



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

**Trabajo Social en el Hogar Niño de la Demanda, Fraternidad Divina  
Providencia zona 1, Guatemala**

SISTEMATIZACIÓN

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

POR

Marlin Adriana Escobar Ortiz

Previo a conferírsele el título de

TRABAJADORA SOCIAL

En el grado académico de

LICENCIADA

Guatemala, noviembre de 2018



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

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector MSc. Murphy Olympto Paiz Recinos  
Secretario Arq. Carlos Enrique Valladares Cerezo

**AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

Directora Licda. Alma Lilian Rodríguez Tello  
Secretaria Licda. Mirna Lissette Valle Peralta

**CONSEJO DIRECTIVO**

**REPRESENTANTES DOCENTES**

MSc. Celita Mahely Chacón de Prera  
MSc. Mercedes Victoria Magaña Castro

**REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES**

Licenciada Carol Julissa Velasco Escobar

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

Estudiante Mónica Alejandra Gálvez Pérez  
Estudiante Linda Sofía Ruíz Zamora

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

Coordinadora IIETS M.A. Ada Priscila del Cid García  
Tutora Licda. Delma Lucrecia Palmira Gómez  
Revisora Licda. Albertina de Jesús Dávila Tun





**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Edificio S-1 – Segundo Nivel Ciudad Universitaria Zona 12, Guatemala Centroamérica  
PBX (502) 24439500 – (502) 24188000 Extensiones 1441- 1454 -1458 - 1459  
Teléfono (502) 24188850

<http://www.trabajosocial.usac.edu.gt>



*Instituto de Investigaciones "T.S. Angela Ayala"*

**APROBACIÓN DE INFORME DE SISTEMATIZACIÓN**

Guatemala 03 de octubre 2018

Of. 308/2018-IIETS

M.A. Ada Priscila del Cid García  
Coordinadora  
Instituto de Investigaciones "T.S. Angela Ayala"  
Escuela de Trabajo Social  
Edificio

Respetable Coordinadora:

De manera atenta me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que se ha concluido con la tutoría del informe final de sistematización denominado: TRABAJO SOCIAL EN EL HOGAR NIÑO DE LA DEMANDA, FRATERNIDAD DIVINA PROVIDENCIA ZONA 1, GUATEMALA, elaborado por la estudiante: Marlin Adriana Escobar Ortiz quien se identifica con número de carné: 201110013.

El presente trabajo de investigación, cumple con los requisitos mínimos establecidos por la Unidad de Trabajos de Graduación, razón por la que se emite APROBACION para que se prosiga con los trámites correspondientes.

Sin otro particular, me es grato suscribirme atentamente,

"Id y enseñad a todos"

Licda. Delma Lucía Palmira Gómez  
Tutora



*Instituto de Investigaciones "I.I. Angela Ayala"*

APROBACIÓN DE REVISIÓN DE INFORME DE SISTEMATIZACIÓN

Guatemala 18 de octubre de 2018  
Of. 341/2018-IIETS

M.A. Ada Priscila del Cid García  
COORDINADORA IIETS  
Escuela de Trabajo Social  
Edificio

Respetable Coordinadora:

De manera atenta me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que se ha concluido con la revisión del informe final de sistematización titulado: TRABAJO SOCIAL EN EL HOGAR NIÑO DE LA DEMANDA, FRATERNIDAD DIVINA PROVIDENCIA ZONA 1, GUATEMALA, elaborado por la estudiante: Marlin Adriana Escobar Ortiz quien se identifica con carné: 201110013.

El presente trabajo cumple con los requisitos mínimos establecidos, por lo cual se emite la APROBACION respectiva.

Sin otro particular, me suscribo atentamente,

“Id y Enseñad a Todos”



Licda. Alberta de Jesús Dávila Tun  
Revisora



*Instituto de Investigaciones "T.S. Ángela Ayala"*

DICTAMEN DE SISTEMATIZACIÓN 032-2018

Guatemala 30 de octubre 2018

Licenciada  
Alma Lilian Rodríguez Tello  
Directora  
Escuela de Trabajo Social  
Edificio

Señora Directora:

Atentamente me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que de acuerdo a la aprobación emitida por el tutor específico emito DICTAMEN FAVORABLE y hago entrega del informe final de sistematización titulado: TRABAJO SOCIAL EN EL HOGAR NIÑO DE LA DEMANDA, FRATERNIDAD DIVINA PROVIDENCIA ZONA 1, GUATEMALA, elaborado por la estudiante: Marlin Adriana Escobar Ortiz quien se identifica con carné: 201110013, a fin de que pueda continuar con los trámites correspondientes previo a la publicación final.

Deferentemente,

“Id y Enseñad a Todos”



M.A. Ada Priscila del Cid García  
Coordinadora

Instituto de Investigaciones “T.S. Ángela Ayala”





**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

Edificio S-1 Segundo Nivel- Ciudad Universitaria, Zona 12- Guatemala, Centroamérica

Teléfonos (502) 24188850 - PBX (502) 24439500-24188000

<http://www.trabajosocial.usac.edu.gt>



**ACUERDO DE DIRECCIÓN No. 184/2018**

*Autorización de Impresión Informe Final*

La Dirección de la Escuela de Trabajo Social, tomando en cuenta la Aprobación de Informe de Sistematización Of. 308/2018-IIETS de fecha 03 de octubre 2018, extendida por Licda. Delma Lucrecia Palmira Gómez, en calidad de Tutora; Aprobación de Revisión de Informe de Sistematización Of. 341/2018-IIETS, de fecha 18 de octubre de 2018, remitida por Licda. Albertina de Jesús Dávila Tun, como Revisora; y Dictamen de Sistematización 032-2018 de fecha 30 de octubre de 2018, suscrito por M.A. Ada Priscila del Cid García, Coordinadora del Instituto de Investigaciones, respectivamente.

**ACUERDA:**

**AUTORIZAR** la impresión del informe final de Sistematización denominado: **TRABAJO SOCIAL EN EL HOGAR NIÑO DE LA DEMANDA, FRATERNIDAD DIVINA PROVIDENCIA ZONA 1, GUATEMALA**, elaborado y presentado por MARLIN ADRIANA ESCOBAR ORTIZ, previo a conferírsele el título de Trabajadora Social en el grado académico de Licenciatura; asimismo **NOMBRAR** a la **Junta Directiva** para la realización del acto protocolario de graduación, la cual queda integrada por: Licda. Alma Lilian Rodríguez Tello, Directora; Licda. Mirna Lisette Valle Peralta, Secretaria de Escuela; M.A. Ada Priscila del Cid García, Coordinadora del Instituto de Investigaciones; Licda. Delma Lucrecia Palmira Gómez, Tutora; y Licda. Albertina de Jesús Dávila Tun, Revisora.

Guatemala, 31 de octubre de 2018

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

*Licda. Alma Lilian Rodríguez Tello*  
**DIRECTORA**

**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**



**“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**



## **Dedicatoria**

- A Dios: Por darme vida, salud y sabiduría, para continuar y culminar otra de mis metas.
- A mis padres: Thelma Esperanza Ortíz Velásquez (Q.E.P.D) y Hernán Moisés Escobar Argueta, gracias por el don de la vida.
- A mis abuelos: Juan Antonio Ortíz y Germania Velásquez de Ortíz (Q.E.P.D), por el apoyo y esfuerzo que hicieron en vida al educarme y sacarme adelante.
- A mis hijos: Adriana Melissa y Edwin Sebastián por ser mi motivación a ser mejor cada día, quienes me impulsaron a continuar con mi formación académica. Gracias por su apoyo, comprensión y por acompañarme a alcanzar esta meta.
- A mi esposo: Edwin Maas gracias por esos momentos donde juntos aprendimos que es necesario hacer sacrificios para alcanzar y cumplir nuestros sueños.
- A mis amigos: César y Suzana por la disposición que siempre tuvieron, por apoyarnos mutuamente durante estos 5 años en donde compartimos buenos recuerdos en los salones de clase.



## Tabla de contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Antecedentes de la experiencia	1
Capítulo 2	10
Contexto donde se desarrolló la experiencia	10
2.1. Hogar Niño de la Demanda, Fraternidad de la Divina Providencia	10
2.2. Misión	11
2.3. Coordinaciones	11
2.4. Programas	11
2.5. Equipo de trabajo que apoya	14
2.6. Donaciones	14
2.7. Coordinación	14
Capítulo 3	16
Referentes teóricos	16
3.1. Trabajo Social	16
3.1.1. Objetivos del Trabajo Social	16
3.1.2. Características del Trabajo Social	17
3.1.3. Áreas de intervención del Trabajo Social	17
3.1.4. Funciones del Trabajo Social en un Hogar	18
3.1.4.1. Niveles de acción del Trabajo Social	19
3.1.4.2. Nivel de acción individual y familiar	19
3.1.4.3. Trabajo social individual y familiar	19
3.1.5. Expediente social	20
3.1.5.1. Ficha inicial	20
3.1.5.2. Historial	21



3.1.5.3. Guía de investigación	22
3.1.6. Diagnóstico social	23
3.1.7. Informe social	24
3.1.7.1. Motivo de la solicitud	24
3.1.7.2. Datos generales de la persona	24
3.1.7.3. Grupo familiar	25
3.1.7.4. Situación socioeconómica	25
3.1.7.5. Diagnóstico social	25
3.1.7.6. Opinión profesional	25
3.1.8. Plan de tratamiento social	25
3.1.8.1. Objetivos	26
3.1.8.2. Metas	26
3.1.8.3. Organización	26
3.1.8.4. Evaluación	26
3.1.9. Carátula de cierre	26
3.1.10. Carátula de transferencia	27
3.1.11. Técnicas de Trabajo Social	28
3.1.11.1. Entrevista	28
3.1.11.2. Metodología de educación popular y metodología participativa	29
3.1.11.3. Capacitación	29
3.1.11.4. Niñez y adolescencia	29
3.1.11.5. Niño y Adolescente para el trabajo social	30
3.1.12. Leyes de protección integral de la niñez y adolescencia	30
3.1.13. Administración social	30
3.1.14. Hogar de niños	31
3.1.15. Administración social dentro de hogares	31



Capítulo 4	32
Reconstrucción de la experiencia	32
4.1. Momento 1: Investigación institucional	33
4.2. Momento 2: Organización	35
4.2.1. Organización del proceso del Trabajo Social – Atención Socio familiar	35
4.2.2. Propuesta de proyecto a la institución	36
4.2.3. Convocatoria a Padres de familia	37
4.3. Momento 3: Proceso de capacitación	37
4.3.1. Capacitación con el personal operativo y administrativo	38
4.3.2. Capacitación con los padres de familia	51
4.4. Momento 4: Gestión social a través de Trabajo Social	58
Capítulo 5	63
Reflexiones de fondo	63
Capítulo 6	67
Lecciones aprendidas	67
Capítulo 7	69
Comunicación de aprendizajes	69
7.1. Presentación	69
7.2. Objetivos	71
7.2.1. Objetivo General	71
7.2.2. Objetivos Específicos	71
7.3. Trabajo Social Individual y Familiar	72
7.4. Ruta de atención	73
7.4.1. Figura de ruta de atención	74
7.5. Expediente social y su contenido	74
7.5.1. Normativa del hogar	74
7.5.2. Instrumentos para aplicar en la ruta de atención	75



7.5.2.1. Reglamento	75
7.5.2.2. Hoja de requisitos	76
7.5.2.3. Ficha inicial	77
7.5.2.4. Entrevista inicial	78
7.5.2.5. Acta de compromiso	81
7.5.2.6. Hojas de evolución	82
7.5.2.6.1. Hoja de evolución de Trabajo Social	82
7.5.2.6.2. Hoja de evolución de Psicología	82
7.5.2.6.3. Hoja de evolución de académica	82
7.5.2.7. Permiso especial	83
7.5.2.8. Acta de permiso	84
7.6. Metas de intervención	85
7.7. Responsables de la ejecución	85
7.8. Recursos	85
7.8.1. Humanos	85
7.8.2. Materiales	86
7.8.3. Técnicos	86
7.8.4. Financieros	86
7.9. Presupuesto mínimo	86
7.10. Evaluación	86
Conclusiones	88
Referencias	90



## Resumen

El trabajo de sistematización tiene como título, Trabajo Social en el Hogar Niño de la Demanda, Fraternidad Divina Providencia zona 1, Guatemala, cuyo objetivo es analizar las funciones del trabajador social dentro del Hogar Niño de la Demanda.

La metodología de Oscar Jara, fue considerada como una guía para el desarrollo del trabajo que se fundamenta en los cinco puntos que propone: punto de partida, formulación de preguntas iniciales, reconstrucción de la experiencia, reflexiones de fondo y punto de llegada.

Como resultado se aporta procesos administrativos para atención Individual y Familiar basados en la profesión de Trabajo Social, por lo tanto, se socializó el proceso de Administración y atención Individual y Familiar con otros profesionales para crear conciencia de la importancia de la profesión y se propuso un Protocolo de Atención para implementar en la institución, con el fin de brindar una atención integral a los niños del Hogar.

El proceso de sistematización es importante porque en el mismo, se resalta y analiza experiencias que fortalecen la práctica en la profesión.

Palabras claves: Trabajo Social, capacitación, expediente social, niñez y adolescencia.



## **Introducción**

El Trabajo Social en Guatemala es una disciplina que se ha caracterizado a través de los años ya que los profesionales han llegado a ocupar espacios en los cuáles se evidenciaba un vacío entre lo social, la población y entidades encargadas de promover un cambio en las condiciones de vida de dicha población.

La formación profesional ha requerido mayor exigencia y con ello el quehacer profesional se ha ido adecuando a las condiciones de la persona individual, la familia y los grupos poblacionales a los cuáles se brinda el servicio y el trabajo de la profesión.

Parte de la población que se atiende se encuentra constituida por la niñez, la familia desintegrada y las entidades que se han dado a la tarea directamente las carencias y necesidades que este sector presenta, tal es el caso del grupo de niños atendidos por La Fraternidad Divina Providencia a través del hogar Niño de la Demanda.

La experiencia vivida en el hogar Niño de la Demanda se basó en el trabajo desarrollado en base a la metodología que aplica la profesión de Trabajo Social específicamente a nivel individual, familiar y de grupo.

La importancia de sistematizar la experiencia es dar a conocer la metodología de capacitación utilizada, el proceso de investigación, la reestructuración en procesos administrativos y la importancia de la gestión realizada, con la finalidad de brindar un conocimiento integral y a su vez compartir criterios de trabajo profesional dentro de una institución dedicada al abrigo, protección, educación y



cuidados básicos que requiere este segmento de la población y que a su vez vincula directamente a los progenitores y a los tutores encargados por de la institución.

El objeto se centralizó en las funciones del Trabajo Social en el Hogar Niño de la Demanda.

El eje del presente trabajo de sistematización se fundamentó en el Trabajo Social realizado en el Hogar Niño de la Demanda, circunscrito a los ejes de metodología, gestión de recursos y expedientes sociales.

El objetivo general de la sistematización es: Analizar las funciones del Trabajador Social dentro del Hogar Niño de la Demanda.

Y los objetivos específicos son cuatro los cuáles se mencionan a continuación:

- a. Reflexionar sobre la metodología implementada en el proceso de capacitación.
- b. Revisar el expediente social aplicado para la atención de los niños y niñas del Hogar.
- c. Plasmar las debilidades del proceso implementado en la atención socio familiar.
- d. Proponer una estrategia de intervención profesional

La estructura del informe se divide en capítulos, estos son descritos para una mejor comprensión.



En el capítulo 1, Antecedentes de la Experiencia: se desarrollan los antecedentes sobre los surgimientos de los hogares de abrigo y resguardo en Guatemala, las necesidades por las cuales se les da apertura a este tipo de instituciones y como se llegan a vincular con el Trabajo Social y su vínculo con el derecho en Guatemala.

En el capítulo 2, Contexto donde se desarrolló la experiencia: se encuentra una descripción generalizada del Hogar Niño de la Demanda que es en donde se desarrolló la experiencia; se realiza una descripción general de su historia, la entidad que proporcional el respaldo para su funcionamiento, el personal administrativo y operativo así como los vínculos que tiene con otras instituciones cooperantes y donantes.

En el capítulo 3, Referentes teóricos: se puntualizan referentes teóricos que se vinculan directamente con el trabajo realizado durante la presente experiencia y que respaldan aspectos como el objeto, los ejes y la metodología desarrollados.

En el capítulo 4, Reconstrucción de la experiencia: se reconstruye de manera integral la experiencia en donde se plasma el trabajo realizado en la institución, describiendo la metodología, los procesos de trabajo educativo y el Trabajo Social que fue implementado.

En el capítulo 5, Reflexiones de fondo: este capítulo contiene un análisis de todo el proceso realizado, este permitió conocer factores importantes de la experiencia, determinar limitantes y obtener productos de lo ejecutado.

En el capítulo 6, Lecciones aprendidas: se describen las lecciones aprendidas durante el proceso de trabajo, se toman en cuenta los actores involucrados y los resultados con ellos.

En el capítulo 7, Comunicación de aprendizajes: se plantea un plan de seguimiento como una propuesta de trabajo la cual es Manual para el ingreso y seguimiento de beneficiarios del Hogar Niño de la Demanda, la propuesta pretende comunicar los aprendizajes obtenidos; dicho plan contempla un esquema de trabajo que involucra de manera integral a los menores a los padres y a tutores encargados dentro de una metodología de Trabajo Social.

Esta sistematización se considera importante porque permite analizar el proceso de ingreso y los seguimientos de casos del Hogar Niño de la Demanda, a la vez conocer limitantes para llevar a cabo los pasos correctos; por consiguiente se propone seguir un manual para aplicar los mismos y brindar una atención de calidad a los beneficiarios de la institución.

Seguidamente se presentan las Conclusiones: las cuales son los argumentos que responden a los objetivos de la sistematización.

Por último, las referencias: son todas las fuentes secundarias consultadas para sustentar teóricamente el trabajo realizado, de esta manera facilitar la comprensión del mismo.



## **Capítulo 1**

### **Antecedentes de la experiencia**

En el siguiente apartado se describe una serie de sucesos históricos que permiten una mejor comprensión de cómo surgieron las casas hogares en Guatemala.

Desde el siglo XVII existían cantidades considerables de niños abandonados por diversas razones debido a esto, el Santo Hermano Pedro se preocupó y es así como en la Nueva Guatemala surgió el Hospicio Nacional –luego bautizado como Centro Educativo Asistencial-. Este sería llamado posteriormente Hogar Rafael Ayau, en memoria de un ciudadano notable que vio en la misericordia y asistencia social la forma de ayudar a niños desamparados.

La casona que data desde 1857 situada en la manzana comprendida de la 14 a la 15 calles y de la 3a. a la 4a. avenidas, en la zona 1, tiene en su interior diversidad de instalaciones que han sido renovadas con el tiempo e implementadas con métodos modernos, para la formación moral e intelectual de niños huérfanos o abandonados, situaciones para las cuales no se hace ningún tipo de distinción en el trato.

Las primeras instituciones orientadas al bienestar y cuidado de los niños, se iniciaron en Guatemala, por medio de una campaña pro-creación de centros de niños necesitados.

A continuación, se hace referencia a un antecedente importante del Trabajo Social en donde la profesión es una obra filantrópica y de asistencialismo, esto con el fin de brindar una mejor comprensión del Trabajo Social que



posteriormente abarcaría espacios en instituciones que proporcionaban servicios a distintos sectores de la sociedad.

Los pioneros de la asistencia social organizada fueron: Juan Luis Vives, San Vicente de Paúl, Octavia Hill, Thomas Chalmers, Edwin Chadwich, Edward Denison, Mary Richmond, estos pioneros de las sociedades de organización caritativa de Londres y de Estados Unidos, fueron 4 quienes iniciaron la investigación de las causas del desamparo, Federico Ozanam quien ingenió la visita y ayuda a domicilio, dedujo que la rehabilitación de una persona pobre debía llevarse a cabo después de un cuidadoso estudio del caso, que consistía en la investigación de los solicitantes, luego las visitas a los domicilios por parte de un grupo denominado Visitantes Amistosos y al final la atención individualizada de cada cliente así se le denominó en la época, debiendo recibir el apoyo tomando en cuenta su medio ambiente y el tipo de necesidades que padecía.

En 1893 Anna Dawes introduce por primera vez en el Congreso de Beneficencia, los temas de corrección y filantropía como base de estudio para motivar la necesidad de capacitar expertos en asistencia social. Mary Richmond reelaboró el proyecto de Anna donde propuso crear la escuela de instrucción para la filantropía aplicada.

En 1898 se inician los primeros cursos del Trabajo Social en Nueva York con un tiempo de 6 semanas, Graham Taylor funda en 1899 en Chicago la Escuela de Civismo y Filantropía, en 1903 se creó la primera Escuela de Trabajo Social en Nueva York con capacitaciones de 6 meses.

De 1904 a 1908 en las ciudades de Boston, Filadelfia y Saint Louis se fundan escuelas de filantropía, administración de servicios y Trabajo Social.

En 1917 Mary Richmond publica su libro Social Diagnosis, el cual fue el primer trabajo teórico del quehacer profesional y utilizado para el método de caso individual o casework.

En el caso de Guatemala, el Trabajo Social no existía como profesión, era una obra de filantropía y asistencialismo.

En Guatemala en 1920, surge por iniciativa particular la primera de estas instituciones, la Sociedad Protectora del Niño, dedicada al cuidado y atención de los niños de escasos recursos; fundando en los siguientes diez años tres Casas del Niño.

En 1925 se funda en América Latina la primera Escuela de Servicio Social en Chile llamada Alejandro del Río, este es el inicio del Trabajo Social en nuestro continente; y como referente en Guatemala en 1945 se funda la asociación de damas Pro-Comedores Infantiles, en ese mismo año la señora Eliza Martínez de Arévalo, crea las Guarderías Infantiles, y durante este tiempo también se estableció la Casa del Niño No. 4.

De 1946 a 1965, predomina la formación en servicio social, y en 1966 en adelante surge el quehacer profesional por parte de los trabajadores sociales partiendo de la realidad indoamericana, en este tipo de instituciones el profesional de Trabajo Social también se encargó de crear un sistema de registro



de información en el que se consolidaban los datos de los usuarios, siendo estos importantes para dar así una atención integral y de seguimiento.

Durante la época de la contrarrevolución en el año 1944 se inicia un período de cambio y reforma de beneficio para la sociedad guatemalteca y es aquí en donde surge la institucionalización del Trabajo Social y por ende del profesional al que se llega a denominar como Trabajador Social.

En el año de 1947 se llevan a cabo gestiones ante la Organización de Naciones Unidas, enviando al Doctor Manuel Girón y César Meza a Colombia para participar en el primer Seminario de Bienestar Social celebrado en la Ciudad de Medellín, en donde el profesor de origen estadounidense Walter Petit tiene una destacada participación dentro de la profesión del Trabajo Social y realiza esfuerzos para expandirlos a Latinoamérica y con ello establecer una formación académica a nivel superior para profesionales.

El 17 de marzo de 1949 se crea finalmente la primera Escuela de Servicio Social en Guatemala en donde es respaldada por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) con aportes financieros de dicha institución y asesorada por la Organización de Naciones Unidas (ONU).

Durante 1954 a 1957 se consolidó la atención infantil a nivel gubernamental, como una de las responsabilidades del Estado y de la sociedad guatemalteca dando origen a la Asociación de Bienestar Infantil a la cual se integró los diversos servicios de bienestar social a la niñez.



En 1963 esta asociación desaparece y surge la Secretaría de Bienestar Social, que finalmente pasa a formar parte de la Secretaría de Asuntos Sociales de la Presidencia y en 1967 se creó la Dirección de Bienestar Infantil y Familiar que en 1982 llega a tener carácter institucional e independencia de otras actividades benéficas, se encarga de atender grupos de la población de escasos recursos económicos, que presentan algún grado de desorganización familiar.

En el año de 1964 la organización religiosa Opus Dei crea en la Ciudad de Guatemala la Escuela de Servicio Social del Instituto Femenino de Estudios Superiores (IFES) cuyo aporte es preparar técnicos que atendieran la demanda social de los servicios proporcionados durante los gobiernos de Alfredo Enrique Peralta Azurdía y Julio César Méndez Montenegro, considerando que durante este período se implementaron programas de bienestar social, estos programas incluyen Hogares comunitarios.

Paralelo a la iniciativa de la organización Opus Dei, en el año de 1975 se iniciaron las gestiones ante el Consejo Superior Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala con la finalidad de que la Escuela de Servicio Social del IFES fuera reconocida como unidad académica dentro del campus central universitario y alterno a este proceso se cierran las funciones académicas de la Escuela fundada en el IGSS.

Dada la situación de riesgo de los menores de edad provenientes de familias desintegradas y considerando que el Decreto 78-79 (Código de Menores) no respondía a las necesidades de regulación jurídica en materia de la niñez y adolescencia surge la Ley de Protección Integral de Niñez y Adolescencia (Ley PINA).



Debido a que los hogares pasan a formar parte de la Secretaría de Bienestar Social en el año 1982, el Estado es el ente que inició a regular las normas de los mismos y veló por el resguardo integral de cada uno de los niños albergados en los diferentes hogares.

El programa de Hogares Comunitarios fue creado el 17 de junio de 1,991, como una estrategia para aliviar la pobreza y promover el desarrollo integral de los niños en las comunidades más pobres. El Programa fue planeado como una respuesta a la deteriorada situación socioeconómica del país, la cual se refleja en altas tasas de desnutrición infantil y la escasez de educación pre-escolar y de programas de estimulación temprana (Poggio, 2007, p. 13)

Para la implementación de los Hogares Comunitarios, se han definido los mecanismo de control, seguimiento y evaluación que garanticen la realización de acciones específicas de retroalimentación del mismo, en tal sentido se propicia una supervisión semanal a los hogares, a cargo de la Trabajadora Social responsable del área, quien brinda acompañamiento y asesoría tanto a las madres cuidadoras como a las maestras responsables del centro, verificando el cumplimiento de normas y procedimiento de funcionamiento tanto técnico, como administrativo. (Poggio, 2007, p. 33)

Sin embargo, desde el año 2000 en la Secretaría de Bienestar no se brinda una atención integral a los niños y adolescentes, por ello se describe a continuación como surge este proceso de atención del Trabajo Social en hogares de niñez y adolescencia.



El Trabajo Social contribuye con estas entidades brindando procesos administrativos en los cuáles se determina la necesidad de los usuarios de esta manera ofrecer una mejor atención y servicio que a su vez incrementaron la calidad de la atención.

Debido a las necesidades y dinámicas cambiantes en la población de aquel entonces, el Trabajo Social en Guatemala surge a partir de la implementación de políticas orientadas a minimizar la problemática en la prestación de servicio de salud que presentaba la población del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS, posteriormente se fue extendiendo a otras entidades como hospitales públicos, hospitales privados, entidades educativas y empresas privadas.

A partir de las diversas necesidades que existen en la población guatemalteca principalmente en la niñez y adolescencia, el 06 de junio del año 2000 inicia el Hogar Niño de la Demanda, siendo ésta una institución que brinda protección y participación a los niños, adolescente y jóvenes sumergidos en pobreza, pobreza extrema, maltratados y en riesgo social.

La ley P.I.N.A fue aprobada en el año 2003, por el Congreso de la República de Guatemala (Decreto Número 27-2003), y representa en definitiva, junto a la Convención Sobre los Derechos del Niño y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (ambos aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas), los instrumentos jurídicos más importantes con los que cuentan los niños, niñas y jóvenes para hacer valer sus derechos dentro y fuera del hogar y de la escuela.



La Ley de Protección Integral de Niñez y Adolescencia se relaciona con el Trabajo Social y con la atención en los hogares que brindan medidas de protección y abrigo a la Niñez y Adolescencia debido a que es el instrumento legal jurídico que posee normas a las cuales las instituciones que brindan apoyo a dicha población en riesgo social se rigen.

A partir del año 2008 el Hogar Niño de la Demanda, instauró un programa de educación a niños de escasos recursos, fue entonces donde abrió sus puertas a familias necesitadas con niños en edad escolar que no poseían los medios económicos para brindarles educación.([www.fraternidaddivinaprovidencia.com](http://www.fraternidaddivinaprovidencia.com))

Para el año 2012 se fortaleció el recurso económico del sostenimiento del Hogar; a través de donaciones que realizaron empresas así como personas individuales y con ello se continuó brindando la atención a la niñez, mejorando la calidad alimenticia, la compra de material educativo, insumos para mantenimiento del inmueble y se empezó a contar con el pago del servicio de preparación de alimentos ([www.fraternidaddivinaprovidencia.com](http://www.fraternidaddivinaprovidencia.com)).

Una institucionalización precoz y prolongada tiene efectos perjudiciales sobre la salud y el desarrollo físico y cognitivo del niño, que pueden llegar a ser irreversibles. En términos generales se ha señalado que por cada tres meses que un niño de corta edad reside en una institución pierde un mes de desarrollo. (Aguilar, 2017, p. 49)

La institucionalización de los niños y adolescentes debe ser el último recurso, primero se deben buscar las redes de apoyo familiar y cuando estas fracasan se recurre al proceso legal para brindar medida de protección y abrigo.

En la institucionalización prolongada desde la perspectiva profesional, se les perjudica a los niños de forma emocional, social y su personalidad ya que el ambiente de un hogar debe ser el lugar idóneo para que el niño se desarrolle de forma integral.

Se debe evitar que las personas se acostumbren a depender únicamente de la institución, por ello se debe tener un programa de inserción social, adecuado al contexto del niño o adolescente.



## **Capítulo 2**

### **Contexto donde se desarrolló la experiencia**

En el presente capítulo se detalla el contexto donde se desarrolló la experiencia, tomando en cuenta los actores principales de la misma así como elementos y factores que se relacionan en todo el proceso vivido.

#### **2.1. Hogar Niño de la Demanda, Fraternidad de la Divina Providencia**

El Hogar Niño de la Demanda ofrece servicios de Protección, cuidado, resguardo, alimentación y educación a niños, adolescentes y jóvenes que se encuentran en riesgo social, o porque los padres o encargados por diversas razones no pueden brindar y satisfacer las necesidades básicas que requieren los menores.

El Hogar Niño de la Demanda pertenece a la Fraternidad de la Divina Providencia, la cual es un instituto religioso de vida consagrada laical católica, fundada por el Padre Ray Shambach (Hermano Sandalio María F.D.P.) en Colombia y aprobada por Decreto canónico 524 de la Arquidiócesis de Santa Fé de Bogotá, Colombia. Y con las debidas licencias para adelantar su misión apostólica en todo el mundo.

El principal apostolado en Guatemala es con ancianos indigentes, niños y adolescentes en riesgo social.

El Hogar Niño de la Demanda se ubica en la 12 calle A 2-53 de la zona 1, en un bien inmueble que está siendo utilizado a través de usufructo que personas altruistas han tenido a bien proporcionarlo para que la Fraternidad de la Divina



Providencia lleve a cabo para bien de niños y adolescentes que residen en los alrededores del puente el Incienso, Colonia el Esfuerzo, Colonia Las Torres, Colonia El Rodeo y Colonia el Bordo; ubicadas en la zona tres y tipificadas como áreas urbano-marginales, que surgen a partir de la conformación de asentamientos.

## 2.2. Misión

El Hogar Niño de la Demanda es una institución que atiende a niños de escasos recursos que son vulnerables a distintos riesgos sociales como: falta de educación, poco acceso a la salud, desnutrición leve, violencia intrafamiliar, riesgo a involucrarse a grupos delictivos.

El Hogar Niño de la Demanda no posee una infraestructura adecuada para contar con clínicas propias y así poder atender las distintas necesidades en las diversas especialidades médicas que requieren los niños que se encuentran bajo protección de abrigo.

## 2.3. Coordinaciones

Por la inadecuada infraestructura el Hogar no puede contar con un equipo multidisciplinario para brindar una atención integral interna, por lo que se apoya en instituciones externas como lo son los Hospitales nacionales, centros de salud, centros educativos privados.

## 2.4. Programas

Para proporcionar los servicios en el Hogar Niño de la Demanda se tiene un programa basado en los ejes de resguardo, educación, alimentación y orientación religiosa, en torno a los cuales gira su labor social.

- a. Servicio de abrigo: el niño cuenta con resguardo supervisado por personas asignadas para velar por sus hábitos de higiene y limpieza, para brindarles una guía de buenos modales y urbanismo.
- b. Servicio de alimentación: se cuenta con una persona dedicada a la preparación de alimentos, en donde con apoyo de una profesional en nutrición se elabora un menú de acuerdo al requerimiento nutricional de los menores de edad.
- c. Educación: Se tienen convenios con colegios cercanos al Hogar en donde se gestionan espacios para los distintos niveles y ciclos académicos, en donde el menor es beneficiado con una beca. Cabe resaltar que los colegios a partir de otorgar el beneficio también cumplen con una labor social en apoyo al Hogar
- d. Servicio de salud: debido a que como no se posee un espacio físico en el Hogar para una clínica médica y no se cuenta con un profesional especializado en medicina, se gestionan citas con entidades del Estado para atender a los menores en las distintas especialidades médicas sienten estos el Hospital Roosevelt, Centro Universitario Metropolitano, Centros de Salud locales cercanos al Hogar.
- e. Orientación religiosa: En el Hogar es considerado que la orientación religiosa es fundamental como parte de la educación integral del menor por lo que se les inculca la religión católica.



El segmento poblacional al cual dirige sus servicios es niñez y adolescencia provenientes de familias de bajos recursos que residen en áreas marginales, que se encuentran en riesgo social derivado de desintegración familiar, padres con casos pendientes ante la ley, niños remitidos por juzgados e hijos de madres solteras y padres solteros con dificultades para cuidarlos por no tener familia inmediata que los apoyara.

Dentro del Hogar los niños y adolescentes se regían por reglas internas y el programa; se encontraban internos teniendo derecho a una salida cada 15 días para lo cual el padre debía presentarse y firmar un acta de compromiso en donde se hacía constar la entrega del niño así como el día en que debía volver al Hogar.

Dentro de las instalaciones la rutina del niño consistía en despertar a las 5 de la mañana para su aseo personal, seguido de un breve servicio religioso, posterior a ello tomar el desayuno para después ser enviados a los distintos planteles educativos en donde estuvieran inscritos.

Al medio día retornaban de sus centros educativos para tomar el almuerzo y posterior a ello tomaban un receso antes de iniciar con las tareas asignadas por los maestros. El día se cerraba tomando la cena, seguido por unos minutos de esparcimiento en donde algunos elegían ver televisión y otros optaban por un juego de mesa u otras actividades, finalizando así con el descanso nocturno.

Las actividades cesaban a fin de año cuando se les permitía a los niños salir del Hogar a partir de la segunda semana de diciembre y volver a requerir los servicios de abrigo en la primera semana de enero del siguiente año, posterior a llenar un formulario para su reingreso.



## 2.5. Equipo de Trabajo que apoya

Desde el año 2013 el hogar sigue funcionando de la misma manera, no poseen un área de Trabajo Social debido a que no poseen recursos económicos para sufragar su gasto, sin embargo continúan con el proceso de gestiones ya que obtienen servicios médicos y psicológicos a través de gestiones que el Director y los tutores han realizado.

## 2.6. Donaciones

Para el año 2016 el Hogar ha continuado brindando el apoyo a menores con la intención de mejorar las condiciones de vida y para esto solicitó más apoyo de las entidades donantes en materia de alimentación que la proporciona Supermercados La Torre, personas benefactoras del mercado Central

Se brinda apoyo con la atención de salud, los tutores llevan a los niños a solicitar citas médicas al Hospital General San Juan de Dios.

Se logró el equipamiento de dos nuevos ambientes en los cuales imparten apoyo moral y pedagógico.

## 2.7. Coordinación

La Fraternidad Divina Providencia tiene a su cargo dos hogares, uno de niños y uno de ancianos.

El hogar de niños, Hogar Niño de la Demanda está bajo la dirección del Fray Lubin Restrepo Taberas, cuenta con el apoyo de personal que pertenece a una orden religiosa católica, habiendo dentro de los tutores: seminaristas, novicios, frailes, y sacerdotes.



Para solicitar donaciones, el director del Hogar redacta cartas y envía a las diferentes instituciones que han aportado y nuevas que considera, pueden brindar algún tipo de apoyo.



## **Capítulo 3**

### **Referentes teóricos**

En este capítulo, se presentan los referentes teóricos que sustentaran y fundamentarán el desarrollo de la experiencia, los mismos brindan una mejor comprensión durante la lectura de todo el documento.

#### **3.1. Trabajo Social**

De acuerdo a la formación profesional de la Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala, Boletín Informativo (1999) 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 participativos de actuación (Franco, 1999, p. 3)

##### **3.1.1. Objetivos del Trabajo Social**

- a) Fomentar la práctica de los valores humanos en individuos, grupos y comunidades para que en su ejercicio cotidiano facilite sus procesos de desarrollo social.
- b) Estudiar críticamente la problemática económicamente social, cultural y ecológica en lo que corresponda intervenir, aportando soluciones efectivas a las necesidades del problema.
- c) Promover la organización y participación de la población mediante prácticas democráticas.



- d) Promover el desarrollo integral de los individuos, familias, grupos y comunidades mediante la organización y la promoción social para la autogestión y movilización popular. (Sorano, 2005, p. 19)

### 3.1.2. Características del Trabajo Social

- a) Es una disciplina social-humanista.
- b) Es una profesión no liberal, que se ejerce a través de organizaciones y entidades de desarrollo.
- c) Es aplicativo e histórico.
- d) Tiene diversidad de campos de acción.
- e) Promueve y acompaña procesos de organización y promoción social.
- f) Contribuye al desarrollo integral de la sociedad.
- g) Impulsa acciones sociales participativas.
- h) Identifica, atiende problemas y necesidades sociales.
- i) Participa en función de los cambios coyunturales que afectan a la sociedad.
- j) Parte de problemas, necesidades, intereses y demandas de la población.
- k) Utiliza métodos propios de intervención (individual y familiar, grupo y comunidad).
- l) Interactúa generalmente con los sectores populares.
- m) Asesora, orienta y capacita a individuos, grupos y comunidades en la solución de sus problemas (Franco, 1999, p. 5)

### 3.1.3. Áreas de intervención del Trabajo Social

- a) Educación
- b) Salud



- c) Vivienda
- d) Jurídico social
- e) Bienestar social
- f) Seguridad social
- g) Promoción social
- h) Derechos humanos
- i) Ecología
- j) Comercio industrial
- k) Seguridad pública
- l) Laboral independiente (Franco, 1999, p. 6)

#### 3.1.4. Funciones del Trabajo Social en un Hogar que brinda medidas de protección y abrigo

Dentro de una institución que brinda medida de protección y abrigo a niños y adolescentes, los trabajadores sociales deben realizar ciertas funciones, entre ellas están:

- a. Programación y desarrollo del seguimiento familiar de cada menor del centro.
- b. Entrevistas con los menores y sus familias para observar la evolución de los distintos casos.
- c. Buscar y realizar un seguimiento de las actividades formativas, socioculturales, etc.
- d. Coordinación con la Secretaría de Bienestar Social, Juzgados y agentes externos que intervienen con los menores.
- e. Elaboración de informes sociales a petición de otras entidades o instituciones.



#### 3.1.4.1. Niveles de acción del Trabajo Social

El trabajador social para intervenir en la sociedad, lo puede realizar a través de tres niveles de acción que son: a nivel individual y familiar, a nivel grupal y a nivel comunal. (Eroles, 2001, p.57)

Para efectos de este trabajo de sistematización se abordará específicamente el nivel individual y familiar.

#### 3.1.4.2. Nivel de acción individual y familiar

“Es un proceso utilizado por el Trabajador Social para intervenir en forma sistemática, conjuntamente con el individuo en la solución de sus problemas y la satisfacción de necesidades e intereses mediante el aprovechamiento de los recursos institucionales y comunales disponibles, llevando a cabo a través de un proceso metodológico que permite la sistematización de la acciones en el logro de un trabajo efectivo, dando la oportunidad, a que se desarrolle por el mismo. El Trabajador Social puede concienciar y sensibilizar al individuo sobre la importancia que tiene su participación en la transformación social y la de solidarizarse con los grupos desposeídos” (Erazo, 2007, p.42)

#### 3.1.4.3. Trabajo social individual y familiar

Proceso de trabajo que permite conocer, analizar y explicar la situación socioeconómica de la persona y su grupo familiar, para fomentar la participación activa de dicho grupo, en la búsqueda de soluciones a la problemática que presentan. Fortalecer sus potencialidades y valores para lograr la unidad familiar y mejorar sus condiciones de vida (Guillen, 2014, p.98)

### 3.1.5. Expediente social

Es el instrumento que concreta el proceso de trabajo aplicado en el estudio, orientación y apoyo a la persona y su núcleo familiar en función de los problemas socioeconómicos que presentan (Franco, 1999, p. 10)

#### Contenido del expediente social

El expediente social utilizado por las estudiantes de Trabajo Social comprende:

- a) Ficha inicial de entrevista
- b) Historial
- c) Guía de investigación
- d) Diagnóstico social
- e) Informe social
- f) Plan de tratamiento social
- g) Carátula de cierre
- h) Carátula de transferencia

Los instrumentos mencionados anteriormente, a excepción de la ficha inicial de entrevista e informe social, se integran en el historial de manera cronológica y se colocan de manera ascendente en el lado derecho del expediente.

Documentos de apoyo: fotocopias de cédula, partidas de nacimientos, referencias, telegramas, informes médicos, notas, citas, etcétera. Estos se ubican del lado izquierdo del expediente. (Franco, 1999, p. 11)

#### 3.1.5.1. Ficha inicial

Es el primer instrumento utilizado en el expediente social, el cual registra información de carácter general respecto a la persona, el problema afrontado, así



como la impresión del profesional en Trabajo Social que recibe dicha información para darle o no seguimiento.

Datos generales, en este rubro se registra la información correspondiente a la niña(o), joven, adulto mayor, mujer, hombre que requiere el apoyo de la profesional en Trabajo Social o que enfrenta el problema que motiva la apertura del caso social.

Motivo de la solicitud, se refiere al requerimiento de la persona a quien se entrevista y que solicita los servicios de la institución, para que la trabajadora social defina si el caso amerita su seguimiento.

Breve historial social del caso, en donde se anotará cómo surgió el problema, en qué situación se encuentra y qué acciones o decisiones ha tomado la familia al respecto.

Opinión profesional, que es la apreciación de la estudiante o trabajadora social en relación al problema que se le plantea para definir su seguimiento (Franco, 1999, p. 12)

### 3.1.5.2. Historial

Instrumento que permite el registro cronológico de cada una de las acciones desarrolladas por la estudiante de Trabajo Social, la persona, su grupo familiar y otros profesionales de conformidad con la problemática que atraviesa, para establecer los cambios suscitados a nivel individual y familiar.



Aspectos a incluir: número de expediente social, nombre, dirección y nombre del profesional, además de fecha en la que se realiza cada una de las actividades, partiendo desde el momento que se asigna el caso, hasta su cierre o transferencia.

Aspectos a registrar de acuerdo a cada fecha:

- a) Actividad desarrollada
- b) Objetivo para su realización
- c) Descripción de la información obtenida de las orientaciones proporcionadas, acuerdos a los que se arriba con las personas
- d) Principales aspectos observados (en lo físico y actividades de las personas y su grupo familiar) y del medio interno y externo (vivienda y ambiente social)
- e) Evaluación (confrontar objetivos propuestos y resultados alcanzados en cada actividad, resaltando los logros y limitantes).

Aspectos a evaluar:

- a) Objetivos
- b) Metas
- c) Organización
- d) Recursos
- e) Aplicación de instrumentos y técnicas
- f) Información obtenida (en la investigación)
- g) Logros cualitativos (Franco, 1999, p. 12 y 13)

### 3.1.5.3. Guía de investigación

Este instrumento permite planificar el proceso de investigación para conocer aspectos relevantes sobre las condiciones de vida de la persona y su familia y

contar con el fundamento necesario respecto a las causas y repercusiones de la problemática.

Contenido de la guía de investigación

Objetivos:

Se plantearán de acuerdo a los aspectos socioeconómicos que se desconocen y que darán fundamento para analizar y explicar la situación de la persona y su núcleo familiar.

Calendario de actividades:

Con este calendario se ordena el proceso a seguir en la investigación, determinando acciones, recursos, técnicas e instrumentos que se utilizarán.

Evaluación:

En esta se especificará para qué se va a evaluar, qué aspectos serán objetivos de evaluación, cuándo se llevará a cabo, quiénes serán los responsables de evaluar.

### 3.1.6. Diagnóstico social

Elemento dinámico que forma parte del proceso de investigación, mediante el cual se analiza e interpreta objetivamente la situación económico-social de la familia para identificar los diferentes problemas afrontados y sus posibles alternativas de solución.

Se elabora en base a los siguientes componentes:

a. Descriptivo: que caracteriza

- a) La persona y su grupo familiar
- b) Problema o problemas
- c) Medio interno (vivienda)
- d) Medio familiar y social

b. Explicativo

- a) Causas de la problemática familiar
- b) Efectos en la vida familiar
- c) Interrelación causa-efecto

### c. Nominal

Identifica y prioriza los problemas encontrados, producto de la investigación, los cuales puede ordenar en forma vertical u horizontal. Aparte en el diagnóstico es importante enunciar y determinar los recursos de la familia, la institución, el medio social y de la estudiante para proponer alternativas de solución a dicho problema, lo cual servirá de base para planificar el tratamiento social (Salazar Trejo, 2015, p.3)

#### 3.1.7. Informe social

Instrumento que contiene la información detallada en relación a las condiciones socioeconómicas de la persona y su grupo familiar, es útil para requerir servicios de otro organismo o que sirva de fundamento a otros profesionales en la toma de decisiones respecto a la problemática encontrada.

Contenido del informe social.(Franco, 1999, p. 13)

##### 3.1.7.1. Motivo de la solicitud

En este rubro se anota a requerimiento de quien se elabora el informe, para dar a conocer la situación social de la persona y su familia con fines de asignación o prestación de un servicio. (Franco, 1999, p. 14)

##### 3.1.7.2. Datos generales de la persona

Esto se refiere al niño, niña, joven o adulto(a) quien presenta la problemática, es decir, la persona que motivó la apertura del caso.(Franco, 1999, p. 14)



### 3.1.7.3. Grupo familiar

Aquí se consignan los datos de las personas que conviven dentro del hogar.

Antecedentes del caso:

Explicar el origen del o de los problemas que afecta a la persona y a la familia, qué acciones han realizado para resolverlos y cuál es la situación actual. (Franco, 1999, p. 14)

### 3.1.7.4. Situación socioeconómica

Esta constituye la parte más importante del informe, en vista que se plasma en forma separada lo correspondiente a: vivienda, educación, ingresos, relaciones intrafamiliares, salud, ambiente social, recreación, etcétera. (Franco, 1999, p. 15)

### 3.1.7.5. Diagnóstico social

En forma nominal se enumeran los principales problemas que atraviesan tanto la persona como su familia. (Franco, 1999, p. 15)

### 3.1.7.6. Opinión profesional

Es importante destacar que este aspecto es valioso, debido a que es tomado en cuenta para atender la solicitud que se requiere. Esta opinión se basa en el conocimiento con que cuenta la trabajadora social de la problemática familiar, quien sugiere o recomienda el curso que debe tomar el caso social. (Franco, 1999, p. 15)

### 3.1.8. Plan de tratamiento social

Instrumento de trabajo que permite definir las diferentes acciones a corto, mediano y largo plazo que contribuyan a superar la problemática de la persona y su grupo familiar, así como el desarrollo de sus potencialidades. Se elabora

tomando como base el Diagnóstico Social y las alternativas y recursos que en él se han identificado. (Franco, 1999, p. 19)

#### 3.1.8.1. Objetivos

Expresan los propósitos que se pretenden alcanzar en función de la participación de la estudiante y las personas que intervengan en la búsqueda de alternativas para superar los problemas.(Franco, 1999, p. 19)

#### 3.1.8.2. Metas

Explican las actividades cuantificadas que se efectuarán para el logro de objetivos propuestos.(Franco, 1999, p. 20)

#### 3.1.8.3. Organización

Indica quién será la responsable de ejecutar lo planificado, el período en que se ejecutará el tratamiento social, calendarizando las diferentes actividades y recursos a utilizar (humanos, materiales, financieros e institucionales).(Franco, 1999, p. 20)

#### 3.1.8.4. Evaluación

Describir qué aspectos se van a evaluar (objetivos, metas, actividades, recursos, tiempo, alcances y limitantes). Especificar quiénes participan en ella, en qué periodo y cómo se evaluará.(Franco, 1999, p. 20)

#### 3.1.9. Carátula de cierre

Es el instrumento que resume el proceso de trabajo en la atención de la persona y su familia, al haberse finalizado con las actividades planificadas y que contribuyeron a solventar la problemática que motivó su apertura.

### Contenido de la carátula de cierre

- a) Fecha de apertura: aquí se registra la fecha en que se inició el caso.
- b) Motivo de la apertura: concretar la situación que dio origen a la atención de la persona y su núcleo familiar.
- c) Breve historia social del caso: resumir los antecedentes de cómo surgió y evolucionó el o los problemas afrontados por la persona y su familia.
- d) Diagnóstico social: especificar en orden de importancia los problemas identificados en la familia.
- e) Tratamiento social efectuado: concretar las diferentes acciones que se dieron durante la investigación y tratamiento social.
- f) Evaluación social: analizar los alcances y limitantes que se dieron durante la investigación y tratamiento social.
- g) Motivo de cierre: explicar las razones que ameritaron la conclusión del caso.
- h) Fecha de cierre: registra la fecha de finalización del caso. (Franco, 199, p.22)

### 3.1.10. Carátula de transferencia

Este instrumento condensa la información respecto al trabajo realizado durante determinado período de la atención del caso social.

#### Contenido de la carátula de transferencia

- a) Fecha de apertura: anotar el día en que se asignó a la estudiante el caso.
- b) Motivo de apertura: explicar la situación que originó la apertura del caso.
- c) Breve historia social: resumir los antecedentes que dieron origen al o los problemas afrontados por la familia y cómo éste ha evolucionado.
- d) Diagnóstico social: explicar las causas y repercusiones de la problemática encontrada en la vida familiar.



- e) Tratamiento social efectuado: registra las acciones que se han efectuado en función de los problemas que se están atendiendo.
  - f) Acciones y problemas que quedan pendientes: indican qué actividades no se han efectuado y qué problemas están pendientes de resolver.
  - g) Motivos por los que no se atendieron: explicar las razones que imposibilitaron la atención de los problemas.
  - h) Evaluación social: determinar los logros obtenidos hasta el momento de la transferencia; así mismo, los obstáculos encontrados.
  - i) Necesidad de la transferencia: establecer los motivos que requieren el seguimiento del problema.
  - i) Fecha de transferencia: especificar la fecha en que se transfiere el caso.
- (Franco, 199, p.28)

### 3.1.11. Técnicas de Trabajo Social

#### 3.1.11.1. Entrevista

Es una interacción a partir de una conversación entre dos o más personas con un propósito deliberado y mutuamente aceptado por los participantes, a quienes se les demanda.

En la entrevista hay comunicación verbal y no verbal entre las personas involucradas, se intercambian ideas, actitudes, sentimientos y se influyen mutuamente produciéndose una interacción entre ellos. Las capacidades técnicas del entrevistado permiten obtener información necesaria para planificar y ejecutar determinadas acciones vinculadas con los hechos referidos en la entrevista, así como para tomar las decisiones más convenientes. (Erazo 2007, p.98)

### 3.1.11.2. Metodología de educación popular y metodología participativa

La educación es un proceso de comunicación social considerando que toda persona necesita conocer la realidad, analizarla e interpretarla para conocer su papel en la sociedad. La educación popular es un proceso político-pedagógico: es político porque se refiere al poder. Todo proceso político está basado al manejo del poder; pedagógico porque está destinado a proporcionar educación a través de una fuente metodológica de enseñanza y aprendizaje. La educación popular trasciende lo tradicional y propicia la creación de un espacio amplio de conocimiento permitiendo la educación en la praxis, en la dinámica de la interacción con los demás participantes dentro de un proceso sistemático de grupo que se da en lo interno y externo del mismo (Dávila, 2012,p.111)

### 3.1.11.3. Capacitación

La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los participantes, y esto les permite un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa aprobado, ya sea de capacitación permanente o en el tiempo que la misma se requiera, y que pueda brindar aportes a la institución. (Erazo, 2007, p.109)

### 3.1.11.4. Niñez y adolescencia

Según la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia en su artículo 2, se considera niño o niña a toda persona desde su concepción hasta que cumple trece años de edad, y adolescentes a toda aquella desde los trece hasta que cumpla dieciocho años de edad. (Guillén, 2014, p.73)

### 3.1.11.5. Niño y Adolescente para el trabajo social

Niño es aquel individuo que transcurre por la primera instancia de la vida conocida como infancia y que es anterior a la pubertad. Los niños usualmente son entendidos como tales hasta los doce a catorce años.

La infancia, que significa mucho más que el tiempo que transcurre entre el nacimiento y la edad adulta, se refiere al estado y la condición de la vida de un niño: a la calidad de esos años. (UNICEF, 2005, p.17)

Adolecente es la transformación del infante antes de llegar a la adultez. Se trata de un cambio de cuerpo y mente, pero que no sólo acontece en el propio adolescente, sino que también se conjuga con su entorno. (Pérez, 2008, p.35)

### 3.1.12. Leyes de protección integral de la niñez y adolescencia

Instrumento jurídico de integración familiar y promoción social, que persigue lograr el desarrollo integral y sostenible de la niñez y adolescencia guatemalteca, dentro de un marco democrático e irrestricto respeto a los derechos humanos. En Guatemala las leyes de protección a la niñez y adolescencia se establecen dentro de un marco integral que abarca desde la primera infancia hasta alcanzar la mayoría de edad. La rama legal se encarga de que el aparato de gobierno cumpla con aspectos que abarcan la salud, la paternidad responsable, la educación y el resguardo de sus derechos. (Congreso de la República de Guatemala, 2003, p.3)

### 3.1.13. Administración social

Es un proceso mediante el cual se busca llegar al cumplimiento de ciertas metas y objetivos con eficiencia y con eficacia en la aplicación de políticas, en dicho proceso se planean las funciones de cada individuo y se coordinan los recursos

humanos, financieros y tecnológicos para lograr y alcanzar el beneficio social previsto, también busca coordinar las técnicas y recursos internos y externos de un organismo social que puede ser una familia, un grupo o una comunidad. (Acevedo, 2012, p.5)

#### 3.1.14. Hogar de niños

Organización no lucrativa de bien público que da abrigo a niños menores en situación de riesgo y de alta vulnerabilidad. Los niños son derivados por la Justicia, ya que por diferentes situaciones de desamparo o abandono, no pueden estar con sus familias. (Guillén, 2014, p.121)

#### 3.1.15. Administración social dentro de hogares

Categoría que se refiere a actividades profesionales en donde se destina recurso humano y económico al funcionamiento de entidades que brindan protección, amparo, resguardo y atención integral a grupos sociales que se encuentran vulnerables y en riesgo social. Algunas de estas entidades cuentan con equipo profesional multidisciplinario el cual está encargado de cubrir aspectos como el resguardo de sus derechos, atención psicológica, atención médica e inclusive apoyo en responder ante procesos legales a los que se encuentren sujetos los beneficiarios o usuarios. (Guillen, 2014, p.109)



## **Capítulo 4**

### **Reconstrucción de la experiencia**

Este capítulo, contiene la reconstrucción de la experiencia vivida dentro del Hogar Niño de la Demanda, tomando en cuenta cada una de las fases y etapas del proceso y la interrelación de los actores que participaron en la experiencia.

La estudiante de Licenciatura en Trabajo Social se incorporó a la institución por el proceso de Ejercicio Profesional Supervisado, en el cual aplicó conocimientos obtenidos durante su formación académica.

Se describe el proyecto que se realizó en la institución, la experiencia se sustentó en los elementos teóricos adquiridos durante la formación profesional que llevaron a gestar el proyecto titulado Trabajo Social en el Hogar Niño de la Demanda, Fraternidad Divina Providencia zona 1, Guatemala.

De acuerdo a la investigación realizada en la institución, se determina que no contaba con el departamento de Trabajo Social, por lo cual no hay un seguimiento adecuado en cada caso desde la admisión, atención individual y familiar y conclusión a cada caso según correspondiera.

Debido a la necesidad de un departamento de Trabajo Social y la escases de recurso económico para contratar a personal para el mismo, se realizó un proceso de capacitación con los tutores y equipo de apoyo, se dio a conocer las diferentes herramientas que se utiliza en el campo de Trabajo Social para brindar una atención integral a cada usuario de la institución.



#### 4.1. Momento 1: Investigación institucional

Se realizó una revisión documental de los expedientes sociales de la institución, se comprobó variación en los documentos de identificación de los padres de familia, de los niños, fichas de admisión, informes sociales, la revisión se realizó con el fin de conocer el proceso de admisión y así mejorar la atención hacia los beneficiados desde el momento que ingresan.

Derivado a que el expediente que se encontró en ese momento constaba de: Hoja de ingreso en donde la información estaba incompleta y en algunos casos existía certificado de nacimiento, careciendo de aspectos importantes como, ficha inicial, estudio socioeconómico, documentos de identificación de padres de familia o encargados, informes sociales y hojas de seguimiento u hojas de evolución; no existía un expediente completo debido a que el personal administrativo y tutores no poseen conocimiento en el tema.

Debido a la necesidad de conocimiento en el expediente social de los niños y desconocimiento en las funciones propias del Trabajo Social se determinó la realización de capacitaciones para el personal administrativo en cuanto a la importancia del Trabajo Social en una institución que brinda protección y abrigo a niños y adolescentes en riesgo social, así como los instrumentos que debe poseer el expediente social para el resguardo de los niños y de la institución.

El personal que labora dentro de la institución es de índole religioso, caracterizado y acostumbrado a realizar actividades filantrópicas que a través de ellas buscan el bien común, sin embargo el personal carece de una orientación adecuada para brindar apoyo a personas de escasos recursos.

El equipo administrativo y el personal tienen distintos niveles de preparación académica que va desde el nivel primario hasta el secundario y la mayoría provenientes de los diferentes departamentos de la República de Guatemala, esto fue una limitante para brindar las capacitaciones de una manera más formal, por lo tanto, se utilizó educación popular para promover la participación de cada uno de los asistentes a los talleres.

a) Fuentes primaria

Para la investigación de fuentes primarias se preparó un instrumento de investigación, una guía de entrevista con preguntas abiertas.

Se aplicó un instrumento de investigación a las personas beneficiadas y a sus padres o encargados para conocer cómo era la atención en el Hogar, con los padres de familia se realizó un calendario para programar citas de acuerdo a sus horarios laborales para no afectar su trabajo.

Las citas fueron programadas de acuerdo al horario de atención que brindaba el hogar, se realizó un calendario para el personal administrativo donde se colocó la fecha de su cita y se tomó en cuenta su horario de trabajo dentro del hogar.

Al finalizar con el proceso de investigación, toda la información y datos fueron tabulados, registrados y ordenados en formato digital y con ello facilitar el procesamiento de los datos, en los resultados se denotó que no existía un expediente social adecuado y una atención integral

#### b) Fuentes secundarias

Se realizó una revisión documental acerca del hogar, para obtener información adicional, las fuentes consultadas fueron: libros de actas, registros anecdóticos, expedientes sociales, registros de ingreso y salida; cabe resaltar que las fuentes secundarias no se encontraron en condiciones óptimas por lo que en todo momento se recurrió confirmarlas con el personal administrativo o a quien contara con más años de experiencia, esto con el fin de investigar acerca de los procesos administrativos, funcionamiento y proceso de admisión de los niños beneficiados.

En este proceso se observó la falta de instrumentos en el expediente social, deficiencias en las funciones administrativas y poca información en las hojas de evolución (salud, académica, social y psicológica) de las diferentes áreas en que se deben llevar registro.

#### 4.2. Momento 2: Organización

Después de haber tabulado toda la información, se analizaron las necesidades que existían dentro de la institución, se dio prioridad a la falta de un proceso metodológico para brindar una mejor atención.

##### 4.2.1. Organización del proceso del Trabajo Social – Atención Socio familiar

Se elaboró la planificación de la capacitación a los dirigentes, personal administrativo y operativo.

La capacitación incluía temas para brindar una adecuada atención a los niños albergados.



Posteriormente se realizan instrumentos para la elaboración de expedientes sociales.

Por último se brinda apoyo en gestiones para obtener recursos económicos para el cubrir necesidades del hogar y mejorar el funcionamiento de la institución.

El proceso de capacitación se ejecutó durante los meses de septiembre a Octubre en las instalaciones del hogar, con presentaciones digitales e instrumentos en físico para conocer su aplicación, se realizaron ocho capacitaciones.

Derivado del proceso de capacitación se realizan y ordenan los expedientes sociales con instrumentos que facilitan la información de cada beneficiario para efectuar las diferentes intervenciones según sea el caso.

Se realizaron gestiones para obtener recursos para equipar áreas del hogar y brindar una mejor atención a los niños.

Las gestiones se realizan en diferentes empresas privadas para solicitar donaciones para equipar el hogar; para ello se realizan cartas de solicitud, se entregan en las administraciones de las diversas empresas y posteriormente se da seguimiento, con el cual se obtuvo respuestas positivas y brindaron aportes materiales para el Hogar Niño de la Demanda.

#### 4.2.2. Propuesta de proyecto a la institución

Finalizado el plan de la propuesta se presenta al Director del Hogar, quién autorizó el proyecto,



Luego, se realiza el cronograma de actividades para capacitar a los tutores religiosos, padres de familias y personal administrativo, tomando en cuenta sus horarios laborales.

Se procedió a realizar el material necesario para las capacitaciones en los diversos temas propuestos.

#### 4.2.3. Convocatoria a Padres de familia

Seguidamente se realizó una convocatoria con los padres de familia para que asistieran a capacitaciones donde se dio a conocer la importancia del Trabajo Social dentro del Hogar, así como lo relevante que eran los documentos y datos que ellos proporcionaban al momento de ingresar a los niños al Hogar.

Este se realizó a través de invitaciones personales y llamadas telefónicas a cada encargado de los niños y adolescentes, cada semana con el fin de recordar la capacitación.

#### 4.3. Momento 3: Proceso de capacitación

A partir de realizar un proceso de investigación diagnóstica se evidenció la carencia de herramientas para registro de información de los niños atendidos y a partir de ello se rediseñaron los instrumentos que ya existían y se complementaron con otros de los cuáles el Hogar carecía.

Se determina la carencia de información en temas relacionados al Trabajo Social en una institución que brinda protección y abrigo a la niñez y adolescencia, por ello se realiza un proceso de capacitación con personal y padres de familia.

Para llevar a cabo todas las capacitaciones se prepararon distintos tópicos impartidos por cada reunión, se elaboró material digital facilitado a través de equipo de cómputo y proyección, se proporcionó material de oficina para interactuar con los asistentes y que éstos mismos se utilizaran en diferentes técnicas para conocer que ideas y puntos de vista tienen acerca del proceso de trabajo que se estaba realizando.

En las capacitaciones estuvieron presentes 25 padres de familia y todo el personal operativo y administrativo de la institución.

#### 4.3.1. Capacitación con el personal operativo y administrativo

Se realizaron diversas reuniones de capacitación para el personal operativo y administrativo del Hogar.

Posteriormente se describe cada una de las reuniones y lo que se llevó a cabo.

##### Primera reunión

##### Tema

- a) Importancia del Trabajo Social en instituciones de resguardo infantil.
- b) Metodología del Trabajo Social
- c) Trabajo Social institucional

Objetivo: Dar a conocer la importancia del Trabajo Social dentro de una institución que brinda protección y abrigo a niños en riesgo social.

Se inició la actividad desarrollando la técnica de tela de araña, con el objetivo de conocer las opiniones que tenían al respecto de que es el Trabajo Social.

La técnica permitió la participación espontánea de todo el grupo, expresaron que deseaban conocer con profundidad acerca del Trabajo Social y sus funciones.

Se motivó a los participantes para interactuar durante el proceso de dicha reunión y la misma permitió que los tutores formularan preguntas, manifestando la mayoría que desconocían las funciones del profesional dentro de un Hogar, debido a que la institución no cuenta con un apoyo permanente del mismo.

Se preparó una presentación digital y se proyectaron los temas con la ayuda de equipo de cómputo.

Así también se les indicó que a través del adecuado uso de las herramientas que utiliza el Trabajo Social se alcanzarían los objetivos del Hogar y así también se cumplirían con los requisitos que exigen otras instituciones que supervisan el funcionamiento de hogares que resguardan niños y adolescentes.

Otro tema importante que se dio a conocer en esta reunión fue sobre el Trabajo Social Institucional.

Durante la investigación los tutores manifestaron dudas en cuanto al Trabajo Social dentro de una institución, por lo tanto desarrollar el tema permitió dar a conocer funciones del Trabajo Social, de esta manera aclarar dudas de los tutores.

La estudiante de Trabajo Social enfatizó en que la asesoría y el acompañamiento que brinda el profesional de Trabajo Social comprende un proceso de trabajo que se debía dar a conocer, para brindar un apoyo integral en el que se utilizan



las herramientas que posee la profesión y así brindar una atención integral para el usuario.

Se indicó que el Trabajo Social debe poseer una metodología participativa, ya que permite a los involucrados interactuar, aportar ideas, brindar sugerencia, elaborar preguntas, entre otras; esto con el fin de encontrar soluciones en conjunto a debilidades, problemas o conflictos en las diversas situaciones que se presenten.

Se les indicó que el Trabajador Social en una institución es el profesional que trabaja en procesos participativos en donde promueve la organización, promoción y movilización para la búsqueda del desarrollo humano, brinda el acompañamiento y asesoría para mejorar el bienestar individual y familiar; esto con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas a través de un proceso de orientación.

Se dio a conocer que parte de la labor profesional es coadyuvar al fortalecimiento de lazos familiares y redes de apoyo familiar, con el fin que permanezca la comunicación y que al momento de reinsertarse a su hogar sea un proceso más fácil; esto se logra con actividades que organiza el profesional a nivel familiar.

Se indicó que el trabajador social es el encargado de planificar y asesorar las actividades culturales, educativas, y recreativas, las mismas son de beneficio para el desarrollo del niño interno.



Así también el trabajador social debía de promover las reuniones entre encargados, tutores y equipo de apoyo para tratar asuntos relacionados al avance y desarrollo de los niños dentro del hogar, para verificar que se estuvieran cumpliendo los objetivos del hogar.

Otro punto desarrollado por el Trabajo Social institucional es la relación que guarda con los beneficiarios, las familias, el personal administrativo, la entidad e instituciones externas con el fin de brindar una atención integral, coordinando actividades interdisciplinarias.

Los tutores manifestaron que estaban impresionados con la capacitación, ya que desconocían de las funciones y la labor profesional de un trabajador social, e indicaron que deseaban continuar con el proceso de enseñanza, esto lo manifestaron durante la capacitación que se realizó con ellos.

## Segunda reunión

### Temas

- a) Administración social
- b) Administración social y trabajo social
- c) Presentación del proyecto. Fortalecimiento de la administración del Hogar Niño de la Demanda

Objetivo: Brindar información sobre la importancia de la administración social para planificación, estrategia y actividades a seguir para que una institución funcione de forma eficaz y eficiente.



## Desarrollo de la reunión

La técnica que se utilizó fue “guiando al ciego” la cual consiste en que el facilitador coloca una venda sobre los ojos de los asistentes y dentro del ambiente coloca distintos objetos para obstaculizar la movilización de las personas vendadas; posteriormente el facilitador emite instrucciones para que los participantes se desplacen sin caerse o toparse con los objetos que obstaculizan el camino y llegar al final de la meta.

El objetivo de la técnica es que los participantes comprueben que es necesario ser guiados por una persona para alcanzar la meta, pues sin la participación o apoyo de otra persona no es posible realizar esta actividad.

Se llevó a cabo una reunión con personal que dirige y apoya el funcionamiento del hogar en donde se trataron temas importantes siendo uno de ellos la administración social, para desarrollar la actividad se prepararon papelógrafos con los temas a tratar y la explicación para desarrollarla a través de la mediación de la información.

Para el desarrollo de esta reunión se explicó que la administración social permitía llevar a cabo un trabajo siguiendo un orden en el cuál cada personero de la entidad cumple una función para atender y dar solución a la atribución que se le ha asignado, de acuerdo al puesto que tenga asignado dentro de la institución.

Para desarrollar el tema de administración social y Trabajo Social se dio a conocer la importancia que la profesión proporciona a la administración ya que la dota de procesos metodológicos enfocados a brindar una atención integral a los beneficiarios.

La administración social y Trabajo Social se relacionan en metodología a medida que se aplica a una institución específica, donde se establecen herramientas, instrumentos y procesos para brindar una mejor atención a los usuarios que hacen uso del servicio que prestan.

Tercera reunión

Taller

- a) Desarrollo de taller acerca del proceso de ingreso y permanencia de los niños en el hogar

Desarrollo de la reunión

Para dar inicio al taller y promover la participación se preparó la técnica del repollo en donde, con hojas de papelse forma una pequeña pelota, cada hoja de papel conforma una capa del repollo, en cada capa que se desprendía del repollo se leía una pregunta sobre el proceso de ingreso y la permanencia de los niños del Hogar.

Al momento de desprender la hoja, los participantes debían responder la pregunta, según lo solicitado.

El objetivo de esta técnica fue evaluar los conocimientos del personal en cada aspecto y conocer que información lleva el proceso de inscripción.

Al finalizar esta actividad las personas manifestaron que fue muy dinámica y les permitió medir el nivel de conocimiento de los demás y compararlo con el de ellos.



La tercera reunión se llevó a cabo con los tutores religiosos y personal que atiende en el hogar con el fin de dar a conocer los diferentes instrumentos que conforman un expediente social (hoja inicial, hojas de evolución, fotocopia de DPI de encargado, Fe de edad del menor, reglamento de la institución, entre otros documentos).

En la misma se da a conocer la importancia de cada uno de los documentos que se solicitan en el proceso de ingreso.

Así también se les informó que, es importante la papelería que se adjunta a dichos expedientes sociales, son el complemento de la información que debe registrarse en cada ficha de ingreso, además de proporcionar fe y legalidad de los datos consignados.

#### Cuarta reunión

##### Tema

- a) Paternidad Responsable.

##### Desarrollo de la reunión

Para iniciar la reunión se utilizó la técnica del socio drama con antelación, para esta técnica se contó con la participación de cuatro voluntarios pertenecientes al personal operativo a quienes se les instruyó para que dos personas actuaran designando papeles de padre corrigiendo a su hijo de la manera correcta y/o adecuada; a los otros dos participantes se les designó el papel de padre corrigiendo a su hijo con golpes y maltrato.



El objetivo era que las personas participaran dando su opinión sobre ambas actuaciones y si era adecuada o no la manera de corregir a los hijos.

Los participantes indicaron que es importante corregir a los niños de la manera correcta para evitar una conducta retadora y rebelde.

Se facilitó la importancia que tiene un padre de familia para un niño con medida de protección y abrigo; asimismo de los derechos de la niñez y adolescencia.

Se dialogó acerca de lo valioso del papel del padre de familia o encargado para que el beneficiario se inserte dentro del seno familiar y lo importante de contar con una red de apoyo familiar.

Los temas anteriores también fueron vinculados a la ley vigente en Guatemala, ya que el padre debe de ser responsable de su hijo en la totalidad y así mismo debe responder ante la ley mientras no alcance la mayoría de edad.

#### Quinta reunión

##### Tema

- Implementación e importancia de los expedientes sociales.

##### Desarrollo de la reunión

Se inició la reunión y se le proporcionó a cada asistente un globo con un papelito adentro, esto con el fin de que inflaran los globos, seguidamente se rompió para encontrar el nombre de cada instrumento que compone el expediente social y darle orden de acuerdo al número que tenía cada nombre.

El objetivo de la actividad fue explicar la importancia que tiene cada instrumento dentro del expediente social.

En la reunión se dio a conocer a los tutores, así como al equipo que apoya la institución en el cuidado de niños la importancia que tiene el expediente social de cada niño que se encuentra abrigado en el Hogar.

Se dio a conocer sobre todos los documentos que deberían de integrar el expediente social, siendo estos los formularios que contienen la información del niño abrigado; así como los documentos que identifican al niño.

Fue importante hacer del conocimiento que en este expediente se debe de integrar documentos de los padres o tutores legales de los niños, pues son parte importante de la información requerida y que complementa la información del niño.

Dentro del expediente social se explicó que la hoja llamada ficha inicial es la que debe de contener información esencial para iniciar el proceso de ingreso al hogar.

Esto con el fin de tener disponible y de forma inmediata la información precisa tanto del niño como de los padres o tutores.

Se dio a conocer también lo importante que es una entrevista, pues en ella se obtiene la información concentrada del niño y de su familia, y es donde se registran datos de los padres, la situación económica familiar, la salud del niño,



aspectos importantes sobre alguna situación que haya ocurrido con el niño en cuanto a su entorno social.

En esta reunión se utilizó la metodología participativa, pues así como en reuniones anteriores los tutores y el equipo de apoyo de la institución participó aportando que aspectos les parecía importantes incluir en estos formularios, pues compartieron anécdotas que han sucedido en casos anteriores en donde cierta información fue escasa y por tal motivo no se pudo brindar la atención oportuna.

La profesión del Trabajo Social valora la experiencia de cada individuo, de ello se parte que el conocimiento que tenga el personal administrativo sea utilizado como insumo en función de información de fuentes primarias y que represente un punto para la toma de decisiones que guíen el trabajo.

#### Sexta reunión

Tema: Presentación de propuesta de instrumentos

Al iniciar la reunión se procedió a realizar la técnica del barco se hunde, en la que se colocan periódicos en el suelo, los mismos serán utilizados para que cuando el facilitador indique “El barco se hunde” formen grupos de diferentes números de integrantes y los participantes deben de pararse dentro de la pieza de periódico.

El objetivo de ésta técnica era romper el hielo para que cuando se iniciara la reunión se estuviera en un ambiente cordial y agradable. Se logró que los asistentes se encontraran dispuestos a participar y comentar.



Derivado del proceso de investigación llevado a cabo en la institución se constató que existían debilidades en los procesos administrativos aplicados en el Hogar.

Durante el desarrollo de la reunión se conversó acerca de las consecuencias que se pueden presentar dentro del Hogar al no poseer instrumentos adecuados que contengan información precisa veraz y puntual; debido a que los expedientes sociales integran instrumentos que registran ingresos, evolución, permisos especiales, hojas de evolución y situaciones emergentes o casuales que pueden ser de vital importancia en situaciones que pongan en riesgo la vida del niño y que representen responsabilidades legales para los representantes del Hogar ante las autoridades competentes.

Los asistentes a la reunión percibieron de manera positiva la propuesta de los nuevos instrumentos, emitiendo comentarios sobre la importancia de instrumentos para el manejo de información de los niños, de cada intervención con los diversos profesionales, manifestaron que se debían readecuar documentos de un expediente social.

Además de lo anterior indicaron que para el servicio que ellos brindan a los beneficiarios los nuevos instrumentos permitirían dar un seguimiento más exacto en función de la evolución educativa del niño, sus avances en conducta, el seguimiento a los permisos de salida que tienen con sus padres o tutores, sus chequeos médicos y cualquier acontecimiento que esté relacionado con su resguardo.



## Séptima reunión

### Taller:

- Uso, manejo y archivo del expediente social

Este taller fue dirigido a los tutores encargados y personal operativo del Hogar.

Después de haber analizado y readecuado el modelo de expediente social para la institución se llevó a cabo una capacitación en donde se citó a los encargados del resguardo de los niños así como a los religiosos del Hogar para instruirlos sobre el uso, manejo y archivo del nuevo expediente social.

Se les instruyó en la aplicación de cada uno de los instrumentos que conformaban el expediente social; para esto se proporcionó copia de los instrumentos a cada uno de los tutores y se llenaron los mismos.

Se les explicó que la readecuación de instrumentos en el expediente social, respondía a las debilidades encontradas durante el proceso de investigación y revisión de los archivos que ellos tenían con la información de los menores, se les recalcó que el buen manejo orden y almacenamiento de dichos instrumentos debe ser tomado como una de las prioridades considerando que contiene documentos de tipo legal y que ellos son quienes responden por los niños mientras se encuentren en la institución.

Para el desarrollo de la actividad se contó con equipo de cómputo y proyección y se preparó material didáctico el cual consistía en los nuevos formularios para orientar de manera teórica y práctica la reunión.

Al finalizar la presentación en donde se dieron todos los elementos teóricos se destinó un tiempo al proceso práctico con los nuevos formularios, para que los encargados los conocieran se familiarizaran con ellos y solventaran dudas sobre el contenido.

El material didáctico fue conformado por los siguientes elementos:

- a) **Formulario de ficha inicial:** es el formulario donde se registra información precisa del usuario y de los responsables del mismo, la misma registra nombres, direcciones, números de teléfono de familiares y otra información vital.
- b) **Formulario de entrevista:** formato que se trabaja realizando una visita domiciliar en donde residen los padres o tutores de los niños con la finalidad de investigar sobre aspectos de su entorno social del menor y llevar a cabo un proceso de observación en el sitio.  
El formulario de entrevista contiene preguntas directas sobre el menor, información sobre la familia inmediata, aspectos socioeconómicos de la familia, aspectos en cuanto a salud tanto del menor como de la familia, aspectos educativos y una descripción sobre su vivienda y el entorno social donde se encuentra ubicada la vivienda.
- c) **Formulario de ficha socioeconómica:** en este documento se tabulan datos como ingresos familiares, egresos familiares, distribución de dichos ingresos, la obtención del recurso económico y otras anotaciones vinculadas al aspecto financiero familiar.
- d) **Formulario de permiso:** en este formato es utilizado cada vez que se retira el niño del Hogar, en él se registran la fecha y hora de salida, el nombre de la persona que lo retira y se deja establecida la fecha de ingreso del niño; el mismo se constituye como un instrumento de responsabilidad en donde

se hace constar que los padres o tutores retiran al niño en pleno uso de sus facultades con el consentimiento del Hogar, con el compromiso de que regresen a continuar con el programa.

- e) Formulario de evolución u Hojas de evolución: existe un formato para registrar de forma individual el aspecto de salud, educación, alimentación y comportamiento u otro aspecto que requiera mayor atención. En dicho formato se registran los procesos evolutivos de los diferentes aspectos que el menor presente y así poder monitorear los cambios tanto positivos como desfavorables que presente.

Los participantes manifestaron en todo momento interés por conocer los instrumentos del expediente social y más aún en la aplicación de los instrumentos.

Expresaron que es importante poseer documentos que respalden a la institución.

#### 4.3.2. Capacitación con los padres de familia

Se proporcionaron capacitaciones a los padres de familia con temas relacionados al Trabajo Social.

Fueron los mismos temas que se les proporcionó a los tutores y personal del Hogar, sin embargo, las reuniones se realizaron diferentes días debido a horarios que disponían los padres y el personal del hogar. En las capacitaciones estuvieron presentes 25 padres de familia.



Se hizo necesaria la elaboración de papelógrafos y material didáctico con la finalidad de mediar la información y brindar un aprendizaje significativo en los participantes para su comprensión.

### Primera reunión

#### Tema

- d) Importancia del Trabajo Social en instituciones de resguardo infantil.
- e) Metodología del Trabajo Social
- f) Trabajo Social institucional

Objetivo: Dar a conocer la importancia del Trabajo Social dentro de una institución que brinda protección y abrigo a niños en riesgo social.

Se inició la actividad desarrollando la técnica de tela de araña, con el objetivo de conocer las opiniones que tenían al respecto de que es el Trabajo Social.

La técnica permitió la participación espontánea de los padres de familia, expresaron que deseaban conocer que era el Trabajo Social.

Se motivó a los participantes para que se expresaran y formularan las dudas en cuanto al tema, manifestaron la mayoría de padres, que desconocían las funciones del profesional dentro de un Hogar.

Se preparó una presentación digital y se proyectaron los temas con la ayuda de equipo de cómputo.

Se indicó la importancia de las herramientas que utiliza el Trabajo Social para realizar intervenciones a nivel individual y familiar con los beneficiarios del hogar.

En el desarrollo de los temas, los padres de familia expresaron que deseaban conocer que realizaba el Trabajo Social y por lo tanto se brindaron las funciones de la profesión.

Se les indicó que el Trabajador Social en una institución es el profesional que trabaja en procesos participativos en donde promueve la organización, promoción y movilización para la búsqueda del desarrollo humano, brinda el acompañamiento y asesoría para mejorar el bienestar individual y familiar; esto con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas a través de un proceso de orientación.

Se dio a conocer que parte de la labor profesional es coadyuvar al fortalecimiento de lazos familiares y redes de apoyo familiar, con el fin que permanezca la comunicación y que al momento de reinsertarse a su hogar sea un proceso más fácil; esto se logra con actividades que organiza el profesional a nivel familiar.

Se indicó que el trabajador social es el encargado de planificar y asesorar las actividades culturales, educativas, y recreativas, las mismas son de beneficio para el desarrollo del niño interno.

Los padres de familia expresaron que era adecuado conocer acerca del Trabajo Social para estar receptivos en cada intervención individual, familiar o grupal ya que mejora las relaciones familiares y por ende la calidad de vida.

## Segunda reunión

### Temas

- d) Administración social
- e) Administración social y Trabajo Social
- f) Presentación del proyecto. Fortalecimiento de la administración del Hogar Niño de la Demanda

Objetivo: Brindar información sobre la importancia de la administración social para planificación, estrategia y actividades a seguir para que una institución funcione de forma eficaz y eficiente.

### Desarrollo de la reunión

La técnica que se utilizó fue “guiando al ciego” la cual consiste en que el facilitador coloca una venda sobre los ojos de los asistentes y dentro del ambiente coloca distintos objetos para obstaculizar la movilización de las personas vendadas; posteriormente el facilitador emite instrucciones para que los participantes se desplacen sin caerse o toparse con los objetos obstáculo y llegar al final de la meta.

El objetivo de la técnica es que los participantes comprueben que es necesario trabajar en conjunto para lograr un objetivo, por ello dentro de un seno familiar se debe aplicar para establecer una buena relación entre miembros del hogar.

Para desarrollar el tema de administración social y Trabajo Social se dio a conocer la importancia que la profesión proporciona a la administración ya que la dota de procesos metodológicos enfocados a brindar una atención integral a los beneficiarios.

La administración social y Trabajo Social se relacionan en la metodología que utilizan a medida que se aplica a una institución específica, donde se establecen herramientas, instrumentos y procesos para brindar una mejor atención a los usuarios que hacen uso del servicio que prestan.

Los padres de familia indicaron que es importante hacer uso de la administración social dentro del Hogar Niño de la Demanda para obtener una mejor atención.

Se le informó que ellos deben cumplir con las normas que establece el Hogar para que exista una administración eficiente y eficaz.

### Tercera reunión

#### Taller

- b) Desarrollo de taller acerca del proceso de inscripción y permanencia de los niños en el hogar

#### Desarrollo de la reunión

Para dar inicio al taller y promover la participación se preparó la técnica del repollo en donde en cada capa que se desprendía del repollo se leía una pregunta sobre inscripción y la permanencia de los niños del Hogar.

El objetivo de esta técnica fue evaluar los conocimientos de los padres de familia en cada aspecto y conocer que información lleva el proceso de inscripción.

Al finalizar esta actividad las personas indicaron que obtuvieron conocimiento acerca del proceso de la inscripción de los niños en el Hogar.

Se llevó a cabo la reunión con el fin de que los padres de familia conocieran los instrumentos que se aplicarían al momento de inscripción, de permisos e intervenciones realizadas con cada niño o adolescente.

Se trató sobre la importancia de la información que proporcionan al ingresar a su hijo al hogar ya que de ella depende aspectos como el seguimiento de su rendimiento escolar, situaciones de salud y sus avances dentro del Hogar.

Así también se les informó que, es importante la papelería que se adjunta a dichos expedientes sociales, son el complemento de la información que debe registrarse en cada ficha de ingreso, además de proporcionar fe y legalidad de los datos consignados.

Cuando el beneficiario se inscribe, se le informa al padre de familia del reglamento interno que existe en la institución debido a que se deben cumplir con los mismos para gozar de los programas que tiene el Hogar para los niños que tienen medida de protección y abrigo.

Si existe algún incumplimiento de parte de los beneficiarios, se procede a retirar al niño del Hogar y con ello se afecta al menor, principalmente porque se interrumpe el proceso educativo y los beneficios en salud.

## Cuarta reunión

### Tema

- b) Paternidad Responsable.

### Desarrollo de la reunión

Para iniciar la reunión se utilizó la técnica del socio drama con antelación, para esta técnica se contó con la participación de cuatro voluntarios, se les proporcionó instrucciones para que dos personas actuaran designando papeles de padre corrigiendo a su hijo de la manera correcta y/o adecuada; a los otros dos participantes se les designó el papel de padre corrigiendo a su hijo con golpes y maltrato.

El objetivo fue que las personas participaran dando su opinión sobre ambas actuaciones y si era adecuada o no la manera de corregir a sus hijos.

Cuando se preguntó la opinión a los asistentes indicaron la manera en que ellos corregían a sus hijos, manifestando que no era la forma más adecuada y que el socio drama les hace ver y reflexionar sobre sus propias vidas como un ejemplo.

Esta reunión se llevó a cabo con los padres y encargados de los niños que se encuentran en el Hogar, se trató de dar a conocer las responsabilidades que conllevan el ser padres, en donde no se limita únicamente a la parte económica, pues existen otros factores que no son materiales y que son vitales para la formación del menor, siendo como valores morales, religiosos, abrigo, protección, salud, educación y recreación.

Los temas anteriores también fueron vinculados a la ley vigente en Guatemala, ya que el padre debe de ser responsable de su hijo en la totalidad y así mismo debe responder ante la ley mientras no alcance la mayoría de edad.

Otro de los temas tratados fue la planificación familiar, ya que se les hizo ver que una familia debe de contar con recursos y con ello procurar garantizar una calidad de vida a su descendencia.

Las condiciones que presentan las familias que tienen niños inscritos en el Hogar, no son las óptimas ni adecuadas para comprometerse a tener una familia numerosa pues eso limita la superación en diferentes aspectos sociales.

Otro de los temas tratados fue el de los métodos anticonceptivos que pueden hacer uso tanto el hombre como la mujer y esto porque se debe hacer necesario informar que no solo la mujer está obligada a mantener un control sobre la natalidad de la familia, sino que el hombre también debe conocerlos y usarlos.

Durante el desarrollo de este taller se aplicó la función de mediación considerando que las familias han sido criadas bajo un patrón tradicionalista que privilegia el patriarcado.

#### 4.4. Momento 4: Gestión social a través de Trabajo Social

El profesional de Trabajo Social, a partir de haber identificado problemas, carencias y necesidades, llevó a cabo un trabajo donde propone soluciones y realiza actividades como la gestión ante entidades externas que proporcionen atención en materia de salud, psicología, patrocinio entre otras.

Se realizó una reunión con el personal para dar a conocer las necesidades observadas y se propuso la búsqueda de apoyo a través de donaciones de empresas privadas que se logran por medio de la gestión y solicitudes.

Para el logro de dichas donaciones el trabajo consistió en la investigación con empresas privadas que tienen enfoque social, en donde se tuvo un contacto inicial para exponer las carencias de dicho hogar y posteriormente se realizó un trabajo de logística para concretar el enlace y el seguimiento con las empresas y hacer efectiva la entrega de una solicitud de donación escrita.

A continuación se presentan los resultados que se obtuvieron para el hogar por medio de la gestión social, ésta es importante dentro de las instituciones que no poseen un presupuesto asignado para gastos de funcionamiento, la misma gestión social es un pilar trascendental y es la que dará el mayor soporte para alcanzar los objetivos para lo que fue creada la institución.

a) La Curacao: a través de la solicitud realizada se consolidó la donación de mobiliario para renovación y equipamiento:

- Un Juego de amueblado de sala comprendido un sofá para tres personas y dos sofás individuales.
- Un amueblado de comedor para seis personas de madera
- Un refrigerador de ocho pies de altura
- Un horno microondas
- Un equipo de sonido
- Tres camas matrimoniales
- Una licuadora

Al momento que fue recibida la donación del mobiliario y considerando que el Hogar ya contaba con algunos de esos muebles y electrodomésticos en buenas condiciones los directivos solicitaron permiso al ente donante para destinarlos a la venta y así obtener recursos económicos en efectivo los cuáles son para sufragar gastos y servicios.

- b) Chocolates Best: se llevó a cabo una gestión ante dicha empresa y se obtuvo una donación de 06 cajas de chocolate en presentación de bolsitas disolubles.

Esta donación fue destinada para el consumo en dos tiempos de alimentación apegados al programa.

- c) Laboratorios Fricya: la empresa proporcionó una dotación de suero líquido y con ello se inició una reserva en el botiquín médico con artículos de amplio espectro.

Dicha donación reforzó los insumos médicos y con esto se aminoró el gasto por la compra de medicamento.

- d) Pinturas Comex: La empresa donó insumo y mano de obra para remozar el exterior del bien inmueble donde se encuentran las oficinas de la Fraternidad de la Divina Providencia. La donación consistió en la aplicación de pintura.

- e) Big Cola: en su momento se realizó una visita a la planta de producción en donde se elaboran los refrescos, después de una entrevista que se gestionó con el Departamento de Recursos Humanos a quienes se dio a conocer la

labor que desempeña el Hogar Niño de la Demanda para así obtener una donación del producto que ellos elaboran.

La donación consistió en 15 fardos de gaseosas de tres litros el cual fue destinado en su totalidad para el consumo de los menores beneficiados.

- f) Megapaca: se contactó a directores administrativos de la empresa con quienes se concretó una cita en sus instalaciones. La visita fue guiada por ellos y se pudo conocer su centro de logística, después de una breve reunión se acordó que en días posteriores se mantendría una comunicación telefónica para acordar la entrega del donativo a realizar.

La empresa Megapaca donó tres fardos de ropa de segundo uso, los mismo fueron clasificados para destinar prendas para uso de los menores, y otras fueron destinadas para la venta y con ello obtener un recurso económico.

Se hicieron gestiones ante otras empresas pero no se logró consolidar donación porque no se obtuvo respuesta.

Este proceso de gestión social se relaciona con la experiencia debido a que es parte de las funciones principales de un trabajador social dentro de una institución que brinda medidas de protección y abrigo a la niñez y adolescencia de nuestra sociedad.

Se evaluó el proceso con los padres de familia a través de Encuestas con preguntas cerradas donde indicaron que el proceso de capacitación fue adecuado y les brindó conocimientos para apoyar a sus hijos y a la



institución. Se logró que se implementaran los instrumentos propuestos a los expedientes sociales.

A partir de la experiencia con el personal de la institución se consiguió que los tutores de hogar se encargaran de gestionar recursos de una manera adecuada, dando el seguimiento correspondiente a cada institución donante.

Se logró la comprensión por parte de los tutores y la importancia que tiene dejar el registro de lo que sucede con cada niño interno en su expediente social, con la implementación de registrar las actividades en los expedientes sociales se provocó un control adecuado, brindando una mejor atención a los beneficiarios.

Durante el proceso de capacitación una limitante fue la disponibilidad de tiempo de los padres de familia para asistir a cada reunión debido a sus empleos y horarios de labor.

La rotación del personal del hogar representa una limitante para dar un seguimiento adecuado y personalizado a cada beneficiario.

Una limitante dentro del hogar relevante, es que la institución no posee una profesional en Trabajo Social debido al poco recurso económico que maneja, con ello se dificulta brindar la atención adecuada a cada caso donde se requiera.

## Capítulo 5

### Reflexiones de fondo

En este capítulo se dan a conocer las limitaciones, alcances y logros durante el proceso, así como los resultados que se obtuvieron con los diferentes actores al finalizar toda la experiencia.

En el hogar Niño de la Demanda de la Divina Providencia no existen profesionales de ninguna disciplina, es decir un equipo multidisciplinario, debido a que se encuentra a cargo de personal de una orden religiosa de origen católico, por lo tanto esto representó al inicio de la experiencia una dificultad, ya que muchas de las situaciones que eran deficientes para brindar una atención adecuada, el personal no las veía como tal.

Existió resistencia por parte del personal administrativo y operativo del personal para implementación de instrumentos y la reconstrucción de los expedientes sociales ya que no lo veían indispensable, sin embargo al realizar el proceso de capacitación se sensibilizaron, se generó que estuvieran dispuestos a recibir sugerencias para mejorar en diversos aspectos dentro del hogar.

Otro aspecto importante fue la participación de los encargados del Hogar, así como de los tutores religiosos quienes en todo momento mostraron actitud receptiva al trabajo realizado y a un interés por aportar su experiencia de manera voluntaria y cooperativa con el fin de mejorar los programas que brindan a los beneficiarios.

Los padres de familia fueron actores importantes dentro de la experiencia ya que ellos son pilar importante para sus hijos, brindaron apoyo durante toda la

experiencia, sin embargo sus empleos y tiempo laboral representó una dificultad para que asistieran a todas las reuniones programadas para su capacitación.

Como aporte al Trabajo Social, la experiencia permitió dar a conocer la labor relacionándola con la aplicación metodológica; la importancia que tiene el Trabajo Social dentro de una institución que brinda protección y abrigo a niños y adolescentes y la administración social dentro de la misma, porque hay muchas instituciones que realizan obras sociales de tipo filantrópicas, lo que provoca asistencialismo; al dar a conocer las funciones de un trabajador social se le da valor a la profesión, la institución brinda una atención con otro enfoque, es decir no asistencialismo, por el contrario inician con una perspectiva de desarrollo humano con calidad.

La profesión de Trabajo Social no trabaja solo con el beneficiario directo, por el contrario vincula al núcleo familiar inmediato y el social; así como al equipo multidisciplinario para que la atención se vuelva integral y que los beneficiarios mejoren su calidad de vida a través de cada orientación e intervención.

El ser humano es un ser complejo que tiene que ser intervenido en las diferentes áreas que conforman su vida, siendo estas: psicológica, social, histórica, espiritual y emocional, como trabajadores sociales nos compete el contexto social, económico, familiar e histórico.

En el Hogar Niño de la Demanda se evidenció la necesidad de la implementación de la disciplina de Trabajo Social para la intervención en los diferentes niveles de acción, es decir a nivel social, con las diferentes entidades que debe coordinar



para la atención integral adecuada que se debe brindar a cada uno de los usuarios.

A nivel grupal con el personal para sensibilizar en cuanto a los procesos administrativos sociales importantes dentro de una institución para niños con medida de protección y abrigo; con los padres de familia para la sensibilización en cuanto a la paternidad responsable ya que en algún momento los niños serán entregados a cada familia y deben cubrir necesidades prioritarias del menor.

A nivel individual y familiar el profesional debe intervenir con diferentes casos para reinsertar al menor a su núcleo familiar y por ello se debe intervenir con los miembros del hogar, dando a conocer debilidades, fortalezas y llegar a acuerdos entre padres e hijos dando como resultado una mejor convivencia.

El Trabajo Social fue importante dentro de la institución ya que se fortalecieron aspectos como la gestión social para obtener recursos para el Hogar, la Gestión Social, es esencial para el funcionamiento ya que a través de haber establecido diferentes contactos y haber mantenido un vínculo con entidades participantes se obtuvieron recursos que se destinaron a cubrir necesidades que se tienen como institución.

En la sociedad actual se vive un contexto donde los hogares del Estado que deben brindar medidas de protección y abrigo a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en riesgo social, no responden a las necesidades de los que alberga, esto se debe a un proceso inadecuado en la atención de casos; así como la no aplicación del Trabajo Social como una disciplina de las ciencias sociales

que coadyuva a la resolución de problemáticas a través del análisis de los mismos.

Considerando que el Estado es responsable de velar por que se brinde una atención infantil adecuada en las diversas casas creadas para su cuidado, surge la necesidad de profesiones que se encarguen de brindar una atención integral.

El Trabajo Social es integrado como una profesión que complementa las actividades de tipo legal y administrativa en materia de protección a la niñez guatemalteca y con ello se aplican entonces las funciones de gestión de supervisión en la calidad de vida de la niñez, velando por el cumplimiento de los derechos a la educación, salud y cuidados integrales.



## **Capítulo 6**

### **Lecciones aprendidas**

En el siguiente capítulo se plantean los aprendizajes obtenidos durante el proceso de la experiencia vivida.

A través de la experiencia se confirma que el proceso de sensibilización es importante para un equipo de trabajo de un hogar, debido a que es necesario conocer el trabajo de cada profesional que labora dentro del mismo y su relación con el otro; en el caso que no exista un equipo multidisciplinario es más importante ya que se da a conocer en que consiste cada profesión.

Es importante conocer la labor que debe hacer el profesional y como beneficia a la institución; por medio de ello se logra que las personas vean desde una perspectiva diferente las diversas situaciones que se presentan dentro de un hogar, en este caso el Hogar Niño de la Demanda de la Divina Providencia.

Con el proceso de capacitación se sensibilizó sobre la importancia de implementar cambios dentro de la institución ya que permite analizar una problemática y resolverla.

Durante la experiencia se comprobó que se trabajó con el método participativo, el cual consiste en promover el diálogo, la participación, promover la capacidad de análisis y de criterio propio, lo que permitió que los tutores, padres de familia y personal del hogar se involucraran en cada actividad, dando a conocer sus opiniones e inquietudes con respecto al tema abordado.



Es indispensable fomentar un ambiente agradable que genere la participación espontánea de cada integrante de un grupo específico.

Se confirmó que la atención socio-familiar es indispensable dentro de un hogar que brinda medidas de protección y abrigo debido a que se necesita un profesional que investigue y analice las problemáticas sociales de los niños y adolescentes; asimismo brindar una orientación para la búsqueda en la resolución de los problemas que afrontan los diferentes usuarios de la institución.

Con esta experiencia se hizo evidente que los hogares privados que brindan protección a la niñez y adolescencia en Guatemala son un apoyo para el Estado; por ello se deben regir por instrumentos legales del país.



## **Capítulo 7**

### **Comunicación de aprendizajes**

#### **Protocolo de atención de ingreso y seguimiento de beneficiarios del Hogar**

##### **Niño de la Demanda**

En este capítulo se presenta la formulación de un proyecto que involucra a los directivos de la Fraternidad de la Divina Providencia, a los tutores religiosos a los padres de familia a los niños y adolescentes y a la profesional de Trabajo Social, específicamente en el Hogar Niño de la Demanda.

De acuerdo a la experiencia ejecutada con los niños, padres de familia, tutores y directivos del hogar se propone un manual que ayude a controlar el ingreso de los niños en un expediente social completo que contenga las evoluciones de los diferentes profesionales que intervengan con el usuario.

Este manual debe ser implementado en el Hogar Niño de la Demanda para la atención socio-familiar dentro de la institución.

#### **7.1. Presentación**

En Guatemala la condición de la niñez y adolescencia en su mayoría es vulnerable debido a que las familias de la sociedad en general no suplen necesidades básicas a consecuencia de tener una gran cantidad de hijos, con recursos económicos escasos y factores culturales que inciden en el cuidado y protección de los menores de edad.



Debido a la necesidad de instituciones que deben proteger a la niñez y adolescencia que se encuentra en riesgo social, se abren hogares que al inicio funcionan como lugares de acciones filantrópicas y de asistencialismo.

A partir del año 2008 el Hogar Niño de la Demanda, instauró un programa de educación a niños de escasos recursos, fue entonces donde abrió sus puertas a familias necesitadas con niños en edad escolar que no poseían los medios económicos para brindarles educación.

Actualmente se pretende que las instituciones que brindan medida de protección y abrigo, coadyuven a la resolución de problemáticas que influyeron en la negligencia con sus hijos; sin embargo debido a los procesos burocráticos, falta de profesionales y el poco presupuesto asignado para los hogares estatales y no estatales, producen que no exista un proceso de rehabilitación adecuada con el menor y su núcleo familiar.

Este proceso tiene ciertas limitaciones desde el ingreso de los niños a la institución ya que no poseen un expediente social con documentos importantes para las diferentes intervenciones con los diversos profesionales.

Las instituciones que brinda medidas de protección y abrigo con niñez y adolescencia de nuestra sociedad son deficientes desde el momento en que ingresa un menor, desconociendo muchas situaciones que pueden ser fundamentales en ese momento para su posterior intervención con cualquier profesional.

El expediente social es un conjunto de instrumentos que contiene información vital para conocer a un usuario dentro del hogar, a su vez es importante ya que contiene las diferentes evoluciones en el área de salud, académica, psicológica, social donde cada profesional que interviene con el menor sintetiza su intervención; esto a la vez ayuda a que el profesional brinde el seguimiento adecuado a partir de evoluciones que un equipo multidisciplinario.

Tomar en cuenta cada una de las evoluciones del equipo multidisciplinario va a permitir que se atienda de forma integral al niño o adolescente y por ende mejorar su calidad de vida, interviniendo en cada una de sus áreas que componen su ser.

El objetivo del protocolo es, que el personal del Hogar Niño de la Demanda disponga de un documento donde se encuentre el proceso de ingreso y de la aplicación de los diversos instrumentos que contiene un expediente social, con el fin de lograr un seguimiento adecuado de cada usuario del hogar.

## 7.2. Objetivos

### 7.2.1. Objetivo General

- a) Fortalecer la atención socio-familiar a los beneficiarios del Hogar para la correcta aplicación a la resolución de la problemática de cada niño o adolescente.

### 7.2.2. Objetivos Específicos

- a) Atender de manera integral las necesidades de los niños y adolescentes y la familia.



- b) Favorecer actitudes de integración en el equipo multidisciplinario para las diferentes intervenciones con los niños y adolescentes.
  
- c) Fomentar la integración familiar y la estructura de una red de apoyo familiar para la resolución de problemas.

### 7.3. Trabajo Social Individual y Familiar.

Las etapas del Trabajo Social Individual y Familiar son:

- a) Diagnostico
- b) Intervención individual
- c) Intervención familiar
- d) Tratamiento
- e) Evaluación
- f) Cierre

El contenido del protocolo tendrá cada uno de los instrumentos que debe llevar el expediente social, estos se deben aplicar en el momento de ingreso de un usuario.

En el ingreso del menor se deben llenar la entrevista inicial, hoja de evolución social de primera interconsulta con el menor y colocar documentos que se solicitan en los requisitos que plantea la institución.

Las hojas de evolución de Psicología, Trabajo Social y evolución académica se deben llenar cada vez que un profesional realice una intervención con un menor, esto con la finalidad de poseer información del equipo multidisciplinario



#### 7.4. Ruta de atención

Se define la ruta de atención a seguir con los encargados de los niños y los usuarios al momento de realizar el proceso de ingreso.

Paso 1. Saludar cordialmente a las personas que se presentan al hogar para solicitar la medida de protección y abrigo de los niños y adolescentes.

Paso 2. Solicitar referencia de orden de juez, si existiera.

Paso 3. Brindar información acerca de la normativa que existe dentro del hogar para el resguardo de los menores.

Paso 4. Si el encargado indica que cumplirá con la normativa, entregar la hoja de requisitos necesarios para el ingreso del menor al hogar.

Paso 5. Recibir cada uno de los requisitos solicitados, verificando que cada documento sea una copia del original para evitar inconvenientes legales.

Paso 6. Llenar la ficha inicial con los datos que se solicitan en la misma, indagar para que los datos que brinde el encargado sean verídicos.

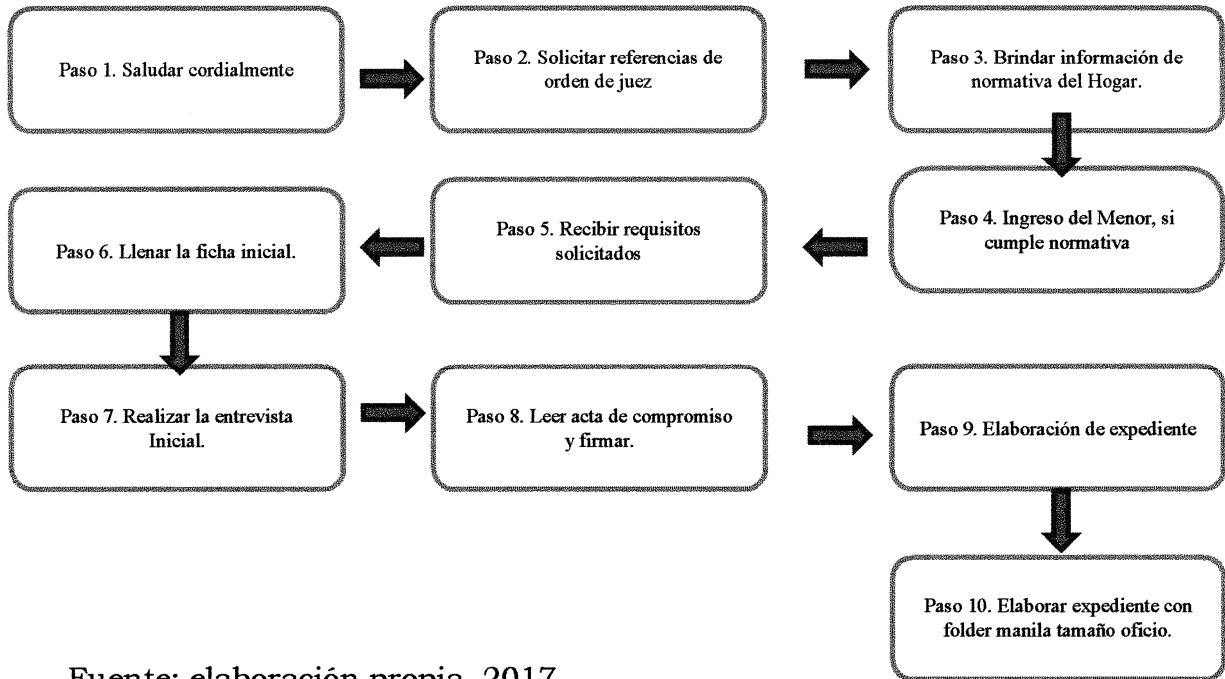
Paso 7. Realizar la entrevista inicial al encargado junto con el niño o adolescente que será el beneficiario en el hogar.

Paso 8. Informar al padre de familia o encargado que debe leer el acta de compromiso y firmarla.

Paso 9. Elaborar un expediente con los documentos, la ficha inicial, entrevista inicial y hojas de evolución.

Paso 10. El expediente se elabora con un folder manila de tamaño oficio.

#### 7.4.1. Figura de ruta de atención.



Fuente: elaboración propia, 2017

#### 7.5. Expediente social y su contenido

El expediente social es un conjunto de instrumentos que poseen información de cada menor que alberga el hogar. Se proponen los siguientes instrumentos y como se deben llenar:

##### 7.5.1. Normativa del hogar

Después de haber llenado la entrevista se lee al menor y al responsable o encargado del mismo.

Al finalizar firma el encargado del menor, el niño y el representante del hogar.

## 7.5.2. Instrumentos para aplicar en la ruta de atención

### 7.5.2.1. Reglamento



**REGLAS QUE ADQUIEREN LOS PADRES DE FAMILIA O ENCARGADOS Y NIÑOS ALBERGADOS EN EL HOGAR  
"NIÑO DE LA DEMANDA" DE LA  
FRATERNIDAD DE LA DIVINA PROVIDENCIA F.D.P.  
AL MOMENTO DE INGRESAR AL HOGAR**

El incumplimiento de lo que a continuación se describen será motivo de llamadas de atención verbales, que al reincidir en las mismas, pasarán a ser llamadas de atención por escrito, notificando a los padres de lo ocurrido.

1. Faltar el respeto hacia las personas adultas que forman parte del Hogar Niño de la Demanda y a los visitantes.
2. Dirigirse con respeto y amabilidad con sus compañeros y amigos del hogar y del colegio al que asistan.
3. Mantener un debido comportamiento dentro y fuera del hogar.
4. Mantener un buen vocabulario con todas las personas de su entorno.
5. Conservar buena relación con la familia.
6. Atender y respetar las indicaciones que se le den.
7. Respetar los horarios establecidos en el hogar.
8. Mantener los hábitos de higiene personal, orden y limpieza, (dormitorio, salón de estudio y salón de tareas, comedor, duchas, área de entretenimiento y áreas recreativas).
9. Asistir a las actividades programadas por el hogar, poniendo en práctica los valores.

Al incurrir en las faltas que a continuación se describen las cuáles son normas establecidas por el Hogar "Niño de la Demanda" será motivo de retiro definitivo del hogar (expulsión) del niño durante el presente año; quedando así denegada cualquier solicitud hecha en un futuro

1. Por escaparse del hogar (se le llamará la atención verbal y por escrito, firmando padre, madre o encargado del menor, dando únicamente dos oportunidades, la tercera es motivo de expulsión).
2. Por perder el ciclo escolar.
3. Por observar un alto grado de agresividad tanto en el hogar como en el colegio.
4. Por robo (en cualquier lugar)

Aceptando lo anteriormente descrito por el padre, madre y/o encargado del menor que solicita el servicio del hogar, así también el niño que será abrigado en el hogar y el religioso representante del mismo; firman el presente compromiso.

Firma del Padre, madre  
o encargado del niño

Firma del niño abrigado

Firma de Religioso o representante del hogar

Fuente: elaboración propia, 2017



### 7.5.2.2. Hoja de requisitos

Solicitar cada uno de los documentos que son requisitos para el Hogar Niño de la Demanda, verificar que todos estén en buenas condiciones y adjuntarlos a un folder tamaño oficio con gancho.



**FRATERNIDAD DE LA DIVINA PROVIDENCIA F.D.P.**

#### **REQUISITOS PARA INGRESAR AL HOGAR "NIÑO DE LA DEMANDA"**

- ✓ Partida de Nacimiento emitida por RENAP (reciente de 3 meses para atrás)
- ✓ 2 Fotografías tamaño cédula.
- ✓ Carta autenticada por abogado donde autorizan la custodia del niño al hogar.
- ✓ Fotocopia de D.P.J del padre, madre y/o encargado del menor
- ✓ Certificados de estudios de años anteriores
- ✓ Carnet de vacunas (Es necesario, pero no obligatorio)
- ✓ Dos referencias personales de preferencia con números de teléfono de casa, para poder ser localizado el padre o encargado del menor por alguna emergencia.

Fuente: elaboración propia, 2017



### 7.5.2.3. Ficha Inicial



## FRATERNIDAD DE LA DIVIDA PROVIDENCIA F.D.P. FICHA INICIAL

### I. Datos generales.

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Religión: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Lugar de nacimiento: \_\_\_\_\_

Fecha de ingreso: \_\_\_\_\_ No. Expediente: \_\_\_\_\_

Juzgado de donde fue referido: \_\_\_\_\_

Documento de identificación menor: \_\_\_\_\_

Documento de identificación encargado: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

### II. Motivos de ingreso.

Especifique:

### III. Situación Socio Familiar.

Composición Familiar: (describir miembros de familia)



Tipo de familia: (de acuerdo a sus miembros)

Problemática Familiar:

Fuente: Hogar Niño de la Demanda, rediseño Marlin Adriana Escobar  
Ortiz, 2017

### 7.5.2.4. Entrevista Inicial

La encargada del área de Trabajo Social debe realizar la entrevista inicial con el menor y padre de familia. Se debe generar un ambiente de confianza para que brinden los datos verídicos.

**FRATERNIDAD DE LA DIVINA PROVIDENCIA F.D.P.**  
**FICHA SOCIOECONÓMICA**

**I.- IDENTIFICACIÓN DEL/LA ENTREVISTADO/A**

1. Datos personales		2. Procedencia	
1	Nombre:	7	Dirección de donde vive:
2	Sexo: 1.- Masculino ( ) 2.- Femenino ( )	8	Su vivienda es: propia alquilada prestada posando
3	Estado Civil:	9	Con que familiar vive:
4	Edad:	10	Tiempo de vivir ahí? menos de 1 año, 2 años, más de 3 años.
5	Parentesco con el niño:	11	Donde vivió antes:
6	Teléfono: Casa Celular	12	El motivo de su último cambio de casa?

**II.- INFORMACIÓN GENERAL DEL GRUPO FAMILIAR**

No.	Parentesco	Estado civil	edad	escolaridad	ocupación

**III.- INFORMACIÓN DEL NIÑO QUE INGRESARÁ AL HOGAR**

3.	DATOS DEL NIÑO	4.	DATOS MÈDICOS DEL NIÑO
	1.-Nombre del Niño		1.- Nació con algún problema de salud?
	2.-Edad:		6.- Tipo de sangre?
	3.-Lugar y fecha de nacimiento:		7.- Lleva control médico en un centro de salud? SI __ NO __ cuál?
	4.- No. de hijo que ocupa en la familia?		8.- Tiene alguna dieta especial?
	5.-Grado que cursará el siguiente año?		9.- Tiene algún problema dental?
			10.- Ha tenido alguna cirugía?

Fuente: elaboración propia, 2017



#### IV.- RELIGIÓN Y FAMILIA

7	Religión	8	Familia
	1.- Qué religión practica?		1.-Cuál es el concepto de familia para Ud.?
	2.- Asiste frecuentemente a la iglesia? SI NO		2.- Quién toma las decisiones en su familia?: solo papá ____ sólo mamá ____ otros:
	3.- Cuáles son las festividades religiosas a las que asiste?		3.- En qué se beneficia al niño al ingresar al hogar?
	4. Nombre de la iglesia que asiste?		4. Toda su familia está de acuerdo en que el niño sea ingresado al hogar? SI ____ NO ____ Quién y Por qué
	5.- Considera que la religión le sirve para una mejor convivencia en su familia? SI ____ NO ____		5. Su familia ha sido afectada por la violencia? SI ____ NO ____ Cómo?

#### V.- EDUCACIÓN, TRABAJO Y SALUD

9	Educación	10	Trabajo
1	Para usted es importante la educación? SI ____ NO ____ por qué?	1.	En qué trabaja actualmente?
2	Es importante darle educación a sus hijos? SI ____ NO ____ Por qué?	2.	Nombre de la empresa o lugar donde trabaja?
3.	En su familia se da más oportunidad de estudio al: varón ____ niña ____	3.	Teléfono de donde trabaja y una referencia?
4.	En que beneficia que sus hijos e hijas estudien?	4.	Cuántos miembros de su familia trabajan aparte de usted?
5	Que le impide a usted darle estudio a sus hijos e hijas? situación económica ____ distancia de escuelas ____ no le reciben a sus hijos en la escuela ____ otros:	5.	En su trabajo tiene oportunidad de permiso al presentarse una emergencia con el niño? SI ____ NO ____ Por qué?
6	Principales problemas de salud que afectan a su familia:	6.	Tiene algún otro trabajo u oficio, aparte del que menciona?

Fuente: elaboración propia, 2017

**VI.- SITUACIÓN DE INGRESOS Y EGRESO**

11	Ingresos	12	Egresos
1	De donde obtiene sus ingresos? Trabaja en una institución o empresa _____ De ventas _____ De remesas _____ Otros; _____ Ingresos por mes aproximados? _____	1.- En que invierten más sus ingresos?	Alimentación cuánto aproximado? _____ Vestuario cuánto aproximado? _____ Educación cuánto aproximado? _____ Transporte cuánto aproximado? _____ Pago de luz cuánto aproximado? _____ Pago de agua cuánto aproximado? _____ Pago de vivienda cuánto aproximado? _____
2	Tiene deudas usted actualmente? SI ___ NO ___	2.- Cuánto es lo aproximado de lo que gastan en su familia mensualmente?	

**VII. SITUACIÓN ACTUAL FAMILIAR**

13	Problemas	14	Soluciones
1	Cuáles son los principales problemas de la familia?	1.- De qué manera cree usted que mejorarían esos problemas familiares?	

Fuente: elaboración propia, 2017



### 7.5.2.5. Acta de compromiso



#### Acta No. 003-20015

En la Ciudad de Guatemala, siendo las diecinueve horas del día cuatro de octubre del año dos mil quince, reunidos en las instalaciones del Hogar “Niño de la Demanda” –F.D.P.- los hermanos religiosos Lubin Restrepo Directos General de la Fraternidad de la Divina Providencia en Guatemala y Fray Nery F.D.P nombre designado por la congregación quien se identifica con número de DPI (2261 70799 0404) quien actualmente tiene el cargo de Director interino del Hogar “Niño de la Demanda”, hacen de conocimiento que el señor Juan Quinti Corio que se identifica con DPI (2425 78052 0101) de 35 años de edad es el padre de los menores Ángel Quinti Ramírez y Joshua Quinti Ramírez, ambos hermanos de consanguinidad.

Los niños ingresan al hogar el día cuatro de octubre del año dos mil quince, cumpliendo con todos los requisitos que se solicitan para su ingreso y posterior a la lectura de la normativa del hogar, firman los presentes para dejar constancia de lo informado y del cumplimiento de las normas para evitar sanciones.

F. \_\_\_\_\_

Fray Nery F.D.P.

Director General

Hogar Niño de la Demanda

F. \_\_\_\_\_

Juan Quinti Corio

Padre de Familia

Fuente: elaboración propia, 2017



#### 7.5.2.6. Hojas de evolución

Se colocarán tres hojas de evolución, una para Trabajo Social, otra para Psicología y la tercera para el centro educativo que brinda la formación académica del niño abrigado; estas serán utilizadas para realizar interconsultas y consultas acerca de las intervenciones realizadas con los niños.

##### 7.5.2.6.1. Hoja de evolución de Trabajo Social

En esta hoja de evolución se realizarán anotaciones relevantes en cada intervención realizada a nivel individual y familiar con el usuario, acerca de sus factores económicos y sociales.

Estas anotaciones son importantes para el seguimiento de cada niño debido a que la institución no posee una profesional por tiempo completo y permanente, por lo que asisten muchas profesionales y a través de esos registros pueden realizar la intervención correcta para dar continuidad a un proceso determinado.

##### 7.5.2.6.2. Hoja de evolución de Psicología.

Se plasmarán los registros que el profesional de Psicología considere relevantes durante las diferentes sesiones que tenga con el niño abrigado.

##### 7.5.2.6.3. Hoja de evolución de académica

Se anotarán las observaciones en cuanto al proceso educativo de cada niño, este mismo servirá también para escribir comportamientos y actitudes en el transcurso de formación académica.

### 7.5.2.7. Permiso especial

Este documento es un acuerdo entre el hogar y los padres de familia, el cual debe llenarse con el nombre completo del niño, nombre completo del padre de familia o encargado y el responsable del hogar.

Se aplica cuando los niños salen de los centros educativos para que durante las vacaciones de fin de año convivan con la familia con el fin de mejorar la convivencia.



**FRATERNIDAD DE LA DIVINA PROVIDENCIA F.D.P.**  
**HOGAR "NIÑO DE LA DEMANDA"**  
**PERMISO ESPECIAL**

Por este medio se deja constancia que el niño \_\_\_\_\_

(Nombre del niño)

Tiene permiso especial para salir del Hogar "Niño de la Demanda" en el período del \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_, el motivo del presente permiso es debido a que el ciclo escolar en el colegio \_\_\_\_\_ ha finalizado por lo que el hogar que lo abriga ha considerado, que es un momento propicio para que el niño comparta con sus familiares, promoviendo de esta manera la unidad, armonía y afecto entre la familia y el niño albergado, por lo que se le ha otorgado el presente permiso. No está demás indicar que el período de vacaciones correspondientes al presente año sigue en su respectiva programación.

Estando de acuerdo el padre, madre o encargado del niño con el anterior permiso y comprometiéndose a regresar al niño el \_\_\_\_\_ para continuar con las actividades programadas por el hogar, firman de aceptación.

Guatemala \_\_\_\_\_ de octubre de 2015.

\_\_\_\_\_  
(Firma Padre, madre o encargado del menor)

\_\_\_\_\_  
(Firma Religioso o encargado del hogar)

Fuente: elaboración propia, 2017

### 7.5.2.8. Acta de permiso

Este documento se realizará con el fin de que los padres de familia se comprometan a regresar al niño al hogar, debido a que no se ha cumplido el tiempo de medida de protección y abrigo del menor, sin embargo se brinda tiempo para que el niño conviva con su familia y facilitar el proceso de reinserción del menor a su hogar.

Seguir el modelo que se presenta a continuación con los datos de cada usuario.



ACTA No. 001-2015

En la Ciudad de Guatemala, siendo las diecinueve horas del día cuatro de octubre del año dos mil quince, reunidos en las instalaciones del Hogar "Niño de la Demanda" -F.D.P- los hermanos religiosos Lubin Restrepo Director General de la Fraternidad de la Divina Providencia en Guatemala y Fray Nery F.D.P nombre designado por la congregación, quien se identifica con número de D.P.I. (2281 70799 0404) quien actualmente tiene el cargo de Director interino del Hogar "Niño de la Demanda", se reúnen para citar los hechos ocurridos recientemente en el hogar, en relación con los niños Ángel Quinti Ramírez y Joshua Quinti Ramírez, ambos hermanos de consanguinidad:

El día viernes dos de octubre del presente año, los niños Ángel Quinti Ramírez y Joshua Quinti Ramírez fueron retirados del hogar por parte de la señorita Miriam Quinti Ramírez (hermana de ambos niños), para gozar del permiso mensual que el hogar otorga a los niños abrigados, quienes deben pasar un fin de semana al mes con sus familiares; y quienes debían ser regresados al hogar el día domingo cuatro de octubre para continuar con sus actividades diarias; pues dentro de las actividades principales es continuar con su ciclo escolar; los niños Ángel y Joshua Quinti Ramírez no fueron entregados por sus familiares al hogar, desconociendo las razones y causas, pues lo estipulado por el hogar, es que deben ser devueltos después de haber pasado un fin de semana de convivencia familiar, por lo que a partir de la presente fecha el Hogar "Niño de la Demanda" y sus representantes legales, no se responsabilizan por los menores Ángel Quinti Ramírez y Joshua Quinti Ramírez.

La presente acta se levanta en el mismo lugar y fecha arriba mencionados para dejar constancia de lo anteriormente declarado y se da por concluida la presente reunión a las veinte horas, firmando de conformidad los participantes en la misma.

F. \_\_\_\_\_  
Hno. Lubin Restrepo  
Director General  
Fraternidad de la Divina Providencia

F. \_\_\_\_\_  
Fray Nery F.D.P.  
Director  
Hogar "Niño de la Demanda"

Fuente: elaboración propia, 2017



## 7.6. Metas de Intervención

Se plantean las siguientes metas que se desean alcanzar al ejecutar el proyecto.

- a. Brindar 1 capacitación acerca de lo que contiene el manual, cual es el objetivo del mismo y se den a conocer los diferentes instrumentos que se proponen para el seguimiento correcto de cada usuario.
- b. Organizar a 8 tutores y proporcionarles una copia del manual para que posean una guía para aplicar los diferentes instrumentos del expediente social.
- c. Que los tutores que ingresan al hogar para ayudar con las diversas actividades del hogar posean una inducción acerca del manual para la aplicación de los diversos instrumentos que se propusieron en el mismo.
- d. Elaborar 18 expedientes completos para los 18 niños albergados en el hogar para su seguimiento adecuado durante todo el tiempo que el usuario permanezca en la institución.
- e. Hacer uso de los permisos mensuales con los 18 niños albergados ya que es parte de responsabilidad de los encargados convivir con ellos cada mes durante el tiempo que se encuentran en el hogar.

## 7.7. Responsables de la ejecución

Director del Hogar Niño de la Demanda: Lubin Restrepo.

Trabajadora Social de la institución o especialistas de Trabajo Social.

Tutores del hogar, personas de la Fraternidad de la Divina Providencia.

## 7.8. Recursos

7.8.1. Humanos: Director de la institución, Trabajadora Social, Psicóloga, padres de familia, maestros de centros educativos de los menores, niños con la medida de protección y abrigo.



7.8.2. Materiales: lapiceros, papelógrafos, cartulinas, hojas en blanco, fotocopias del manual.

7.8.3. Técnicos: computadora, cañonera.

7.8.4. Financieros: los recursos materiales serán brindados por la profesional de Trabajo Social, los recursos técnicos los proporcionará el Hogar Niño de la Demanda.

### 7.9. Presupuesto mínimo

Materiales utilizados	Costo unitario	Costo total
➤ <b>Servicio de Fotocopias</b>	Q.0.25	Q. 100.00
➤ <b>Servicio de internet</b>	Q. 125.00	Q.750.00
➤ <b>Servicio de impresión</b>	Q0.50	Q200.00
➤ <b>Material de oficina</b>	Q300.00	Q300.00
➤ <b>1 resma de hojas</b>	Q35.00	Q35.00
➤ <b>Viáticos transporte</b>	Q150.00	Q900.00
➤ <b>Viáticos alimentación</b>	Q50.00	Q500.00
➤ <b>Papelógrafos</b>	Q. 40.00	Q. 40.00
Sub-total		<b>Q2,825.00</b>
Imprevistos 10%		<b>Q. 282.00</b>
<b>Total</b>		<b>Q3, 107.00</b>

### 7.10. Evaluación

Se realizarán evaluaciones sistemáticas del proceso de atención para monitorear la aplicación adecuada de los instrumentos de seguimiento de cada niño albergado.



Para la evaluación se propone una lista de cotejo que deberá llenar el director y los tutores que tienen a cargo el hogar y las actividades con los niños.

La lista de cotejo es un instrumento para realizar la evaluación donde se coloca una x dentro de cada ponderación y de acuerdo a cada criterio de evaluación.

**Lista de cotejo para evaluación de la ruta de Atención de los beneficiarios  
en el Hogar Niño de la Demanda**

**Objetivo:** Evaluar los resultados de la implementación del manual para la construcción de expedientes sociales.

**Instrucciones:** Después de leer los criterios de evaluación colocar una letra X en el cuadro que indique la valoración que asigna a cada criterio.

No.	Criterios de Evaluación	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Debe mejorar
1.	Lectura de Reglamento en el proceso de ingreso					
2.	Solicitud de requisitos en el ingreso de beneficiarios					
3.	Aplicación de ficha inicial.					
4.	Realización de entrevista inicial					
5.	Firma de acta de compromiso					
6.	Colocación de hojas de evolución					
7.	Firma de Acta de Permiso especial					
8.	Firma de Acta de Permiso					



## Conclusiones

El Trabajo Social como profesión proporcionó elementos que permitieron llevar a cabo distintas etapas durante la experiencia, las cuáles son: la investigación, la educación popular, la gestión, el análisis para la búsqueda de soluciones ante las necesidades y carencias y finalmente promover la participación de todos los involucrados para un proceso de cambio.

La implementación de capacitación constante se deriva de una de las funciones del Trabajo Social en la rama de la educación y cuyo objetivo es que las personas aprendan y operativicen el conocimiento adquirido en función de lograr los objetivos del Hogar.

El conocimiento en principios de materia legal establecen una pauta de acción y de trabajo con los padres de familia o tutores legales y esto se vio reflejado en la toma de cambios actitudinales positivos que se pudieron observar en los padres de familia.

Debido a que el Hogar no cuenta con apoyo permanente de Trabajo Social, se indicó que es importante integrar otras disciplinas para que les brinde el acompañamiento y asesoramiento en el funcionamiento y la administración de dicho hogar.

Se evidenció que los padres de familia son actores relevantes en la reinserción de un niño con medida de protección y abrigo a su familia; por lo tanto deben de llevar un proceso de sensibilización para contar con una red de apoyo integral que beneficie y mejore la calidad de vida del menor y de su familia.



Es importante mantener el vínculo con instituciones donantes para que la labor que se realiza en el Hogar, no sufra en un momento determinado la pérdida del ingreso de donaciones en especie así como donaciones económicas para que se continúe cumpliendo con la labor propuesta, es decir que se fomente la gestión social dentro de la institución.



## Referencias

Aguilar, G. (2007) Diagnóstico socioeconómico de los niños, niñas y adolescentes institucionalizados en el Hogar Miguel Magone Aldea El Aguacate, Mixco Guatemala.

Ander Egg, Ezequiel (1983). Diccionario de Trabajo Social. Buenos Aires, Argentina: Editorial Ecos.

Área de Formación Profesional Específica, Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala (1999). Boletín informativo. Guatemala.

Castañeda de Franco, Nora. (1996). Análisis Crítico y Objetivo de la Organización Gremial del Trabajo Social en Guatemala. Guatemala: Sistema Técnico de Impresos.

Constitución Política de la República de Guatemala. (1985). El Estado y su Gobierno.

Declaración Universal de los Derechos Humanos. Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948

Eroles, Carlos (2001). Familiar y Trabajo Social. Un enfoque Clínico e interdisciplinario de la intervención profesional. Buenos Aires: Espacio.

Franco, Elsa. Compendio de los Talleres realizados por Área de Formación Profesional Específica de Trabajo Social. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Trabajo Social. Guatemala. Marzo 1999.

Jara H. Oscar. (1994) Orientaciones teórico prácticas para la sistematización de experiencias. Editorial COCEP.



Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia, Decreto número 27-2003.

Poggio, A. P. (2007) Características de las familias beneficiarias del programa Hogares Comunitarios.

Sorano, H. C. (2005) Compendio de los Talleres realizados por el área de formación profesional específica de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala de la Escuela de Trabajo Social.

Villeda Erazo, Belia Aydeé (2007). Introducción a la filosofía de Trabajo Social. Guatemala.

