

9  
2ej



# Universidad Nacional Autónoma de México

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

**"Descripción y Análisis de la Experiencia Profesional del Trabajador Social en la Estancia para el Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE"**

**T E S I S**  
**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL PRESENTA**  
**MARIA ELENA RAMOS MARTINEZ**

México, D. F.

1999

**TESIS CON FALLA DE ORIGEN**

270644



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **DEDICATORIAS:**

En especial a mis padres: CARMEN y ANASTACIO  
Por su invaluable amor y esmerado empeño en criarme,  
cuidarme y educarme,  
sobre todo por regalarme la mejor herencia:  
¡ Los deseos de superación !

Con amor a SAMY, luz y esperanza mía,  
quien me motiva para brindarle un mejor futuro  
a costa del tiempo que hemos dejado de convivir,  
por su apoyo y comprensión,  
esperando que no sea infructuosa esta abnegación.  
Y que a través del ejemplo, vea que todo  
esfuerzo merece una recompensa.

A mi adorado hijo: SAMUEL ALEJANDRO

A mis hermanos:

FERNANDO, IGNACIO, CARMEN y GUADALUPE  
Que sirvieron de ejemplo para que yo realizara este trabajo

Al Psic. ADRIAN VASQUEZ ALVAREZ  
Por su entusiasmo y motivación  
Para lograr que yo alcanzara esta meta

A mis Sinodales:  
Por sus valiosos comentarios y observaciones  
Para mejorar mi tesis.

A la Ing. ELSA LOPEZ LOPEZ  
Por su gran apoyo y dedicación  
Para la ejecución de este trabajo

Al Dr. GUSTAVO PERALTA ALEJO  
Por su confianza, interés y apoyo  
Que me proporcionó durante este tiempo

A la Profra. VIRGINIA PIZANO MARTINEZ  
Por su amistad y confianza que me brindó  
En la tarea emprendida

A todo el personal y niños de la  
Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del I.S.S.S.T.E.

## INDICE

	PAG.
INTRODUCCION.....	1
<b>CAPITULO I    CONTEXTO GENERAL DEL DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA</b>	
1.1.1 Antecedentes.....	3
1.1.2 Marco Histórico Social.....	6
1.1.3 Características de la Estancia para el Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE.....	8
1.1.4 Participación y Funciones del Equipo Multidisciplinario.....	11
1.1.5 Características de la Población Atendida.....	17
1.2 PROGRAMA INTEGRAL EDUCATIVO.....	23
1.2.1 Reflexión sobre la creación del Programa Integral Educativo.....	23
1.2.2 Objetivos del Programa.....	26
1.2.3 Impacto Social del Programa.....	27
<b>CAPITULO II    INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA ESTANCIA PARA EL BIENESTAR Y DESARROLLO INFANTIL No. 25</b>	
2.1 Metodología.....	30
2.2 Area Social Operativa.....	37
2.3 Participación del Trabajador Social dentro del Equipo Multidisciplinario.....	44
2.4 Problemática existente en la Estancia para el Bienestar y Desarrollo Infantil No.25 .....	48
2.5 Resultados de la Intervención Profesional.....	51
2.6 Evaluación de la Intervención Profesional.....	54
<b>CAPITULO III    ANALISIS DEL DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA</b>	
3.1 Papel y Participación del Trabajador Social en la Institución.....	59
3.2 Análisis de la Metodología Empleada.....	60
3.3 Análisis sobre la participación de los Actores en la Experiencia Desarrollada.....	61
3.4 Análisis de los Resultados Obtenidos.....	65

**CAPITULO IV PROPUESTAS**

4.1 DESARROLLO DEL ESTUDIO SOCIAL QUE PERMITA DETECTAR LA PROBLEMÁTICA REAL DE LAS FAMILIAS.....67

PROPUESTA: ESTUDIO DE TRABAJO SOCIAL.....72

ENCUESTA A PADRES DE FAMILIA.....79

**ANEXOS**

ESTUDIO SOCIAL VIGENTE.....82

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE ESTUDIO SOCIAL.....91

GRÁFICAS.....96

CONCLUSIONES.....102

BIBLIOGRAFÍA.....104

## **INTRODUCCION**

Desarrollar una experiencia de manera ordenada y sistemática implica no basarse en hechos aislados, sino en experiencias reales que permitan analizar y reflexionar sobre la problemática existente, con conocimiento de fondo y de manera general.

Los diferentes modelos de Sistematización destacan la importancia de recuperar la práctica profesional y reflexionar sobre las experiencias vividas, lo cual hace posible observar si el trabajo desarrollado ha permitido planear y reorientar las acciones futuras de manera más efectiva.

El I.S.S.S.T.E. como Institución de Seguridad y Servicios Sociales proporciona a los trabajadores el derecho de que sus hijos asistan a las Estancias de Bienestar Infantil, proporcionando el cuidado y atención a los niños por personal capacitado y especializado que conllevan a buscar el desarrollo integral del niño, abarcando los aspectos físico, mental y social que le permitan llegar a la vida adulta en condiciones óptimas.

La Institución donde se está llevando a cabo la experiencia profesional es la Estancia para el Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25, perteneciente a la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales, cuyo objetivo primordial es brindar apoyo a las madres y/o padres trabajadores que prestan sus servicios en diferentes dependencias del Estado.

En este proceso se analizan los aspectos teóricos y metodológicos, así como contextos institucionales, históricos y sociales, donde se ha desarrollado la experiencia profesional, abarcando un periodo de 1994 a 1998, tiempo que cubre la experiencia desarrollada.

También se toman en cuenta las características y participación de los actores que intervienen en la práctica, describiendo el proceso realizado; para que de esta manera se pueda hacer un análisis y obtener resultados de la experiencia, lo cual nos permita detectar errores y así poder plantear propuestas que contribuyan a favorecer un cambio, analizando su contexto, así como la aplicación de sus métodos y la detección de problemas y contradicciones.

La experiencia desarrollada, es recuperada a partir de un esfuerzo riguroso y disciplinado del tratamiento de la información, para constituirse en un documento de ejercicio reflexivo, interpretativo y que dé la oportunidad de enriquecer el ejercicio profesional, en este caso del Licenciado en Trabajo Social y de mejorar el servicio que se proporciona en esta Estancia Infantil y, posiblemente en otras, donde se plantee la posibilidad de enriquecer el conocimiento del desarrollo del niño y de la familia.

De tal manera que dentro de las propuestas que se plantean se sugiere un cambio dentro de la estructura del Estudio Social con el fin de facilitar su aplicación y registro a las futuras Trabajadoras Sociales que en determinado momento presten sus servicios profesionales en una Estancia Infantil. Lo cual sirva de orientación a las Trabajadoras Sociales que trabajen con este tipo de instrumentos, además de proporcionar apoyo a otros profesionales que se sirvan de la información que estos estudios sociales contienen, con el único propósito de contribuir objetivamente a la prestación de un servicio social, contribuyendo a elevar el nivel de calidad del servicio, reflejando la profesionalización manejada por el Instituto; y ver si las Estancias de Bienestar Infantil del ISSSTE cumplen con el objetivo para lo que fueron creadas: "Proporcionar el desarrollo Integral al niño que asiste a ellas".

## **I. CONTEXTO GENERAL DEL DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA**

### **1.1.1 ANTECEDENTES**

“En México, al igual que en otras partes del mundo, el origen y desarrollo de los establecimientos dedicados al cuidado de los niños está vinculado a la historia de la educación nacional y a la incorporación de la mujer al campo laboral.

Al inicio su objetivo fue cuidar a los niños de las madres que trabajaban en las fábricas, lo cual hacía que su función fuese asistencial.

A fines del siglo pasado, surgen en nuestro país nuevas ideas acerca de la educación de los niños en la edad preescolar, importantes educadores encabezados por Justo Sierra (1848 - 1912) proponen ofrecer a los menores de 3 a 6 años, los elementos preparatorios para el posterior ingreso a la escuela primaria, así surgió la primera Escuela de Párvulos.

En 1903, la profesora Estefanía Castañeda reafirma la labor educativa del nivel preescolar, mientras que aumenta cada vez más el número de unidades dedicadas a la enseñanza de este tipo.

Años más tarde, en 1907, las estancias de Párvulos, cambian su nombre por el de Kindergarten, correspondiendo a la directora de cada centro proponer y desarrollar su propio programa educativo.

Es esa época, los Kindergarten se abrían paso poco a poco, gracias a la visión y tenacidad de profesionales de la educación preescolar, que desde entonces consideraban la necesidad de propiciar una base sólida para promover el desarrollo del niño y facilitar su incorporación a futuros niveles educativos.

En 1917 se establece la educación primaria como derecho constitucional y aún cuando no se menciona en forma expresa a la educación inicial y preescolar, ésta queda contemplada en los postulados generales del Artículo Tercero. En ese año se construyen guarderías infantiles apoyándose en el trabajo voluntario y a finales de los años veinte se organizan centros a los que se les llama Hogares Infantiles, que atendían a los hijos de las madres trabajadoras de escasos recursos en la ciudad de México.

En 1922 se establece el Reglamento Interno y el programa de trabajo para los Kindergarten, cambiando estos poco tiempo después su nombre por el de Jardines de Niños<sup>(1)</sup>.

(1) Subprograma pedagógico, ISSSTE, p.11-12, 1994

Durante los años treinta aumenta el número de guarderías en las dependencias públicas y empresas privadas, creándose el Departamento de Asistencia Infantil. En este momento, los jardines de niños son considerados servicios de asistencia social, y se apartan del sector educativo, al cual se reincorporaron años después.

En el año 1941 se inaugura la primera guardería de la antigua Dirección de Pensiones, misma que en 1961 al crearse el ISSSTE pasa a formar parte de él.

En la década de los sesenta es notable el esfuerzo por mejorar la calidad de la educación, sumándose a esta intención la creación de nuevas guarderías del ISSSTE, las cuales en poco tiempo alcanzaron un número significativo, modificando poco a poco las antiguas ideas de atención e incorporando algunos aspectos educativos desarrollados en el ambiente del nivel preescolar. Dichos centros adoptan en los años setenta el nombre de Estancias Infantiles.

Desde entonces las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil están destinadas a brindar atención integral a los hijos de las madres (en su caso padres que tienen la patria potestad de sus hijos siendo trabajadores al servicio del Estado), ofreciéndoles un ambiente de seguridad, afecto y formación educativa.

Dada la responsabilidad que adquiere la Institución desde el momento en que queda a cargo del menor, cuyo objetivo principal es el de prestar dicho servicio a los hijos de las madres trabajadoras, en forma integral, tomando en consideración que el niño es un ser y no un objeto que se guarda y que necesita de cuidado y atención de personas preparadas en cuanto a la labor que realizan (necesaria para el desarrollo integral del mismo), brindándole un ambiente propicio para el desarrollo de su personalidad y cimentando para su futuro valores que le permitan una adecuada integración social.

Anteriormente, las diferentes dependencias del Estado, contaban en su mayoría con Centros de Desarrollo Infantil, exclusivamente para sus trabajadores, algunas de estas todavía cuentan con ellos y por decreto presidencial y con la reforma a la Ley del ISSSTE, el Instituto quedó facultado para tomar bajo su administración a los Centros de Desarrollo Infantil operados por las diversas dependencias gubernamentales y entidades públicas sujetas al régimen de su ley.

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado ISSSTE tiene como función principal atender los aspectos de salud, de los trabajadores y sus familias en sus hospitales y clínicas en toda la República Mexicana.

Posee el carácter de organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, y tiene a su cuidado el amparo y protección de los trabajadores de los organismos públicos que, por su Ley o Acuerdo del Ejecutivo Federal, se incorporen a su régimen, a los pensionistas de las entidades y organismos públicos, a

los familiares de los derechohabientes tanto de los trabajadores como de los pensionistas.

Se ha preocupado por brindar un servicio más a sus trabajadores, por lo que existe no solo la Subdirección Médica, sino también maneja la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales donde proporciona los servicios funerales, talleres de manufactura, el taller de terapia ocupacional para pensionados y jubilados, ocupando un lugar primordial entre sus funciones, otorgar los seguros, prestaciones y servicios de seguridad social a los trabajadores del Estado.

Por otro lado, fomenta el aspecto deportivo, al igual que el de la vivienda a través del FOVISSSTE.

Dentro de sus aspectos sociales y culturales se encuentran las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil, que tienen como objetivo primordial proporcionar atención a los hijos de las madres trabajadoras, procurando un bienestar social.

En 1984, el ISSSTE inicia la administración de las estancias infantiles del sector público, conforme lo marca el Artículo 5° transitorio de su ley, buscando mejores resultados en el servicio que esos centros proporcionan y con el propósito de alcanzar el desarrollo integral del niño; a partir de 1989 se les llama Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil.

Estas cumplen desde su inicio, funciones asistenciales y educativas.

El camino recorrido desde las antiguas guarderías hasta las modernas estancias infantiles se relaciona con el convencimiento progresivamente adquirido, de que no es posible aspirar al éxito en la pirámide escolar sino se inicia desde la base el proceso educativo, ya que desde la primera infancia el niño adquiere conocimientos, hábitos y normas que van a regir su vida de adulto.

Actualmente el ISSSTE cuenta con diversas Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil, distribuidas por zonas dentro del Distrito Federal y República Mexicana (125 en total).

En la Zona Norte del Distrito Federal, existen 19 estancias que se diferencian entre sí por el tipo de población que atienden y por la zona donde se encuentran ubicadas manejando todas ellas el mismo programa. Es necesario señalar que algunas de estas Estancias fueron creadas exprofeso para la atención de los niños (inmuebles con las características adecuadas) y otras son adaptadas para cubrir esas necesidades.

## **1.1. 2 MARCO HISTÓRICO SOCIAL (1994-1998)**

Con fundamento en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y en la modernización educativa, la Secretaría de Educación Pública presentó un programa de lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000.

Este programa recoge las contribuciones de diversos participantes del sector educativo; así como de padres de familia, autoridades educativas y de escuelas particulares e instituciones del sector público que participaron en foros de consulta popular, donde se abordaron temas de justicia educativa, educación básica, media y superior, así como la organización del sistema educativo entre otros. Basándose en los principios contenidos en el Artículo 3º. Constitucional donde se aclaran los criterios fundamentales que orientan la educación del mexicano, al mismo tiempo que expresa las ideas básicas que dan fuerza a la construcción de nuestra sociedad.

En el programa de desarrollo educativo se especifican los objetivos y estrategias generales establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000. Aquí se define un conjunto de tareas para consolidar innovaciones que están en marcha a partir del acuerdo nacional para la modernización de la educación.

El nuevo plan de estudios para la educación restablece la enseñanza sistemática, este cambio tiene como finalidad dar continuidad al estudio dentro de cada línea de acción.

En la educación básica se fortalecerán y perfeccionarán los programas que tienen como objetivo compensar la desigualdad económica y la falta de un ambiente propicio para el desarrollo integral de los niños, así como estimular al personal docente para realizar mejor su labor.

Bajo este contexto el ISSSTE considera como proyecto prioritario la atención a la infancia, creando en 1994 el programa integral educativo hasta ahora vigente, cuyo fundamento y metodología se orientan hacia una educación mas completa, mas consciente de las realidades en las que se desenvuelve la población infantil, promoviendo al mismo tiempo el rescate de la autoestima del trabajador; esto va en relación a la creciente representatividad de la mujer en el proceso productivo.

La mayor conciencia de la situación de la mujer y de sus potencialidades como factor esencial en la solución de los problemas ancestrales y en la modernización de las sociedades, ha identificado el tema de su educación como el de mayor importancia para superar su rezago, lograr su incorporación plena a las nuevas oportunidades de vida, y por su crucial posición familiar para el cambio de comportamientos, percepciones, actitudes y hábitos, por lo tanto en todos los niveles y modalidades educativos, tendrá que darse atención a la mujer de modo que se estimule su participación, se ayude a superar las condiciones que explican su atraso y se amplíen

las expectativas del papel que ella puede desempeñar en todos los campos de la actividad humana al margen de prejuicios y discriminaciones.

En México la fuerza de trabajo femenina ha ido aumentando considerablemente, este fenómeno social que se deriva fundamentalmente de factores socioeconómicos, trae concomitantemente una modificación al interior del grupo familiar, principalmente en los roles de la pareja y educación de los hijos. De ahí la importancia de admitir que la participación activa de la mujer en el mercado de trabajo, ha provocado profundos cambios en la estructura familiar.

Como respuesta institucional a la nueva situación de la familia y en particular de la mujer, la educación de los hijos deja de ser exclusividad de la familia, estableciéndose una corresponsabilidad entre las dos instituciones; aunque sin dejar de considerar que son los padres los principales responsables de la educación de sus hijos, precepto que se señala legalmente en el Artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que a la letra dice: "Es deber de los padres preservar el derecho de los menores a la satisfacción de sus necesidades y a la salud física y mental."

Esta condición de corresponsabilidad en la protección y la educación del niño hacen que la familia y las Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil se vinculen en sus propósitos, y que busquen de manera conjunta, aportando cada quién desde su ámbito las alternativas mas viables para lograr tan importante compromiso.

Por otro lado, los recursos financieros han sido y serán siempre insuficientes para la gran tarea educativa. El sector educativo necesita recursos cada vez mas cuantiosos para atender la expansión del sistema y mejorar la calidad.

La devaluación económica que sufrió el país en 1994 originó el aumento de la demanda del servicio de estancias infantiles, muchos padres no podían costear una guardería particular por lo que se apegaron y lo siguen haciendo hasta la actualidad a su derecho de guardería que como prestación social el ISSSTE proporciona; así se comprende que en el Artículo 3º Constitucional es una garantía individual que se une con el Apartado B del Artículo 123, enmarcado en las garantías sociales; donde se establece en su fracción XI el derecho de las mujeres trabajadoras a disfrutar del beneficio de guarderías infantiles, con el fin de impulsar el mejoramiento personal, familiar y social.

### **1.1.3 CARACTERÍSTICAS DE LA ESTANCIA PARA EL BIENESTAR Y DESARROLLO INFANTIL No. 25 DEL ISSSTE**

La Institución donde se desarrolla la experiencia profesional es la Estancia para el Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE, la cual se encuentra ubicada en una zona industrial bien comunicada.

La Estancia se construyó en terreno propio del Instituto Mexicano del Petróleo, debidamente cercada y delimitada para seguridad de los niños, localizándose en Av. Eje Central Lázaro Cárdenas # 152 y calle Poniente 134 en la Col. San Bartolo Atepehuacan. Presta servicio a colonias pertenecientes al Distrito Federal como Lindavista, Aragón, Unidad Vallejo, etc. y otras colonias de la Delegación Gustavo A. Madero principalmente, así como a los municipios de Cuautitlán Izcalli y Tlalnepantla.

La Estancia Infantil, consta de una superficie construida por 3000 m<sup>2</sup> integrada por un edificio administrativo, edificio de preescolares lactantes y maternos.

Puede considerarse como una de las más apropiadas y aptas, por su infraestructura para el buen desarrollo del niño, por su construcción.

Las salas están construidas de acuerdo a la capacidad de la misma. Esta estancia cuenta con áreas verdes; lo cual no solo la hace ver estética, sino que permite por sus espacios crear en el niño un ambiente más libre, favoreciendo su permanencia en la estancia aún por varias horas.

La Estancia Infantil cuenta con las condiciones necesarias de saneamiento ambiental y características arquitectónicas que contribuyan a preservar la salud de los niños y permita mayor funcionalidad.

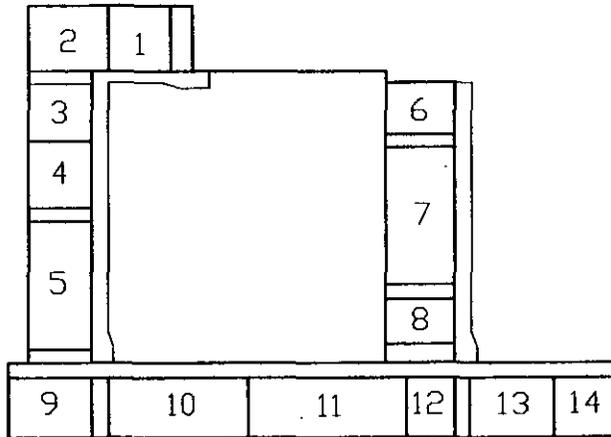
Las salas donde permanecen más tiempo los niños están orientadas de tal forma que reciben suficiente luz, mantienen una temperatura agradable y una ventilación adecuada.

El mobiliario está adaptado a la edad de los niños y de cómodo uso, reduciendo con esto al mínimo los accidentes.

Todas las secciones del área educativa cuentan con sanitarios suficientes y lavabos adaptados a la edad de los niños en sitios estratégicos.

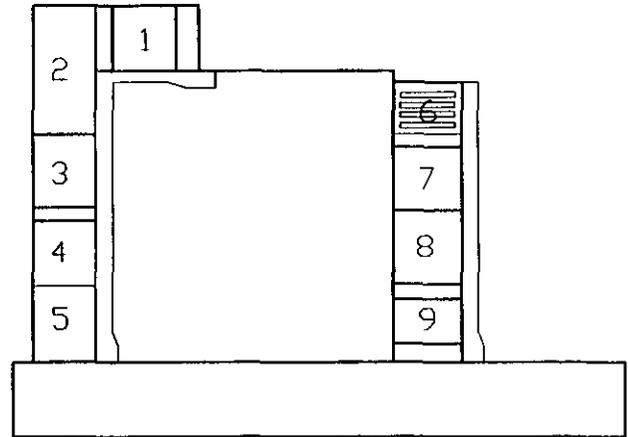
Se anexa plano descriptivo.

## PLANTA BAJA



- 1 MATERNAL C1
- 2 MATERNAL B3
- 3 MATERNAL B2
- 4 MATERNAL B1
- 5 MATERNAL A Y COMEDOR
- 6 LACTANTE C1
- 7 COMEDOR Y SALON DE  
USO MULTIPLE, PREESCOLAR
- 8 LACTANTE C2
- 9 SERVICIO MEDICO
- 10 DIRECCION Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
- 11 LABORATORIO DE LECHE Y DESPENSAS
- 12 COCINA Y LAVADO DE LOZA
- 13 LAVADO Y PLANCHADO
- 14 CUARTO DE MAQUINAS

## PLANTA ALTA



- 1 MATERNAL C2
- 2 TEATRO Y GUINOL, Y BIBLIOTECA
- 3 SALON DE EXPRESIONES CORPORALES
- 4 PREESCOLAR F
- 5 PREESCOLAR E
- 6 ASOLEADERO, LACTANTES
- 7 LACTANTES B
- 8 LACTANTES A
- 9 COMEDOR Y SALON DE USO  
MULTIPLE, LACTANTES

 SANITARIOS Y SERVICIOS

Actualmente la Estancia Infantil No. 25 atiende una población de 357 niños; divididos por edades:

Lactantes = 89 niños

Divididos en 5 grupos

Personal a cargo:

1 Puericultista y 3 asistentes educativos por grupo

Maternales = 184 niños

Divididos en 6 grupos

Personal a cargo:

1 Educadora y 2 asistentes educativas por grupo

Preescolares = 84 niños

Divididos en 2 grupos

Personal a cargo:

1 Educadora y 2 asistentes educativas por grupo

Total: 13 grupos.

Datos obtenidos de la estadística mensual del mes de Junio de 1998.

Para la creación de la Estancia Infantil No. 25 se celebró un convenio entre el Instituto Mexicano del Petróleo y el ISSSTE, donde se acordó que el Instituto del Petróleo construyera un edificio con las instalaciones requeridas para tal fin, siendo el ISSSTE responsable de proporcionar personal educativo, directivo y vigilancia, así como la alimentación, material didáctico y demás elementos para su buen funcionamiento, no olvidando la aplicación de sus programas para lograr el desarrollo integral de los niños.

El horario de la Estancia Infantil debe estar determinado en función a los horarios de trabajo de las madres derechohabientes.

En el caso de la Estancia Infantil No. 25 del ISSSTE se comprende un horario de 7:30 a.m. a 17:00 p.m. de Lunes a Jueves, y los Viernes de 7:30 a.m. a 15:00 p.m.

## **1.1.4 PARTICIPACIÓN Y FUNCIONES DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO:**

El trabajo multidisciplinario se considera como una coordinación de esfuerzos de todos los profesionales que laboran en las Estancias, a fin de favorecer el desarrollo del niño, aportando elementos substanciales que desde el ámbito de cada disciplina correspondan.

Las áreas que integran este equipo multidisciplinario y que en la Estancia es llamado equipo técnico son las siguientes:

### **AREA MEDICA:**

Se encarga de observar las características físicas tanto del menor como de su familia de origen (antecedentes heredo - familiares) elabora un expediente clínico, el cual mantiene actualizado registrando peso y talla mensual en el área de lactantes, trimestral para maternas y semestral para preescolares con el fin de observar su crecimiento.

Mantiene actualizado su esquema de vacunación y promueve la participación en las campañas o semanas de salud, con el propósito de atender una población de niños sanos y prevenir enfermedades.

Participa en un filtro clínico donde examina diariamente el ingreso a la Estancia, evitando la entrada a aquéllos que presenten síntomas de enfermedad transmisible preguntando cómo estuvo las horas anteriores, derivándose de esto una constante comunicación con los padres de familia.

Elabora un programa de formación de hábitos alimentarios en coordinación con el área de nutrición, donde participa en verificar que los alimentos se sirvan en el horario establecido, y que las consistencias de la alimentación vayan de acuerdo a la edad del niño.

Por otro lado, proporciona orientación al personal sobre la importancia que tiene el alimentar en brazos a los niños menores de 7 meses y de los que se encuentran en el proceso de ablactación que quiere decir la introducción de los alimentos diferentes a la leche.

Todo esto, apoyándose en pláticas dirigidas a padres de familia y personal de la Estancia con el fin de brindar una orientación sobre estos temas; así como la importancia de la leche materna.

Otra actividad que realiza el Area Médica es verificar las condiciones de higiene tanto en el personal como en los niños; así como las instalaciones de la Estancia.

Su función principal es atender a la población de manera preventiva en el aspecto de la salud, por lo que cuando el niño enferma y requiere tratamiento lo deriva a la clínica correspondiente.

Participa en programas de intervención, en coordinación con otras Instituciones en la detección de alteraciones ortopédicas, auditivas, agudeza visual y otros que se requieran.

Respecto a la seguridad que toda institución debe tener, el Area Médica bajo conocimiento y aceptación de la Directora propone un plan de evacuación, realizando periódicamente simulacros formando una brigada de seguridad, además debe señalar las rutas de evacuación y las zonas de seguridad, todo esto supervisado por el Departamento de Protección Civil del ISSSTE.

## AREA DE PSICOLOGIA

Estudia el desarrollo psicológico del niño verificando a través de las pruebas que realiza, que éste vaya acorde con su edad cronológica, es decir, observa su grado de madurez y si existen trastornos de conducta tales como agresividad, hiperactividad, el grado de participación en el grupo y problemas de lenguaje entre otros durante la permanencia del menor en la Estancia. Al detectarse alguna problemática los niños y padres de familia son derivados a otra Institución para recibir tratamiento y llevar un seguimiento de casos.

Si los padres notan un cambio en la conducta del niño, se atiende y orienta a través de interconsultas la problemática que surja, proponiendo estrategias que contribuyan a mejorar dichas situaciones.

Esta área se encarga de elaborar el Programa de Adaptación, el cual se llevará a cabo en situaciones como nuevos ingresos, cambio de sala, cambio de personal, período prolongado de ausencia que puedan alterar el estado emocional del niño.

Aplica el Programa de Educación en el Control de Esfínteres, llevándolo a cabo a partir de los 18 meses de edad en el niño, y tiene como objetivo primordial sensibilizar a los padres sobre las acciones que les corresponde realizar para iniciar, apoyar y continuar el programa en casa, con una constante retroalimentación.

Estos programas, como los que maneja el Area Médica son de suma importancia ya que se refieren a la serie de acciones que se ejercen de manera sistemática, en un momento oportuno en el desarrollo del niño, con la finalidad de favorecer el proceso de enseñanza – aprendizaje en corresponsabilidad de educadores y padres de familia, contribuyendo a la consolidación de la seguridad y autonomía del niño.

## AREA DE ODONTOPEDIATRIA

Como parte del área de salud, tiene el propósito de preservar y favorecer la salud bucal de los niños, por medio de las diferentes actividades preventivas y de atención directa.

El Programa de Salud Bucal está enfocado básicamente en la Odontología Preventiva, y en los grados de prevención y control de enfermedades bucales por medio de métodos y técnicas que lleven a la prevención directa, todo esto generado a través de la sensibilización a menores, padres y personal que integran la Estancia Infantil, obteniendo así logros sobre las medidas preventivas y de esta manera mantenerlos sanos.

Por lo que merece recibir atención importante en la práctica diaria, no solo desde el punto de vista de los procedimientos de restauración, sino en darle mayor énfasis en los procedimientos preventivos desarrollados para reducir el problema tales como pláticas sobre la enseñanza de la técnica del cepillado, así como en la formación de hábitos de lavarse los dientes después de cada comida.

## AREA DE NUTRICION

Se encarga de proporcionar a través de menús elaborados por la misma Institución una alimentación balanceada que contribuya al mantenimiento de la buena salud del niño, supervisando a la vez la higiene y preparación de los alimentos, observando que éstos tengan una presentación adecuada, así como la temperatura ambiente.

Es la encargada de solicitar el abastecimiento de alimentos y calcularlos de acuerdo a la población que se atiende, llevando un control de almacén.

Esta área está ampliamente vinculada con la de salud, ambas supervisan que los menores acepten los alimentos y que éstos se encuentren elaborados de acuerdo a las diferentes etapas por las que pasa el niño.

## AREA EDUCATIVA

Se puede considerar como la de mayor magnitud, y la que está en contacto más directo con los niños.

Se encarga de fomentar el desarrollo cognitivo, a través de las actividades pedagógicas que realiza en las diferentes etapas del desarrollo.

Aquí se fomentan las actitudes de afectividad y respeto al niño, propiciándole un ambiente agradable, con la finalidad de que los menores se sientan contentos y puedan participar activamente en las tareas que realizan.

En esta área no sólo se abarca el aspecto cognitivo sino también el asistencial, ya que se realizan funciones que cubren las necesidades básicas de los niños, tales como la ingestión de los alimentos (formación de hábitos alimentarios), siesta, higiene personal y recreo.

Todas estas funciones se encuentran señaladas dentro del Programa Integral Educativo, el cual permite a través de las acciones educativas y del juego que es primordial en la infancia, lograr que el niño sea autosuficiente, creativo, crítico y reflexivo.

El educador es la persona con quien más directamente se interrelaciona el niño durante su permanencia en la Estancia, por lo cual es fundamental propiciar permanentemente un ambiente de cariño y respeto mutuo que ofrezca al niño seguridad y confianza.

Es necesario señalar que la actitud del educador, ante su labor formativa, debe ser primordialmente abierta y consciente de que el niño es un ser humano en constante transformación, capaz de construir nuevos conocimientos, y por lo tanto nuevas formas de trabajo, creando así un estilo personal del educador.

De esta manera, al referirnos especialmente a la actitud que el educador debe tener con los niños de cada sección, esta debe ser la siguiente:

### Sección Lactantes:

"La actitud del educador ante el niño lactante tendrá como principal objetivo el AFECTO, ya que en este nivel el niño es mucho más dependiente del adulto y requiere de un contacto físico constante, que lo haga sentirse amado y protegido, así mismo deberá tener mucha paciencia y cuidado para brindarle elementos que

favorezcan su desarrollo, atendiendo con prontitud sus demandas e indagando el origen de éstas.

#### Sección Maternales:

“La actitud del educador responsable de esta sección, partirá de la atención y reconocimiento a todo lo que el niño realice, apoyándolo en las situaciones que lo solicite, en las actividades que el educador perciba que aun no puede hacer solo. Así mismo, deberá tomar una actitud de serenidad ante comportamientos de negativismo u oposición por parte del niño, ya que éstas conductas constituyen una forma de autoafirmación y deben ser orientados, proporcionándole alternativas de comportamiento.

#### Sección Preescolares:

“La actitud del educador ante el niño preescolar deberá ser de gran apertura, permitiéndole desenvolverse, opinar, tomar decisiones y de manera general, fomentar su espontaneidad en todo momento, ya que en esta edad, desea ser más independiente y bastarse a sí mismo en cualquier acto que realice.

Así mismo, el educador mostrará actitudes de colaboración hacia él ya que de esta manera aprenderá a respetar, cooperar y valorar lo que ve y vive ” (2).

El papel desempeñado por el educador, junto con todos los niños es el de capacitarlos para que se sientan competentes, para que adquieran habilidades y para que se vean ellos mismos como seres humanos eficaces.

Independientemente de las tareas asignadas dentro de la Estancia el niño ve al educador como maestro, por lo tanto es importante identificar las propias actitudes y darse cuenta de cómo éstas afectan a los niños con los que se está trabajando. Todos los días los propios valores y actitudes se transmiten a los niños de manera verbal y no verbal, lo cual les afecta, por lo que si se trata a los niños con amor y respeto, lo más probable es que actúen de esta forma.

#### AREA DE TRABAJO SOCIAL:

Forma parte del equipo técnico y tiene funciones y actividades específicas como entrevistas sociales, visitas domiciliarias y otras relacionadas con el ambiente escolar y familiar del niño.

Todo lo referente a Trabajo Social será descrito con mayor detenimiento en el apartado correspondiente.

(2) Subprograma Pedagógico, ISSSTE, p. 48-49, 1994

## EQUIPO TECNICO

Como se mencionó anteriormente al grupo interdisciplinario en la Estancia para el Bienestar y Desarrollo Infantil se le denomina equipo técnico, y se encarga junto con la Directora de verificar que se lleven a cabo los programas establecidos, tomando en cuenta sus manuales de normas y procedimientos técnicos.

Conjuntamente se encarga de fomentar las relaciones interpersonales con el personal de la estancia y padres de familia, para que al crear un ambiente favorable se pueda proporcionar un mejor servicio.

Este equipo mantiene constante comunicación con los padres de familia a través de las acciones que realiza con los niños y durante las entrevistas iniciales y subsiguientes que se llevan a cabo durante el ciclo escolar.

Realizan juntas de interconsulta para tratar algún caso específico, llamados en la estancia "Casos Especiales" y que requieren la opinión de cada disciplina para su valoración, con el fin de buscar una solución a la problemática detectada en el niño o su familia y si requiere valoración o derivación a otra institución se debe orientar a la familia o ser el enlace para su tratamiento.

En cuanto al trabajo que realiza con el personal, este equipo asesora durante sus recorridos por la estancia, sobre la importancia de mantener permanentemente una actitud positiva hacia el menor, a través de las siguientes acciones:

- Establecer comunicación con el niño
- Promover actitudes de cooperación, solidaridad, iniciativa, y autonomía,
- Orientar y asesorar al personal educativo, sobre los comportamientos que obstaculicen o afecten el desarrollo integral del menor (el grito, regaño, señalamiento, predilección entre otros, etc.).

El equipo Técnico debe proporcionar información solicitada por el personal, respecto a la forma adecuada para promover el proceso de aprendizaje en los niños, orientándolos en situaciones que representen dudas, inquietud o conflicto, fomentando las relaciones humanas positivas entre el personal, a través de la comunicación continua.

Concientiza al personal sobre la importancia de su labor y la de sus compañeros dentro de la Estancia, realizando acciones encaminadas a elevar la autoestima del personal, todo esto reforzado con pláticas y dinámicas que traten temas de interés contribuyendo a su desarrollo personal y profesional.

Es importante resaltar el trabajo en equipo, organizado y sistematizado, que cada disciplina aporta dando elementos importantes que contribuyan a favorecer el desarrollo del niño.

El equipo técnico tiene como función primordial participar en reuniones de planeación, ejecución y evaluación permanente del Plan Anual de Trabajo, con base en el Programa Integral Educativo.

Debido a que somos igualmente responsables tanto del aprendizaje como del crecimiento de cada niño con el que se trabaja, es necesario que todo aquél que presta sus servicios en una institución educativa como es el caso de las Estancias Infantiles del ISSSTE, cuente con conocimientos básicos sobre el desarrollo del niño para poder cumplir eficientemente con dicha responsabilidad, así mismo, es importante comprender cómo crecen los niños, qué fuerzas exteriores les afectan y cuáles son sus necesidades en las diferentes etapas de desarrollo.

### **1.1.5 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA**

El hecho de que la Estancia se encuentre ubicada dentro de las instalaciones del Instituto Mexicano del Petróleo, y que éste haya proporcionado el inmueble, contribuye a que se les dé preferencia de ingreso a los niños de madres trabajadoras de dicha dependencia.

Uno de los principales actores que intervienen en la práctica son los padres de familia de los cuales, el 70 % se puede considerar como trabajadores del Instituto del Petróleo, éstos en su mayoría son profesionales, algunos con maestría y doctorado, su situación económica es favorable, con ingresos hasta más de cinco salarios mínimos, característica que los hace diferentes al resto de los padres que se atienden. El 30 % restante proviene de otras dependencias gubernamentales, cuentan con una escolaridad a nivel medio superior, carrera técnica o comercial y sus ingresos son menores. (Véase gráfica 1 y 2.) Pág. 96

Es importante señalar que el trato que se les da a todos los padres así como a los niños que asisten a la Estancia es el mismo, no importando su condición, ni la dependencia de donde provengan.

En cuanto a la estructura familiar la mayoría pertenece a familias integradas y nucleares, aunque también se da servicio a hijos de madres solteras y divorciadas o algunos padres (varones) que tienen la patria potestad de sus hijos y que son los responsables directos de su educación. (Véase gráfica 3.) Pág. 100

La responsabilidad de los padres de familia para con la Estancia, es cumplir con lo solicitado y acatar debidamente el Reglamento de la Institución (ISSSTE), manteniendo constante comunicación con el personal, refiriendo todo aquello que contribuya, favorezca u obstaculice el desarrollo del niño, teniendo conciencia que la

Estancia contribuye a la educación de los niños de manera formativa, pero en realidad los padres son quienes deben educar a sus hijos.

Es importante resaltar que esto es un trabajo conjunto y que se debe continuar con esta labor en casa, estableciéndose una retroalimentación constante.

En cuanto a la población infantil que se atiende, todo gira alrededor de ellos; pues tanto padres de familia como personal trabaja en función de los niños con el fin de crearles un ambiente no sólo educativo, sino también social, debido a que éstos forman parte de grupos de niños distribuidos por edades, los cuales presentan características bio-síquicas propias y requieren de cuidados especiales.

La Estancia Infantil se encuentra dividida en tres secciones, las cuales son las etapas por las que atraviesa el niño: lactantes, maternas y preescolares.

#### LACTANTES:

Esta etapa abarca aproximadamente de cero a dieciocho meses de edad. En la Estancia Infantil un requisito de ingreso es que el menor debe tener 60 días de nacido como mínimo para que se pueda inscribir.

Aunque todas las etapas por las que atraviesa el niño son importantes, en la de lactantes es cuando se requiere de una mayor atención, no solo se busca satisfacer sus necesidades más elementales como el hambre, sueño, frío, etc., sino también sus necesidades de afecto, haciéndose presente el binomio madre - hijo; por lo que a las personas que cuidan y atienden a los niños suele llamárseles "madres sustitutas", debido a que también proporcionan afecto y seguridad.

La etapa de lactantes tiene una importancia fundamental por ser el período en el que el niño experimenta los cambios más acelerados, tanto físicos como mentales y se construyen las bases de toda evolución posterior, ya que tiene la habilidad para sentarse y ponerse de pie solo, así como de gatear y empezar a caminar.

Las actividades en su mayoría se dan de manera individual, aunque con el tiempo empiezan a integrarse al grupo al que pertenecen.

Esta área se divide por edades de la siguiente manera:

	Edad	Grupos	Niños
Lactantes "A"	De 3 a 6 meses	2	18
Lactantes "B"	De 7 a 11 meses	1	18
Lactantes "C"	De 12 a 18 meses	2	18

## MATERNALES:

Esta etapa comprende al niño que se encuentra entre el año siete meses y tres años once meses de edad; manifestando grandes avances en muchos aspectos de su desarrollo.

Durante este periodo ya aprendió a caminar y su marcha es más segura; hay un avance en el desarrollo del lenguaje. El niño materno pronuncia frases incompletas, hasta llegar a frases completas después de los tres años.

El proceso de maduración de las funciones fisiológicas se presenta en esta etapa con la introducción del programa del control de esfínteres (mencionada anteriormente como función específica del personal educativo, supervisada por el área de psicología).

Los niños maternos, trabajan en equipo y su proceso de socialización está más avanzado, se vuelven más autosuficientes y adquieren la posibilidad de independizarse y sentirse seguros.

Esta área se divide por edades de la siguiente manera:

	Grupos	Niños
Maternal "A" De 1 año 7 meses a 1 año 11 meses	1	30
Maternal "B" De 2 años a 2 años 11 meses	3	30
Maternal "C" De 3 años a 3 años 11 meses	2	32

## PREESCOLARES:

Es el siguiente periodo del desarrollo infantil, comprendido entre los 4 y los 6 años de edad, y se encuentra dividido de la siguiente manera:

	Grupos	Niños
Preescolar 1°. De 4 años a 4 años 6 meses	1	38
Preescolar 2°. De 4 años 7 meses a 4 años 11 meses	}	46
Preescolar 3°. De 5 años a 5 años 11 meses		

Al observar al niño de esta edad, se verá que ha adquirido mayor independencia, se ha vuelto más ágil y tiene mucho más soltura en sus movimientos que los niños más pequeños.

Participa más activamente en las tareas encomendadas, y se involucra en los temas tratados, a través del juego imita a los adultos tanto en el lenguaje como en sus actitudes.

## PERSONAL DE LA ESTANCIA:

Otros actores que intervienen en la experiencia profesional y con quienes se trabaja directamente es el personal que labora en la Estancia; considerado como toda aquella persona que directa o indirectamente interviene en la atención, cuidado y educación de los niños, cada uno con funciones específicas. Y se encuentra organizado de la siguiente manera:

### DIRECCION:

Una Directora con estudios de educadora y plaza de confianza, se encarga de verificar que todo se realice de acuerdo a programas establecidos para proporcionar un buen servicio y de supervisar las funciones del personal a su cargo así como de mantener una estrecha relación con los padres de familia.

Es la responsable del buen funcionamiento de los servicios que presta la Estancia Infantil, de acuerdo con los objetivos y programas elaborados por la jefatura correspondiente, del buen aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y económicos, de coordinar al personal a efecto de contar con un equipo de trabajo suficiente, que labore armónicamente con un espíritu de servicio, ya que lo heterogéneo de las disciplinas del personal, hace más importante la responsabilidad de una sincronización de actividades, así como de motivar y estimular al personal para obtener óptimos resultados.

### AREA ADMINISTRATIVA:

El área administrativa se encuentra integrada por 2 secretarías y un auxiliar contable encargada de llevar a cabo la estadística de la población infantil que se atiende, cuantifica las altas y bajas de los niños, así como la documentación, archivo y correspondencia, abastecimiento de materiales, y equipo de control de personal.

### EQUIPO TECNICO:

Formado por profesionales del área médica, odontología, psicología, nutrición, trabajo social y educativo; son los encargados de llevar a cabo una valoración integral del niño.

Este equipo lo integran 10 profesionales divididos de la siguiente manera:

2 Médicos, uno con especialidad en Pediatría y otro médico general.

1 Odontólogo con especialidad en Odontopediatría

2 Enfermeras con categoría de Enfermeras Especializadas.

2 Licenciados en Psicología.

1 Dietista.

2 Trabajadoras Sociales. Una con nivel técnico y otra a nivel licenciatura.

#### AREA PEDAGOGICA:

El área pedagógica es la de mayor proporción, está conformada por 9 educadoras y 31 personas del sexo femenino que fungen como asistentes educativos de las cuales no todos poseen los estudios correspondientes, tienen el nombramiento de auxiliar de educadoras y asistentes educativos y solo cuentan con secundaria y algunas con primaria aunque por su nombramiento desempeñan funciones pedagógicas, y cuentan con años de experiencia en este tipo de trabajo.

Es importante señalar que las actividades que se realizan son supervisadas por la jefa de área pedagógica (integrante del equipo técnico) la cual tiene escolaridad de educadora.

#### AREA DE NUTRICION

Cuenta con la Dietista, 3 cocineras, 8 auxiliares de cocina y 3 personas que se dedican al lavado de loza, con escolaridad de primaria.

El personal antes señalado es de base y se encuentra sindicalizado.

#### AREA DE VIGILANCIA

Se encuentra integrado por 4 personas del sexo femenino, se encargan de mantener vigilado el acceso de las personas y material a la Estancia así como del control de la salida de los niños, su escolaridad es de secundaria.

#### AREA DE INTENDENCIA

Conformado por 8 personas del sexo femenino, cuenta con estudios de primaria en su mayoría, se encargan de mantener en buenas condiciones de higiene las instalaciones de la Estancia, así como el mantenimiento del inmueble.

Esta área junto con la de vigilancia no pertenece al ISSSTE directamente, si no que es personal subrogado de una compañía privada.

Se anexa ORGANIGRAMA.



En cuanto a capacitación, el ISSSTE trata de mantener actualizado al personal a través de cursos que ofrece, teniendo como finalidad lograr que el personal esté capacitado con alta calidad para atender a los niños, con el objeto de salir del empirismo, buscando elevar la autoestima del trabajador para que éste pueda desempeñar mejor sus funciones.

Es importante señalar que toda persona que presta sus servicios en una Institución Educativa, trabaja para y con el niño, ya sea directa o indirectamente, pues todo aquel que desempeña sus funciones en una Estancia Infantil, es considerado como educador, no importando su profesión ni jerarquía.

## **1.2 PROGRAMA INTEGRAL EDUCATIVO**

El Programa Integral Educativo, es la norma que rige actualmente en las Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil, regula las actividades del personal operativo, y tiene como finalidad establecer el nivel educativo que garantice la calidad de atención en todas las áreas de servicio, y se cumpla con el objetivo de lograr el desarrollo integral del niño, desde una dimensión más totalizadora y congruente con sus necesidades como ser humano.

Este programa que promueve el desarrollo integral del niño se caracteriza por: visualizar el crecimiento como un proceso en el que se relacionan entre sí el desarrollo físico, emocional, social e intelectual.

En este sentido, cuando se habla de desarrollo integral se está hablando también de educación, ya que es en la totalidad del sujeto que se desarrolla, donde recae la influencia educativa.

Este programa representa una alternativa teórica que determina los contenidos, unidades y planeación de actividades que guiarán el trabajo de las estancias con un sistema apropiado, que constituye un método para coordinar las tareas diarias.

Además es flexible, se presenta abierto al análisis y a la discusión, reconoce la necesidad de ser enriquecido en el curso de su ejecución, con la experiencia surgida del contacto con la realidad.

### **1.2.1 REFLEXIÓN SOBRE LA CREACIÓN DEL PROGRAMA INTEGRAL EDUCATIVO**

La Subdirección de Servicios Sociales y Culturales a través de la Jefatura de Servicios Técnicos Normativos implantó desde septiembre de 1992 el Programa Integral Educativo, distintos motivos tuvo al realizar este programa integral educativo;

y uno de éstos, quizá el más importante, se refiere a la necesidad de plantear una acción pedagógica que permita impulsar el desarrollo del niño desde una visión total y acorde con sus características como ser humano.

Para ello fue necesario, en principio, pensar en las estructuras legales que sostienen el derecho del hombre a recibir, por parte de la sociedad a la que pertenece, los elementos para incorporarse a ella, a fin de participar en el proceso de desarrollo y disfrutar de sus beneficios.

Para la creación de este programa se basaron en el Artículo Tercero constitucional el cual es muy importante, ya que aclara los criterios fundamentales que orientan la educación del mexicano, al mismo tiempo que expresa las ideas básicas que dan fuerza a la construcción de nuestra sociedad.

En su sentido más amplio, este mandato constitucional pretende alcanzar el desarrollo armonioso, tanto del individuo como de la sociedad; es decir, lograr una convivencia humana en el marco de los valores que como mexicanos hemos privilegiado: la identidad nacional, la democracia, la justicia y la independencia. Así se comprende que el Artículo Tercero constitucional es una garantía individual que se une con el apartado B del artículo 123, enmarcado en las garantías sociales, ya que éste establece en su fracción XI, inciso C, el derecho de las mujeres trabajadoras a disfrutar del beneficio de guarderías infantiles.

Como consecuencia de esos ordenamientos constitucionales, la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado ISSSTE, señala en la fracción XI del artículo III, la obligación de ofrecer servicios para el bienestar y desarrollo infantil, a su vez el Artículo VIII del Reglamento del servicio de Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil, precisa que dicha prestación deberá ser con "apego a los valores nacionales".

En respuesta a estos principios, el Instituto propone una alternativa pedagógica expresada en el Programa Integral Educativo, como documento que contiene las normas que guiarán el funcionamiento de las Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil.

Este documento está dirigido a las educadoras, auxiliares educativas y niñeras, con la idea de que puedan encontrar en él una guía para el desempeño de sus funciones.

La orientación general del programa está conformada por dos elementos básicos: PLANEACIÓN E INTEGRACIÓN.

**PLANEACIÓN** - En la medida en la que se pretende abordar el proceso enseñanza - aprendizaje como un todo, en el cual es posible localizar cada uno de los elementos que en él intervienen, encontrar las contradicciones que puede haber en el desempeño profesional del mismo y proponer alternativas de solución a los problemas que se vayan presentando.

**INTEGRACIÓN** - Porque de acuerdo con la lógica del programa, se pretende básicamente la armonía de los siguientes aspectos:

El proceso de desarrollo y aprendizaje infantil, a través de experiencias totales que incluya la construcción del conocimiento a partir de tres contenidos:

- Interacción con el medio físico
- Interrelación con el medio social y
- Afirmación de la identidad personal

La participación entre padres de familia y personal de las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil, establecida de acuerdo con los planteamientos educativos.

- Las actividades educativas y asistenciales de las distintas secciones lactantes, maternas y preescolares, realizadas de acuerdo con un mismo método.

En consecuencia, "este programa tiene como objetivo central lograr el desarrollo integral del niño, desde una visión total y por medio de sus tres documentos, que contienen cada uno sus propias metas expresadas de la forma siguiente:

"EL SUBPROGRAMA PEDAGOGICO, como soporte principal. Ofrece planteamientos educativos, apoyados en las propuestas de investigadores del desarrollo infantil como JEAN PIAGET (1896 - 1980), SIGMUD FREUD (1856 - 1939) y otros, cuyas teorías sostienen cada una de las acciones a realizar con los niños de las Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil.

"Este subprograma pretende rescatar las aportaciones y experiencias acumuladas en el campo de la educación preescolar en México, con el convencimiento de que dichas propuestas han sido indispensables para el logro de una educación principalmente formativa.

"EL SUBPROGRAMA DE CAPACITACION, ACTUALIZACION Y ASESORIA; es un elemento teórico que abre diversos caminos basados en las ideas de PAULO FREIRE, CARL ROGERS y KURT LEWIN, para mejorar el desempeño profesional del personal de las estancias, y que éste pueda a su vez contribuir al desarrollo del niño, rescatando al mismo tiempo la autoestima del trabajador.

"EL SUBPROGRAMA DE ORIENTACION Y APOYO A PADRES DE FAMILIA, cuya teoría principal se apoya en los planteamientos de MIGUEL ANGEL ZABALA, LUIS LEÑERO y PETER MAYER, es la vía que une la comunidad de padres de familia con el personal de las estancias, en la intención de sumar esfuerzos para lograr el desarrollo armónico del niño"(3).

(3) Subprograma Pedagógico ISSSTE, p.4-5, 1994

El método planteado para el logro de los objetivos incluye una línea general que estará presente en los tres documentos que lo integran, independientemente del sistema particular contenido en el interior de cada uno de ellos para el logro de sus propios fines y de acuerdo a los criterios siguientes:

- Debe haber un intercambio permanente de opiniones que permita unir las actividades de las diferentes instancias que actúan en el proceso educativo: personal y padres de familia.

- Es necesario establecer un continuo análisis de documentos teóricos, que conduzcan a confrontar y enriquecer la práctica educativa a partir de la reflexión, la crítica y el cuestionamiento.

- Debe conformarse un marco teórico grupal, a partir de esquemas individuales que promuevan el proceso de construcción y reconstrucción del conocimiento.

- Construir una práctica interdisciplinaria, por medio del trabajo de varios saberes profesionales y técnicos que plantean reflexiones comunes sobre la realidad en la que se desenvuelve la población infantil, tomando en cuenta las circunstancias históricas y las condiciones económicas y culturales.

Por otra parte, la apreciación y valoración del programa integral educativo será permanente y permitirá apreciar en forma general y particular los alcances y limitaciones que en su desarrollo han tenido las metas propuestas, así como el impacto que los procesos vividos están ejerciendo en los aspectos sociales, pedagógicos y profesionales.

Debido a que por varios años se manejaron programas de la Secretaría de Educación Pública y ahora el hecho de contar con un programa propio de la Institución, refleja el interés de progreso y ajuste a la realidad de los niños que asisten a una Estancia.

## **1.2.2 OBJETIVOS DEL PROGRAMA**

El objetivo de este programa es formar sujetos autosuficientes, responsable, críticos y creativos que puedan participar activamente en una sociedad cambiante controvertida y en constante desarrollo. Tiene como finalidad romper con la tradición de que solo el niño sea receptor de los conocimientos, sino que a través de la práctica diaria y su participación él vaya descubriendo el mundo que le rodea, se trata de que el menor viva el proceso de aprender como una experiencia totalizadora y no como situaciones aisladas.

Se trata de que todo lo que el niño aprenda tenga una relación directa y natural, que le permita ir encontrando a través de las vivencias que experimente, las relaciones y conexiones que existen entre las cosas y los hechos que va conociendo, apoyándose para construir nuevos aprendizajes en aquellos que ya ha logrado conformar, pues es

precisamente la asociación de conocimientos lo que puede desencadenar este proceso constructivo.

Aquí es importante señalar que el juego es muy importante en el desarrollo del niño pues " el juego en el niño es una forma de enfrentarse al medio ambiente: es una manera de recordar experiencias, explorar cosas nuevas y ampliar ideas sobre la gente, los lugares y las relaciones sociales. A través del juego, los niños aprenden quienes son, conocen los papeles de la gente que los rodea y se familiarizan con la cultura y las costumbres de la sociedad. Empiezan a razonar, a desarrollar su conocimiento lógico, a ampliar su vocabulario y a descubrir relaciones matemáticas y hechos científicos" (4).

Actualmente el Programa Integral Educativo parte de las características, necesidades e intereses del niño en la primera etapa de su vida retomando a través de la práctica diaria, el conocimiento del medio que lo rodea.

### **1.2.3 IMPACTO SOCIAL DEL PROGRAMA**

Un componente de gran potencialidad en el mejoramiento de la calidad educativa ha sido la reformulación y creación de planes y programas de estudio como es el caso del Programa Integral Educativo.

Una vez que se ha descrito en qué consiste y cuál fue el propósito para su creación, así como sus objetivos y metas, es necesario señalar el impacto que causó al personal de las Estancias su introducción.

En primera instancia es importante enfatizar sobre la trascendencia del impacto y beneficios logrados hasta la fecha, a partir de la implantación nacional del Programa Integral Educativo.

Es difícil evaluar el impacto porque es un programa recientemente implantado en el I.S.S.T.E. donde hay que sujetarse a lineamientos y políticas diferentes a los que se manejaban tradicionalmente, se pueden comprobar avances a través de las diferentes etapas por las que ha atravesado pero aún no se han visto logros totales, existen dudas en la aplicación del programa y se siguen arrastrando vicios difíciles de erradicar como es por ejemplo el burocratismo.

La apreciación y valoración de este programa debe ser permanente y para apreciar en forma general y en particular los alcances y limitaciones que en su desarrollo tengan las metas propuestas, recursos educativos y demás elementos que se relacionen con estos, así como el impacto que los procesos vividos están ejerciendo en los aspectos sociales, pedagógicos y profesionales.

(4) Desarrollo Humano para Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil, ISSSTE, p119. Cuesta Bojorgez Martha Patricia, 1994

Dentro de este conjunto de ideas se entiende la evaluación como un proceso en el que todos participan y que es crítico, sistemático, integral y permanente. Así mismo que aporta información en cantidad y calidad tanto de los elementos que intervienen en la acción educativa, como en los resultados que de esta acción se generan, lo cual nos permitirá acumular elementos de juicio necesarios para determinar si continúan o no con la realización de los procesos valorados y proceder en su caso a la modificación o reformulación de los caminos emprendidos para alcanzar los fines propuestos.

Una de las estrategias que han permitido mejorar la aplicación del Modelo Educativo dentro de los centros de trabajo (Estancias Infantiles) ha sido la asesoría, apoyo y verificación continua por parte de la Jefatura de Servicios Técnicos Normativos perteneciente a la Subdirección de Servicios Sociales, lo cual ha permitido aclarar las dudas que sobre la marcha ha presentado el personal; incluso en el manejo de sus formatos, con el fin de que se cuente con la información precisa y oportuna sobre el desempeño general del sistema educativo.

Con esto se abrió la posibilidad de nuevos caminos de acción, donde las actividades que se realizaron fueran encaminadas a los intereses de los niños, abarcando las áreas cognitivas y asistenciales.

Al principio, en el personal la aplicación del nuevo programa causó desconcierto y apatía, en el llenado de los nuevos formatos, así como en el manejo de conceptos desconocidos por ellos, por lo que fue necesario aún en los aspectos mas fundamentales, de una adecuada orientación e inducción para que se cumplieran las tareas que les han asignado como parte del plan de acción.

Otro aspecto importante que se está obteniendo, es que la Estancia Infantil se ha convertido en una comunidad educativa global, en la cual todas las funciones son igualmente importantes, por que al asumir el compromiso del programa, la acción educativa que se realiza en la Unidad se extiende e integra, coadyuvando en beneficio de la niñez que se atiende, promoviendo la importancia del trabajo en equipo.

Este programa es muy amplio, abarca los tres sectores principales con los que se trabaja y que están continuamente interrelacionados: niños, padres de familia y personal de la Estancia, debido a que en su aplicación no sólo se involucra a los padres sino que interviene toda la familia, en general, beneficia a 357 niños haciéndolos más independientes, críticos y reflexivos; al personal en estar más capacitados y preparados para realizar sus funciones, y sobre todo la Institución como promotora de un bienestar social; siendo un total de 50 personas quienes manejan y aplican directamente el Programa Integral Educativo. En el aspecto técnico (manuales) y en el aspecto operativo directamente en la práctica con los niños.

El resto del personal no trabaja directamente con el programa pero se ajusta a sus lineamientos.

A nivel institucional, se considera un logro el hecho de contar con un programa propio, ser independientes de la S.E.P., contar con un equipo de supervisión, donde el programa debe estar sometido a una evaluación continua con la finalidad de verificar los resultados para estar en condiciones de redireccionar el proceso cuando se considere pertinente o bien introducir modificaciones durante su desarrollo.

## II INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA ESTANCIA PARA EL BIENESTAR Y DESARROLLO INFANTIL No. 25

### 2.1 METODOLOGÍA

El Trabajador Social aplica la investigación social, entendiendo ésta como un "proceso donde utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social, o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos" (5).

No hay que olvidar que Trabajo Social se caracteriza por abordar problemas sociales desde una perspectiva integral, donde diseña, desarrolla y evalúa modelos de intervención que en un momento dado permitan plantear estrategias de solución a la problemática presentada.

Para llevar a cabo su trabajo emplea diversos métodos y técnicas como son la investigación documental y de campo, así como las entrevistas y técnicas de grupo, destacando también el uso de instrumentos para la planeación, administración, programación, sistematización y evaluación entre otros.

Una de las grandes ventajas del conocimiento y aplicación de métodos y técnicas, es el que a través de ellos nos permita ordenar sistemáticamente nuestro trabajo que es como se lleva en la Institución a través de:

**INVESTIGACIÓN:** Esta etapa consiste en un acercamiento a la realidad social en la que se recaba toda aquella información que permita conocer al sujeto en estudio y a su familia, empezando por los datos generales y el motivo de solicitud de servicio, para posteriormente conforme a éste profundizar en las características personales y familiares que serán concentrados en el Estudio Social, a efecto de diagnosticar necesidades y problemas que den la pauta para intervenir en dicha realidad, cuidando siempre de considerar el ambiente social, las características del usuario y de la Institución

El profesional de Trabajo Social realiza un análisis de la problemática detectada, se observa con qué frecuencia incurren más ciertos problemas y en dónde se presentan, si es con los niños, con los padres o con el personal; y si los problemas detectados están generando crisis en cualquiera de estos casos, además analiza la situación social de la familia abocándose directamente a la investigación social, tomando en cuenta aspectos sociales, culturales y económicos de las familias derechohabientes.  
(5) Diccionario de Trabajo Social, Ander Egg Ezequiel p.170

Emplea técnicas sociales para identificar problemáticas que prevalecen en las familias, como disfunciones familiares, violencia intrafamiliar entre otras. Utilizando también instrumentos como las entrevistas sociales tanto iniciales como subsecuentes cuando se requiere ampliar la información.

La investigación que se realiza se lleva a cabo por medio de entrevistas con los padres de familia, haciendo estudio social de casos, donde se brinda orientación y apoyo de manera individual.

A través del estudio social donde se manejan las entrevistas, se aplica la atención social individualizada, ya que cada familia es diferente y aunque hay una gran variedad de problemas que afectan a las familias que integran a la sociedad, éstos no pueden ser tratados colectivamente.

Y a través de éste estudio se nos permitirá conocer el ambiente que rodea al niño, el tipo de interacción familiar y los niveles económicos y culturales a los que pertenecen las familias derechohabientes.

Por otro lado, identifica qué factores externos influyen en el comportamiento de los niños. Estos datos se manejan en el estudio social que se divide en los siguientes puntos: (Ver anexo Pág. 82)

#### CARACTERÍSTICAS DE LA FAMILIA.

- ◆ Nuclear, extensa, interrumpida o reconstruida
- ◆ Nivel económico
- ◆ Nivel de instrucción escolar
- ◆ Nivel de ocupación laboral
- ◆ Ubicación geográfica de la vivienda, así como sus características físicas

#### DINÁMICA FAMILIAR

- ◆ Etapa del Ciclo Vital
- ◆ Funcionamiento de los subsistemas: conyugal, parental y fraterno
- ◆ Rasgos funcionales de la familia, jerarquía o autoridad, límites, alianzas, centralidad.

#### SITUACIÓN FAMILIAR DEL NIÑO

- ◆ Actitud ante la autoridad de los padres
- ◆ Interacción con los miembros de la familia.

## DIAGNOSTICO

- ◆ Es la interpretación de las condiciones sociales del niño y la familia, haciendo un análisis para determinar cual es su situación real, sistematizando los datos; determinando la naturaleza y magnitud de las necesidades y problemas que afectan en este caso a la población derechohabiente.

El diagnóstico tiene como finalidad proporcionar información adecuada y confiable que sirva de base para una acción.

## PLAN SOCIAL

Corresponde a las estrategias que la trabajadora social establece como alternativas de la solución a la problemática detectada.

## TRATAMIENTO SOCIAL

Es el conjunto de acciones que se realizan para resolver los problemas detectados en el diagnóstico, con el fin de promover un cambio de actitudes que permita alcanzar el bienestar del niño y la familia.

Una vez que se analiza e interpretan los datos obtenidos durante las entrevistas, sirviendo como apoyo la técnica de la observación, utilizando todos nuestros sentidos, se registran los hechos y realidades sociales, así como los gestos y actitudes de los entrevistados observando sus reacciones, grado de cooperación y participación.

Es necesario señalar que este tipo de entrevistas se realiza al ingreso de cada menor y sirve para integrar un expediente al que se le dará un seguimiento, anotando los hechos relevantes de su evolución y desarrollo dentro de la Estancia; así como las incidencias presentadas. Es por ello que es fundamental darle la debida importancia al estudio social que se realiza para conocer previamente el tipo de familia con la que vamos a trabajar. Por lo que la propuesta de este trabajo es la elaboración de un nuevo formato que nos arroje información más específica del área de Trabajo Social. Cuando el caso lo amerita se realizan otras entrevistas subsecuentes o cuando se hayan presentado problemas específicos en los niños, a fin de brindar las atenciones requeridas.

La entrevista podrá ser solicitada por algunos de los integrantes del equipo técnico, los padres de familia o el personal, donde se propondrán alternativas de solución que orienten y apoyen la toma de decisiones por parte de los padres en favor del niño.

También se proporcionará la información necesaria a técnicos y personal con respecto al caso de estudio, con el fin de orientar el manejo en sala integrando el expediente.

Por otro lado, se debe tener presente que el niño que puede mantener un diálogo, expresar sus sentimientos, también puede ser participe de una entrevista, por lo que se debe considerar en el momento de la entrevista con él:

- ◆ Realizarla en un ambiente privado
- ◆ Permanecer junto a él, no detrás de una mesa o escritorio
- ◆ Propiciar confianza en el niño
- ◆ Conducir la entrevista con un lenguaje que él pueda entender
- ◆ Explicar al niño en forma amable cómo se va a usar la información que él va a proporcionar.

Se debe tener especial cuidado en evitar lo siguiente.

- ◆ Que el niño se sienta en apuros o culpable
- ◆ Desacreditar o criticar el lenguaje que usa
- ◆ Sugerir respuestas
- ◆ Obligarlo o presionarlo, para conseguir respuestas que no desea o no puede dar
- ◆ Manifiestar actitudes o gestos que denoten inconformidad por alguna situación que se presente durante la entrevista

Con los padres:

- ◆ Realizar la entrevista en privado
- ◆ Informar el motivo de la entrevista
- ◆ Ser honesto, discreto y profesional

Por otro lado, se deberá tener especial cuidado en evitar:

- ◆ Culpar o juzgar las actitudes o acciones de los padres.
- ◆ Demostrar incredulidad, enojo o desesperación ante cualquier situación que se presente.
- ◆ Divulgar la información que se recabe en la entrevista.

En ocasiones la información que proporcionan los padres resulta falsa u ocultan ciertas cosas por que creen que se les va a negar el servicio.

Aplica el Trabajo Social de casos, se apoya en el instrumento del cuestionario y en la técnica de la observación participativa y directa. En lo que se refiere a los niños al observarlos en los espacios de juego como el de la "casita", se detecta a través del juego los roles que predominan en la dinámica familiar, incluso se ha llegado a encontrar conflictos familiares, problemas de alcoholismo y violencia intrafamiliar entre otros. No hay un modelo específico de trabajo social, nos basamos en lo que marca la Institución de manera generalizada.

Emplea aspectos estadísticos con el objetivo de conocer las características de la población con la que se trabaja, ubicando al menor en la sala que le corresponde de acuerdo a su edad.

Todo esto nos permitirá elaborar un diagnóstico, con el cual tendremos un panorama general de la situación que caracteriza a las familias de la Estancias determinando con ello una línea general de acción, es decir, se conoce el nivel social de las familias, el grado de escolaridad, por lo que se plantea qué tipo de pláticas y exposiciones se puede dirigir a la población que se atiende.

**PLANEACIÓN :** Una vez detectados y jerarquizados los problemas se prevén los recursos y medios que están a nuestro alcance para elaborar un PAT (Programa Anual de Trabajo), aquí se establecen las estrategias a seguir para la atención de la problemática detectada, se determinan por orden de prioridad para dar solución y se programan organizadamente.

En esta etapa se establecen las técnicas grupales que se van a manejar como la expositiva, dinámicas grupales de sensibilización e integración de motivación y de participación entre otras.

Se programan pláticas con temas de interés como el desarrollo del niño en diferentes etapas, violencia intrafamiliar, relaciones humanas, nutrición y escuela para padres entre otros, ofrecidas por el equipo técnico o por ponentes externos, a los cuales se les tiene que solicitar con tiempo suficiente para la promoción de dichos eventos.

Es importante señalar que a través de la sensibilización se comprenderán una serie de actividades encaminadas a reflejar en los padres de familia la importancia de prepararse como tales, de involucrarse en el proceso de desarrollo de su hijo, así como de conocer y/o descubrir nuevas líneas de acción y formas de convivencia familiar a través de la participación activa.

**EJECUCIÓN:** En esta etapa es en donde se ponen en marcha los programas o proyectos para la solución de los problemas dentro del ámbito social y familiar, así mismo, se ponen en práctica las propuestas de trabajo y la aplicación de las dinámicas señaladas.

Esto se lleva a cabo, a través de orientación, siendo el trabajador social el enlace principal entre la institución y la familia, manteniendo una comunicación ética con los derechohabientes por medio de una orientación individual y grupal, basándose principalmente en la aplicación del Programa de Sesión de Puertas Abiertas y en la constante comunicación que se mantiene con los padres de familia, niños y personal a través de juntas y entrevistas formales e informales.

A pesar de que se utilizan medios impresos (folletos, invitaciones, carteles, periódicos murales) y la comunicación verbal, en ocasiones la participación de los padres se ve

frenada por cargas de trabajo, encontrándose la limitante que no les permitan salir de sus centros laborales para asistir a la Estancia.

En la detección de casos especiales y cuando se considera necesario de acuerdo con el equipo técnico se realiza la visita domiciliaria, con el fin de observar todos los aspectos significativos que se den en el ambiente físico, así como su dinámica familiar; y se actúa directamente sobre el entorno familiar en que se desenvuelve el niño.

La función del trabajador social en salas (áreas educativas) consiste en supervisar teniendo como técnica principal la observación para conocer el contexto real donde se desarrolla el niño y visualizar y analizar la interacción que tiene con sus compañeros y la interrelación del personal hacia él, promoviendo actitudes positivas y afectivas, brindando un trato justo y digno favoreciendo la socialización integración y adaptación de los niños en la institución fomentado las relaciones humanas para crear un ambiente de calidad y calidez.

**EVALUACIÓN:** A través de ésta se comprueba si se han conseguido o no las metas y objetivos propuestos así como también los logros y participación de los actores para lanzarse a replantear los objetivos propuestos.

Se entiende a la evaluación como un proceso en el que todos participan y que es crítico, sistemático, integral y permanente, así mismo que aporta información en cantidad y calidad tanto de los elementos que intervienen en la acción educativa y social como de los resultados que de ésta acción se generan.

La evaluación oportuna permite acumular elementos de juicio necesarios para determinar si se continúa o no la realización de los procesos valorados y proceder, en su caso, a la modificación o reformulación de la metodología empleada.

Lo importante en esta etapa es observar si se logró reducir y solucionar los problemas presentados, y verificar si las estrategias de solución fueron las correctas así como las técnicas e instrumentos correspondieron a la atención del problema.

En esta etapa se evalúa el rendimiento del personal y de los niños de acuerdo con la aplicación del proceso que se seguirá en las actividades señaladas en el programa, es decir, se debe hacer un análisis comparativo de los objetivos programados y los resultados obtenidos.

La fase de ejecución, incluye como un aspecto muy importante de evaluar o valorar, al término de cada día, los avances logrados hasta el momento, así como los obstáculos que se hayan presentado en el desarrollo de las actividades, esto es llevado a cabo por el personal educativo y por el equipo técnico, registrando los avances u obstáculos en su diario de campo o ficha individual del menor.

Por consiguiente tendrán que analizarse los diversos factores que han podido influir tanto en una circunstancia como en otra, con la idea de que el éxito que se espera en la realización del proyecto, sea alcanzado con mayor seguridad.

## 2.2 AREA SOCIAL OPERATIVA

### TECNICAS E INSTRUMENTOS

El trabajador social se aboca directamente a la investigación social de la familia derechohabiente de la Estancia para el Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25.

Analiza cómo está estructurada y cuáles son sus características; tipo de relaciones que se presentan: sean positivas, de conflicto o ambiguas, también qué tipo de comunicación se establece, qué rol desempeña cada uno de los miembros y cómo se maneja la autoridad, marcando los límites que se presenten, es decir, si son rígidos o flexibles, esto obtenido a través de los estudios sociales que se realizan.

También se observa si existen influencias positivas o negativas extrafamiliares como la de parientes o vecinos que en un momento dado intervengan en la dinámica familiar del niño.

Para realizar todo esto, se emplea el Familiograma, que se maneja dentro del Estudio Social que se aplica a los padres en la entrevista inicial. Como instrumento de Trabajo Social, facilita la objetividad y el análisis de las problemáticas familiares.

El Familiograma está considerado como la parte sistemática en el conocimiento de las familias y sus relaciones, a través de éste se hace la representación gráfica por medio de líneas y símbolos.

Es un esquema que tiene que estar apoyado en la investigación y en la técnica de la entrevista, siendo necesario enmarcarlo dentro de una metodología o un sistema de aplicación.

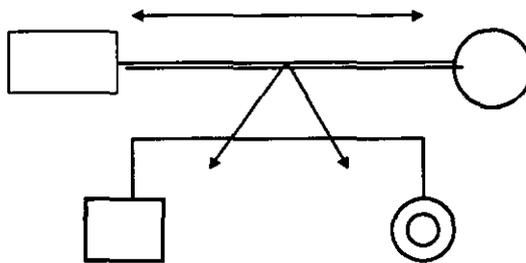
Se define como "la descripción gráfica de cómo los miembros de una familia se encuentren ligados entre sí; tanto biológica como legalmente, de una generación a otra y el tipo de relaciones existentes" (6).

Este instrumento es útil para el trabajador social ya que le sirve para señalar de qué manera está conformada, organizada y estructurada la familia.

(6) Manual de Normas y Procedimientos Técnicos del Area de Trabajo Social, ISSSTE, p.66, 1994

Para la construcción de los Familiogramas se consideran tres niveles que son:

- 1) Trazo de la estructura familiar.
- 2) Registro sobre la información de la familia.
- 3) Delineado de las relaciones familiares.



FAMILIA NUCLEAR  
límites claros  
menor motivo de estudio

No hay que olvidar que la familia "no es una unidad estática sino que está en proceso de cambio continuo al igual que un contexto social" (7).

Al hablar de dinámica familiar se debe describir si la relación es afectiva, indiferente, agresiva, cómo se asumen los roles en caso de existir conflictos conyugales o separación, en sí analiza el conjunto de interacciones y procesos que se generan al interior del grupo familiar como consecuencia de su existencia.

Al elaborar el Estudio Social, se podrá tener más elementos sobre los factores sociales y económicos que influyen en la formación del niño; en el área social y dentro del aspecto de la educación, que es donde se desempeña básicamente el profesional en Trabajo Social, en esta Estancia no solamente se investiga sobre los tipos de familias a las que pertenecen los menores inscritos, sino también los factores externos que conforman su medio ambiente, es decir se toman en cuenta los aspectos sociales y culturales en el que se desenvuelven; tales como sus costumbres o estilo de vida, religión, aspectos recreativos, vivienda (incluyendo la zona donde está ubicada, sus características, número de habitaciones y distribución de éstas), así como el mobiliario y servicios con los que cuenta cada uno de los integrantes de la familia. Toda esta información se obtiene a través de una entrevista donde se utiliza un Formato (cuestionario) que es un instrumento utilizado por los Trabajadores Sociales en todas las Estancias Infantiles del ISSSTE, y sirve para la recopilación de datos donde se traducen y se detectan determinados problemas que son objetos de investigación.

(7) Manual Ciclo Vital de la Familia, Instituto Mexicano de Psiquiatría p.3, 1990

Este cuestionario se aplica a los padres al momento de inscribir a los niños; y posteriormente si existen cambios dentro de la familia, tanto en su estructura como en su dinámica se realizarán las modificaciones convenientes; generalmente se aplican cada año en la inscripción para el nuevo ciclo escolar, y se constata o se modifica la información.

Otro instrumento que utiliza el trabajador social es la TARJETA DE CONTROL de trabajo social, aquí se registran los datos generales de identificación, con el fin de poder localizar a la madre y/o personas que ellas designen para recoger al niño; en esta tarjeta la Trabajadora Social colocará las fotografías del niño y de sus padres, así como la de las personas responsables del menor sin olvidar que éstas últimas deberán ser mayores de edad.

Es un instrumento valioso para la seguridad del niño en la Estancia, esta tarjeta es útil tanto para la trabajadora social, como para el resto del equipo técnico en su ausencia. Cuando se presenta algún incidente, inmediatamente se toma de ahí la información para localizar a los padres e informarles sobre el estado de salud del niño, verificado por el área médica, o si también sufrió algún accidente o percance durante su permanencia en la estancia infantil.

Debe ser actualizado anualmente, o cada vez que los padres reporten algún cambio de su trabajo y/o domicilio así como de las personas autorizadas. Por lo que es importante tener actualizados todos los datos para la pronta localización de los padres.

Dentro de los instrumentos utilizados por el trabajador social, está el DIARIO DE CAMPO, el cual es un instrumento de gran utilidad que se emplea en las ciencias sociales para el trabajo comunitario, de grupo y de casos individuales.

En el diario de campo, se registra en forma descriptiva, además de las actividades diarias, las incidencias, así como las canalizaciones e indicaciones al personal y a padres de familia respecto a problemas detectados. El registro se hará diariamente, especificando: fecha, lugar y situación detectada; este instrumento sirve para tener ordenada y sistematizada toda la información que en determinado momento nos va a conducir o permitir a través de la experiencia práctica llegar a realizar una investigación que esté encaminada al logro de los objetivos planteados en la aplicación de los programas.

Por medio de estos instrumentos de registro y recolección de datos, nos podremos apoyar en reconstruir la experiencia, es decir, tendremos la oportunidad de tener asentados con qué frecuencia se presenta un problema.

La técnica utilizada es la COMUNICACION tanto con padres como con el personal que está a cargo de ellos, a través de recorridos a salas y comedores y durante el filtro clínico del cual ya se habló anteriormente, manteniendo una actitud participativa.

Estos recorridos se llevan a cabo en diferentes horarios y con diferentes objetivos como: observar el comportamiento de los niños (salud, conducta, adaptación etc.). Verificar la presentación, calidad, cantidad de las raciones y manejo higiénico durante el servicio del comedor, comprobando que la ministración y consistencia del alimento del niño corresponda a su edad y desarrollo, participando en la estimulación de la ingesta en los niños, basándonos en el manual de alimentación y en el programa de formación de hábitos alimentarios.

En cuanto al personal durante estos recorridos, se trata de orientar y supervisarlos en cuanto a las actitudes negativas y de rechazo que atenten contra la integridad física y emocional del niño, así como verificar que el personal educativo respete los horarios de alimentación, higiene, actividad central, recreo, etc.

Esta actividad es realizada por todo el equipo técnico, el cual está interrelacionado continuamente. Lo anterior forma parte de un proceso de intervención profesional que tiene como finalidad promover las potencialidades humanas que se generan en la búsqueda de un bienestar de los que integran la Estancia; haciendo resaltar la importancia de trabajar en equipo.

El seguimiento que se realiza es intercambiar con el equipo multidisciplinario la información en caso de detectar alguna problemática individual y/o grupal, a fin de diseñar las estrategias para su solución.

Otra actividad que realiza el trabajador social, es la elaboración de un DIRECTORIO DE INSTITUCIONES, donde se registran servicios asistenciales, médicos y de urgencia que preste el Instituto (ISSSTE) y otras instituciones tanto privadas como gubernamentales.

Este directorio debe contener los siguientes datos:

- ◆ Nombre completo de la institución anotando siglas
- ◆ Domicilio
- ◆ Teléfonos y horario de apertura y cierre del servicio
- ◆ Tipo de servicio que proporciona
- ◆ Población a la que presta el servicio (niños y/o adultos)
- ◆ Trámites que deberá cubrir para la obtención del servicio

Este instrumento debe estar actualizado con el fin de contar con los datos precisos en el momento que se requiera.

Lo anterior tiene utilidad cuando se necesita que el menor y su familia sean tratados en otra institución, con la finalidad de establecer los conductos necesarios para la coordinación de las diversas instituciones.

El procedimiento a seguir es el siguiente: En reunión interdisciplinaria se analizan las ventajas y desventajas de los servicios y/o instituciones consideradas para brindar la

atención en la demanda del caso en cuestión, para esto se debe dar preferencia al ISSSTE y después considerar otras.

Se debe explicar a los padres de familia la necesidad de derivar al niño y/o familia, asimismo dar a conocer y orientarlos acerca de las propuestas del equipo técnico, determinando con ellos el lugar apropiado para su atención.

Cuando el caso lo requiera y a consideración en junta interdisciplinaria se determinará realizar visita domiciliaria, con el fin de conocer el medio ambiente en el que se desenvuelve el menor y su familia.

No hay que olvidar que la visita domiciliaria es una técnica empleada por el trabajador social para extender los servicios de una institución al ámbito comunitario. Su utilización requiere de una preparación cuidadosa que comprenda los pasos metodológicos de una investigación previa y una planeación para su ejecución, esta preparación es variable dependiendo del espacio donde se realice y el propósito que se persiga, no olvidando observar todos los aspectos significativos que se den en el ambiente físico y en la dinámica familiar.

Se entiende por visita domiciliaria "aquella actividad que se realiza en los hogares de las familias que se atienden, es necesario diferenciarlas de entrevistas que se realizan en otros espacios, como son las escuelas o centro de trabajo, su universo de trabajo por lo tanto es la familia"(8).

**Para la planeación de una visita domiciliaria, la trabajadora social procederá a:**

- ◆ Fijar el objetivo.
- ◆ Programar hora y día.
- ◆ Valorar en junta interdisciplinaria si se informa o no a los padres el objetivo de la visita.
- ◆ Poner en antecedentes a la madre y/o padre sobre la probable visita de la trabajadora social a su hogar, cuando sea necesario concertar ésta.
- ◆ Preparar la información que se va a manejar (hacer una revisión sobre dinámica familiar, nivel económico, social y cultural de la familia).
- ◆ Llevar a cabo la visita cuando se crea oportuno, considerando los aspectos a observar y tratar.

(8 ) Manual El uso de la visita domiciliaria en el rescate y seguimiento de pacientes, Inst. Mex. de Psiquiatría p.4, 1991

**Para la ejecución de la visita, la trabajadora social deberá:**

- ▲ Presentarse con actitud cordial.
- ▲ Dejar entrever el objetivo de la visita (usando el criterio para informar o no dicho objetivo).
- ▲ Solicitar la presencia de todas las personas que conviven con el menor en el hogar.
- ▲ Desarrollar la entrevista.
- ▲ Resumir el contenido de la visita.

Posteriormente se presentará un informe en junta interdisciplinaria para determinar estrategias de intervención de cada una de las partes del equipo técnico en el seguimiento del caso.

En cuanto a la relación que mantiene el trabajador social con los padres de familia, consiste en participar en la organización de acciones que de manera individual, grupal e impersonal se realicen con ellos, para brindarles orientación y apoyo a sus demandas.

#### **PROGRAMA DE PUERTAS ABIERTAS**

Como se mencionó anteriormente este profesional es el enlace entre la institución que representa y la familia, su interés primordial es mostrar a los padres derechohabientes que sus hijos se encuentran bien atendidos en la Estancia Infantil, y para lograr este objetivo realiza un programa llamado "PUERTAS ABIERTAS" que está directamente bajo la responsabilidad del trabajador social y es llevado a cabo con el apoyo del equipo técnico, directora y personal educativo.

Las sesiones de PUERTAS ABIERTAS tienen como objetivo que los padres de familia participen en las actividades de sus hijos, así como el de dar a conocer las funciones que realiza todo el personal en sus diferentes áreas de manera concreta.

Este programa tiene como finalidad que los padres de familia observen a sus hijos realizando sus actividades cotidianas, y de esta manera se sensibilicen y vean la importancia que tiene el llevar la continuidad estancia - hogar, fomentando ante todo una continua retroalimentación. A través de este programa se sensibiliza a los padres sobre las acciones que les corresponden realizar para iniciar, apoyar y continuar los programas en casa (control de esfínteres, formación de hábitos alimentarios, etc.)

Este programa se realiza a principio y mitad del ciclo escolar para que los padres puedan observar los comportamientos y avances que han tenido sus hijos y comprueben a través de su propia experiencia el desarrollo psicológico y cognitivo de

los niños, así como su desarrollo en el proceso de socialización en el que están inmersos ya que se crea pertenencia de grupo, dándose lazos afectivos.

La aplicación de este programa tiene como finalidad brindar un ambiente de tranquilidad y seguridad a los padres de familia mientras ellos trabajan. Para realizar estas actividades, se debe trabajar de una manera organizada y sobre todo en equipo, ya que los padres de familia, personal de Estancia y niños están ampliamente vinculados e interactúan entre sí con un solo propósito: buscar un adecuado desarrollo infantil.

Para llevar a cabo este programa, se tienen que definir los objetivos que se pretende alcanzar como el que los padres conozcan a las personas que están a cargo de sus hijos, no solo en el grupo en el que están inscritos, sino también al personal que indirectamente trabaja para los niños, como es el caso del personal de cocina, intendencia, etc.

Se les da a conocer también las actividades que realizan cotidianamente sus hijos, desde el momento en que ingresan a la Estancia como es el saludo de bienvenida, su aseo personal, sus horas de alimentación, la actividad pedagógica que realizan, así como las demás actividades asistenciales.

Esta actividad se basa principalmente en la observación directa de los padres hacia los niños, con el fin de demostrarles que un niño que asiste a una Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil es un ser activo, pensante, y que es capaz de establecer lazos afectivos con otras personas como son sus compañeros de grupo y personal que los atiende.

Al final de cada sesión de "PUERTAS ABIERTAS" se les da a contestar un cuestionario con el fin de evaluar a consideración de los padres, si se proporciona o no un buen servicio.

## **2.3 PARTICIPACIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL DENTRO DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO**

El área de trabajo social como parte del equipo multidisciplinario de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil cubre una función muy importante que coadyuva en el logro del objetivo general de la misma, es así como el trabajador social utiliza los elementos teóricos, metodológicos y técnicos propios de su profesión a fin de llegar a conocer no sólo la dinámica familiar, sino todo el entorno social y físico del niño atendido en las estancias, así como establecer acciones tendientes a la superación de los problemas sociales detectados.

Trabajo social, en coordinación con los demás profesionales que integran este equipo desempeña funciones relevantes que favorecen la interrelación de padres de familia y personal en la búsqueda de estrategias viables y toma de decisiones que coadyuven en el crecimiento armónico de los niños. Promoviendo pláticas de bienestar tendientes al mejoramiento de las condiciones de vida de la población que atiende, orientando al mismo tiempo el desarrollo de la conciencia crítica, con el fin de proponer alternativas de acción a través de un proceso metodológico para la atención de los problemas detectados, orientando a los padres de familia que requieren canalización para algún servicio especializado y /o de organización y funcionamiento familiar.

Este profesional como parte del equipo técnico no solo se concreta a realizar trabajo administrativo como el de tener el tarjetero, directorio y expedientes actualizados, sino que tiene un mayor acercamiento a la comunidad, donde investiga, asesora y analiza los recursos con los que cuenta, aportando a ésta su saber y quehacer profesional proponiendo acciones a desarrollar, aprovechando los servicios de la comunidad que puedan aportar algún beneficio al niño, a la Estancia y a la familia, en los aspectos socioculturales, educativos y de atención directa.

El trabajo multidisciplinario destaca como punto clave del desempeño de nuestras funciones, ya que sin un enfoque que incluya el punto de vista biológico, psicológico - social y educativo, difícilmente se ofrecerá una atención integral del menor, propósito que consideramos fundamental en el servicio de bienestar infantil.

Es por ello que el trabajador social, al igual que los otros profesionales aportan sus conocimientos y elementos que permitan conocer más a fondo la situación de las familias y niños, con los que trabaja.

Al detectarse algún problema en el niño, el equipo técnico o multidisciplinario elaborara una ficha para remitir el caso al área correspondiente dependiendo de la situación, ya sea de carácter físico, psicológico o social.

Este procedimiento en las estancias infantiles del ISSSTE se denomina como "casos especiales" y es cuando se presenta alguna alteración fisiológica y/o emocional en el niño, periódica o permanentemente que obstaculice su desarrollo y requiera de atención específica.

Se realizan reuniones con el fin de plantear estrategias para valorar interdisciplinariamente el caso.

El procedimiento a seguir en estos casos es el siguiente:

- ▲ Llevar a cabo sesiones de interconsulta entre la directora y el equipo técnico, dando a conocer los aspectos más relevantes del caso y el motivo que originó la interconsulta.

- ▲ Observar al niño en sus diferentes actividades asistenciales y educativas tanto por las maestras que están a cargo del grupo como por el equipo técnico durante sus recorridos a salas y comedores.

- ▲ Programar entrevistas especiales con padres de familia, explicando y orientando acerca de la situación; dependiendo del problema cada profesional ya sea por separado o en equipo hablar con los padres para exponer la situación y plantear estrategias, pidiendo ante todo su colaboración.

Cuando el equipo técnico considere necesario identificar qué elementos externos están influyendo sobre la conducta del menor, se sugiere la visita domiciliaria realizada por el trabajador social, para conocer directamente a la familia y el ambiente o entorno social en que se desarrolla, recabando la información a través de la observación directa sobre la realidad de la dinámica familiar, para realizar una interpretación diagnóstica del caso.

Al realizar la visita domiciliaria, la trabajadora social presentará un informe en junta al equipo técnico y Directora para determinar estrategias de intervención de cada uno de los profesionales en el seguimiento del caso.

Otra actividad que realiza el trabajador social junto con el equipo técnico es en los casos de atención urgente:

Cuando se presenta algún problema de salud (enfermedad o accidente) la trabajadora social deberá realizar lo siguiente:

- ▲ Informar de inmediato según sea el caso al médico, enfermera y directora.

- ▲ Solicitar al médico el diagnóstico e indicaciones a seguir.

- ▲ Localizar a los padres del niño e informar el lugar en caso de ser trasladado a otra unidad.

Llevar a cabo las siguientes acciones cuando se requiere que el niño sea trasladado al servicio médico de urgencias:

- ▲ Acudir al hospital en el caso de no encontrarse el médico o la enfermera.
- ▲ Brindar apoyo a los padres del menor durante la emergencia.
- ▲ Registrar el caso en el expediente del niño y en diario de campo, así como la evolución de los mismos.
- ▲ Entregar a los padres la notificación médica por escrito.
- ▲ Dar seguimiento, si el caso lo amerita a través de referencia y contrareferencia con la trabajadora social de la unidad médica hasta que el menor sea dado de alta.

También participa en equipo, en reuniones multidisciplinarias que coordinará la directora para delimitar las acciones a efectuar por cada servicio en los tres grupos con los que se trabaja: niños, padres de familia y personal, una vez que se han detectado de manera individual o grupal la problemática existente.

Esta información es recabada a través de un concentrado en un formato llamado Análisis Técnico.

Cada área o disciplina del equipo concentra y analiza la información ya recabada, de los problemas más relevantes que se presentan en la estancia infantil, teniendo como objetivo detectar problemas en un orden de urgencias y prioridades.

Por lo que se sugiere organizar la información en el formato para el concentrado, evitando así un trabajo exhaustivo en las fechas establecidas para esta actividad, debido a que este procedimiento se realiza al inicio de cada ciclo escolar.

El formato del Análisis Técnico del área de Trabajo Social contiene los siguientes puntos a desarrollar:

- ▲ Total de población que se atiende tanto de niños como de padres de familia.
- ▲ Nivel de escolaridad de los padres.
- ▲ Situación económica familiar de acuerdo a su nivel de ingresos.
- ▲ Tipo y composición de las familias.
- ▲ Jerarquización de principales problemas detectados en los niños, personal y padres de familia.

Esta información es de tipo cuantitativo y cualitativo y aporta elementos complementarios para el resto del equipo técnico. Todo esto servirá de apoyo para elaborar el diagnóstico general de necesidades y el Plan Anual de Trabajo.

Una vez presentados a la directora los análisis técnicos de cada área, se integran y se determinan los aspectos prioritarios para abordar en la estancia infantil, se procederá a participar en reuniones interdisciplinarias para elaborar el diagnóstico general de necesidades, a fin de detectar la problemática global que existe en la estancia y de todos aquellos que participan, jerarquizándola, considerando la frecuencia y magnitud del problema y la trascendencia externa a fin de realizar oportunamente las acciones necesarias.

Se deben analizar los problemas surgidos en el diagnóstico y determinar cuales de éstos pueden ser atendidos durante el ciclo escolar de manera inmediata o mediante capacitación al personal si es que existen problemas en este grupo, también se debe determinar cuales pertenecen a los padres y cuales requieren atención directa en salas (individual o grupal) así como delimitar si se necesitan otras estrategias para su solución.

Todo esto nos lleva a la elaboración del Plan Anual de Trabajo, donde se programarán las actividades tendientes al desarrollo del niño, se seleccionará la metodología y técnicas que se utilizarán y se diseñará la calendarización o cronograma de sesiones y actividades.

Así mismo, se realizará una evaluación de todos los eventos para comprobar si se lograron los objetivos planteados, y si hubo reducción en las incidencias encontradas, verificando si la metodología y técnicas así como las dinámicas aplicadas fueron las correctas.

La evaluación se realiza al término de cada sesión programada analizando los aciertos o errores presentados en juntas interdisciplinarias con la directora de la estancia.

Estos resultados son dados a conocer a través de un informe y de las supervisiones que realiza el Departamento de Estancias Infantiles de la Zona Norte del ISSSTE y a la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales del mismo Instituto.

## **2.4 PROBLEMÁTICA EXISTENTE EN LA ESTANCIA PARA EL BIENESTAR Y DESARROLLO INFANTIL No. 25**

Para poder detectar la problemática que prevalece en la estancia y requiere atención inmediata, se participa en reuniones con el equipo técnico que coordina la Directora para delimitar las acciones a efectuar por cada servicio y observar las necesidades del área educativa de orientación a padres y capacitación al personal.

Para ello se debe detectar de manera individual la problemática existente en los niños, los padres de familia y personal de la estancia a partir de la información recabada; esta información se debe concentrar en un formato llamado análisis técnico (mencionado en el punto anterior); donde cada profesional que conforma el equipo técnico analiza de acuerdo a su área aquella problemática que se presenta con mayor incidencia.

Una vez presentado este análisis se determinarán los aspectos prioritarios para abordar en la estancia; esta información será considerada en la elaboración del plan anual del trabajo, donde se seleccionará la metodología y técnicas que se utilizarán en cada sesión precisando los recursos didácticos, materiales y humanos con los que se cuenta y que puede facilitar la solución de los problemas.

Actualmente en la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 se ha detectado la siguiente problemática:

✦ Presencia de conductas inadecuadas en la relación de interacción niño a niño tales como el morder, rasguñar, empujar. Aquí lo que se propone como una alternativa de solución y de disminuir su incidencia es la de orientar y asesorar a los padres de familia y personal de la estancia, sobre el manejo que se debe dar al niño en estas situaciones, aplicando dinámicas de integración grupal, dando pláticas sobre el desarrollo del niño y sus etapas y estar más al cuidado de los niños.

✦ La falta de límites de tipo formativo en algunas familias ha provocado que en algunos de nuestros menores, se presenten comportamientos como el no aceptar el proceso de disciplina, aquí lo que se sugiere es brindar una orientación a los padres de familia y personal de estancias; por medio de una sensibilización sobre la importancia de implementar normas y reglas, tanto en la formación de hábitos, como en la realización de actividades pedagógicas en la estancia y en el hogar.

Esto es un trabajo conjunto tanto de los padres como primeros educadores y del personal de la estancia que está a cargo de los niños.

Así como la familia, toda Institución educativa representa en el niño una autoridad adulta, donde hay pautas y reglas previamente establecidas.

En esta problemática al igual que la anterior tiene la responsabilidad el Area de Psicología, junto con el apoyo de los otros profesionales en disminuir estas conductas.

♣ El incremento de familias disfuncionales va en aumento, cada vez más se detecta una comunicación no asertiva en la pareja, propiciando conflictos tanto en los padres, así como con los hijos, originando una desintegración familiar, esto se detecta en las entrevistas subsecuentes o cuando la madre derechohabiente cancela al padre como persona autorizada para que se le pueda entregar a su hijo, argumentando que existen problemas de pareja.

Aquí la trabajadora social juega un papel muy importante, como especialista en el estudio de la familia aplica entre otras técnicas pláticas y dinámicas que generen la interacción familiar, orientando acerca de los roles que deben ejercer cada uno de ellos dentro de la familia y hablar sobre la importancia de que exista una buena comunicación entre todos; con el fin de promover un cambio de actitudes en la vida familiar, introduciendo en ella modificaciones en la estructura familiar y relaciones familiares si ello fuera necesario.

La función del trabajador social como educador social, se basa principalmente en motivar y sensibilizar a los padres a que participen como pareja en la educación de sus hijos; haciéndoles ver que cada uno es importante en su rol desempeñado y que la figura tanto materna como paterna es fundamental para el buen desarrollo del niño.

♣ En cuanto a la relación familia - estancia, se observa una falta de responsabilidad de los padres de familia, con relación a la atención de los menores en el hogar, esto implica que dejen la mayor responsabilidad a la estancia tanto en la educación, como en la atención y formación de hábitos en los niños. Por lo que se plantea sensibilizar y concientizar a los padres que debe existir el trabajo en conjunto, presentándose una continua retroalimentación, resaltándoles que la Institución sólo les proporciona un servicio, pero que ellos como padres tienen la responsabilidad directa en la educación de los niños, teniendo como objetivo propiciar la interacción entre la Estancia y el núcleo familiar a través de acciones sociales que coadyuven al desarrollo integral del niño.

Así mismo, esta alternativa pretende incorporar a los padres de familia en la labor educativa socializadora de la Estancia, ya que el desarrollo del niño no podría realizarse de manera integral, si no se toma en cuenta dicha incorporación.

Considerando el hecho de que el niño pasa parte de su tiempo dentro del seno familiar, y otra gran parte en la Estancia, esto determina en gran medida la dinámica del proceso de socialización y de su desarrollo en general.

♣ Se ha detectado el incumplimiento con lo establecido en el reglamento interno de la Estancia, aquí se ha notado incidencia de los padres en no respetar los horarios establecidos, así como la entrega de material solicitado y en la documentación requerida, presentándose negligencia en la entrega de exámenes de laboratorio y estudios médicos y psicológicos especializados.

Para disminuir este problema, lo primero que se hace es dar a conocer el reglamento, la trabajadora social debe orientar en este caso sobre el funcionamiento de la Estancia por medio de entrevistas y periódicos murales y de esta manera evitar fricciones cuando se presente alguna incidencia. Se trata de hacerles ver a los padres que si ellos cumplen y se ajustan a los lineamientos establecidos, se puede trabajar de una manera armónica, evitándose sanciones tales como: la suspensión temporal del servicio, o en un momento dado originar que se presente una baja definitiva.

En sí se trata de evitar la aplicación del Reglamento en forma coercitiva, y sí marcar que la Institución cuenta con sus propias normas de disciplina y pautas de conducta y comportamiento.

Con relación a la problemática detectada con el personal que labora en la Estancia Infantil No. 25.

♣ Se observa que en el trato hacia el niño, se presentan actitudes como indiferencia, favoritismo, manejo brusco del niño, uso inapropiado del lenguaje, aplicación de sobrenombre y descuido.

Esto es detectado durante los recorridos a salas y comedores, incluso por comentarios de los padres que manifiestan su malestar cuando observan alguna conducta agresiva del personal hacia el niño.

La estrategia o alternativa que se sugiere para dar solución y lograr el cambio de actitudes, es sensibilizar al personal a través de pláticas y dinámicas, logrando una concientización sobre la importancia de su labor educativa y el lograr que se trabaje en un ambiente de calidad y calidez, ya que no hay que olvidar que todos trabajamos con y para el niño y que nuestro objetivo principal es lograr el desarrollo integral del niño.

La calidad de las relaciones del personal es determinante para el ambiente social, por lo tanto este objetivo está enfocado para lograr las relaciones armónicas entre ellos.

También se observa mal manejo de los niveles de desarrollo del niño, aquí se trata de ubicar al personal educativo con las características del grupo en el que permanecerán durante un ciclo escolar, para que las actividades que se realicen vayan de acuerdo con la edad cronológica del niño, proponiendo como alternativa capacitar al personal, a través de cursos, con relación al desarrollo del niño por etapas, reforzando con la correcta aplicación del programa integral educativo y con la

supervisión constante de la directora de la Estancia, personal del área pedagógica y equipo técnico para que se lleven a cabo los programas y planes educativos correctamente.

La difusión de cursos tiene como finalidad propiciar la superación en el desempeño de sus funciones.

## **2.5 RESULTADOS DE LA INTERVENCION PROFESIONAL**

La importancia de dar a conocer los resultados de la intervención profesional nos permite conocer si las funciones y actividades que se realizan en el campo de la práctica son funcionales para lograr disminuir la problemática presentada; detectando al mismo tiempo las limitaciones con las que se enfrenta todo profesional, ya sean de carácter técnico o profesional, y si se han alcanzado o no los objetivos propuestos; de tal manera, que si estos objetivos no han sido alcanzados, ver qué obstáculos se presentaron, o si las técnicas y los recursos utilizados no fueron las correctas; cambiar las estrategias o metodología para los siguientes pasos.

Hasta la fecha las acciones que se han realizado nos han conducido a los siguientes resultados:

Con relación en los niños se observa que la correcta aplicación del programa integral educativo; hace que los menores se desenvuelvan más abiertamente, sean más reflexivos, más racionales; muestren una actitud abierta y una total adaptación al entorno donde se desenvuelven, también se ajustan a los intereses del grupo, integrándose a ellos; contribuyendo esto a formar parte de su proceso de socialización. Esto se comprueba a través de la calidad en las relaciones que se establecen entre los niños y las personas que los atienden y en la utilización de técnicas didácticas como son los espacios de juego, donde el niño puede expresar sus ideas y afectos, tomar sus propias decisiones, coordinar acciones tomando en cuenta otros puntos de vista, así como resolver conflictos interpersonales; procesos que promoverán su autonomía, seguridad y confianza en sí mismos. Los espacios de juego fortalecen la acción educativa en pequeños grupos, da la oportunidad de observar e interactuar con los niños constantemente y de tener un mejor conocimiento de ellos.

Con respecto al trabajo que se ha realizado con los padres de familia, se observa que existe una reducción de incidencias, en lo que se refiere a:

- El ajustarse a los horarios establecidos por la Estancia
- Presentación del material para la higiene personal del niño
- Cumplimiento con el material didáctico requerido para las actividades pedagógicas

Se ha reducido esta problemática a través de la sensibilización a los padres para que se ajusten a las normas establecidas por medio del convencimiento verbal y en la aplicación de las sanciones correspondientes marcadas en el Reglamento; y de las técnicas y dinámicas utilizadas. Esto con el fin de orientar a los padres de familia sobre sus derechos y responsabilidades ante la Institución.

La reducción de faltas cometidas se debe principalmente a que se aplica con más firmeza el reglamento, se sanciona de manera verbal y por escrito a las madres usuarias que con frecuencia incurren en alguna falta como el no ajustarse a los horarios y no presentar el material requerido por la Estancia; apoyándonos constantemente a la vez en periódicos murales, trípticos y entrevistas informales.

Esto ha sido un proceso lento pero efectivo, cada vez más se observa la participación e interés de los padres por las actividades que se realizan en la Estancia y ha cambiado el concepto en ellos de que sus hijos no asisten a una guardería donde solamente se limitan a cuidar a los niños, si no que ahora sus hijos asisten a una Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil, que como su nombre lo indica, no sólo se les proporcionan hábitos alimentarios, sino que además se les proporcionan actividades cognitivas donde conjuntando estos elementos se contribuye al desarrollo integral del niño, mostrando avances a nivel cualitativo y cuantitativo, ya que cada vez es mayor la demanda de ingresos a la Estancia.

De acuerdo a la experiencia adquirida y en los resultados obtenidos observamos en los padres y personal el interés por participar en los eventos que se realizan en la Estancia tales como pláticas impartidas por el equipo técnico o ponentes externos, que los orientan sobre situaciones que se presentan en el niño o en el ámbito familiar y social, presentándose un incremento de asistencia a dichos eventos; reforzándolos con material impreso y visual.

También se ha brindado orientación y apoyo a padres de familia dando como resultado motivar el avance hacia una mejor calidad de vida familiar y personal. De aquí que se programen pláticas que les ayuden a mejorar las relaciones humanas en los grupos sociales donde se desenvuelven como: la familia, el trabajo, la Estancia, etc.

Se observa que cada vez más los padres se acercan principalmente a la Trabajadora Social para exponer sus problemas y no esperan que se les resuelvan sino que participan en las acciones emprendidas de manera conjunta, se han vuelto más reflexivos y analíticos de la situación, lo cual es benéfico tanto para los padres como para la Institución. Esto se debe principalmente a que durante las entrevistas formales e informales la Trabajadora Social los ha orientado sobre aspectos de carácter social que están determinando una conducta; y cómo están influyendo éstos sobre ellos.

En su rol de facilitador de las relaciones interpersonales, el trabajador social no pretenderá solucionar todos los problemas que le planteen, pero sí podrá ayudar a clarificar las causas del conflicto. El principal interés perseguido es lograr un cambio de actitudes, que conservando la integridad de la persona o personas que constituyen el caso y su sentido de responsabilidad, las coloque en una situación más ventajosa que les posibilite el empleo integral de sus capacidades y medios en el sentido necesario para resolver sus problemas.

Un logro por parte de la trabajadora social es demostrar confianza e interés en su desarrollo profesional, actuando de una manera imparcial y objetiva, mostrando responsabilidad y habilidad en sus funciones, tal es el hecho de que en ausencia de la directora es el profesional que se queda como responsable de la unidad infantil, promoviéndola para que ocupe puestos directivos.

Lo anterior se debe a que este profesional como educador social ha demostrado habilidad para el manejo de grupos, conoce el tipo de familias que se atiende, las características del personal y el grado de desarrollo de los niños; promoviendo y logrando la participación para un beneficio social.

Trabajo Social en coordinación con los demás profesionales que integran el equipo técnico, desempeña funciones relevantes que favorecen la interrelación de padres de familia y personal logrando plantear estrategias viables como el de invitarlos a observar directamente las actividades que se realizan dentro de la Estancia para que conozcan su funcionamiento y organización y de esa manera colaboren con ésta. Aquí la aplicación del programa de Puertas Abiertas cumple con sus objetivos como el de dar a conocer directamente en la práctica la importancia que estas Instituciones influyen en el desarrollo del niño; y el estar frecuentemente orientándolos sobre el funcionamiento de la Estancia, así como el de aclarar sus dudas. Se observa que a los padres les agrada ver participar a sus hijos, y se tranquilizan al percatarse que los niños están contentos y adaptados, por lo que sugieren la aplicación de este programa con más frecuencia; esta es una opinión generalizada, aunque existen sus excepciones como se señaló anteriormente.

Así mismo propicia la comunicación entre los padres de familia y la Estancia para sensibilizarlos y orientarlos acerca de los factores socioculturales que favorecen el desarrollo del niño.

En cuanto al trabajo que realiza con el personal, este profesional promueve el desarrollo de las relaciones humanas armónicas para coadyuvar el logro de un ambiente social estimulante, fomentando la comunicación para favorecer el óptimo funcionamiento de la Estancia. Esto se lleva a cabo por medio de las dinámicas de sensibilización que se aplican, logrando con esto la participación del personal y un cambio de actitudes de manera positiva.

Mediante la sensibilización acerca de la importancia de su labor educativa; se ha logrado propiciar al niño que asiste a la Estancia Infantil un ambiente de calidad y calidez haciéndolo sentir seguro durante su permanencia en la Estancia.

Es necesario resaltar que a una parte del personal les cuesta trabajo aceptar modificaciones para el cambio de conductas sobre todo en el trabajo que nos ocupa que es la atención integral del niño, y que muchas veces no se encuentra capacitado, sino que éste es empírico, es decir, ha adquirido experiencia en la práctica diaria que mantiene con el niño y en los cursos de capacitación que se le han dado.

A través de visitas a salas y de la observación directa se ha orientado al personal educativo junto con el equipo técnico sobre situaciones que representen dudas, inquietud y conflicto, trayendo como resultado que el personal que esta a cargo del niño muestre interés y confianza en lo que realiza, sabiendo que cuenta con el apoyo del trabajador social y del resto del equipo técnico.

Un resultado importante que se ha observado durante todo este proceso es el de mantener un alto nivel de calidad en el servicio que se proporciona, derivado de la dedicación que pone todo el personal que integra la Estancia en el trabajo que realiza; tanto en el área operativa (trabajo directo con los niños), como en el área técnica (aplicación de manuales y programas), y en la metodología que utiliza lo cual nos permite conocer la problemática de la Estancia, establecer estrategias de solución y llevar a cabo todas las acciones que conlleven a la solución de los mismos.

Esto se ve reflejado en los resultados de las supervisiones que realiza el Departamento de Normatividad de la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales del ISSSTE; donde al calificar el trabajo realizado se ha obtenido una evaluación de 100. Promoviendo en coordinación con la directora el reconocimiento a la labor desempeñada por el personal, contribuyendo a lograr el bienestar de las personas que están en contacto directo con los niños, a través de eventos culturales y recreativos, previstos en el Plan Anual de Trabajo.

## **2.6 EVALUACION DE LA INTERVENCION PROFESIONAL**

El Trabajo Social en el campo educativo es un área específica de intervención profesional que mediante un procedimiento metodológico llega a conocer a fondo los problemas de la Estancia, familiares y ambientales que afectan a la comunidad y de esta manera establecer medidas de solución.

El trabajador social siempre realiza una observación participante por ser parte de la Institución y no es ajeno del problema que va a investigar, lo cual facilita el conocimiento de todos los factores que inciden en la realidad sistemática y con objetivos concretos.

La participación del trabajador social permite fusionar la teoría con la práctica, aplicando los conocimientos adquiridos aunque solo con la experiencia diaria, es como se llegan a perfeccionar y sistematizar estos conocimientos.

Hace falta contar con una capacitación propedéutica para poder desempeñar con eficiencia y profesionalismo sus funciones, teniendo así un conocimiento previo de lo que se realiza en los centros de trabajo a los cuales se va a integrar como profesional.

Actualmente en el ISSSTE existe un grupo de trabajadores sociales a nivel licenciatura y técnicos, conscientes de los cambios que requiere la sociedad actual y de nuestra formación para enfrentar una realidad como profesionales dentro de la Institución en donde el objetivo primordial es brindar una atención digna a los hijos de las madres trabajadoras que tienen derecho a inscribirse en una Estancia Infantil, desempeñando su labor en una triple dimensión: hacia el niño, la comunidad y hacia la propia Estancia.

Es necesario resaltar que la mayoría de las trabajadoras sociales que desempeñan funciones en las Estancias Infantiles tienen un alto nivel de conocimientos tanto en el desarrollo de una investigación como en la aplicación de las técnicas que utilizan, y están actualizadas en temas relacionados con su trabajo, esto se debe principalmente a que se cuenta con la suficiente experiencia adquirida a través del tiempo, logrando con esto una sistematización de sus conocimientos, de manera racional y objetiva.

Además el hecho de que cada vez haya más trabajadoras sociales a nivel licenciatura es un gran avance, pues al aplicar los conocimientos adquiridos permite demostrar que sus investigaciones y aportaciones son tan importantes y respetables como la de los otros profesionales.

En la actualidad la intervención de este profesional persigue la realización de todo un proceso metodológico que logre concretar sus objetivos principales: orientar, organizar, movilizar, etc. junto con el sujeto demandante en la búsqueda activa de alternativas que satisfagan sus demandas. En este sentido la intervención tiene un fin propio que para lograrse requiere de todo un diseño, una estructura y una aplicación rigurosa.

Por lo que el profesional en Trabajo Social ha demostrado capacidad para moverse en el terreno de la práctica y esto ha originado que adquiriera experiencia en áreas problematizadas.

El hecho de que el trabajador social forme parte del equipo técnico en una Institución significa que su labor como profesional es tomada en cuenta por sus aportaciones y la investigación social que realiza, donde además de investigar, planear, programar y supervisar, integra datos sociológicos, económicos, antropológicos, psicológicos para entender unitariamente una situación dada por medio de los estudios sociales que realiza, incluyendo la propia intervención del profesional donde aplica sus conocimientos de una manera práctica y eficaz, promoviendo la acción del hombre dentro del propio fenómeno, previendo su modificación y la necesaria vía de acceso

para la comprensión del mismo. Por lo que Trabajo Social dentro de una Institución como es el ISSSTE debe de responder al beneficio del derechohabiente.

De ahí que se le considere como Educador Social que debe integrarse a los programas institucionales con objetivos concretos que propicien la participación de la población derechohabiente en estos grupos.

Entre estos objetivos se encuentra el de conocer por medio de las técnicas propias de Trabajo Social las condiciones de vida de la población infantil y de su núcleo familiar, para que a través de la entrevista, el estudio social e investigaciones diversas se puedan detectar situaciones que afecten el desarrollo óptimo del niño, utilizando los recursos humanos y materiales de la Estancia. De acuerdo a este objetivo planteado se puede decir que se ha cumplido en un 90%, debido a que en ocasiones los padres ocultan información relevante como el que el menor padezca alguna enfermedad que pueda poner en peligro su vida, por temor a que se les niegue el servicio; o dan a conocer una realidad familiar positiva cuando en verdad existen disfunciones familiares graves como falta de comunicación entre sus integrantes, violencia intrafamiliar, alcoholismo, etc.

Esto representa que el Trabajo Social que se realiza es rigurosamente planeado, ya que no se pueden organizar grupos sin una etapa de investigación previa, y el campo de acción de esta profesión es tan amplio, que si sus actividades no se sistematizaran en forma metódica, no pasarían de ser intentos desvinculados entre sí y carentes de sentido para la obra trascendental y de valor permanente que dicha profesión está llamada a esperar.

Es necesario señalar que el profesional en Trabajo Social no trabaja solo, su intervención es llevada a cabo a través del trabajo en equipo, estableciéndose una constante retroalimentación e interrelación por lo que es importante su intervención en la elaboración de los programas, con el fin de identificar junto con los otros profesionales la problemática existente (E.B.D.I. No. 25 ) y de esta manera promuevan la solución de los mismos, contribuyendo con sus conocimientos, habilidades y experiencias a los programas de organización y desarrollo; preocupándose por hacer todo tipo de aportes que contribuyan al desarrollo y perfeccionamiento de la profesión, de ahí la importancia de que se le responsabilice en ciertas actividades como pláticas de orientación a padres, programas de puertas abiertas, entre otros.

Trabajo Social forma parte del abanico de conocimientos y saberes profesionales del equipo multidisciplinario y tienen muy bien definidas sus funciones, este es un logro importante debido a que como profesional se le respeta y sus aportaciones son tomadas en cuenta por el tipo de investigación de carácter social que realiza; por ser el profesional que mejor conoce el ámbito social de los niños que acuden a la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil favoreciendo la integración entre la Institución que representa y la familia, debido a que cuenta con la capacidad de establecer las adecuadas relaciones humanas; en contra parte, por estar en contacto

más directo con los padres de familia en ocasiones el equipo multidisciplinario se quiere aprovechar de la situación pidiéndole acciones que no le corresponden como el de concertar citas, por lo que a través del tiempo y de sus acciones y actividades se ha llegado a la conclusión que este profesional al igual que los demás, ocupan un lugar en la Estancia con funciones específicas.

De tal manera que el trabajador social tiene conocimientos sobre los aspectos metodológicos de investigación en las ciencias sociales, y es capaz de proporcionar una orientación adecuada y manejar situaciones problemáticas, buscando una solución a las mismas.

Así mismo, es importante señalar que a través de la experiencia profesional, el trabajador social, cada vez más tiene la capacidad de desarrollar diseños de investigación, dominar aspectos administrativos de planeación, supervisar y coordinar programas sociales.

La función de estos programas se relacionan con la posibilidad de ofrecer elementos para solucionar los problemas específicos que se presentan; a fin de dar respuesta a las características y necesidades reales de la población que se atiende.

Por lo que recurre a técnicas sociales ya descritas anteriormente dentro de las cuales incorpora su propia acción, teniendo siempre a la vista su intervención como elemento motivador y decisivo en las alternativas de solución que conduzcan a lograr una mejoría. Teniendo como objetivo promover las relaciones humanas armónicas, creando un ambiente social estimulante tanto en la Estancia como en el hogar.

Cuenta con la habilidad y destreza para manejar técnicas de trabajo individual, dinámicas y control de grupos y organización comunitaria pues en sí el Trabajo Social se basa principalmente en la investigación de las causas que dan origen a los problemas, esto es la acción que constituye en realidad la acción práctica del Trabajo Social, ya que para llegar al conocimiento de un caso, saber cómo y porqué aplicar una resolución, tenemos que conocer las causas verdaderas que han originado el problema a resolver.

Debemos tener presente que la primera función como profesional es lograr mantener y mejorar constantemente el bienestar social del individuo, del grupo o de la comunidad a los cuales atiende, en este caso a la población derechohabiente y personal que integran la Estancia infantil No. 25; de ahí la importancia de investigar la problemática social, identificando las necesidades y carencias de la población a fin de generar políticas de servicio, tendientes a prevenir y atender las causas y efectos de esas situaciones sociales promoviendo la participación de los individuos y actores que intervienen en la experiencia profesional, en el plano de las decisiones y la acción a través de un proceso de educación social y capacitación.

En ocasiones su función queda en tela de juicio debido a que los derechohabientes tienen la concepción de que Trabajo Social está para resolver sus problemas; por lo

que es necesario resaltar que a través del tiempo se ha logrado generar conciencia de que el individuo es el que tiene que resolver sus propios problemas y de esta manera generar un cambio a través de una participación activa y una conciencia crítica.

A este respecto se plantea el siguiente objetivo: Sensibilizar a los individuos (niños, padres y personal de la Estancia) a entender el porqué de sus problemas, de su propio comportamiento, a reconocer sus fuerzas interiores y la importancia de su desarrollo, a fin de que puedan ayudarse a sí mismos en la solución de ellos; para esto se observa cada vez más su participación y motivación para mejorar sus condiciones de vida, aunque algunos en un bajo porcentaje se muestran renuentes o apáticos para desarrollar las estrategias o vías de solución que se plantean.

Esto se lleva a cabo a través de pláticas a padres con temas de interés que los orienten a la búsqueda de soluciones, también el de tratar de involucrarlos en las actividades que se realizan en la Estancia dando orientación acerca de instituciones a las cuales pueden recurrir en un momento dado y sobre todo escucharlos y entablar con ellos una constante comunicación, cuidando de no imponer a las personas el propio criterio o escala de valores, sino tratar de ampliar la capacidad de juicio de las personas informándoles con objetividad y rigor científico, por lo que se debe infundir a las personas confianza durante las entrevistas, formales o informales, exponiendo con claridad a la persona la manera en que puede ser orientada dentro de los objetivos y las normas de la Institución, tal es el caso de que se ajuste al Reglamento Interno de la Estancia y de esta manera evitar fricciones.

En los casos que se requiera, se deben efectuar consultas con los otros profesionales o con otras instituciones con el fin de prestarles un mejor servicio, principalmente en el manejo de casos especiales cuando se ha detectado la problemática en algún niño, se realizan interconsultas, dando cada uno su aportación, de ahí la importancia de pertenecer al equipo técnico, para ello es necesario poner los conocimientos y experiencias a disposición de los otros profesionales, cuando esto se requiera para su mejor actuación profesional, haciéndoles notar que su participación es tan importante como las de las otras disciplinas, y que posee los conocimientos que pueden estar a la altura de los otros profesionales. Difundiendo a las madres trabajadoras que la finalidad de la Estancia Infantil es la de conocer y desarrollar potencialidades en los menores, atendiendo las esferas bio-psico-sociales, por lo que el incremento de niños inscritos en la Estancia cada vez es mayor.

En sí el trabajador social participa con el resto del equipo técnico con sus aportaciones de carácter social que en determinado momento van a influir en la vida de los individuos, participando en el desarrollo integral de la familia derechohabiente y aplicando procedimientos específicos de trabajo social a fin de lograr el desarrollo óptimo de los niños, propiciando el ambiente idóneo que permita la obtención de los objetivos planteados.

## **CAPITULO III ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA**

### **3.1 PAPEL Y PARTICIPACIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA INSTITUCIÓN**

Compete al profesional en Trabajo Social ser el facilitador de la comunicación entre la Estancia y el Hogar, el clarificador de los objetivos de ésta y las expectativas de aquél, el enlace entre unos y otros.

Las funciones específicas que realiza Trabajo Social en términos generales son las de ejecutar investigaciones de carácter social para obtener un conocimiento más cercano de las condiciones de vida de los niños y sus familias.

La participación del trabajador social con la familia consiste en recabar y proporcionar información acerca de la situación familiar de los niños que asisten a la Estancia, para analizar en qué forma incide en su desarrollo; por lo que resulta de gran relevancia la información que este profesional recaba con relación al ambiente familiar en el que vive el niño, analizando el contexto social en donde desarrolla las actividades vitales en el que influye y por el cual es influido; asesorándolos a buscar alternativas que permitan satisfacer necesidades sociales básicas (uso de tiempo libre, convivencia, educación, etc.) promoviendo la participación de los sujetos en los grupos de los cuales forma parte, con el fin de lograr una comunicación efectiva y congruente entre padres e hijos.

Siendo una Institución de orden social la participación del trabajador social es muy importante ya que cuenta con los conocimientos, habilidades y actitudes propositivas y creativas para conocer, interpretar e intervenir en la realidad social y sus problemáticas, visualiza los problemas en forma integral, investiga las causas de éstos y los efectos que se producen.

Realiza funciones de investigación, planeación, programación y evaluación así como la medición del impacto de los programas de desarrollo en la Institución.

Contribuye para lograr un desarrollo social de los individuos en este caso de los niños, padres y personal de la Estancia, siendo indispensable conocer, entender, interpretar y armonizar los propios valores, dentro de los marcos socio-culturales del contexto en el que se encuentran ubicados, procurando la integración y armonía entre el personal que trabaja en la Estancia, padres de familia y niños, observando y

reconociendo cómo interactúan cada uno de ellos. Por lo que se le considera a este profesional como promotor de las relaciones humanas, es decir, promueve las relaciones personales positivas, a fin de crear un ambiente que favorezca el desarrollo de los niños y en el caso del personal, el desarrollo laboral.

En el papel de educador social este profesional orienta a la gente para que aumente sus conocimientos, destrezas y habilidades a fin de que resuelvan sus problemas; se trata de ofrecer apoyo a las personas para que puedan ayudarse a sí mismos contribuyendo a generar una participación activa y de esta manera promover el bienestar social, orientando a la gente para organizar sus actividades con miras a la consecución de determinados objetivos.

Si bien el trabajador social ha demostrado capacidad y eficiencia en su quehacer profesional en la Estancia Infantil, el problema que enfrenta a nivel multidisciplinario consiste que le dan más crédito a las otras disciplinas (médicos y psicólogos), aunque cada uno de acuerdo a su área realiza un diagnóstico donde al detectar alguna problemática inmediatamente se buscan soluciones y plantean estrategias a seguir.

Esto se debe a que en esas áreas se observan resultados de manera casi inmediata, mientras que en trabajo social el proceso es más lento, debido a que su labor como profesional contribuye a conocer, comprender e interpretar la problemática presentada, a fin de promover la organización, capacitación y participación de la población que se atiende.

La labor que realiza el trabajador social no es un trabajo que entregue resultados de manera inmediata sino que deben encaminar sus acciones para lograr un cambio de actitudes.

### **3.2 ANÁLISIS DE LA METODOLOGÍA EMPLEADA**

El trabajo que se realiza se fundamenta en un lineamiento metodológico de tipo cualitativo y cuantitativo aplicando este enfoque al objetivo del trabajo, esto quiere decir, de quienes intervienen en el proceso educativo de los niños - familia - escuela - sociedad, se conozcan y se comprendan los diferentes aspectos que conforman la situación de una familia con relación a su entorno, estableciendo mediante intercambio de experiencia y análisis de situaciones concretas, procedimientos que estén de acuerdo a las necesidades específicas en lugar, tiempo y espacio de quienes estén organizados en grupos formales dentro de las Estancias Infantiles.

En nuestro campo de acción se presentan cotidianamente una serie de problemas, los que requieren sistematización con la utilización de herramientas analíticas que nos permitan elaborar preguntas y buscar respuestas que lleven a lograr una adecuada operacionalidad y obtener cambios para desarrollar un Trabajo Social científico; el propósito fundamental es analizar y reflexionar en forma conjunta el

cumplimiento de un programa de Trabajo Social que contempla: atención al niño, orientación a padres de familia y orientación al personal.

La metodología hasta ahora utilizada comprende una serie de técnicas e instrumentos implantados por la Institución que hasta cierto punto son aceptables y han dado buenos resultados pero necesitan realizarse algunos cambios, como en el formato del estudio social donde varias preguntas son ambiguas, por lo que se debe contar con una experiencia y desenvolvimiento profesional para obtener una información veraz y objetiva; también se detecta que las otras disciplinas al aplicar sus cuestionarios hacen preguntas muy parecidas a las del área de trabajo social, por lo que a los padres les resulta tedioso y repetitivo el proceso de inscripción de sus hijos.

Referente al diagnóstico que se elabora en el estudio social, éste es insuficiente debido a que no se puede determinar en una sola entrevista un verdadero diagnóstico, de tal manera que solo se obtiene una impresión diagnóstica.

Para que el diagnóstico no se convierta en una síntesis del informe de la investigación, el trabajador social debe cuestionarse cuál es el problema que se detecta, qué factores psicológicos, físicos, sociales y económicos contribuyen a él, qué repercusiones tiene tanto en el bienestar individual como familiar, qué es lo que espera el derechohabiente de la Institución y del trabajador social en específico, con qué recursos se cuenta en la familia, en la Institución para la solución del problema, tanto de tipo económico, material, emocional y profesional.

En la institución donde se está laborando actualmente no hay un modelo de intervención de Trabajo Social específico, se trabaja con los lineamientos y normas que la institución señala.

### **3.3 ANALISIS SOBRE LA PARTICIPACION DE LOS ACTORES EN LA EXPERIENCIA DESARROLLADA**

El papel y participación de los Actores que intervienen en la Estancia para el Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE es fundamental e importante, destacando el trabajo en equipo; una Estancia en sí no puede funcionar si no hay niños, padres de familia y equipo técnico; por lo que es importante la interacción y retroalimentación entre ellos, además de responsabilizarse por la calidad y la extensión de los servicios que son proporcionados.

El interés vivo del ISSSTE consiste en lograr que todo aquél cuya actividad laboral incluya el trato con menores, respete y proteja la integridad que como individuos éstos poseen; buscando reforzar conceptos, crear conciencia y despertar inquietudes positivas entre los padres, niños y personal de la Estancia ya que todos compartimos

el sentimiento de promover el desarrollo integral del ser humano en general y de la niñez en particular, basándonos para lograrlo en el respeto irrestricto de sus derechos y en realizar con eficiencia y calidad nuestras funciones.

Por tal motivo es necesario señalar cómo ha sido la participación de cada uno de ellos:

#### **NIÑOS:**

Es necesario que el niño viva y comprenda el placer de lograr sus propias creaciones y que él es el autor de éstas, siendo importantes el estímulo y reconocimiento de sus padres y maestros, tal es el hecho de que se les reconozca el esfuerzo que realizan por mínimo que éste sea.

En el niño que asiste a la Estancia, cada vez aumenta más su interés por socializarse, debido a que desde su ingreso se le forma pertenencia de grupo, se relaciona con sus compañeros y con otras personas ajenas a su medio familiar, se da cuenta que es una persona separada de su madre pero que no está abandonado, se le brinda apoyo y confianza lo cual genera en él seguridad, esto es corroborado a través de la observación directa de las actividades donde el niño participa y de las entrevistas que ocasionalmente se tienen con ellos, y en su proceso de adaptación.

Siendo los niños la parte principal que conforma una Estancia encontramos su participación en forma directa y positiva, se adaptan a las reglas de convivencia que se dan, realizan sus actividades con interés, se integran a los grupos, se sienten seguros dentro de las instalaciones de la Estancia y sobre todo identifican que ellos asisten a una escuela mientras sus padres están trabajando.

La adaptación que se presenta en el niño con la Estancia depende de la motivación que recibe, llegando a desarrollar lazos emocionales que van desde una situación específica hasta una fuerte identificación con las personas con las que interactúa. De ahí que dentro de la propuesta de trabajo se trate de ubicar en uno de sus puntos la relación que existe entre el niño y la Estancia.

#### **PADRES DE FAMILIA:**

Existe un escaso conocimiento entre los padres de familia acerca de lo que pueden esperar de los niños de diferentes edades, así como de cuáles son sus necesidades reales. Muchos padres no saben cómo jugar o comunicarse con sus hijos, ni cómo interpretar las distintas etapas de desarrollo: afectivo, intelectual, físico y social, a través de las cuales pasan todos los niños. Existe desconocimiento porque no nos enseñan a ser padres y debido a que muchos de ellos pasan la mayor parte del tiempo en su trabajo o en otras actividades como el de seguir estudiando, dejan a sus hijos al cuidado de otras personas, con idiosincrasias diferentes donde el niño va adquiriendo valores y costumbres muy ajenas a su realidad familiar.

Por lo que necesitan una orientación para desarrollar las habilidades necesarias que les permitan tomar las decisiones que respondan a la presión de un cambio, necesitan estar equipados con capacidad de análisis, capacidad de decisión y juicio crítico, con los cuales podrán convertirse en individuos satisfechos y responsables como padres de familia; contribuyendo a influir en el éxito de la paternidad y del bienestar social. Para esto se apoyan en la orientaciones que se brindan en la Estancia, permitiéndoles aclarar dudas sobre el desarrollo y manejo de sus hijos.

La asistencia de los padres a las actividades diarias de la Estancia representa, por una parte, la posibilidad de que éstos continúen en el hogar con el proceso educativo de la Estancia con mayores conocimientos con ésa tarea, presentándose de esta manera una retroalimentación continua.

Se trata de reflejar en los padres de familia la importancia de prepararse como tales, de involucrarse en el proceso de desarrollo de su hijo, así como conocer y/o descubrir nuevas líneas de acción y formas de convivencia familiar a través de su participación activa.

#### PERSONAL:

Todo educador debe mostrar interés por lo que hace, lo cual permite al niño reafirmarse o sentirse motivado; función que deben considerar como lo más importante de lo que realiza en su trabajo cotidiano con los niños. En ocasiones el personal de sala es el primero que detecta cuando un niño presenta problemas, canalizándolo al área correspondiente.

Hay que reconocer que muchos de éstos se encuentran en la Estancia por verdadera vocación y amor a los niños, motivo que les hace más placentera su labor, encontrándose convencidos de su trabajo, lo cual origina que desempeñen sus funciones con eficiencia y calidad.

Otra parte del personal realiza sus funciones sólo por obtener una remuneración económica sin tomar en cuenta la importancia de su trabajo, y sin hacer una reflexión sobre la importante labor que realizan.

Constantemente nos encontramos con obstáculos administrativos como ausentismo en el personal, deficiencias materiales, errores humanos que en conjunto decepcionan y hacen perder la confianza en los resultados del trabajo que se puede realizar a favor de los niños.

## EQUIPO TECNICO

Es un grupo que continuamente se está actualizando en temas relacionados con su trabajo, promoviendo acciones conjuntas que multipliquen los esfuerzos de todos los que trabajamos para el bienestar de la niñez.

Cada integrante del equipo técnico, es un profesional responsable con amplia experiencia, los cuales tienen bien definido el objeto de estudio que en este caso es el niño y su familia.

En este sentido la orientación a padres de familia adquiere una importancia fundamental, dentro del personal técnico de la Estancia, y es por ello que dicho equipo promueve permanentemente el intercambio de experiencias y puntos de vista con los padres de familia.

Cabe señalar que en este contexto, la orientación se plantea como una acción preventiva de participación multidisciplinaria, con la cual se busca disminuir la probabilidad de ocurrencia de eventos no deseables en el proceso de desarrollo humano, es decir, el fomento y promoción del desarrollo integral del niño.

La metodología de trabajo se centra en la posibilidad de que el equipo técnico pueda diseñar y desarrollar sus propios planes de trabajo, con base en la realidad concreta de la Estancia Infantil, esto es, sus necesidades y recursos, incluyendo la caracterización y contextualización de la población de padres con los que se interactúa.

Su participación es determinante tanto para el ingreso de los niños después de que cada profesional realiza una valoración como por las aportaciones que cada disciplina proporciona en la búsqueda de soluciones de la problemática detectada.

Estos servicios (Médico, Dental, Nutricional, Educativo, Psicológico y Trabajo Social) deben estar coordinados, a fin de prestar al niño atención integral, considerándolo al mismo, desde el punto de vista bio-psico-social.

Como su nombre lo indica, se trata de un equipo integrado por varios saberes profesionales y que cada uno es importante por las aportaciones que realiza; por lo que se pretende evitar caer en una actitud competitiva, sino al contrario, es una tarea de participación continua, de constante retroalimentación y apoyo mutuo, originando con esto el respeto por cada área que integra el equipo técnico o multidisciplinario.

### 3.4 ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

En la Institución donde se está laborando actualmente, la Trabajadora Social tiene un gran campo de acción; la han dejado de considerar como una empleada administrativa debido a que este profesional ha demostrado que es capaz de realizar investigaciones sociales y que no sólo sea considerada como la que va a resolver el problema, sino que junto con ella la gente tenga conciencia, participe y busque una solución a sus problemas.

La aplicación del Programa Integral Educativo causó descontrol en el personal, debido a que anteriormente los planes se manejaban de manera estandarizada (formatos establecidos), supervisados por la Secretaría de Educación Pública.

Al introducir el ISSSTE su propio programa de manera independiente basado en el conocimiento de las características de la población que atiende, provocó en el personal confusión de cómo llevar a cabo las actividades programadas; por lo que fue necesario capacitarlo y actualizarlo para poderlo aplicar correctamente.

En la actualidad y con base en la experiencia adquirida y la continua supervisión de las actividades, el Programa Integral Educativo se lleva a cabo correctamente rompiéndose con la tradición de la enseñanza pasiva por parte del educando. Se trata de un proceso activo donde el niño es más abierto y reflexivo así como también crítico y creativo.

Los padres de familia recurren a los servicios de la Estancia Infantil por carecer de alguna persona que se encargue de cuidar a sus hijos durante sus jornadas de trabajo, quedando convencidos la mayor parte de que este tipo de instituciones es lo más apropiado para el cuidado y atención de los niños, por lo que hay una respuesta positiva tanto en su participación, como en el acatamiento del Reglamento.

Los padres de familia y personal educativo consideran que la Institución ha influido positivamente con respecto a la socialización del niño con sus compañeros de grupo.

Como consecuencia de las jornadas de trabajo a las que se ven sometidos los padres de familia, no disponen de tiempo suficiente para dedicarles alguna atención específica a los hijos, y parten de la idea de que al asistir éstos a un centro educativo, tendrán la oportunidad de adquirir cierta educación, olvidándose que la educación de los niños corresponde principalmente a los padres.

El que el personal participe de una manera más eficiente en el desempeño de sus funciones, se debe en gran parte al reconocimiento de la labor que realiza con los niños por parte de los padres y autoridades, y al fomentar continuamente un ambiente de cordialidad y ayuda mutua, haciéndose más agradable su trabajo. Estos reconocimientos se manejan a través de estímulos tanto verbales como económicos que levantan la autoestima del trabajador.

Cada vez se observa un mejor servicio en la atención del niño, lo cual origina que el ISSSTE como Institución de Bienestar Social se sienta satisfecho por contar con estos Centros Educativos que brindan apoyo y seguridad a sus derechohabientes.

## IV PROPUESTAS

### **4.1 DESARROLLO DEL ESTUDIO SOCIAL QUE PERMITA DETECTAR LA PROBLEMÁTICA REAL DE LAS FAMILIAS.**

Hasta este momento para poder detectar la problemática de la familia sólo se utiliza un cuestionario de estudio social, el cual resulta insuficiente por carecer de elementos que nos permitan abordar una problemática exclusivamente de carácter social.

El cuestionario hasta la fecha vigente, fue elaborado por el Departamento de Normatividad de la Subdirección de Servicios Sociales y se utiliza de manera homogénea en todas las Estancias para el Bienestar Infantil, y tiene como objetivo principal conocer en forma general la situación familiar, el nivel de vida económico, social y cultural de los miembros que integran la familia y sus relaciones. (Cuestionario anexo Pág. 82)

Con esta propuesta que presentamos se pretende aportar elementos que permitan obtener una información más real y completa sobre la estructura familiar y sobre los aspectos socioculturales que en determinado momento rigen y determinan la vida de los individuos; no hay que olvidar que el hombre es un ser social sujeto a recibir todo tipo de influencias familiares como extrafamiliares, tales como la religión las costumbres, el ciclo vital en que se encuentran las familias, normas, valores, manejo de autoridad, relaciones interpersonales, etc.

Lo anterior nos permitirá llevar a cabo una investigación de manera sistematizada, que nos posibilite conocer y actuar en torno a la problemática de los niños, su dinámica familiar, su socialización, etc., buscando orientar y facilitar su manejo a las trabajadoras sociales, que como profesionales deben realizar una investigación más completa que sea capaz de arrojar una problemática a la cual se deben dirigir y buscar estrategias de solución.

Su utilización en la entrevista toma gran importancia, debido a que esta guía servirá de apoyo para quienes no tienen experiencia en el manejo del Estudio Social. Al mismo tiempo contribuirá a retroalimentar y complementar el manejo de la información de quienes están familiarizados con el formato del Estudio Social establecido, proporcionando elementos de carácter social, es decir, se trata de sistematizar toda la información para que en un momento dado se pueda realizar un diagnóstico real de la situación de la familia derechohabiente y en el caso que se detectara alguna problemática, establecer el tratamiento adecuado.

El propósito de esta propuesta es que los encargados de aplicar el Estudio Social en las Instituciones obtengan datos más apegados a la realidad, facilitando el trabajo para el logro de los objetivos de la investigación y el servicio.

Debe sugerir la conveniencia de mejorar o de modificar los servicios, así como la organización del trabajo y puede contribuir con sus conocimientos, habilidades y experiencias a la elaboración de programas de organización y desarrollo.

En la mayor parte de las Instituciones gubernamentales donde existe un departamento de Trabajo Social se elabora un cuestionario que se aplica a los derechohabientes, y sólo es llenado como un requisito y pasa a ser archivado al expediente sin llevar a cabo ningún seguimiento, es por ello que al elaborar este estudio social y mostrarlo como instrumento metodológico se pretende dar valor a la investigación y considerarla como un banco de datos y una fuente potencial de información, lo que nos permitirá basarnos en hechos concretos, modificar parámetros que son repetitivos o que no tienen relevancia.

Este formato es aplicado a todos los padres de familia como un requisito de ingreso de los niños, junto con las entrevistas realizadas por el resto del equipo técnico. Los datos obtenidos serán considerados como una información confidencial.

Es por ello que el objetivo principal en la aplicación de los estudios sociales, es conocer más ampliamente a las familias de los menores inscritos en la Estancia; no sólo a través de la entrevista, sino observar durante su desarrollo en la Estancia, el vínculo que se establece entre el niño y la Institución.

Los estudios sociales que se realizan en las Estancias Infantiles del ISSSTE van encaminados a conocer los aspectos socioculturales principalmente, esto es lo que los hace diferentes a otros estudios socioeconómicos que se aplican en otras Instituciones; debido a que el objetivo es otro, es decir, en otras instituciones gubernamentales se interesan por obtener datos económicos de las familias y de esta manera puedan proporcionar un servicio a través de cuotas; mientras que en las Estancias lo primordial es identificar los aspectos socioculturales que influyen y determinan el actuar de nuestras familias derechohabientes, el aspecto económico no es determinante debido a que se da servicio a quien lo solicite, siendo requisito principal que la madre o el padre sea trabajador al servicio del Estado, de ahí la propuesta que a continuación se señala:

La importancia de elaborar un nuevo estudio social es con el fin de mejorar la calidad de atención y de servicio en el área de Trabajo Social. Se ha hecho énfasis en la necesidad de estructurar la guía de la entrevista, acorde a los objetivos y políticas de la Institución y al motivo de estudio. Entre los principales datos que éste debe contener se encuentran: datos personales, antecedentes individuales, grupo familiar (edad, parentesco, estado civil, escolaridad, organización familiar, etc.), antecedentes familiares, interrelaciones familiares y sociales, características económicas y de

trabajo, condiciones de salud, datos de la vivienda y el contexto donde se desenvuelve la familia, entre las más comunes.

En comparación con el estudio social hasta ahora vigente, se trata de no repetir datos que inicialmente ya se preguntaron a los padres, en la ficha de control de trabajo social además se amplía la información en los aspectos socioculturales de la familia, esto es con el fin de que este instrumento sea específicamente de carácter social, diferenciándolo con los otros estudios que realizan las otras disciplinas y evitar que las preguntas que se les hace a los padres sean repetitivas.

Se trata a través de este estudio, descubrir junto con los sujetos entrevistados los factores que se encuentran en la raíz de su problema, así como de conocer además de la situación familiar y personal, la personalidad del individuo, sus necesidades, prejuicios y emociones.

Por otro lado, es importante dar a conocer esta propuesta al Departamento de Normatividad de la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales del ISSSTE y pueda ser aplicado en todas las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil, previa supervisión y evaluación del instrumento.

Esta propuesta de trabajo tiene como finalidad abarcar cinco momentos específicos, los cuales nos permitirán primero obtener información a través de una entrevista para que conozcamos de manera general las características de la familia de los menores que van a recibir un servicio, obteniendo en este sentido y con solo esa información, una impresión diagnóstica.

En un segundo momento se establecerá la relación entre el niño y la Institución. En este sentido, la importancia de dar a conocer las características, funciones y objetivos de una estancia radica principalmente en comprobar si verdaderamente éstas cumplen con la tarea para las que fueron creadas, como el de brindar una atención integral al desarrollo del niño; logrando con esto identificar que tipo de relación establece el niño con base en sus vivencias personales con los otros niños y con el personal que lo atiende.

Para esto es necesario observar que tiempo tarda el niño en adaptarse a la Institución, que conductas presenta y cual es la respuesta de los padres ante estas situaciones; por lo que se sugiere elaborar un cuestionario a manera de encuesta, dirigida a los padres, el cual nos arrojará información que permita detectar fallas en el proceso de adaptación y durante su permanencia en la Estancia.

Es importante contar con la participación del equipo multidisciplinario donde cada uno aporte elementos sustanciales para la pronta adaptación y aceptación del servicio de manera favorable.

De tal manera es imprescindible conocer la opinión de los padres de familia y tomar en cuenta la experiencia vivida por los niños dentro de sus salas; con el apoyo de las

maestras que indiquen cuales son los menores que han presentado problemas en su adaptación.

En un tercer momento y una vez detectadas las principales causas que originan que el niño no pueda integrarse debidamente a la Estancia y observando las características de la familia de origen, se podrá elaborar un verdadero Diagnóstico, el cual nos permitirá conocer con certeza la problemática existente, para que de esta manera se pueda elaborar un plan de acción en el equipo multidisciplinario que vendría siendo un cuarto momento, donde se planteen estrategias y vías de solución determinando acciones encaminadas a la resolución de los problemas, para que en el momento de ejecutarlas podamos hacer una evaluación que nos permita corregir y modificar planteamientos y acciones que obstaculicen la investigación, logrando llevar a cabo con esto una sistematización y organización del proceso vivido en una Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil del I.S.S.T.E.

Esto está representado de manera esquemática de la siguiente forma:

<b>MOMENTO</b>	<b>FASE</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
1o.	<b>INVESTIGACIÓN FAMILIAR</b>	CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FAMILIA ASÍ COMO LA DINÁMICA FAMILIAR Y FACTORES SOCIOCULTURALES QUE INCIDEN EN LA MISMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OBSERVACIÓN</li> <li>• ENTREVISTA</li> <li>• VISITA DOMICILIARIA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GUÍA DE ESTUDIO SOCIAL</li> <li>• TARJETA DE CONTROL</li> <li>• LIBRETA DE REPORTES</li> </ul>
2o.	<b>VIVENCIA DEL NIÑO EN LA INSTITUCIÓN</b>	OBSERVAR EL DESARROLLO DEL NIÑO EN LA INSTITUCIÓN Y SI ÉSTE HA SIDO FAVORABLE O NO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OBSERVACIÓN</li> <li>• ENTREVISTAS</li> <li>• EXPOSITIVAS Y DE JUEGO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CUESTIONARIOS A PADRES</li> <li>• INSTRUMENTOS REQUERIDOS EN PUERTAS ABIERTAS</li> <li>• REVISIÓN DE INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CADA NIÑO</li> </ul>
3o.	<b>DIAGNÓSTICO</b>	DETECTAR LOS PRINCIPALES PROBLEMAS QUE AFECTAN EL DESARROLLO DEL NIÑO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ANÁLISIS</li> <li>• REUNIONES CON EL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GRÁFICAS</li> <li>• INFORMES</li> <li>• FORMATO DE DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES</li> </ul>
4o.	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	PLANTEAR ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN QUE PERMITAN REDUCIR LA PROBLEMÁTICA DETECTADA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DERIVACIÓN AL ÁREA CORRESPONDIENTE</li> <li>• TRABAJO EN EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO</li> <li>• ENTREVISTAS</li> <li>• DINÁMICAS GRUPALES Y DE SENSIBILIZACIÓN</li> <li>• EXPOSITIVA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FICHA DE CANALIZACIÓN</li> <li>• PERIÓDICO MURAL</li> <li>• GACETA INFORMATIVA</li> <li>• TRÍPTICOS</li> </ul>
5o.	<b>EVALUACIÓN</b>	IDENTIFICAR LOS AVANCES Y LIMITACIONES QUE SE HAN PRESENTADO DURANTE ESTE PROCESO	MEDICIÓN	CUESTIONARIO A PADRES

A continuación presentamos la propuesta del Estudio Social:

**PROPUESTA**  
**ESTUDIO DE TRABAJO SOCIAL**  
**ESTANCIA DE BIENESTAR Y DESARROLLO INFANTIL \_\_\_\_\_**

Fecha: \_\_\_\_\_ Nombre de la Trabajadora Social: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL NIÑO:**

Nombre del niño (a) : \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_ Lugar de Nacimiento: \_\_\_\_\_

**SECCION A LA QUE INGRESA:**

Lactantes: \_\_\_\_\_ Maternales: \_\_\_\_\_ Preescolares: \_\_\_\_\_

**FECHA DE INGRESO:** \_\_\_\_\_

Que espera Ud. del servicio de la Estancia: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ORGANIZACION FAMILIAR**

NOMBRE	EDAD	PARENTESCO	EDO. CIVIL	ESCOLARIDAD	OCUPACIÓN

Por su estructura: TIPO DE FAMILIA

Nuclear ( ) Extensa ( ) Reconstruida ( ) Extensa Compuesta ( )

Ausencia de conyuges ( ) Un solo padre ( )

## FAMILIOGRAMA

Por su desarrollo:

Moderna ( )      Tradicional ( )

Por su Integración:

Integrada ( )      Semi-integrada ( )      Desintegrada ( )

## DINAMICA FAMILIAR

Antecedentes de la formación de la pareja, incluyendo el número de relación de alguno de los cónyuges:

---

---

Unidos por:

Civil \_\_\_\_\_ Religioso \_\_\_\_\_ Unión libre \_\_\_\_\_ Extramarital \_\_\_\_\_ Años \_\_\_\_\_

**RELACIONES INTRAFAMILIARES:**

Descripción de las relaciones:

Entre padres e hijos \_\_\_\_\_

Entre hijos y padres \_\_\_\_\_

Entre hermanos \_\_\_\_\_

Entre la pareja \_\_\_\_\_

Entre la familia \_\_\_\_\_

Existe comunicación en la familia: SI \_\_\_NO \_\_\_Porque \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

La autoridad en casa recae principalmente en \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

La educación de los hijos está bajo la responsabilidad directa:

Ambos padres \_\_\_ Madre \_\_\_ Padre \_\_\_ Abuelos \_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

El menor motivo de estudio es producto del \_\_\_\_\_ embarazo

Fue planeado el embarazo: SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Porque \_\_\_\_\_

Actitudes adoptadas por los padres ante las conductas inadecuadas de sus hijos y la reacción del niño hacia el tipo de autoridad que se ejerce en la familia:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Como se distribuyen los padres y los otros miembros de la familia las actividades domésticas:

Padre: \_\_\_\_\_

Madre: \_\_\_\_\_

Hijos: \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_

## ASPECTOS GENERALES DE LA FAMILIA

Antecedentes de enfermedades graves o hereditarias \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Existe alcoholismo o drogadicción en algún miembro de la familia \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## ASPECTOS CULTURALES Y RECREATIVOS

Con qué frecuencia utilizan su tiempo libre:

Visitar museos \_\_\_\_\_

Asistir a exposiciones \_\_\_\_\_

Ir al cine \_\_\_\_\_

Ir al teatro \_\_\_\_\_

Visitar familiares \_\_\_\_\_

Ir a parques o lugares recreativos \_\_\_\_\_

Seguir estudiando \_\_\_\_\_

Qué tipo de programas de televisión acostumbra ver \_\_\_\_\_

Qué tipo de lecturas acostumbra leer \_\_\_\_\_

Qué tipo de programas de radio acostumbra escuchar \_\_\_\_\_

Tipo de religión que profesan \_\_\_\_\_

## CARACTERISTICAS DE LA VIVIENDA

### TIPO DE VIVIENDA:

Propia ( ) Arrendada ( ) Prestada ( ) De familiares ( )

Casa ( ) Departamento ( ) Vecindad ( )

Unidad Centro FOVISSSTE ( ) Otra institución ( )

### DISTRIBUCION DE LA CASA:

sala ( ) comedor ( ) recamaras ( ) estudio ( ) cocina ( )

baño ( ) patio ( ) jardín ( )

Número de personas por habitación \_\_\_\_\_

### HIGIENE DE LA VIVIENDA:

Buena ( ) Regular ( ) Mala ( )

Cuenta con los servicios de:

Agua \_\_\_\_\_ Luz \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ Drenaje \_\_\_\_\_ Pavimentación \_\_\_\_\_

Transporte \_\_\_\_\_

DEMOGRAFIA: Características de la zona:

Urbana ( ) Suburbana ( ) Rural ( )

En su comunidad existen centros que pueden ser de mala influencia para los miembros de la familia SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Cuáles \_\_\_\_\_

Descripción de las relaciones extrafamiliares \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**SITUACION ECONOMICA FAMILIAR**

**INGRESOS FAMILIARES:**

<b>AÑO</b>					
<b>PADRE</b>					
<b>MADRE</b>					
<b>OTROS</b>					
<b>TOTAL</b>					

Realiza otra actividad para mejorar su economía \_\_\_\_\_Cuál \_\_\_\_\_

---

**EGRESOS FAMILIARES:**

<b>AÑO</b>					
<b>VIVIENDA-RENTA</b>					
<b>LUZ Y AGUA</b>					
<b>ALIMENTACION</b>					
<b>VESTUARIO</b>					
<b>COLEGIATURAS</b>					
<b>TRANSPORTE</b>					
<b>COMBUSTIBLE</b>					
<b>SIRVIENTA</b>					
<b>DIVERSIONES</b>					
<b>TARJETA DE CREDITO</b>					
<b>OTROS</b>					
<b>TOTAL</b>					

**COMO Y QUIEN ADMINISTRA LOS INGRESOS:**

---

**OBSERVACIONES DE LAS CONDICIONES ECONOMICAS DE LA FAMILIA:**

---

---

**IMPRESION SOCIAL:**

---

---

---

**CONCLUSIONES:**

---

---

**PLAN:**

---

---

**TRATAMIENTO:**

---

---

---

**NOTAS SUBSECUENTES:**

---

---

---

A continuación se presenta el Formato de Cuestionario para Padres:

**ENCUESTA A PADRES DE FAMILIA**

**E.B.D.I. \_\_\_\_\_**

Nombre del niño: \_\_\_\_\_

Con la finalidad de brindarle un mejor servicio y fomentar el desarrollo integral de sus hijos, le solicitamos atentamente conteste este cuestionario con la veracidad y atención que el mismo requiere.

Si existe algún tipo de comentario que considere importante de mencionar, lo puede hacer en el último apartado de la encuesta.

Por su apoyo y cooperación proporcionada le damos las gracias.

**1. ¿ EN QUE SECCION SE ENCUENTRA INSCRITO SU HIJO ?**

- LACTANTE ( )
- MATERNAL ( )
- PREESCOLAR ( )

**2. QUE ACTITUD TOMA SU HIJO AL QUEDARSE EN LA ESTANCIA:**

- a. ALEGRIA ( )
- b. TRISTEZA ( )
- c. MIEDO ( )

**3. LA REACCION DE SU HIJO CON EL PERSONAL DE SALA ES:**

- a. AMIGABLE ( )
- b. CON MIEDO ( )
- c. CON AGRESION ( )

**4. LA RELACION DE SU HIJO CON LOS DEMAS NIÑOS ES:**

- a. AMIGABLE ( )
- b. CON MIEDO ( )
- c. CON AGRESION ( )

**ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

**5. LA EDUCADORA LE MANIFIESTA QUE SU HIJO:**

- a. REALIZA LAS ACTIVIDADES DIARIAS ( )
- b. LE CUESTA TRABAJO REALIZAR LAS ACTIVIDADES DIARIAS ( )
- c. NO REALIZA LAS ACTIVIDADES DIARIAS ( )
- d. CON QUE FRECUENCIA: \_\_\_\_\_

**6. EN CASA SU HIJO PRESENTA TEMOR A ALEJARSE DE USTED:**

- a. SI ( ) NO ( )
- b. COMO LO MANIFIESTA CON:
  - LLANTO ( )
  - ANGUSTIA ( )
  - OTROS: \_\_\_\_\_

**7. ACTUALMENTE SU HIJO MUESTRA ANTE SUS ALIMENTOS:**

- |    | EN LA EBDI:       |  | EN CASA:          |
|----|-------------------|--|-------------------|
| a. | ACEPTACION ( )    |  | ACEPTACION ( )    |
| b. | DIFICULTAD ( )    |  | DIFICULTAD ( )    |
| c. | RECHAZO TOTAL ( ) |  | RECHAZO TOTAL ( ) |

**8. LA FORMA DE DORMIR DE SU HIJO ES:**

- a. TRANQUILA ( )
- b. CON SOBRESALTOS ( )
- c. CON PESADILLAS ( )
- d. CON QUE FRECUENCIA:
  - OCASIONALMENTE ( )
  - UNA VEZ POR SEMANA ( )
  - MAS DE DOS VECES POR SEMANA ( )

**9. CUANDO SE LE LLAMA LA ATENCION A SU HIJO:**

- |    | EN LA EBDI:   |  | EN SU CASA:   |
|----|---------------|--|---------------|
| a. | OBEDECE ( )   |  | OBEDECE ( )   |
| b. | LLORA ( )     |  | LLORA ( )     |
| c. | SE ASUSTA ( ) |  | SE ASUSTA ( ) |

**OTRAS OBSERVACIONES:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

# ANEXOS





**III. ESTRUCTURA FAMILIAR** (miembros que integran la familia)

(13) NOMBRE	EDAD	PARENTESCO	EDO. CIVIL	ESCOLARIDAD	OCUPACION
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

**(14) OTRAS PERSONAS QUE VIVEN CON LA FAMILIA**

_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

#### IV. DINAMICA FAMILIAR

(15) ANTECEDENTES DE LA FORMACION DE LA PAREJA UNIDOS POR:

CIVIL \_\_\_\_\_ RELIGIOSO \_\_\_\_\_ UNION LIBRE \_\_\_\_\_  
AÑO AÑO AÑO

(16) DESCRIPCION DEL TIPO DE RELACION DE LA PAREJA  
(AUTORIDAD, COMUNICACION, ROLES, ETC.)

(17) DESCRIPCION DE LA RELACION DEL PADRE Y LA MADRE CON  
SUS HIJOS.

(18) DESCRIPCION DE LA RELACION DEL NIÑO CON SUS HERMANOS  
Y VICEVERSA .

(19) ACTITUDES ADOPTADAS ANTE LAS CONDUCTAS INADECUADAS DE SUS HIJOS Y LA REACCION DEL NIÑO HACIA EL TIPO DE AUTORIDAD QUE SE EJERCE EN LA FAMILIA.

[Empty rectangular box for response to item 19]

(20) ACTIVIDADES QUE REALIZA LA FAMILIA, DESPUES DE CUMPLIR EL HORARIO DE TRABAJO.

[Empty rectangular box for response to item 20]

(21) COMO SE DISTRIBUYEN LOS PADRES LAS ACTIVIDADES DOMESTICAS (ESPECIFICAR LAS FUNCIONES DE CADA UNO).

[Empty rectangular box for response to item 21]

(22) REGISTRO DE ASPECTOS GENERALES DE LA FAMILIA.

[Empty rectangular box for response to item 22]

(23) FAMILIOGRAMA

**V. BASES CULTURALES Y RECREATIVAS QUE SE PROMUEVEN EN LA FAMILIA.**

(24) ¿COMO UTILIZA LA FAMILIA SU TIEMPO LIBRE, VACACIONES Y DIAS DE DESCANSO LABORAL? (VISITAS A MUSEOS, EXPOSICIONES, LECTURAS, MUSICA, TEATRO, PROGRAMAS DE TELEVISION, ETC.).

**VI. CARACTERISTICAS DE LA VIVIENDA.**

(25) TIPO DE CASA:

VIVIENDA       DEPARTAMENTO       CONDOMINIO

CASA PROPIA       DE FAMILIARES       OTRO

DISTRIBUCION DE LA CASA:

SALA       COMEDOR       RECAMARA       ESTUDIO

COCINA       BAÑO       PATIO       JARDIN

LES ES GRATO EL LUGAR DONDE VIVEN \_\_\_\_\_

POR QUE \_\_\_\_\_

(26) DESCRIPCION DEL HOGAR, SERVICIOS, ETC.

--

(27) DESCRIPCION DE LAS RELACIONES DE LA FAMILIA CON SUS VECINOS.

--

(28) SITUACION ECONOMICA FAMILIAR.  
INGRESOS FAMILIARES.

INGRESO  
ANUAL

AÑO						
PADRE						
MADRE						
OTROS						
TOTAL						

(29) EGRESOS FAMILIARES

VIVIENDA-RENTA					
LUZ Y AGUA					
ALIMENTACION					
VESTIDO					
COLEGIATURA					
TRANSPORTE					
COMBUSTIBLE					
SIRVIENTA					
DIVERSIONES					
OTROS					
TOTAL					

(30) ¿COMO Y QUIEN ADMINISTRA LOS INGRESOS?

---

---

---

(31) OBSERVACIONES DE LAS CONDICIONES ECONOMICAS DE LA FAMILIA.

---

---

---

(32) DIAGNOSTICO SOCIAL:

---

---

---

(33) PLAN:

---

---

---

---

---

---

---

---

(34) TRATAMIENTO:

---

---

---

---

---

---

---

---

(35) NOTAS SUBSECUENTES:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## INSTRUCTIVO DE LLENADO

### ESTUDIO SOCIAL

1. Anotar número oficial por el que se identifica la estancia.
2. Anotar día, mes y año en que se realizó el estudio.
3. Registrar nombre (s), apellidos paterno y materno de la trabajadora social que realiza el estudio.

#### DATOS GENERALES DEL NIÑO

4. Registrar nombre (s) apellidos paterno y materno del menor.
5. Marcar el género (masculino o femenino) según sea el caso.
6. Escribir día mes y año en que nació el menor.
7. Señalar los años y meses del menor.
8. Anotar la ciudad y estado donde nació.
9. Indicar el grado y grupo al que ingresa según su edad.
10. Señalar el día mes y año en que se da el ingreso.
11. Antecedentes en la atención del menor; se investigará quién atiende al menor antes de su ingreso a la estancia y cómo es la relación con él.
12. Registrar brevemente qué esperan los padres del servicio que brinda la estancia. – A partir del ingreso del niño cuáles son sus expectativas y se investigará qué se espera de ellos como padres mientras reciben el servicio.

## ESTRUCTURA FAMILIAR (miembros que integran la familia)

13. Se anotarán los nombres, edad, parentesco, estado civil, escolaridad y ocupación de todos los que vivan en el mismo domicilio.
14. Registrar los mismos datos de otras personas que viven con la familia, incluyendo servicio doméstico y parientes lejanos.

## DINAMICA FAMILIAR

15. Describir la historia de noviazgo de la pareja, duración, madurez, motivo de la decisión del matrimonio y/o unión. Actitud de las familias paternas ante el hecho. Antecedentes de matrimonios anteriores, en caso de haber procreado hijos, cuál es la situación de estos. En caso de ser madre soltera se especificarán y describirán actitudes de la familia y la sociedad frente a ella, así como la aceptación o rechazo del niño.
16. Describir si la relación es afectiva, indiferente, agresiva, simétrica o complementaria, cómo se asumen los roles de autoridad, en caso de existir conflictos conyugales o separación, indicar cómo se ha manejado el problema.
17. Describir el tipo de relación del niño con sus padres (afectiva, de miedo, confianza, etc.)
18. Describir cómo se da la relación del niño inscrito con sus hermanos:
  - ¿Con quién de ellos se molesta con más frecuencia y por qué?
  - ¿Con quién mantiene mejor relación?
  - ¿Quién lo acepta o busca para jugar?
  - ¿Quién lo defiende ante situaciones adversas, etc.?

19. Describir las formas de disciplina utilizadas con sus hijos (sanciones, castigos, golpes, si acostumbra comparar a un hermano con otro; existe competencia de acción entre los miembros, si acostumbran palabras agresivas, indiferencia, etc.) así como la respuesta del niño ante el tipo de control que se ejerce en el hogar como el enojo, llanto, berrinche, etc.
20. Describir las actividades que realiza después del horario de labores como si convive con la familia, realiza labores domésticas, estudia o asiste a otro trabajo, entre otras.
21. Describir cómo se dividen las actividades cotidianas entre los miembros de la familia y sobre quién recae la mayor parte de las responsabilidades. Investigar quién realiza los quehaceres domésticos, los pagos de servicios y compras, el mantenimiento de la casa.
22. Describir en forma narrativa la información sobre el funcionamiento de la familia: número de miembros, así como datos objetivos sobre el aspecto médico, emocional, comportamientos en distintos miembros de la familia; sucesos críticos que hubieran ocurrido y reacción de la familia, si éstos ayudan a unir o desintegrar al grupo familiar, capacidad de adaptación, si influye la religión, etc. Transiciones importantes, migraciones, fracasos, éxitos, cambios de trabajo; algún enfermo crónico, alcoholismo, etc., ausentismo en el trabajo que repercute en la dinámica familiar.
23. Construcción del FAMILIOGRAMA, considerado como parte sistemática en el conocimiento de las familias y sus relaciones. Aquí se realizará el trazado de la estructura familiar, así como el delineado de las relaciones familiares.

## **BASES CULTURALES Y RECREATIVAS QUE SE PROMUEVEN EN LA FAMILIA**

24. Cuánto tiempo le dedica la familia para convivir por medio de actividades recreativas y culturales; especificándolas.

## **CARACTERISTICAS DE LA VIVIENDA**

25. Describir el tipo y características de la vivienda, número de habitaciones, distribución de éstas, describir el mobiliario e indicar si el lugar donde viven es de su agrado.

26. Enumerar los servicios públicos con los que cuenta como agua, luz, teléfono, etc.

27. Mencionar cómo es la relación de la familia con los vecinos con el fin de conocer las relaciones vecinales, si son de amistad, cortesía o nulas.

28. Deben anotarse datos precisos sobre el número de familiares o personas que trabajan y sus respectivos salarios. Año en que se registra la información.

29. Anotar datos precisos sobre los egresos mensuales de la familia.

30. Quién se encarga de administrar los ingresos y cómo.

31. Si existe déficit considerable, cómo se cubre, así como el excedente en qué lo emplean. En este punto señalar las condiciones económicas de la familia.

## **32. DIAGNOSTICO SOCIAL**

Es la interpretación profesional de la situación social en que se encuentre involucrado el niño y la familia, jerarquizando los problemas, interpretando las repercusiones que éstos tengan en el desarrollo integral del niño.

### 33. PLAN.

Corresponde a las estrategias que la trabajadora social establece como posibles caminos de solución.

- Pueden planearse actividades desde el punto de vista asistencial, correctivo, preventivo, promocional y de investigación que corresponda a lo planteado en el Diagnóstico Social.
- Es conveniente enunciar las acciones que se realizarán en orden prioritario.
- Las instancias a las que se recurrirá, los profesionales a los que remitirá, así como las Instituciones de las que solicitará su apoyo.

### 34. TRATAMIENTO

Es la fase dinámica y activa que sigue a la elaboración del Plan, se señalará la función específica del Trabajador Social en forma breve, clara y en orden cronológico, se señalarán los pasos dados para atender el problema, en qué términos se debe plantear este tratamiento, cómo, en donde, quién y con quién.

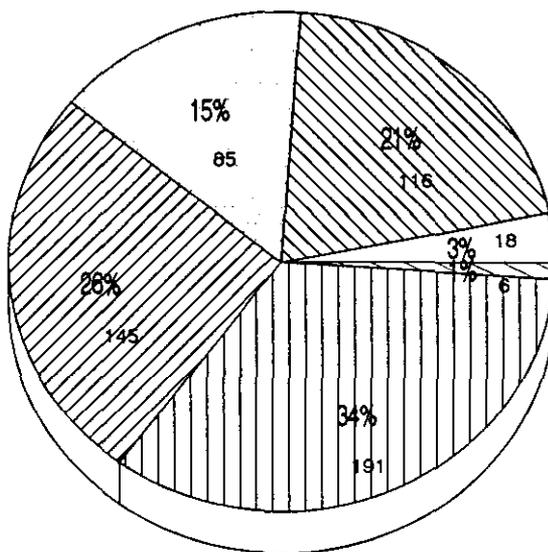
### 35. NOTAS SUBSECUENTES

Estas deben ser precisas y objetivas, considerándose como el resumen del caso y resultado del tratamiento, indicando en forma sintética la situación personal del niño, su problema, servicios a los que se ha recurrido para la solución de éste, progresos logrados, actitud de la familia ante las orientaciones, cambios obtenidos y estado actual al momento de esta descripción. Así mismo, las causas que impidieron el desarrollo del Plan en su totalidad o en alguna de sus partes.

No olvidar señalar fecha y nombre de la trabajadora social responsable.

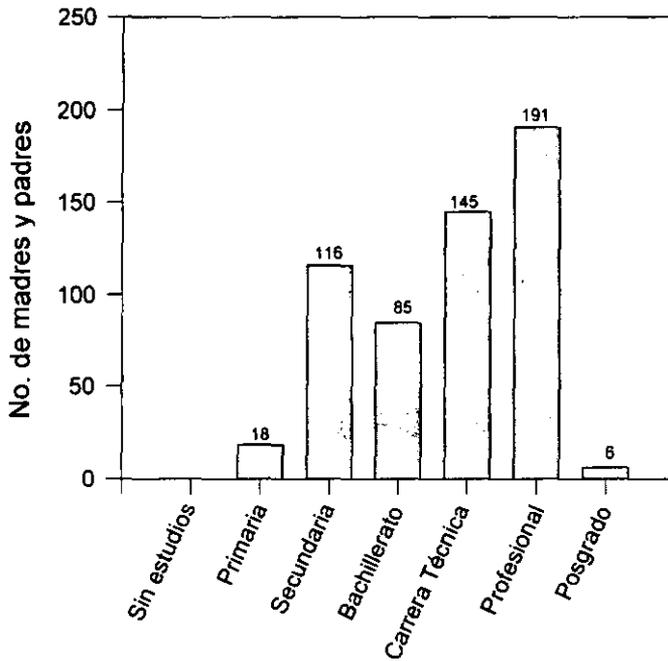
# ESCOLARIDAD DE MADRES Y PADRES

---



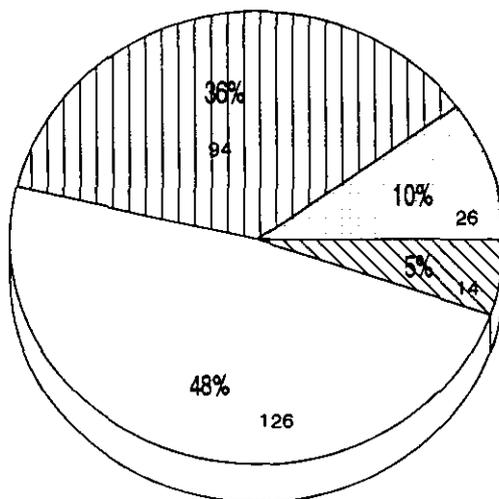
- Primaria
- Secundaria
- Bachillerato
- Carrera Técnica
- Profesional
- Posgrado

## ESCOLARIDAD DE MADRES Y PADRES



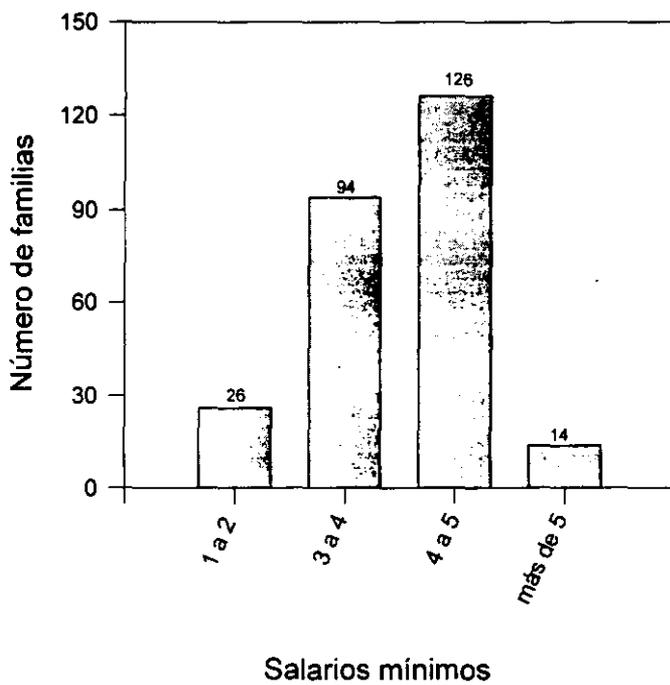
# INGRESO GLOBAL FAMILIAR

---



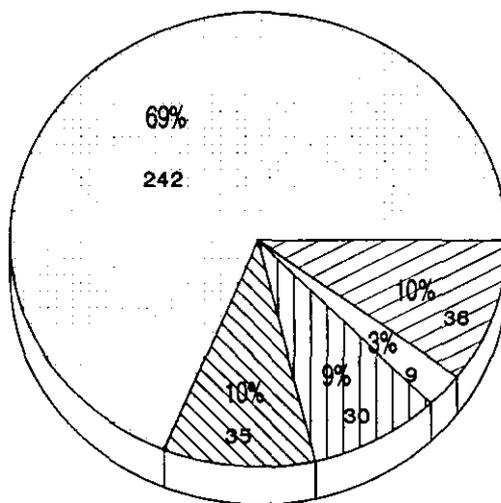
- 1-2 salarios mínimos
- 3-4 salarios mínimos
- 4-5 salarios mínimos
- más de 5 salarios mínimos

## INGRESO GLOBAL FAMILIAR



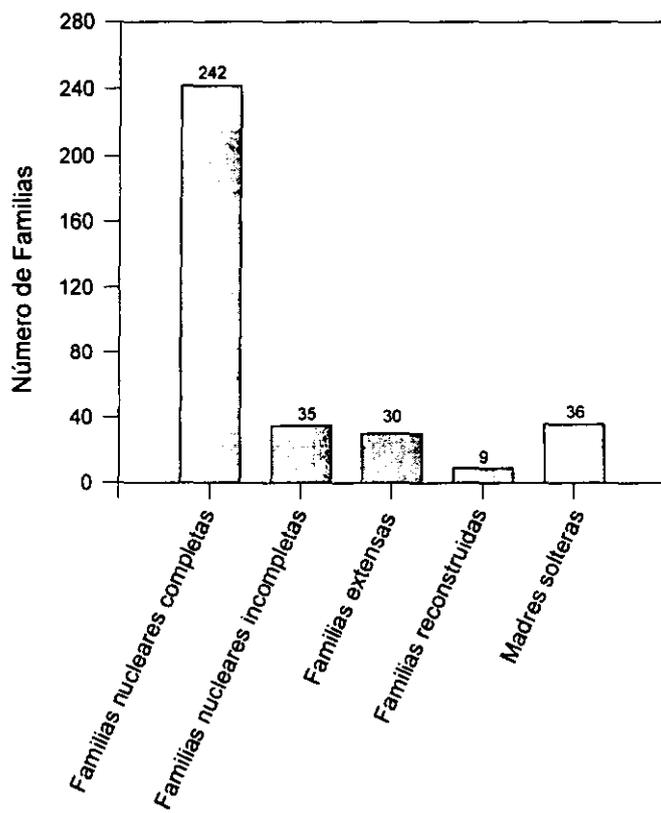
# ESTRUCTURA FAMILIAR

---



- Familias nucleares completas
- Familias nucleares incompletas
- Familias extensas
- Familias reconstruidas
- Madres solteras

## ESTRUCTURA FAMILIAR



## CONCLUSIONES

Actualmente la situación económica, política y social del país ha propiciado el incremento de problemas sociales que influyen en el comportamiento de la población en general, se manifiestan una serie de crisis de valores familiares, situaciones económicas como factor de desequilibrio en las relaciones familiares, falta de compromiso para la atención de los niños por parte de los padres.

Las exigencias de la vida moderna, plantean la necesidad de incorporar cada vez más a la mujer en el proceso productivo, de aquí la proliferación de instituciones que ofrecen a las madres trabajadoras la posibilidad de dejar a sus hijos a su cuidado, mientras ellas trabajan.

En este contexto el Trabajador Social como profesional juega un papel muy importante en la detección, prevención y atención de dichos problemas, ya que a través del contacto y comunicación directa con el individuo genera cambios positivos en el comportamiento humano.

De los diferentes campos donde se desenvuelve el Trabajo Social, el que nos ocupa en este caso es el del área educativa, una de sus múltiples manifestaciones la tienen las "Guarderías Infantiles" dentro del ISSSTE, anteriormente llamadas así, las cuales surgen debido a los requerimientos de nuestra sociedad actual, abriendo paso a la intervención profesional en el ámbito educativo para este profesional.

La concepción actual de estas Instituciones, han dejado de considerarlas como sitios de reunión pasiva, limitadas al cuidado de los niños para transformarlas en Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil del ISSSTE en donde se contempla la formación integral del menor, en las áreas física, afectivo – social y cognitiva.

Siendo que el niño pasa la mitad del día en la Estancia y la otra mitad en el Hogar, la responsabilidad de estas Instituciones es muy importante dado que las principales pautas de actuación, el desarrollo de la personalidad y las posibilidades de adaptarse e integrarse al medio social se adquieren principalmente en esta etapa.

Toda acción bien planeada y científicamente organizada, debe estar encaminada a formar conciencia crítica, ilustrando o cambiando si es necesario la forma de pensar, afrontando las responsabilidades que implica querer resolver una problemática.

El área de Trabajo Social como parte del equipo interdisciplinario en la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil cubre una función muy importante que coadyuva en el logro del objetivo general de la misma, es así como el trabajador social utiliza los elementos teóricos, metodológicos y técnicos propios de su profesión a fin de llegar a conocer no sólo la dinámica familiar, sino todo el entorno social y físico del niño atendido en las Estancias, estableciendo acciones tendientes a la superación de los problemas sociales detectados.

Por lo que es importante, aplicar una metodología que permita la participación crítica y analítica para atender los problemas y fijar de antemano una manera de actuar racional y eficaz, utilizando instrumentos que nos arrojen información específica del área y de lo que se pretende investigar.

El propósito de dar a conocer un nuevo formato de Estudio Social, servirá para facilitar su manejo como un instrumento de trabajo para quienes no tienen experiencia, permita recabar información para los objetivos de una investigación, para mejorar la calidad de la información.

Además, es necesario señalar que con una sola entrevista no se puede obtener información que nos arroje un diagnóstico real, sino que deben ejecutarse diversas acciones que nos permitan determinar a través de un proceso metodológico un diagnóstico confiable y seguro.

La importancia de que las personas responsables de la educación de los niños (padres, personal educativo, y equipo técnico) se constituyan como orientadores y facilitadores de acciones y experiencias que los lleven a reflexionar y comprender los efectos, y en donde la actividad y la interacción con la realidad que los rodea, sea la constante en el conjunto de acciones emprendidas.

Así también, deberá tenerse presente que el tipo de relaciones afectivas que se den en el conjunto de acciones de aprendizaje grupal, serán determinantes en el aprendizaje del niño, en la medida en que entre éste y el adulto se establezca una relación equitativa de cariño, comprensión y respeto.

Las condiciones económicas, sociales y políticas, aunadas a la sobrepoblación existente obligan a los trabajadores sociales a intervenir en programas comunitarios o de desarrollo social encaminados a lograr la movilización y participación crítica y reflexiva de un mayor número de individuos de manera simultánea.

## **BIBLIOGRAFIA**

Ander – Egg Ezequiel

"Diccionario de Trabajo Social"

Ed. El Ateneo

Barcelona, 10ª. Ed.1984

Apodaca R. Ma. Lourdes

"La Sistematización en Trabajo Social"

UNAM, México, 1ª. Ed.1992

Cuesta Bojorgez Martha Patricia

"Desarrollo Humano para Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil"

ISSSTE, México, 1ª. Ed.1994

Gómez Jara Francisco

"Técnicas de Desarrollo Comunitario"

Ed. Nueva Sociología, México, 1ª. Ed.1977

Herrasti María Luisa

Rodríguez Silvia

"Aportes para la búsqueda de un nuevo Trabajo Social en México"

UNAM, México, 1ª. Ed.1975

Montes de Oca Gabriela

Villaseñor García Lourdes

"Tesis Profesional sobre la Importancia de la Función Socializadora que se lleva a cabo en la Estancia Infantil "Isidro Fabela" del DIF a nivel Preescolar"

Cd. Universitaria, México, 1992

Escuela Nacional de Trabajo Social

"Revista No. 12 de Trabajo Social"

UNAM, Abril, 1996

Escuela Nacional de Trabajo Social

"Revista No. 30 de Trabajo Social"

UNAM, Abril – Junio, 1987

Escuela Nacional de Trabajo Social

Antología "Seminario de Areas Sustantivas de Trabajo Social"

UNAM, ENTS, 1997

Secretaría de Educación Pública  
"Manual del Servicio de Trabajo Social de los Centros de Desarrollo Infantil"  
México, 1982

ISSSTE  
"Programa Integral Educativo – Subprograma Pedagógico"  
México, Libro 1, 2ª. Ed. 1994

ISSSTE  
"Reglamento para el servicio de Estancias para el Desarrollo Infantil"  
México, 1994

ISSSTE  
"Manual de Normas y Procedimientos Técnicos del Area de Trabajo Social"  
México, 2ª. Ed. 1994

Instituto Mexicano de Psiquiatría  
Manual "El uso de la visita domiciliaria en el rescate y seguimiento de pacientes"  
México, 1991

Instituto Mexicano de Psiquiatría  
Manual "El Ciclo Vital de la Familia"  
México, 1990

Secretaría de Salud  
Manual "Implicaciones Éticas y Legales en el Ejercicio Profesional del Trabajo Social Médico"  
México, 1995