosticar, orientar y brindar el tratamiento adecuado, de acuerdo a la diversidad de problemas o situaciones que las familias presentan.

CAPITULO 4

TRABAJO SOCIAL EN GUARDERIAS INFANTILES

En esta parte de la investigación se expone el procedimiento que se utiliza o que se aplica con las personas interesadas en los servicios que presta la Institución. Así mismo, se presenta y analiza la investigación de campo realizada con beneficiarios, directoras y trabajadoras sociales de la institución.

El primer acercamiento que tienen las familias o personas interesadas de los servicios de las Casas del Niño, es con la trabajadora social, ya que es la encargada directa de brindar atención social a las familias.

4.1 Metodología

El procedimiento establecido, para dar ingreso a un niño o niña a la Institución es el siguiente:

1. Entrevista inicial y requisitos de ingreso
2. Recepción de papelería y entrega de órdenes de laboratorio
3. Reunión de pre-ingreso
4. Investigación socio-económica de la familia y firma de documentos
5. Ingreso del niño o niña

Primera Etapa: Entrevista inicial

La persona interesada en los servicios que brinda la Institución, se presenta con la trabajadora social de la Casa del Niño, quien a través de una entrevista no estructurada (preguntas abiertas), recolecta la información necesaria que se requiere dentro de un marco de referencia económico y social, que dará la pauta para determinar si el niño o niña puede ser beneficiario del centro. En esta primera entrevista debe estar presente el niño o niña para conocerlo, ya que es parte

determinante para el ingreso.

Si la situación económica y social amerita el ingreso, la trabajadora social proporciona, explica y orienta el listado de requisitos de ingreso que deben de presentar para iniciar el trámite correspondiente.

En el libro de atención de público queda registrada la fecha, la información del niño, la madre o responsable, la sección que le correspondería, domicilio y el servicio brindado.

Segunda Etapa: Recepción de papelería

Se presenta la interesada con la trabajadora social, con la papelería solicitada, documentos en original y fotocopia: Partida de nacimiento, fe de edad, certificado de bautismo o certificado del hospital donde ocurrió el nacimiento, tarjeta de pulmones, carné de vacunas con todas las que les corresponde a su edad, cédula de vecindad de la madre o encargada, en caso que haya padre también su cédula, constancia de trabajo, cédula de la persona que se hace corresponsable del menor.

Completa la papelería, la trabajadora social da trámite a las órdenes de laboratorio, informando a la madre el pago de contribución por tres laboratorios que le realizarán al niño o niña en el laboratorio de la Institución. Explica la forma de cómo debe presentar las muestras (nombre completo del niño pegado en el frasco y caja respectiva), llegar en ayunas, presentarse el día y a la hora indicada.

Posteriormente informa y da indicaciones de la ubicación del consultorio médico a donde se debe de llevar la orden médica que se le extendió junto a la tarjeta de pulmones y carné de vacunas, para que le extiendan las órdenes de los laboratorios y regresar a la dirección de la Casa del Niño para que cancele la contribución indicada.

La trabajadora social, inscribe en el libro de solicitudes de ingreso, al niño o niña en proceso de trámite.

Tercera Etapa: Reunión de pre-ingreso

Esta reunión se realiza con las personas interesadas en los servicios de la Institución y tiene como finalidad informar a los padres de familia sobre qué es la Sociedad Protectora del Niño, el tipo de Institución, su forma de financiamiento, servicios que se le proporcionan a los niños y niñas dentro de la institución a través de sus seis casas del Niño; explica el Reglamento interno que deben de cumplir al momento de ingresar a su niño o niña; los motivos que dan lugar a la suspensión de los servicios; cómo están establecidas las secciones y la edad de los niños que les corresponde. Así mismo se les muestran las instalaciones de la Casa, la ubicación de las secciones y se resuelven dudas.

Cuarta Etapa: Investigación socio-económica de la familia

La trabajadora social realiza en la oficina el estudio socio-económico, con la finalidad de conocer la situación social y económica de la familia y conocer la interacción familiar, para fijar la cuota de donativo mensual que la familia deberá de cancelar.

Así mismo se firman los documentos tales como: Autorización de los padres, para que su hijo o hija pueda salir de la Institución en transporte público o privado, firma el Reglamento en donde están establecidas las condiciones que los padres deben de cumplir en la Casa del Niño y la hoja de registro y control de cuotas.

Quinta Etapa: Ingreso del niño o niña

El médico de la Casa del Niño examina al niño o niña y si éste cumple con las condiciones físicas y mentales para su ingreso, extiende la orden correspondiente; hay casos en que necesita tratamiento previo a su ingreso. En casos que el niño o

niña no reúna las condiciones requeridas para su ingreso, lo anota en la orden correspondiente, lo envía a la trabajadora social, quien orienta a la madre a las instituciones que pueden apoyarla en el problema.

Con la autorización del médico, la madre o responsable del niño se presenta con la trabajadora social nuevamente, acompañada de un familiar o persona conocida (corresponsable del niño) con su documento de identificación para firmar la papelería correspondiente para el ingreso.

La trabajadora social ultima detalles del ingreso del niño o niña, llena la hoja de registro individual de pago de donativo mensual, adjunta el pase médico y lleva a la dirección a la madre o responsable, para presentarla ante las autoridades y que haga el pago de inscripción y cuota de donación correspondiente, y le indica que es el único lugar en donde debe de cancelar su cuota, le proporcionarán un recibo contable el cual deberá de guardar para llevar control de sus pagos.

4.2 Técnicas

Entre las técnicas aplicadas como parte del proceso de atención a los problemas sociales que los beneficiarios presentan, están:

1. La observación
2. La entrevista
3. Visita domiciliaria

La Observación

A través de esta técnica, se observa el aspecto físico del interesado, su manera de expresión, su estado emocional, sus gestos, su condición social, cultural y su situación social.

También permite conocer a los niños y niñas en cuanto a sus actitudes,

comportamiento, rasgos físicos, tamaño, estado de salud, para inferir si puede ser candidato a ingresar a la Casa del Niño.

Cuando se realizan visitas domiciliarias, la observación permite apreciar condiciones de higiene y salubridad en que viven las familias, construcción de sus viviendas, menaje disponible, servicios básicos con que cuentan, ubicación de la vivienda, sector, etc.

Así mismo, la observación sirve para obtener información que no puede conseguirse con la entrevista o bien para verificar la existente.

La Entrevista

Para efecto del trabajo que se realiza con los interesados de los servicios de la Institución, la entrevista no estructurada es la que más se utiliza, ya que permite más libertad en la conversación, las preguntas son abiertas y la trabajadora social va orientándolas de acuerdo a las situaciones que quiere investigar. Debe tener mucha habilidad para obtener la información que necesita, así como saber escuchar.

La entrevista permite indagar y recopilar datos, pero también permite trasladar información, orientar, educar, motivar y permite a las personas reflexionar sobre su situación o problema y tomar decisiones.

Las entrevistas que se atienden en las Casas del Niño, son: De orientación, solicitudes de ingreso, tramites de ingreso, permiso, reposición de tarjetas de identificación, pagos de cuota, quejas de los padres o encargados, retiros de los niños, solicitud de traslados a otra Casa del Niño, impuntualidad por entrada y salida del centro, falta de colaboración de los padres, inasistencia de los niños y niñas, incumplimiento al reglamento, vales por medicina, reportes de las secciones por: Conducta, falta de higiene, bajo rendimiento escolar, problemas de salud, falta de respeto de los padres. También por exoneración de cuotas, no asistencia a

conferencias, atención a problemas familiares, tratamiento social, asuntos administrativos, actualización socio-económica, etc.

Visita domiciliaria

A través de la visita domiciliaria la trabajadora social, conoce la situación socio-económica de las familias, se aprecia el ambiente en que viven, se observan las carencias y necesidades, se comprenden los problemas que aquejan a las personas y permite orientar a la solución de sus dificultades.

En la visita domiciliaria hay oportunidad de establecer una mejor comunicación con las personas, ya que en la oficina se limita mucho por la presión que ejercen las personas que están haciendo cola para ser atendidas. Permite afianzar más la seguridad en el solicitante, ya que se puede expresar con más claridad y el profesional de Trabajo Social, analiza la situación o problema y actúa mediante la función de educador, orientador y conscientizador, según sea el caso.

Las visitas domiciliarias que se realizan en las Casas del Niño, se realizan con el objeto de profundizar investigaciones y elaborar diagnósticos de algunos de los problemas socio-familiares o socio-económicos que se presentan, también se hace una investigación social específica para la selección de Buen Hogar, Buena Madre y Buen Padre.

4.3 Instrumentos

En las Casas del Niño se cuenta con una gran variedad de instrumentos, que permiten registrar la información de cada una de las familias beneficiadas (expediente social) y posibilitan también analizar, interpretar y opinar profesionalmente sobre la persona y su familia; así como registrar información propia del trabajo que se realiza y para la elaboración de informes.

Entre los instrumentos que se utilizan para registrar la información, se tienen:

1. Ficha Socio-Económica.
2. Cuaderno de Campo.
3. Informe Socio-Económico.
4. Hoja de Control Individual de Pago de Donativo.
5. Reglamento Interno de Casas del Niño.
6. Autorización de los Padres (los niños o niñas pueden salir de la institución en transporte público o privado, para control médico, recreación, otros que se presenten).
7. Solicitud de Examen Médico para Ingreso.
8. Solicitud de Reposición de Tarjeta de Identificación.
9. Hoja de Registro del Niño o Niña.
10. Hoja de Cierre de Expediente.
11. Citación a Padres de Familia.
12. Libro de Atención de público.
13. Libro de Inscripciones mensuales.
14. Cuaderno de Permisos.

15. Cuaderno de Egresos.
16. Cuaderno de Inasistencia.
17. Cuaderno de Idas Tarde.
18. Cuaderno de Niños (as) huésped.
19. Cuaderno de Reunión de Padres de Familia.
20. Cuaderno de Trabajo Social de Reportes de las Secciones.
21. Folder de quejas de los padres.
22. Cuaderno de Asistencia Diaria de la Trabajadora Social.
23. Expediente Social de cada niño o niña.
24. Cronología del caso.
25. Informe mensual.
26. Estadística de Población de los Ingresos Mensuales (Hogares integrados y madres solteras).
27. Informe de Conferencia Mensual.
28. Inventarios de Desarrollo.
29. Informe Inicial y Final del Programa de Estimulación Temprana.
30. Plan General de Trabajo.

31. Programa de Estimulación Temprana.

4.4 Análisis de la información de campo

Para dar cumplimiento y responder a los objetivos específicos planteados en la presente investigación, fue necesario recabar información a través de una guía de entrevista estructurada, que fue dirigida a usuarios de la Casa del Niño, a directoras y trabajadoras sociales de la Institución, para conocer sus opiniones e inquietudes con respecto al profesional de Trabajo Social.

4.4.1 Entrevista con usuarios

La información que a continuación se presenta, responde a la opinión que tienen los usuarios de la participación de la trabajadora social en la solución de sus problemas y necesidades.

1. Consideran que la atención que les brinda la trabajadora social es buena, ya que los atiende con mucha amabilidad; los escucha, no los atiende a la carrera, los comprende; les orienta, les levanta el ánimo, sonrío; le presta atención a los problemas y los soluciona; da oportunidades, no los discrimina, hay orden y disciplina; se interesa en el bienestar de los niños, entiende las necesidades de las personas, les explica muy bien todo lo necesario; han encontrado apoyo en sus necesidades.
2. En cuanto a requerimientos y problemas atendidos, consideran que si los ha atendido oportunamente, dando respuestas rápidas y satisfactorias, les orienta y refiere a los lugares correspondientes.
3. Con respecto a que si fuera de la trabajadora social hay otra persona dentro de la Institución que los apoye en los problemas que presenta, consideran algunas personas que no, ya que han tenido desde el ingreso de sus hijos más

acercamiento y confianza con la trabajadora social, no tienen confianza de contarle sus problemas a otra persona.

Otras personas opinaron que si y que es la directora quien apoya cuando la trabajadora social no se encuentra. También indicaron que pasan a la dirección y las refieren a Trabajo Social.

4. En relación a que su situación mejoró con el ingreso de su hijo (a) a la Casa del Niño, respondieron que si, ya que les permite trabajar con más tranquilidad; ya no pagan cuotas altas por cuidado a otras personas; trabajan más tiempo, han mejorado en su trabajo y economía; tienen menos gastos, los niños y niñas ya no aguantan hambre; están protegidos y bien cuidados; no los exponen a riesgos o accidentes en la calle por el tipo de trabajo que realizan (ventas ambulantes, lotería, etc.); los niños han avanzado en sus conocimientos, han aprendido mucho, han mejorado en su conducta, ya no se enferman, han ganado peso y siguen instrucciones.

4.4.2 Entrevista a directoras de las Casas del Niño

En la entrevista realizada a las directoras, esta fue su opinión en relación al profesional en Trabajo Social:

1. Consideran que el trabajador social es un profesional importante dentro de la Institución, ya que atiende los diferentes problemas que presentan las familias; conoce más a fondo los casos y las necesidades; hay casos delicados que solo un profesional puede comprender, por las técnicas y procedimientos utilizados; es un enlace entre los padres de familia y la Institución.
2. La relación que mantienen con la trabajadora social es buena, hay comunicación, coordinación y orientación ya que trabajan como equipo para el logro de los objetivos institucionales, los niños y niñas, las familias y el personal de la Institución.

3. En relación a que si la directora puede suplir el trabajo que ejecuta la trabajadora social, consideran que sí, ya que posee conocimientos de la labor que se ejecuta en la Institución, sin embargo aducen no tener los conocimientos académicos necesarios para abordar la problemática de las familias.
4. En cuanto a otras funciones que debería realizar la trabajadora social dentro de la Institución, consideran que con todo lo que hacen es suficiente, sin embargo ven la necesidad que se trabaje en el tema de planificación familiar.

4.4.3 Entrevista a trabajadoras sociales de la Sociedad Protectora del Niño

A continuación se presentan los criterios que manifestaron las profesionales de Trabajo Social que laboran en las diferentes Casas del Niño:

1. Consideran que la trabajadora social debe ser activa, responsable, innovadora y consciente en la solución de la problemática social de las familias beneficiarias, orientándolas para que desarrollen sus potencialidades en la solución de la misma. Tiene que enfocar su trabajo al cambio social, basado en los derechos humanos y justicia social. Tiene que velar porque los niños y niñas reciban eficiente y eficazmente los servicios que brinda la Institución. Debe de hacer uso del proceso metodológico de Trabajo Social de casos en el quehacer profesional.
2. Los métodos de Trabajo Social que más aplican, son el método científico, casos y grupo en forma sistemática.
3. Para mejorar el desempeño del trabajo, consideran que deben implementarse computadoras en cada Departamento de Trabajo Social para realizar el trabajo de gabinete, así como actualizar o crear algunos instrumentos del expediente social que sean necesarios.
4. Consideran que a la trabajadora social no la puede sustituir otro profesional de la

Institución, ya que el y la trabajadora social ha recibido formación académica y profesional específica para atender problemas sociales de las familias, los grupos y las comunidades. Aplica técnicas e instrumentos específicos, según sea el caso, ejecutan actividades de investigación y promoción social.

Señalan también que la naturaleza y filosofía de la Institución es eminentemente de tipo social.

Tal como se explica en el presente capítulo, en las Casas del Niño, el proceso metodológico que se aplica en la atención de las familias beneficiarias ya está plenamente establecido y sistematizado, por lo cual es importante que se profundice en la aplicación eficiente y efectiva de las técnicas, así como, se utilicen los instrumentos para registrar la información correspondiente, para clasificar socio-económicamente a las familias beneficiarias, para cumplir con los objetivos institucionales.

Así mismo, en la investigación se reafirma la necesidad de contar con un profesional de Trabajo Social, para atender a las familias y la problemática social que presentan por los conocimientos profesionales específicos que posee.

CAPITULO 5

PROPUESTA DE INTERVENCION PROFESIONAL

A continuación se presenta la propuesta que la trabajadora social debe de implementar en la atención social de las familias en las Casas del Niño, a efecto de seleccionar a la población beneficiaria de la Institución.

5.1 Justificación

El Trabajo Social que se realiza en las Casas del Niño, tiene un procedimiento metodológico establecido, siendo el método de Trabajo Social de Casos el que más se aplica. Así mismo, se utilizan las herramientas e instrumentos para individualizar a las familias y los niños. Sin embargo hay debilidad en cuanto a la atención a las familias, ya que la entrevista se ha mecanizado, no se profundiza en conocer y detectar los motivos o razones de las familias que solicitan los servicios, el tiempo y la cantidad de público que se atiende es numerosa, lo que incide en no profundizar y analizar detenidamente los problemas familiares que las familias presentan y la selección de beneficiarios. Así mismo, la entrevista inicial de las personas que solicitan los servicios y beneficios de la Institución no se documenta, ya que únicamente se registran los datos en un libro de atención de público.

Por tal motivo, para fortalecer el Trabajo Social de Casos y tener un buen diagnóstico de la población beneficiaria, es necesario partir de un método inductivo que permita tener una mejor conclusión a partir de los diferentes motivos o razones particulares que presentan las familias solicitantes de los servicios y deductivo para deducir afirmaciones o supuestos de una actitud.

Es por ello que la propuesta que se presenta tiene como finalidad lograr captar información valiosa, desde la primera entrevista que realiza la trabajadora social a las personas interesadas en los servicios, para identificar y seleccionar mejor a la

población de niños y niñas, dentro de los parámetros institucionales.

Tomando en consideración que dentro del proceso metodológico de Trabajo Social que se aplica en la atención de las familias que solicitan los servicios que brinda la Institución, la técnica más utilizada es la entrevista, por lo tanto es importante contar con un instrumento que permita recolectar la información de la primera entrevista, ya que por el momento no se cuenta con el mismo y no se registra.

La familia que solicita los servicios de la Casa del Niño, en la entrevista inicial expresa la necesidad y la situación socio-económica que se encuentra atravesando, su problemática y los motivos que la impulsan a tomar la decisión de dejar a sus hijos en la guardería.

Esta información permitirá diagnosticar y evaluar a priori, si el niño o niña es sujeto de atención en la Institución, se contará con una información económico-social más real de la familia, ya que durante el proceso del trámite, la información se distorsiona, por el motivo que durante pláticas con otras madres las orientan a que no digan la verdad en cuanto a su situación socio-económica, pues la trabajadora social en base a la misma, fija la cuota de donativo que tienen que pagar mensualmente.

La entrevista como tal, tiene la finalidad de conseguir un propósito; se puede obtener información de individuos y grupos, facilita información, influye sobre ciertos aspectos de la conducta y ejerce un efecto terapéutico. También permite informar, educar, orientar, motivar, escuchar, apoyar, dirigir, ayudar, investigar, conocer, aunar y reforzar esfuerzos.

Según Cáceres Leticia C. y otras (200:35) "En Trabajo Social, la entrevista se inscribe como una técnica que sirve a una profesión que se preocupa por las personas en sus relaciones sociales, en su mundo social y en los hechos sociales en que están involucradas. Interesa todo lo relacionado a las condiciones y calidad

de vida de las personas y para ello, la entrevista debe estar orientada a lograr una información pertinente de la situación desde una perspectiva integral.”

5.2 Objetivos

General

Fortalecer la aplicación del Trabajo Social de Casos, para diagnosticar y seleccionar a la población beneficiaria y coadyuvar a los requerimientos institucionales.

Específicos

1. Contribuir a la orientación y capacitación de las trabajadoras sociales de las Casas del Niño, para la implementación de la propuesta.
2. Incrementar conocimientos, habilidades y actitudes sobre técnicas de intervención individual, para conocer y seleccionar previamente a los posibles beneficiarios de los servicios.
3. Mejorar la atención inicial de las familias mediante la reformulación de la ficha de entrevista inicial.

5.3 Metas

1. Realizar tres reuniones para capacitar a las trabajadoras sociales, sobre la importancia que tiene la entrevista en la atención social de las familias y como aplicar la ficha de entrevista inicial.
2. Reproducción de 1500 fichas de entrevista inicial para distribuir las en todas las Casas del Niño.
3. Elaborar una ficha de entrevista inicial por familia que solicita por primera vez los

servicios que la Institución brinda.

4. Adjuntar la ficha de entrevista inicial en cada uno de los expedientes de los niños y niñas beneficiarios.

5.4 Metodología de Trabajo Social de Casos

De acuerdo al proceso de trabajo que se realiza en las Casas del Niño, el método de Trabajo Social de Casos debe aplicarse a cada una de las familias que buscan los servicios en sus diferentes fases: Investigación, diagnóstico, tratamiento, ejecución y evaluación.

Las familias que solicitan los servicios de la Institución, presentan problemas de orden socio-económico, lo que incide en que la mujer se incorpore al campo laboral y esto por consiguiente la obliga a buscar alternativas para el cuidado y atención de sus hijos e hijas. Es por ello que las guarderías infantiles son las alternativas de solución a los diferentes problemas que presentan. Por lo cual es necesario realizar un diagnóstico inicial que oriente el curso de la solicitud de las familias, pues dentro de los requerimientos institucionales, hay cierta limitación en casos de enfermedad o problemas de orden psicológico que en cierta manera dificultan la adaptación del niño o niña al centro. La trabajadora social tiene bajo su responsabilidad dar trámite o denegar desde el inicio cualquier solicitud que no se ajuste a los parámetros institucionales o previamente consultar con el equipo multidisciplinario para darle una mejor orientación a la madre.

De acuerdo al planteamiento teórico estudiado, a la investigación de campo y experiencia de la sustentante, se realizará lo siguiente:

- Se realizará una investigación inicial de la persona que solicita atención para recolectar datos concernientes al problema que presenta y los que se encuentren en el transcurso del estudio y los recursos disponibles para resolver el problema, (ficha de entrevista inicial).

- Se elaborará un diagnóstico preliminar, con la finalidad de inferir o deducir planteamientos que permitirán las posibilidades de dar atención a la familia, confirmar o rechazar información y orientar la próxima entrevista. Este diagnóstico puede variar conforme se adquiera un mejor conocimiento de la problemática familiar.
- Si la familia es candidata a los servicios de la Institución, se establece el procedimiento a seguir y la planificación del mismo.
- Se realizará la ejecución del procedimiento planificado del ingreso, con su seguimiento y control, ya que la trabajadora social tiene a su cargo todo el trámite de ingreso.
- Con el ingreso del niño o niña al Centro, se concluye el proceso, momento propicio para evaluarlo. La evaluación permitirá conocer las acciones que la familia realizó en la solución de su problema, la utilización optima de los recursos institucionales, el interés manifestado por la familia y ante todo los beneficios integrales que el niño o niña tendrán dentro de la Institución.

Para efecto de trabajo, la **entrevista de orientación** es la que más se aplica, ya que es la que más demandan los servicios de atención social, por estar vinculada a ciertas necesidades de apoyo que expresan las familias.

La entrevista de orientación permite al entrevistado obtener respuesta a algún interrogante, reflexionar sobre su situación y poder tomar decisiones.

De acuerdo a Cáceres Leticia C. y otras (2000:43) "La entrevista de orientación, implica la formulación de un diagnóstico inmediato que se ejecuta fundamentalmente a partir de la situación que expresa el entrevistado, desarrollando con él relaciones interpersonales al máximo. Desemboca explícitamente en otra información que

permita tomar las decisiones más prudentes que apoyen al entrevistado a realizar algunos cambios importantes a partir de lo que él mismo piensa y quiere hacer”.

En el proceso de aplicación de la entrevista de orientación, se pretende lograr lo siguiente:

1. Autoexploración. El entrevistador primero escucha al entrevistado, responde ayudándolo a que manifieste su situación, sentimientos y la conducta que manifiesta alrededor de ella.
2. Autoentendimiento. El entrevistador orienta al entrevistado a reconocer e integrar cada uno de los aspectos que intervienen en la situación o problema que presenta.
3. Acción. El entrevistador impulsa al entrevistado a actuar y definir un curso de acción de acuerdo a su realidad.

La orientación se basa en los recursos y capacidades que tiene el entrevistado para resolver su problema o necesidad que lo afecta.

La entrevista de orientación puede hacerse con una combinación de entrevista no estructurada, puesto que ello permitirá conocer percepciones, entender sentimientos y profundizar en las expectativas respecto al problema o necesidad, deja mayor libertad a la iniciativa de la persona interrogada y al entrevistador, no hay una estandarización formal de preguntas. También se puede utilizar la estructurada que facilita profundizar aspectos no tratados en la no estructurada y se realiza sobre la base de una guía previamente preparada.

El modelo de ficha de entrevista inicial que se propone es el siguiente:

SOCIEDAD PROTECTORA DEL NIÑO
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CASA DEL NIÑO No. _____

FICHA DE ENTREVISTA INICIAL

FECHA _____

T.S : _____

No. Registro: _____

NOMBRE DEL NIÑO(A) _____

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO _____ EDAD: _____

SECCION: _____.

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: _____

NOMBRE DE LA MADRE: _____

OCUPACION: _____ INGRESOS: _____

NOMBRE DEL PADRE: _____

OCUPACION: _____ INGRESOS: _____

DIRECCION: _____

MIEMBROS QUE INTEGRAN EL GRUPO FAMILIAR: _____

MOTIVO DE LA ENTREVISTA: _____

REFERIDO POR: _____

QUIEN CUIDA AL NIÑO(A) ACTUALMENTE: _____

CUANTO PAGA POR CUIDADO: _____

MOTIVO POR EL CUAL DESEA LLEVAR A SU HIJO(A) A LA CASA DEL NIÑO:

DIAGNOSTICO SOCIAL: _____

OBSERVACIONES: _____

TRABAJADORA SOCIAL

Guía para el llenado de la ficha de entrevista inicial propuesta:

- Fecha: Anotar la fecha en que se presenta la madre o encargado(a)
- T.S: Nombre de la trabajadora social que atiende
- No. Registro: Debe coincidir con el número y fecha de registro del libro de Atención de Público.
- Nombre del Niño(a): Nombre del futuro beneficiario de la Casa del Niño.
- Lugar y Fecha de Nacimiento: Datos del nacimiento del niño(a).
- Edad: La edad que tiene a la fecha de solicitar los servicios, con meses.
- Sección: Sección que le correspondería por edad, según tabla.
- Nombre del entrevistado: La persona que solicita la información.
- Nombre de la madre: Anotar nombre de la madre o responsable del niño (abuela, tía, cuñada, etc.).
- Ocupación: Actividad económica a la que se dedica.
- Ingresos: Los ingresos promedio que obtiene mensualmente.
- Nombre del Padre: Consignar el nombre del padre biológico o conviviente actual y si no lo hubiera, se anota fuera del hogar.
- Ocupación: Actividad económica que realiza.
- Ingresos: Remuneración económica que obtiene mensualmente.
- Dirección: Lugar de domicilio.
- Miembros que integran el grupo familiar: Número, incluyendo mamá, papá e hijos.
- Motivo de la Entrevista: Si es por solicitud de ingreso de su hijo(a), hijos(as), solo por requisitos de ingreso, orientación de un caso o problema familiar, etc.
- Referido por: Si la persona es referida por institución o persona alguna.
- Quién cuida al niño(a) actualmente: La madre, el padre, la abuela, tía, vecina, otro centro o guardería infantil.
- Cuánto paga por el cuidado: Diario, semanal, quincenal o mensual en Quetzales.
- Motivo por el cual desea llevar a su hijo(a) a la Casa del Niño: Anotar los motivos, razones o problemas.

- Diagnóstico Social: Anotar de acuerdo a la entrevista si el caso social puede ser atendido por la Institución, justificar los motivos y las razones y dar trámite de requisitos de ingreso.
- Observaciones: Deben anotarse si las hubiera, traslado del niño(a) para evaluación previa del médico o psicólogo por algún problema observado, algún antecedente de salud mencionado por la madre, o bien referido a otros centros por no ser candidatos para la Institución.
- Firma de la trabajadora social que atendió el caso.

5.5 Recursos

Humanos

- Jefatura de Trabajo Social
- Trabajadora social
- Usuarios

Institucionales

- Sociedad Protectora del Niño
- Casas del Niño

Financieros

- Recursos Institucionales

Se estima un aproximado de 1500 fichas anuales, para distribuir las en las 6 Casas del Niño, que asciende a Q.225.00 quetzales (a razón de Q.0.15 centavos por fotocopia). Se tomó como referencia el total de niños y niñas inscritas en el año 2010 (1,276).

Materiales

- Papelería y equipo de oficina
- Equipo de cómputo
- Fotocopiadora y/o Imprenta

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA CAPACITACION DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES DE LAS CASAS DEL NIÑO

No.	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RESPONSABLE
1.	Primer Taller 1.1 Importancia de la Entrevista 1.2 La entrevista de orientación	Dar a conocer la importancia de esta técnica en el quehacer profesional	Jefatura de Trabajo Social trabajadora social de la Casa del Niño No. 1
2.	Segundo Taller 2.1 Importancia de contar con una ficha de entrevista inicial de cada usuario de los servicios 2.2 Como llenar la ficha	Que conozcan una nueva herramienta de trabajo que les permitirá un mejor diagnóstico de los beneficiarios.	Jefatura de Trabajo Social trabajadora social de la Casa del Niño No. 1
3.	Prueba de la ficha de entrevista inicial	Verificar la aplicabilidad y beneficios en la toma de decisiones	Trabajadora social de Cada Casa del Niño.
4.	Observaciones, recomendaciones y correcciones si las hubiera	Contar con un instrumento que sea eficaz y eficiente en la toma de decisiones.	Jefatura de Trabajo Social

5.6 Evaluación

En cada proceso de las actividades de capacitación es necesario evaluar conjuntamente con el equipo de trabajadoras sociales el trabajo realizado, para

contar con las opiniones, sugerencias y observaciones que enriquezcan la implementación de un nuevo instrumento de trabajo.

Asimismo, se debe evaluar la funcionalidad de la ficha de entrevista inicial, dentro del proceso de atención social a las familias y en la eficiente aplicabilidad del método de Trabajo Social de Casos.

Revisar que cada expediente social contenga la ficha de entrevista inicial, ya que en ella se tiene información valiosa para estudios o investigaciones que se realizan en las Casas del Niño.

CONCLUSIONES

1. La Sociedad Protectora del Niño, durante 90 años ha brindado servicios integrales a la niñez guatemalteca y constituye para las familias y niños beneficiarios, una alternativa de solución a la problemática económico-social que viven.
2. Las guarderías y los Jardines Infantiles hoy día se constituyen en lugares estratégicos para los padres de familia que trabajan y no tienen quien cuide de sus hijos e hijas, ya que el cuidado individual representa costos muy altos.
3. La atención integral del niño y la niña, es fundamental en los primeros años de vida, ya que la misma incidirá en su desarrollo y crecimiento.
4. La familia juega un papel importante en el proceso de desarrollo y crecimiento de los niños y niñas, por lo que la Institución a través de la Escuela para Padres debe de brindarles orientación y formación en aprendizajes, que les permita cumplir mejor su misión y garantizarles a sus hijos e hijas un mejor futuro sin violencia.
5. Por la naturaleza y filosofía de la Institución, es importante la participación del trabajador social, ya que la formación profesional que posee, es idónea para la atención de las familias que hacen uso de los servicios de las Casas del Niño. Es el medio de enlace con la Institución, por lo cual debe de accionar profesionalmente con ética, responsabilidad, desarrollar actitudes profesionales, destrezas y habilidades, valorar a las personas y su contexto socio-económico y cultural.
6. La trabajadora social es una profesional importante dentro de la Institución, ya que da formalidad y seriedad al servicio que se brinda, posee la metodología y técnicas necesarias para abordar a las familias y conoce el contexto económico y social en que se desenvuelven.

7. La experiencia en el trabajo que se realiza, denota que el profesional en Trabajo Social, hace uso de varias técnicas, pero la entrevista se utiliza en forma sistemática en todo el proceso de atención a las familias, por tanto debe de tomarse un tiempo prudencial para interactuar, recolectar la información y registrarla en la ficha correspondiente, según sea el caso.

8. Por las múltiples ocupaciones que debe realizar el profesional en Trabajo Social, debe contar con más tiempo para desempeñarse eficiente y eficazmente, ya que el medio tiempo de labores, provoca muchas veces atrasos y contratiempo en el cumplimiento de sus obligaciones.

9. Actualmente se utiliza el nombre de Jardín Infantil para designar a los centros que brindan atención y cuidados integrales a niños y niñas, que se atienden desde Sala Cuna hasta los que reciben educación pre-primaria. Han cambiado el nombre de guardería, por el uso que muchos padres le dan, en cuanto a que son centros para guardar niños.

RECOMENDACIONES

1. La Sociedad Protectora del Niño, debe seguir apoyando a los padres de familia, que por diversas causas y circunstancias económicas y sociales, necesitan el servicio de las Casas del Niño.
2. Que los padres de familia vean a las Casas del Niño (guarderías), como centros de aprendizaje que contribuyen en el desarrollo y crecimiento de sus hijos, y no simplemente como lugares en donde se guardan niños.
3. Las guarderías deben ir siempre a la vanguardia de los avances científicos y educativos, encaminados a lograr mejores resultados en el desarrollo y crecimiento de los niños y niñas.
4. Los Programas de la Escuela para Padres, deben de estar orientados a la formación de los padres de familia, en aprendizajes que son importantes para lograr una mejor interacción entre padres e hijos, y por consiguiente crearles mejores condiciones de vida y un futuro sin violencia.
5. Las Casas del Niño deben contar con una ficha de entrevista inicial en donde quede registrada la información de la familia que solicita el servicio, el primer día que se presentan al servicio, ya que cuando se prosigue el trámite, se hace el estudio socio-económico, y por orientación que reciben en plática con otras madres aducen ser madres solteras, no trabajan, etc., para que al fijar la cuota de donativo, la misma sea baja. De esa cuenta la información que proporcionan no es exacta.
6. Que el horario de trabajo de la trabajadora social, sea ampliado, ya que no da tiempo de realizar y cumplir con todas las actividades que debe de ejecutar.
7. Actualmente los centros que se dedican a la atención de niños y niñas se

conocen como Jardines Infantiles y atienden desde sala cuna hasta la educación pre-primaria. Por lo tanto considero, que con ese nombre deberían nombrarse todos los centros que se dediquen al cuidado de niños y niñas, incluyendo los de educación de nivel inicial o pre-escolares, centro de educación infantil, etc.

8. Que la Unidad de Trabajo Social deje de planificar, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar el Programa de Estimulación Temprana, ya que le resta tiempo al trabajo que debe ejecutar.
9. El Programa de Estimulación Temprana, debe de estar a cargo de la unidad de pre-escolar o bien de psicología y contar con personal preparado en educación de nivel inicial.

BIBLIOGRAFIA

1. Ander Egg, Ezequiel, (1992). Reflexiones en torno a los Métodos del Trabajo Social, Ed. El Ateneo, México.
2. Ander Egg, Ezequiel, (1995). Diccionario del Trabajo Social, Ed. Lumen, 2ª. Edición, Argentina.
3. Ander Egg, Ezequiel, (1985). Metodología del Trabajo Social, Ed. El Ateneo, México.
4. Ander Egg, Ezequiel, (1984). Diccionario del Trabajo Social, Ed. El Ateneo, México.
5. Cáceres Leticia, C., Beatriz, Oblitas B. y Lucila, Parra P., (2000). La Entrevista en Trabajo Social, Ed. Espacio, Buenos Aires, Argentina.
6. Congreso de la República de Guatemala, (2004). Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, Guatemala.
7. Constitución Política de la República de Guatemala y Leyes de Desarrollo social, (2008). Secretaria de Coordinación ejecutiva de la Presidencia, Guatemala.
8. Diccionario Enciclopédico Ilustrado, (1991). Ed. Norma, Barcelona, España.
9. Florián, Elizabeth, (2008). Aspectos Económicos, Políticos y Sociales que Influyen en la Profesión de Trabajo Social, Instituto de Investigaciones, Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
10. Galimberti, Umberto, (2006). Diccionario de Psicología, Ed. Siglo Veintiuno, México.

11. Grajeda de Paz, Marlene, (2009). Aprendiendo a Educar Mejor a Niñas y Niños pequeños, Ed. Centro de Altos Estudios Universitarios, Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura, Madrid, España.
12. Harris Perlman, Helen, (sf). El Trabajo Social Individualizado, Segunda Edición, Madrid, España.
13. Noriega Castillo, Carlos Federico, (2006). Algunos Elementos para Tesina, Area de Trabajos de Graduación, Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
14. Ossorio Manuel, (1981). Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Ed. Heliasta, Buenos Aires, Argentina.
15. Pratt Fairchild, Henry, (1984). Diccionario de Sociología, Fondo de Cultura Económica, México.
16. Procuraduría de los Derechos Humanos, (2010). Convención sobre los Derechos del Niño, Defensoría de la Niñez y Juventud, Guatemala.
17. Pardinás, Felipe, (1988). Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales, Ed. Siglo Veintiuno, México.
18. Sociedad Protectora del Niño, (1930-2010). Memorias de Labores, Guatemala.
19. Sociedad Protectora del Niño, (sf.). Reglamento Interno e Instructivos, Guatemala.
20. Sociedad Protectora del Niño, (2000). Guarderías Infantiles, Documento para Discusión, Guatemala.

21. Sociedad Protectora del Niño, (1990). Setenta Años de Servir a la Niñez, Historia Resumida, Guatemala.
22. Vélez Restrepo, Olga Lucia, (2003). Reconfigurando el Trabajo Social, Perspectivas y Tendencias Contemporáneas, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Departamento de Trabajo Social, Universidad de Antioquía, Medellín, Colombia.
23. Villeda Erazo, Belia Aydee, (2008). Trabajo Social Métodos y Enfoques, Escuela de Trabajo Social, Instituto de Investigaciones, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.