

01521
80

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

MODELO DE INTERVENCIÓN PARA LA MEJORA DE
LA ATENCIÓN DEL NIÑO EN LA ESTANCIA DE
BIENESTAR Y DESARROLLO INFANTIL NO. 25 DEL
ISSSTE

INFORME DE SISTEMATIZACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

P R E S E N T A

EVELIN YANET RUELAS ROJAS

Director de Tesis: Lic. Ciro López Mendoza

México D.F.

2003



7



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

ÍNDICE

PAG.

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

**Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE
como contexto institucional en el que se desarrolló la prestación
del servicio social**

1.1 Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	1
1.1.1 Antecedentes	1
1.1.2 Servicios	3
1.1.2.1 Servicios médicos	4
1.1.2.2 Vivienda	5
1.1.2.3 Turísticos	5
1.1.2.4 Prestaciones económicas, sociales y culturales	5
1.1.3 Organigrama.	7
1.1.4 Subdirección de Servicios Sociales y Culturales	9
1.2 Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil (E. B. D. I.)	10
1.2.1 Antecedentes	10
1.2.2 Sustento jurídico. Reglamento	12
1.2.3 Marco normativo. Programa Integral Educativo	13
1.2.3.1 Elementos básicos	16
1.3 Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 (E. B. D. I.)	18
1.3.1 Antecedentes	18
1.3.2 Infraestructura	19
1.3.3 Recursos humanos	20
1.3.4 Perfil de la población atendida	21
1.3.4.1 Sección de lactantes	22
1.3.4.2 Sección de maternas	22
1.3.4.3 Sección de preescolares	23

CAPITULO II

**Proyecto de trabajo para la prestación del servicio social en la
Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE**

2.1 Objetivos	24
2.2 Metas	25
2.3 Límites	25
2.4 Organización	26
2.5 Estrategias	28
2.6 Actividades	29
2.7 Supervisión	29
2.8 Evaluación	29



CAPITULO III

Estrategia metodológica de intervención para el desarrollo del servicio social

3.1 Etapa de conocimiento _____	30
3.1.1 Inducción _____	30
3.1.2 Investigación descriptiva _____	31
3.1.3 Investigación documental _____	32
3.2 Etapa de planeación _____	33
3.2.1 Elaboración del proyecto de servicio social _____	33
3.2.2 Elaboración del diagnóstico _____	33
3.3 Etapa de intervención _____	34
3.3.1 Ejecución del proyecto del servicio social _____	34
3.3.2 Evaluación _____	34

CAPITULO IV

Implementación y desarrollo del "Proyecto de trabajo para la realización del servicio social en la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE"

4.1 Inducción _____	35
4.2 Elaboración de un diagnóstico _____	36
4.3 Administrativas _____	40
4.3.1 Actualización de expedientes _____	41
4.3.2 Actualización de tarjetas de control de trabajo social _____	41
4.3.3 Elaboración y entrega de credenciales _____	42
4.3.4 Aplicación de entrevistas de nuevo ingreso _____	42
4.3.5 Recorridos con padres de familia de nuevo ingreso _____	43
4.3.6 Recorridos en salas y comedores _____	44
4.4 Orientación _____	45
4.4.1 A padres de familia _____	45
4.4.2 Al persona' _____	46
4.5 Difusión _____	47

CAPITULO V

Análisis de la intervención del Trabajador Social en la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE

5.1 Con relación a la implementación y desarrollo del proyecto de servicio social _____	48
5.2 Con relación al contexto institucional en el que se desarrolló el servicio social _____	50
5.3 Con relación a la problemática detectada _____	53

2

CAPITULO VI

Desarrollo de la propuesta y aporte fundamental de trabajo social a la Institución

6.1 Marco teórico que fundamenta la propuesta _____	55
6.1.1 Modelo _____	55
6.1.2 Intervención _____	56
6.1.3 Modelo de intervención _____	57
6.1.4 Tipos de modelos de intervención _____	57
6.1.4.1 Modelo problem-solving _____	57
6.1.4.2 Modelo psico-social _____	58
6.1.4.3 Modelo funcional _____	59
6.1.4.4 Modelo centrado en la tarea _____	60
6.1.4.5 Modelo de modificación del comportamiento _____	60
6.1.4.6 Modelo unitario _____	61
6.1.4.7 Modelo integrado _____	62
6.1.4.8 Modelo existencial _____	63
6.1.4.8.1 Definición de la necesidad-problema _____	64
6.1.4.8.2 Definición de los objetivos y planificación de la intervención _____	65
6.1.4.8.3 Intervención _____	65
6.2 Modelo de intervención para la mejora de la atención del niño _____	66
6.2.1 Definición de la necesidad problema _____	68
6.2.2 Definición de los objetivos _____	68
6.2.3 Planificación de la intervención _____	69
6.2.4 Intervención _____	75
6.2.5 Evaluación _____	84
6.2.6 Esquema del modelo de intervención para la mejora de la atención del niño _____	86

CAPITULO VII

Conclusiones _____	87
--------------------	----

ANEXOS

Anexo No. 1 Contenidos temáticos _____	89
I. Características del desarrollo del niño de 0 a 6 años _____	90
A. Etapa lactante _____	90
B. Etapa maternal _____	94
C. Etapa preescolar _____	96
II. Necesidades del niño de 0 a 6 años _____	98
A. Etapa lactante _____	98
B. Etapa maternal _____	99
C. Etapa preescolar _____	101
III. Rol del personal de sala para la atención del niño de 0 a 6 años _____	103
A. Etapa lactante _____	103

1

B. Etapa maternal _____	105
C. Etapa preescolar _____	107
IV. Dimensiones del desarrollo del niño de 0 a 6 años _____	108
A. Dimensión física _____	108
B. Dimensión cognitiva _____	109
C. Dimensión afectiva _____	109
D. Dimensión social _____	110
V. Prácticas preestablecidas por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado _____	111
Anexo No. 2 Técnicas _____	112
Técnica "Tu actitud" _____	113
Técnica "Afiche" _____	114
Técnica "Lluvia de ideas con tarjetas" _____	115
Técnica "Sociodrama" _____	116
Técnica "Memorama de los sentimientos" _____	117
Técnica "La silla vacía" _____	118
BIBLIOGRAFÍA _____	119

FE

AGRADECIMIENTOS

A mis padres:

Que gracias a sus sacrificios, amor y esmero por dedicar sus vidas al cuidado y educación de sus hijos, han dejado en mí la mejor de las herencias: el ejemplo de lucha, fortaleza y compromiso.

A mis hermanos:

Que desde su nacimiento han sido personas importantes en mi vida y me han impulsado para llegar a este momento.

A Benjamín:

Por su apoyo en los momentos difíciles, por su amor incondicional y por enseñarme que en la vida existen personas dispuestas a dar lo que fuera necesario a cambio del logro de mis metas.



Al Lic. Ciro López Mendoza:

Por su confianza, apoyo e interés mostrado al dedicar largas horas de asesoría y valiosos comentarios para mejorar el trabajo.

Al personal y niños de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE por otorgarme el privilegio de la experiencia adquirida durante la prestación del servicio social y la elaboración del presente trabajo.

A mis amigos que con sus palabras de aliento han mitigado los problemas, haciendo más ligera la carga para continuar hasta llegar a este momento.

G

INTRODUCCIÓN

Todo profesionalista tiene a la prestación del servicio social como una parte fundamental de su formación. Como tal, es importante que dicho proceso no quede sólo en la memoria de quién está adquiriendo la experiencia, sino que es necesario retomar dicho proceso, socializarlo y compartirlo con personas interesadas en la temática y sea de utilidad para generaciones futuras.

Rescatar la experiencia de la prestación del servicio social es necesario, ya que es aquí en donde realmente se puede describir, analizar y evaluar lo realizado, pero sobre todo en una sistematización se expone lo desarrollado de manera objetiva, ya que es importante no solo dar a conocer resultados; sino también apoyos, logros y obstáculos a los que una pasante de la licenciatura en trabajo social se enfrenta en una dependencia, en este caso, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Lo anterior se realizó tomando como base metodológica la propuesta del Centro Latinoamericano de Trabajo Social (CELATS), lo que permitió la recuperación de la experiencia adquirida durante la prestación del servicio social; a partir de la contextualización institucional y teórica; la descripción de las actividades y el análisis integral de la intervención del trabajador social en la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE.

A partir de la sistematización se constituye un documento de ejercicio reflexivo, interpretativo y analítico que permitió la formulación de un modelo de intervención para la mejora de la atención del niño, con el fin de enriquecer el ejercicio profesional y mejorar el servicio que se proporciona en la Estancia.

XX

CAPÍTULO I

Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE como contexto institucional en el que se desarrolló la prestación del servicio social

En este capítulo, se expone información acerca de la institución en donde se llevó a cabo el servicio social. Se presenta un acercamiento al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE); las subdirecciones de que está conformado el Instituto, retomando la subdirección de la que dependen las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil; las cuales también serán abordadas en este capítulo, a partir de sus antecedentes, sustento jurídico y marco normativo que las rigen. Por último se describe en particular la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 (ubicación, antecedentes, infraestructura y personal con el que cuenta; así como el perfil de la población atendida)

1.1 Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado tiene como propósito principal la igualdad de oportunidades de los derechohabientes para acceder a niveles superiores de bienestar individual y familiar, es por ello, que las prestaciones y servicios que otorga el Instituto son de carácter integral ya que favorecen el desarrollo pleno y armónico de la familia y contribuyen a la mejora de la calidad de vida, así como, apoyar la economía de los servidores públicos.

1.1.1 Antecedentes

La historia moderna de la seguridad social se remonta a los años cuarenta del siglo XX. Cuando aún no concluía la II Guerra Mundial, los gobiernos consideraron que un mundo basado en la justicia y la igualdad tendría que estar sustentado en organizaciones sociales más humanas y justas, con el propósito de que todos los hombres pudieran tener trabajo, progreso económico y seguridad social.

En la posguerra, el artículo 25 de la Declaración de los Derechos Humanos de la recién creada Organización de las Naciones Unidas, se redactó de la siguiente manera- "... toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure

a ella misma y a su familia la salud, el bienestar, la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios...¹.

Al término de la lucha revolucionaria mexicana, los servidores públicos no tenían ningún tipo de prestaciones ni de seguridad en el empleo. Sólo los militares tenían derecho a una pensión por retiro. Los empleados al servicio del Estado empezaron a constituir los organismos clasistas de defensa de los derechos de los trabajadores, creándose así los sindicatos. Esta acción dio sus primeros frutos cuando el presidente Plutarco Elías Calles expidió el 12 de agosto de 1925 la Ley de Pensiones Civiles y de Retiro, la cual creó la Dirección General de Pensiones Civiles dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

En sus inicios la Dirección General de Pensiones Civiles y de Retiro operó como una institución de seguros, ahorro y crédito.

En 1959, el presidente Adolfo López Mateos presentó al Congreso de la Unión la Iniciativa de Ley que dio origen al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Discutida y aprobada esta iniciativa, la Dirección General de Pensiones y de Retiro se transformó en 1960 en el ISSSTE. La primera Ley del Instituto se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 1959.

La Ley de Pensiones fue reformada en 1974 para extender la magnitud de las prestaciones, mejorar el funcionamiento de las ya existentes, e incorporar al régimen de seguridad social a un mayor número de trabajadores y organismos públicos. Con estas modificaciones, la Dirección General de Pensiones Civiles y de Retiro se transformó en un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios.

El ISSSTE es un modelo de seguridad social, pues otorga oportunidades en la salud, la vivienda, las pensiones, los préstamos, la protección al salario, la cultura, el deporte y la recreación.²

¹ Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores (documento web) 2002 <http://www.issste.gob.mx> 27 de junio de 2002

² Idem

Las finalidades básicas de las prestaciones sociales pueden resumirse en los siguientes puntos³:

- Bienestar general de la familia mediante la elevación de los niveles de vida.
- Formación de buenos hábitos y la adquisición de conocimientos que permitan a todos los miembros de la familia conservar la salud física y mental.
- Aplicación adecuada del presupuesto familiar.
- Protección del salario del asegurado a través de tiendas, farmacias y velatorios a precios bajos.
- Principios y prácticas relacionadas con el desarrollo de la educación del niño.
- Interés por la recreación y la correcta utilización del tiempo libre.
- La práctica deportiva, como parte de la medicina preventiva.
- Extensión cultural y desarrollo de la capacidad creadora, el disfrute de las bellas artes y el fomento del ocio deportivo.
- La aplicación práctica de las habilidades adquiridas en actividades lucrativas.
- Proyecciones de la vida familiar hacia la comunidad para lograr una conciencia colectiva dirigida al bienestar social.

1.1.2 Servicios

La misión de ISSSTE es contribuir al mejoramiento de los niveles de bienestar integral de los trabajadores al servicio del Estado, pensionados, jubilados y sus familiares derechohabientes, mediante el oportuno y eficiente otorgamiento de los servicios médicos; vivienda; turísticos y prestaciones económicas, sociales y culturales⁴.

³ Idem

⁴ Idem

1.1.2.1 Servicios Médicos

Este tipo de servicio se refiere a la prevención, tratamiento y rehabilitación que presta el ISSSTE por medio de sus siete tipos de unidades:

- Unidades de medicina familiar
- Clínicas de medicina familiar
- Clínicas de especialidades
- Clínicas hospital
- Hospitales generales
- Hospitales regionales
- Centro Médico Nacional "20 de Noviembre"

Los servicios médicos como seguro de enfermedades y maternidad, así como medicina preventiva son otorgados en todo tipo de unidades.

El seguro de rehabilitación física y mental es ofrecido sólo en las clínicas de especialidades, hospitales generales, hospitales regionales y el Centro Médico Nacional "20 de noviembre".

Los servicios antes mencionados se otorgan a trabajadores, jubilados, pensionados y familiares derechohabientes.

La prestación de los servicios médicos se gestiona en las unidades médicas localizadas en las 31 delegaciones estatales y en las 4 delegaciones Regionales, cubriendo los siguientes requisitos:

- Último talón de pago
- Credencial vigente del ISSSTE

1.1.2.2 Vivienda

El servicio otorgado reside en el préstamo hipotecario y financiamiento en general para vivienda. Esta prestación sólo se les otorga a los trabajadores. Y son éstos quienes deben gestionarla en las siguientes unidades:

- Subdirección de crédito del FOVISSSTE.
- En el Departamento de Vivienda de las Subdelegaciones de Prestaciones de las 31 Delegaciones Estatales y de las 4 Delegaciones Regionales

1.1.2.3 Turísticos

Los servicios turísticos son promociones y precios especiales, a fin de fomentar el esparcimiento, la recreación, la cultura, la convivencia, la integración familiar y el mejor aprovechamiento del tiempo libre de los trabajadores, jubilados, pensionados y familiares derechohabientes.

Las unidades en donde se puede gestionar dicho servicio es en las agencias del sistema TURISSSTE ubicadas en toda la República y el único requisito es presentar la credencial vigente del ISSSTE.

1.1.2.4 Prestaciones económicas, sociales y culturales

Los trabajadores afiliados al ISSSTE, tienen derecho a prestaciones económicas, sociales y culturales. Estas prestaciones, no se limitan a los trabajadores del sector público; sino que también existen algunas de las que gozan jubilados, pensionados y familiares directos o derechohabientes.

En el siguiente cuadro, se muestra de forma esquemática el tipo de prestaciones y los usuarios que pueden gozar de éstas.

Tipo de prestación	Usuario de la prestación			
	Trabajador	Jubilado	Pensionado	Familiares Dh
Seguro de riesgo de trabajo	SI	NO	NO	NO
Seguro de jubilación	SI	NO	NO	NO
Seguro de retiro por edad y tiempo de servicio	SI	NO	NO	NO
Seguro de invalidez	SI	NO	NO	NO
Seguro por causa de muerte	SI	SI	SI	NO
Seguro de cesantía en edad avanzada	SI	NO	NO	NO
Indemnización global	SI	NO	NO	NO
Préstamos a mediano plazo	SI	SI	SI	NO
Préstamos a corto plazo	SI	SI	SI	NO
Préstamo especial para pensionistas	NO	SI	SI	NO
Sistema de ahorro para el retiro SAR	SI	NO	NO	NO
Servicio de atención para el Bienestar y Desarrollo Infantil	SI	NO	NO	NO
Servicios integrales de retiro a jubilados y pensionados	NO	SI	SI	NO
Actividades culturales, deportivas y recreativas	SI	SI	SI	SI
Servicios funerarios	SI	SI	SI	SI

Fuente: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores (documento web) 2002. <http://www.issste.gob.mx> 27 de junio de 2002

TEXOS CON FALLA DE ORIGEN

La gestión de las prestaciones económicas, sociales y culturales se realiza en las Subdelegaciones de Prestaciones de las 31 Delegaciones Estatales y de las 4 Delegaciones Regionales y los requisitos varían según el tipo de prestación.

1.1.3 Organigrama

El ISSSTE se rige por una Junta Directiva constituida por 11 personas entre los cuales se cuentan cuatro secretarios de Estado y el Director General del Instituto, que es nombrado por el Presidente de la República.

La comisión ejecutiva del Fondo de la Vivienda consta de nueve miembros que son designados por los organismos que integran la Junta Directiva.

La Comisión de Vigilancia la integran siete personas designadas cada una por diferentes organismos de manera independiente.

El Director General es auxiliado por trabajadores de confianza que señale el reglamento interior. Aquellos son nombrados por la Junta Directiva a propuesta del Director del Instituto.

El Instituto cuenta además con 12 unidades administrativas y 7 órganos descentralizados para brindar una atención integral de alta calidad en todos los aspectos a cada uno de sus derechohabientes.

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, está conformado por la Dirección General en primera instancia y es auxiliada por la Secretaría de la Junta Directiva y la Contraloría General del ISSSTE. De aquí se derivan dos coordinaciones generales y cinco subdirecciones generales de las cuales a su vez se desprenden las subdirecciones.

En el siguiente esquema se muestra la conformación del Instituto⁵; y de manera remarcada la línea que se sigue para llegar a la subdirección de servicios sociales y culturales de quien dependen las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil.

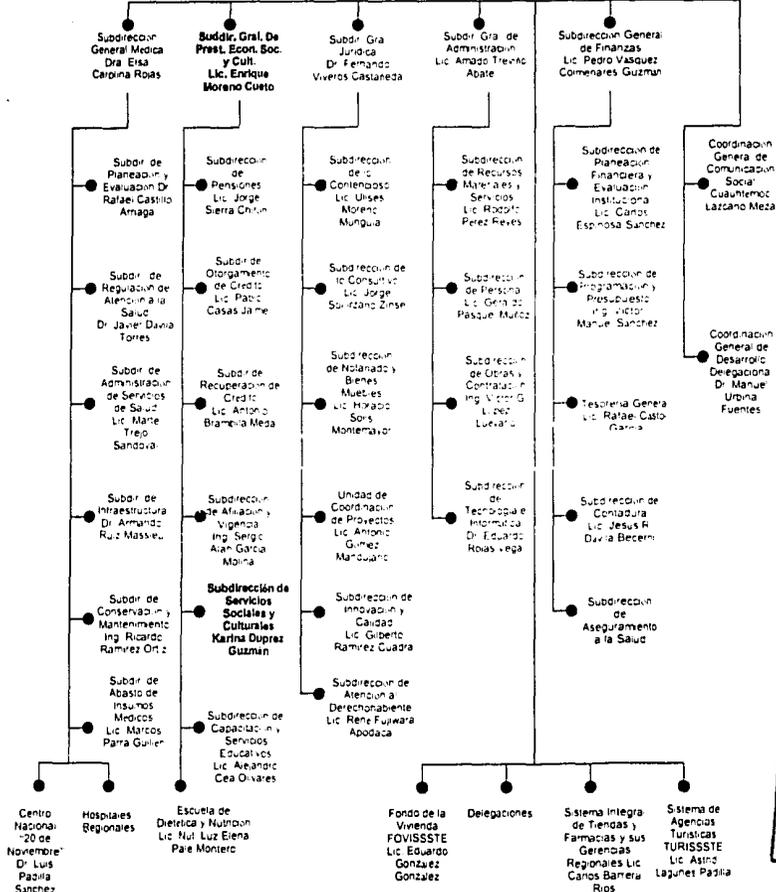
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

⁵ Idem

Dirección General
Lc. Benjamin González
Roaro

Secretaría de la Junta Directiva
Lc. Roberto Figueroa Martínez

Contraloría General del
ISSSTE
C. P. José Villalana Robles



IMPRESO POR
FALLA DE ORIGEN

1.1.4 Subdirección de Servicios Sociales y Culturales

Los servicios sociales y culturales que proporciona el ISSSTE a través de la Subdirección General de Servicios Sociales y Culturales, poseen una relevancia especial en virtud de su propia naturaleza y de las bondades que conllevan estas prestaciones, ya que responden al concepto de seguridad y bienestar integral. La misión de estos servicios es elevar la calidad de vida de los derechohabientes del ISSSTE y sus familiares, con especial énfasis a grupos considerados como vulnerables; favoreciendo la condición laboral y familiar de las madres trabajadoras incorporadas al régimen del Instituto, al brindarles cuidado, atención y formación integral a sus hijos de entre 2 meses de nacidos hasta los 6 años de edad.

Para ofrecer estos servicios, el Instituto cuenta a nivel nacional con una infraestructura conformada por:

INFRAESTRUCTURA	NÚMERO
Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil	137
Centros culturales	74
Bibliotecas	61
Velatorios	7
Centros de incineración	3
Panteón	1
Centros deportivos	7
Hotel ISSSTE - Bugambilias	1
Centro recreativo y cultural ISSSTE HUIXTLA	1
Centro de convivencia para pensionados y jubilados "Convive"	1
Talleres de terapia ocupacional	74
Comedores	9

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En cuanto a las prestaciones sociales, desde el primer año de actividades el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, operaban tres guarderías y una tienda.

En el rubro de servicios educativos del ISSSTE apoya a sus trabajadores derechohabientes a través de sus programas de educación abierta y de promoción de descuentos en colegiaturas. En educación abierta los niveles alcanzan hasta bachillerato en coordinación con la Secretaría de Educación Pública y el Instituto Nacional de Educación para los Adultos. Por otra parte el ISSSTE gestiona descuentos en colegiaturas en ocasiones hasta el 70% en todos los niveles de estudios y en los más diversos tipos de carrera.

La prestación de los servicios sociales y culturales incluye la atención a los hijos de los trabajadores, la recreación y la cultura (abarcan teatro, cine, club, exposiciones, conferencias y talleres que se llevan a cabo en todo el país) la práctica deportiva (basketball, fútbol, béisbol, karate, gimnasia) y los servicios funerarios. Las guarderías han sido sustituidas por las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil que proporcionan educación integral a treinta mil niños en las 137 unidades de servicio distribuidas en el territorio nacional.

1.2 Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil (E. B. D. I.)

1.2.1 Antecedentes

La primera guardería infantil de la antigua Dirección General de Pensiones Civiles y de Retiro se funda en 1941. En 1952, se inauguraron las guarderías No. 2 y No. 3 en marzo y septiembre, respectivamente, ocho años más tarde, en enero se construyeron dos guarderías más, la No. 4 y la No. 8 y en 1962, se inauguraron las guarderías No. 5 y la No. 6.

La promulgación de la nueva Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en 1963, señala como una obligación del Instituto brindar el servicio de guardería a las madres trabajadoras del sector central público, por lo que este servicio se amplía a las madres de otras dependencias federales.

Durante los años sesenta, se modifica el nombre de guarderías por el de estancias infantiles, en esta década se crearon paulatinamente otras más, conforme a lo publicado por el Diario Oficial de la Federación del día 27 de diciembre de 1983; el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado toma bajo su administración las estancias del sector público, en consecuencia este servicio se expandió significativamente.

La aprobación del primer Reglamento de Estancias, la emisión de normas y manuales de operación se da en 1988.

Oficialmente en 1989 se utiliza la denominación de "Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil" (E.B.D.I.), debido a que en ellas ya se aplicaban programas para lograr el desarrollo integral del niño.

En 1992, inicia la operación del Programa Integral Educativo que es la base del funcionamiento de las mismas. La metodología se orienta hacia una educación más completa y democrática.

El servicio de estancias contempla la atención al niño en las áreas de educación, nutrición, salud, trabajo social y psicología. Por lo que la organización y funcionamiento de las unidades considera la integración de los recursos necesarios para brindar la atención integral, que favorezca intereses, orientando la prestación del servicio al bienestar del menor tanto en la Estancia como en el núcleo familiar.

A la fecha el sistema de Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil, está conformada por 137 unidades, de las cuales 136 están actualmente registradas ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo, cabe señalar que la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil, ubicada en la ciudad de Matamoros, Tamaulipas, no ha sido registrada ante dichas instancias, por ser de reciente creación. 59 estancias están situadas en las delegaciones regionales y 78 en las delegaciones estatales del Instituto, con dependencia directa de la Subdelegación de Prestaciones.

Las madres trabajadoras al servicio del Estado y con hijos entre dos meses y seis años de edad cuentan con el servicio prestado por las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil del ISSSTE. En ellas se aplican programas para lograr el

desarrollo armónico e integral de las niñas y niños a través de los servicios de salud, psicología, trabajo social, alimentación y educación asistencial, con lo que la mujer puede desarrollarse en el ámbito laboral y contribuir al ingreso familiar.⁶

1.2.2 Sustento jurídico. Reglamento

Las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil, se apegan para su funcionamiento a lo dispuesto en el "Reglamento del Servicio de Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado"⁷. El reglamento mencionado se conforma de VI capítulos.

El capítulo I incluye cinco artículos, en donde quedan establecidos los términos en que se entenderán los conceptos aplicados para el desarrollo del reglamento.

Las dependencias o centros de trabajo a los que deberán pertenecer los beneficiarios del servicio para ser considerados como tales; así como los casos especiales y situaciones en las que no se podrá otorgar el servicio de Estancias, se determinan en el capítulo II.

Lo relacionado al servicio de Estancia se enmarca en el capítulo III. En donde se menciona las características del servicio otorgado, términos en los que se deberá proporcionar dicho servicio, división en secciones de los niños según edades, así como disposiciones por las cuales se negará el servicio.

En el capítulo IV, se trata todo lo relacionado al proceso de inscripción de los niños al servicio prestado por las Estancias. Se describe la documentación y requisitos que los beneficiarios del servicio deben cubrir para continuar con el proceso de inscripción. También se enmarcan las causas médicas y psicológicas por las que se deberá posponer, condicionar o negar la inscripción del menor. Por otra parte también se describe el procedimiento a seguir cuando los resultados del examen

⁶ Idem

⁷ Subdirección de servicios sociales y recreativos, coordinación general de comunicación social del instituto. *Reglamento del servicio de Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado*. Junio de 2000.

médico y valoración psicológica requerido, no presenten un impedimento de salud para llevar a cabo la inscripción del niño.

La descripción de las amonestaciones y procedimientos a seguir por parte del personal como de los beneficiarios o personas autorizadas al recibir, atender y/o entregar a los menores, es tratado en el capítulo V.

Los motivos por los cuales el beneficiario del servicio se hace acreedor a una amonestación o suspensión dependiendo del número de veces que sean cometidas las faltas, estas son descritos en el capítulo VI.

Dentro de este capítulo también se menciona el procedimiento a seguir para la aplicación de una amonestación temporal o definitiva. En el caso de las suspensiones temporales se describe el tiempo reglamentado para ser ejecutada la amonestación.

1.2.3 Marco normativo. 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, ante la necesidad de plantear una acción pedagógica que permitiera impulsar el desarrollo del niño desde una visión total y acorde con sus características como ser humano.

Para ello fue necesario, 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 del Programa Integral Educativo se basó en el Artículo Tercero constitucional el cual 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 estos 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 de 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.

El Programa Integral Educativo (P. I. E.) es el marco normativo que establece la forma de operación del servicio que ofrece el ISSSTE a nivel nacional y que contempla la metodología y los principios pedagógicos que deben considerarse en la implementación de las actividades cotidianas.

El objetivo de este programa es formar sujetos autosuficientes, responsables, 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 el niño sea receptor de los conocimientos que a partir de la práctica diaria y su participación él vaya descubriendo el mundo que le rodea, esto es, 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 relación directa y natural, permitiéndole encontrar a través de las vivencias, las relaciones y conexiones que existen entre las cosas y los hechos que van 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.

Cabe señalar que un aspecto importante del Programa Integral Educativo es el juego ya que enfrenta al niño con el medio ambiente, es una manera de recordar experiencias, explorar cosas nuevas y ampliar ideas sobre la gente, los lugares y las relaciones sociales. 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 a través del juego, pero también, empiezan a razonar, a desarrollar su conocimiento lógico, a ampliar su vocabulario y a descubrir relaciones matemáticas y hechos científicos.

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 los rodea.

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 promueve el desarrollo integral del niño y 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 incluyendo también a la 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, es flexible, se presenta abierto al análisis y a la discusión, reconoce la necesidad de ser enriquecido con el curso de su ejecución, con la experiencia surgida del contacto con la realidad.

La orientación general del programa está conformada por dos elementos básicos que son la planeación e integración.

1.2.3.1 Elementos básicos

La planeación es 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.

El segundo elemento básico es la integración, y de acuerdo con la lógica del programa, se pretende fundamentalmente la armonía de los dos aspectos que son:

- a) El proceso de desarrollo y aprendizaje infantil, a través de experiencias totales que incluya la construcción del conocimiento a partir de tres contenidos, la interacción con el medio físico, interrelación con el medio social y afirmación de la identidad personal.

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

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 promueven el proceso de construcción y reconstrucción del conocimiento.
- Construir una práctica interdisciplinaria, por medio del trabajo de varios 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.

El Programa Integral Educativo tiene como objetivo central lograr el desarrollo integral del niño, desde una visión total y por medio de sus tres documentos (subprogramas), que contienen cada una de sus propias metas.

El subprograma pedagógico, como soporte principal, ofrece planteamientos educativos apoyados en las propuestas de investigadores del desarrollo infantil como Jean Piaget (1896 –1980), Sigmund Freud (1856 – 1939) y otros, cuyas teorías sostienen cada una de las acciones a realizar con los niños de las Estancias para el Bienestar del 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 capacitación, actualización y asesoría 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 orientación y apoyo a padres de familia se apoya en los planteamientos de Miguel Angel Zabalza, Luis Leñero y Peter Maher, es la vía que une a 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.

1.3 Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 (E. B. D. I.)

La Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25, se encuentra ubicada en Poniente 134, Colonia San Bartolo Atepehuacan, Delegación Gustavo A. Madero, Código Postal, 07730.

La EBDI No. 25 presta servicio de lunes a jueves de 7:30 a 17:00 hrs. y viernes de 7:30 a 15:00 hrs. dicho servicio se suspende en el período de vacaciones decembrinas (la segunda quincena de diciembre) y en días festivos marcados oficialmente por el calendario de la Secretaría de Educación Pública y autorizados por la subdelegación correspondiente.

1.3.1 Antecedentes

La Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 fue inaugurada a finales de septiembre de 1981 (en dicho evento participó el entonces subdirector de servicios sociales el Licenciado Jorge Schiaffino Izunza, así como la Jefe del Departamento de Estancias de la zona, la Doctora Graciela Castellanos M. Por parte del Instituto Mexicano del Petróleo, participaron el Ingeniero Jorge Díaz Serrano, Presidente del Consejo Directivo, el Contador Público Ernesto Patiño Hernández, Gerente de Administración y el Licenciado Julio Breña Torres, Jefe de la División de Asuntos Jurídicos), e inició su operación el 18 de Octubre de 1982, siendo Presidente de la República el Licenciado José López Portillo y director del ISSSTE el Doctor Carlos Rivapalacio.

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE), y el Instituto Mexicano del Petróleo (IMP), celebraron un convenio cuya parte medular comprometía a la Dirección General del Instituto Mexicano del Petróleo, a la construcción del inmueble, que debería contar con las instalaciones, oficinas, servicios, mobiliario y equipo necesario para la completa atención de los menores. Por su parte el ISSSTE se comprometió a dotar de la Estancia del personal directivo, equipo técnico, administrativo, personal educativo, de cocina, intendencia y lavandería.

1.3.2 Infraestructura

La totalidad de terreno que ocupa la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE, es de 6364 m²; y se distribuye en 3000 m² de área edificada, 3100 m² que forman parte de la calle de acceso al estacionamiento frontal para 18 autos, área de circulación de vehículos, así como áreas verdes y 264 m² de una parcela adicional.

Dentro de la tipología de las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil de acuerdo a la capacidad instalada la E.B.D.I. No. 25 se encuentra clasificada en del tipo "A", ya que su capacidad instalada es de 350 niños máximo. Las instalaciones de dicha Estancia son de las más grandes y modernas con las que cuenta la zona norte.

La construcción está integrada por tres edificios: el administrativo o de gobierno, el de preescolares y el de lactantes.

El edificio de gobierno está conformado en una superficie de 1100 m², en un solo nivel y en donde se ubican: el servicio médico (con cubículo de aislamiento, pediatría, cámara de Gessell, psicología, odontología pediátrica, recepción-espere, sanitarios y servicios); acceso, vestíbulo, filtro y circulación de distribución; el área administrativa compuesta de sala de juntas, dirección, oficinas, sanitarios y papelería; servicios de apoyo que comprenden: laboratorio de leche, almacén, cubículos de dietista y ecónomo, cocina, lavado de loza y ollas, comedor de empleados, baño y vestidor para hombres y mujeres, locales para ropa limpia y sucia, lavandería y cuarto de máquinas; así mismo se cuenta con una área abierta con cubierta de domos para actividades al aire libre.

Desde noviembre de 1999, este edificio se encuentra deshabilitado a consecuencia de fallas estructurales debido a un hundimiento del piso. La instrucción de deshabilitar dicho cuerpo de la construcción, se dio por parte de la Gerencia de Obras del Instituto Mexicano del Petróleo; quien declaró inhabitable dicha zona y realizó un estudio de mecánica de suelo del cual aún no han presentado resultados a ninguna autoridad del ISSSTE. Debido a la deshabilitación del área de gobierno se construyó una caseta provisional en donde se ubicó el filtro, la cocina, el lactario, nutrición, los baños para el personal, servicios generales y la lavandería. Por lo que respecta a la dirección, el servicio médico, odontología, psicología y trabajo social se ubicaron en el espacio que originalmente fue construido para ubicar el auditorio y la sala de expresión corporal.

El edificio de preescolares se ubica en una estructura de dos niveles y con una superficie de 1150m².

En planta baja se encuentran el comedor chico, cuatro salones para maternales con capacidad para 30 niños cada uno, sanitarios, pasillo de intercomunicación y núcleos de escaleras. En la planta alta se ubican dos salones de preescolares para 30 niños cada uno, un salón para maternales, expresiones corporales, foro y teatro guiñol, biblioteca, bodega de material, sanitarios, pasillo de intercomunicación y núcleos de escaleras.

El edificio de lactantes está conformado en una superficie de 750 m², con dos niveles: en la planta baja se encuentra el comedor grande o salón de usos múltiples, dos salones para lactantes con capacidad para 30 niños cada uno, sanitarios, pasillo de intercomunicación y núcleo de escaleras; en la planta alta se ubican la sala de usos múltiples, tres salones para lactantes con capacidad para 30 niños cada uno, asoleadero, sanitarios, pasillo de intercomunicaciones y núcleos de escaleras.

1.3.3 Recursos humanos

La Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 cuenta con una empleada de confianza que ocupa el puesto de Directora; cincuenta y nueve trabajadores de base dentro de los que se encuentran: cuatro secretarías, dos médicos, dos enfermeras, una odontóloga, dos trabajadoras sociales, tres psicólogos, una encargada de área educativa, ocho educadoras (1 becada), veintiocho auxiliares educadoras, una auxiliar dietista, dos jefas de cocina, tres cocineras (1 comisionada), dos auxiliares de cocina (1 comisionado); también cuenta con recursos de personal subrogado: dos vigilantes (1 de 24 horas y 1 de 12 horas), diez personas de intendencia; y personal de apoyo: una terapeuta de aprendizaje, comisionada en la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 por parte de la Unidad de Servicios de Apoyo a Educación Regular, por tiempo indefinido.

* Actualmente expresion corporal, foro, teatro guiñol y biblioteca son espacios ocupados por el área de gobierno.

1.3.4 Perfil de la población atendida

Como parte del convenio firmado por el Instituto Mexicano del Petróleo (IMP) y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE); le corresponde a los hijos de madres trabajadoras del IMP el 70% del total de las plazas existentes en la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25. Por lo que respecta al 30% restante corresponde a los hijos de trabajadoras que coticen al ISSSTE.

Los padres de familia beneficiarios del servicio otorgado por la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE; en su mayoría son profesionistas, ya que de acuerdo en las cifras presentadas por el área de trabajo social sólo 3 padres de familia cuentan con instrucción primaria, 38 con secundaria, 202 con bachillerato. 248 son profesionistas con nivel licenciatura y 32 cuentan con posgrado. En cuanto a la situación económica se considera favorable ya que sus ingresos son de tres y hasta más de cinco salarios mínimos⁸.

De acuerdo a las cifras presentadas en el análisis del área de trabajo social, en cuanto a la estructura familiar la mayor parte de la población pertenece a familias nucleares e integradas (205 de 268 familias a las que se les prestó servicio durante el ciclo escolar 2001 – 2002⁹). También se da servicio a hijos de madres solteras y divorciadas o a padres (varones) que tienen la patria potestad de los menores y que son los responsables directos de su educación.

Para brindar el servicio, la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25, se encuentra dividida en tres secciones que son: lactantes, maternas y preescolares.

⁸ Análisis técnico del área de trabajo social reportado en julio del 2002 y retomado en el diagnóstico elaborado en septiembre del mismo año. Salario mínimo vigente para la zona "A" Distrito Federal en la fecha mencionada era de \$42.15

⁹ Idem

1.3.4.1 Sección de lactantes

Esta sección atiende a niños en la etapa de lactancia que abarca de los dos a los dieciocho meses de edad.

Pese a que todas las etapas del niño son importantes, en la de lactantes es donde se requiere de una mayor atención, no sólo 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 las personas responsables de la atención del niño suele llamárseles "madres sustitutas", debido a que también proporcionan afecto y seguridad.

Esta área se divide por edades de la siguiente manera:

ETAFA	EDAD	GRUPOS
Lactantes "A"	De 3 a 6 meses	2
Lactantes "B"	De 7 a 11 meses	1
Lactantes "C"	De 12 a 18 meses	2

1.3.4.2 Sección de maternas

En esta sección se atiende a niños en la etapa maternal que comprende a los niños que se encuentran entre el año siete meses y tres años once meses de edad.

Durante este período hay avances en el desarrollo del lenguaje. El niño maternal pronuncia frases completas después de los tres años.

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

Los niños en etapa maternal, trabajan en equipo y su proceso de socialización está más avanzado, y adquieren la posibilidad de independizarse y sentirse seguros.

Esta área se divide por edades de la siguiente manera:

ETAPA	EDAD	GRUPOS
Maternales "A"	De 1 año 7 meses a 1 año 11 meses	1
Maternales "B"	De 2 años a 2 años 11 meses	3
Maternales "C"	De 3 años a 3 años 11 meses	2

1.3.4.3 Sección de preescolares

En esta sección se atienden niños en la etapa de preescolar que comprende entre los 4 y los 6 años de edad. En los niños de estas edades, se observa mayor independencia y agilidad en sus movimientos. Participan activamente en tareas encomendadas y se involucran en los temas tratados; a través del juego imitan a los adultos tanto en el lenguaje como en sus actitudes. Se encuentra dividida de la siguiente manera:

ETAPA	EDAD	GRUPOS
Preescolares 1°	De 4 años a 4 años 6 meses	} 1
Preescolares 2°	De 4 años 7 meses a 4 años 11 meses	
Preescolares 3°	De 5 años a 5 años 11 meses	1

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

CAPÍTULO II

Proyecto de trabajo para la prestación del servicio social en la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE

En este capítulo se describen objetivos, metas, límites (tiempo, espacio y universo), organización (recursos humanos, materiales y financieros), las estrategias, actividades, supervisión y la evaluación; que forman parte del proyecto ejecutado para llevar a cabo la prestación del servicio social.

2.1 Objetivos

Objetivo general

Realizar el servicio social como proceso de formación y contribución profesional en la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del Instituto de Seguridad y Servicio Sociales de los Trabajadores del Estado.

Objetivos específicos

- Elaborar un diagnóstico de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE.
- Desarrollar actividades administrativas, que permitan adquirir experiencia sobre el quehacer profesional de trabajo social dentro de la institución.
- Orientar a padres de familia y personal de sala de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 para involucrarlos en el proceso de atención.
- Elaborar un modelo de intervención para la mejora de la atención del niño.

2.2 Metas

Realizar el 100% de actividades para la elaboración de un diagnóstico.

Realizar por lo menos 4 diferentes actividades de tipo administrativas que se contemplan en el Manual de Normas y Procedimientos Técnicos del Área de Trabajo Social de las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil.

Realizar difusión de 3 eventos llevados a cabo en la Estancia.

Realizar el 100% de actividades para la elaboración de un modelo de intervención que responda a una problemática detectada.

2.3 Límites

Localización

La prestación del servicio se llevó a cabo en la zona norte del Distrito Federal, en la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25; la cual pertenece a la Subdirección de Servicios Sociales y Recreativos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).

La Estancia está ubicada en calle Poniente 134 Col. San Bartolo Atepehuacan, Delegación Gustavo A. Madero, Código Postal 07730.

Tiempo

El proyecto se realizó en el período que comprende del 29 de Abril del 2002 al 29 de noviembre del mismo año.

Universo

En la prestación del servicio social se tiene contacto directo con:

- Padres de familia.
- Los niños atendidos en la Estancia.
- Personal de sala.
- Equipo técnico: áreas de psicología, pedagogía, médica, odontopediatría, trabajo social y dirección

2.4 Organización

Recursos humanos

Una pasante de la Lic. trabajo social que:

- Realizó el proyecto de trabajo y lo presentará al Departamento de Servicio Social para su aprobación en la Escuela Nacional de Trabajo Social y en la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25.
- Realizó un diagnóstico de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE para conocer a profundidad la institución.
- Entregó avances al Departamento de Servicio Social de la Escuela Nacional de Trabajo Social.
- Entregó informes al área de Capacitación del ISSSTE los tres primeros días de cada mes.
- Realizó orientación al personal de sala y padres de familia.
- Llevó a cabo actividades de tipo administrativas.
- Elaboró un modelo de intervención para la mejora de la atención del niño.

Un médico, dos psicólogos, una pedagoga, dos trabajadoras sociales (equipo multidisciplinario de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil) que:

- Proporcionaron orientación y asesoría institucional que permitieron la realización del proyecto.
- Apoyaron para la implementación del modelo de intervención.

Recursos materiales

Para la ejecución del proyecto de servicio social se contemplan recursos materiales como una oficina, un escritorio, tres sillas, una computadora, una impresora, tinta para impresora, un millar de hojas blancas, fotocopias, diskettes, plumas, lápices, goma, sacapuntas y un cuaderno.

Presupuesto

Para que un proyecto sea ejecutado, se requiere de inversión monetaria, es por ello que se realizó este apartado, ya que los conceptos que tienen cantidad marcada, fueron cubiertos por la prestadora de servicio social, sin embargo deben ser considerados para que exista conocimiento de lo que podría costar un proyecto como el que se está presupuestando. En el siguiente cuadro se muestra el concepto y la cantidad de recursos para la implementación del proyecto.

CONCEPTO	CANTIDAD
1 oficina	---
1 mesa	---
3 silla	---
1 computadora	---
1 impresora	---
tinta para impresora	\$800.00

1 millar de hojas blancas	\$200.00
fotocopias	\$300.00
diskettes	\$50.00
plumas	\$20.00
lápices	\$8.00
goma	\$6.00
sacapuntas	\$3.00
cuaderno	\$20.00
transporte	\$1,550.00
TOTAL	\$2,957.00

2.5 Estrategias

- Se asistió a la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE para propiciar un acercamiento con la institución y el personal que labora en la misma: como primer contacto para que identifiquen a la prestadora del servicio social.
- Se solicitó cursos de capacitación que facilite el trabajo de la prestadora de servicio social.
- Se habló y negoció con las trabajadoras sociales de la institución para que capacitaran a la prestadora del servicio social.
- Se realizaron actividades administrativas como medio para que la prestadora de servicio social tuviera acceso a las salas y comedores de la Estancia; y con ello se logró contacto directo con el personal de sala, niños y padres de familia.

2.6 Actividades

- Se llevó a cabo investigación documental.
- Se realizaron entrevistas informales con el personal de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE.
- Se analizó la información.
- Se elaboró un documento que concentre lo analizado.
- Se aplicaron estudios sociales.
- Se realizaron recorridos a salas y comedores.
- Se realizó actualización de expedientes.
- Se llevó a cabo orientación a padres de familia y personal de sala.
- Se construyeron estrategias de intervención que respondieron a una problemática detectada; es decir, un modelo de intervención.

2.7 Supervisión

Este proceso lo llevó a cabo la Directora de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25, la Lic. Araceli Márquez Martínez apoyada por las trabajadoras sociales quienes estuvieron al tanto de la evolución del proyecto y dieron sugerencias para el mejoramiento del mismo.

2.8 Evaluación

Los indicadores tomados en cuenta para la evaluación fueron el objetivo general y los específicos, las metas, tiempos programados y actividades planteadas en el proyecto de servicio social; frente a lo realizado durante el 29 de abril al 29 de noviembre del 2002.

CAPÍTULO III

Estrategia metodológica de intervención para el desarrollo del servicio social

Mendoza Rangel, propone una estrategia metodológica de intervención, considerando tres etapas.¹⁰

Dicha metodología es retomada por la prestadora de servicio social para desarrollar la experiencia adquirida en la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE, de la manera siguiente:

Las tres etapas para el desarrollo de la intervención durante la prestación del servicio social son: conocimiento, planeación e intervención.

Para cada una de estas etapas se definirán las fases, técnicas e instrumentos.

3.1 Etapa de conocimiento

3.1.1 Inducción

En esta fase se realizó entrevistas informales con el personal de trabajo social, en donde explicarán la organización y funcionamiento de la Estancia en general; mostrarán y explicaron los formatos utilizados en el área de trabajo social, (la tarjeta de identificación, las amonestaciones por escrito, los estudios sociales, las notas subsecuentes, reglamento, etc.); así como la conformación de los expedientes. También explicarán las funciones del área. El personal de trabajo social permitió la observación de la prestadora de servicio social durante la aplicación de cuatro estudios sociales realizados por ellas, para lograr que la prestadora de servicio social conozca la forma de aplicación de las mismas y posteriormente lleve a cabo esta actividad.

¹⁰ MENDOZA R (1996) Metodología y Trabajo Social. En Sanchez, R. (Comp.) *Manual de trabajo social* (pp.172 -177) México: Universidad Nacional Autónoma de México. Escuela Nacional de Trabajo Social

La observación fue clave en ésta fase, ya que a partir de la misma se adquirió experiencia para realizar actividades, así como conocimiento del entorno respecto a las relaciones interpersonales que se dan dentro de la institución.

3.1.2 Investigación descriptiva

En esta fase se realizaron recorridos del área (salas, comedores, patios y filtro), lo que permitió conocer el funcionamiento y organización de la Institución. Desde cómo se realizaban las actividades, cuándo y quién hasta el por qué de las mismas.

Durante los recorridos se tuvo acceso a las áreas, al personal, a los padres de familia y a los niños; se entrevistó informalmente al personal de sala para obtener información como: ¿quién es el responsable de las salas?, ¿quién organiza las actividades?, ¿quién autoriza dichas actividades?, ¿cómo realizan un reporte o canalización?, ¿qué ocurre cuando surge una emergencia con un niño?. A partir de las entrevistas informales se generaron diálogos con el personal, no sólo de sala, sino también con el equipo técnico y demás personal de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25, lo que permitirá adquirir conocimiento de situaciones específicas (individualidades de los niños o su dinámica familiar detectada en ocasiones por el personal de sala).

Observar la dinámica en las salas, comedores y filtro permitió conocer al personal, a los niños, a los padres de familia y personas autorizadas.

Todo lo recabado en ésta fase se concentró en el diario de campo elaborado por la prestadora de servicio social.

3.1.3 Investigación documental

Se llevó a cabo revisión de material escrito como son folletos, manuales, convenios, reglamento, Plan Anual de Trabajo, expedientes y textos existentes sobre el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (para obtener esta información también se revisó la página web que tiene disponible el Instituto de Seguridad y Servicio Sociales de los Trabajadores del Estado).

La información obtenida se analizó para elaborar un fichero de fuentes y realizar un ordenamiento de lo recabado.

Etapa de conocimiento

FASES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Inducción	Entrevistas informales, cursos, observación	Diario de campo
Investigación descriptiva	Recorridos del área, dialogos, entrevistas informales y observación.	Diario de campo
Investigación documental	Revisión y fichero de fuentes documentales, hemerográficas, bibliográficas y páginas web.	Archivos, expedientes y textos.

3.2 Etapa de planeación

3.2.1 Elaboración del proyecto de servicio social

Para dar a conocer el proceso que se desarrollaría dentro de la institución fue necesario elaborar un proyecto de servicio social, así como presentarlo a la directora de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE y al Departamento de Servicio Social de la Escuela Nacional de Trabajo Social, para su revisión y posterior aprobación.

Las actividades que se contemplaron en el proyecto de servicio social fueron: investigación documental, entrevistas informales con el personal de la Estancia, análisis de información, elaboración de un diagnóstico, actividades de tipo administrativas y la elaboración de un modelo de intervención para la mejora de la atención del niño.

3.2.2 Elaboración del diagnóstico

Para tener el conocimiento a profundidad de la Institución se recolectó información con objeto de someterla a un proceso de descomposición, correlación, articulación y síntesis, es decir, la conformación de un diagnóstico.

Etapa de planeación

FASES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Elaboración del proyecto de servicio social	Delimitación, jerarquización, establecimiento de prioridades	Diario de campo Fichas de contenido
Elaboración del diagnóstico	Descomposición, correlación, articulación y síntesis	Fichas de contenido

3.3 Etapa de Intervención

3.3.1 Ejecución del proyecto de servicio social

Para la realización de las actividades fue necesario llevar a cabo entrevistas con el personal de la Estancia para que se comprendiera la labor de la prestadora de servicio social en la Institución y con ello se le permitiera ejecutar el proyecto.

Así también se recibió por parte del personal de la Estancia un proceso de inducción, que permitió conocer la organización y funcionamiento de la Institución para con ello realizar las actividades programadas.

Se llevaron a cabo acciones de tipo administrativas, de orientación, de difusión y se elaboró un diagnóstico, bajo los tiempos estipulados en el proyecto de servicio social.

3.3.2 Evaluación

Se realizará análisis de las actividades ejecutadas en relación con las programadas en el proyecto de servicio social; así como de los objetivos, metas y tiempos descritos en el proyecto antes mencionado.

Para llevar a cabo la evaluación será necesario hacer uso de los registros del diario de campo, e informes, ya que mediante éstos se permitirá realizar el análisis de los resultados.

Etapa de intervención.

FASES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Ejecución del proyecto de servicio social	Entrevistas, motivación, sensibilización	Diario de campo
Evaluación	Análisis de resultados	Proyecto de servicio social Informes y diario de campo

CAPÍTULO IV

Implementación y desarrollo del "Proyecto de trabajo para la realización del servicio social en la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE"

En este capítulo se realiza una descripción de las actividades efectuadas durante la prestación del servicio social; categorizadas de la siguiente manera:

- Inducción.
- Elaboración de un diagnóstico para conocer a profundidad la institución en donde se realizó la prestación del servicio social.
- Administrativas: actualización de expedientes, de tarjetas de identificación, estadística (informe anual), aplicación de estudios sociales, formación de grupos y elaboración de listas de grupos.
- Orientación: a personal (sobre la atención y las actividades desarrolladas en las salas con los niños) y a beneficiarios (sobre el funcionamiento y organización de la Estancia).
- Difusión: de eventos, requerimientos y recordatorios.

4.1 Inducción

El área de trabajo social de la institución, explicó lo relacionado a la organización y funcionamiento del área. A partir de esto la prestadora de servicio social conoció la aplicación de los formatos utilizados; así como la conformación de los expedientes y actividades realizadas por el equipo técnico y personal de sala.

Se permitió la asistencia a cuatro entrevistas con padres de familia para la aplicación del estudio social, esto con el objetivo de que la prestadora de servicio social observara la técnica de entrevista de cada miembro del área de trabajo social, y con ello pudiera realizar esta actividad con posterioridad.

4.2 Elaboración de un diagnóstico

Se llevaron a cabo actividades como revisión documental, revisión de páginas web, entrevistas informales para poder realizar un análisis de la información recabada y conformar un documento que reuniera datos relacionados con la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25

Los documentos consultados fueron los convenios firmados entre el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y el Instituto Mexicano del Petróleo (IMP); Informes del Área Médica y Trabajo Social; Manual de Normas y Procedimientos Técnicos del Área de Trabajo Social de las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil; Reglamento de las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil; y el Manual de Organización de las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil.

De dichos documentos se obtuvo información acerca de los acuerdos entre el ISSSTE y el IMP, para el funcionamiento y organización de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25; la normatividad y clasificación de la Estancia; el perfil epidemiológico de la población atendida y el perfil socioeconómico de la población.

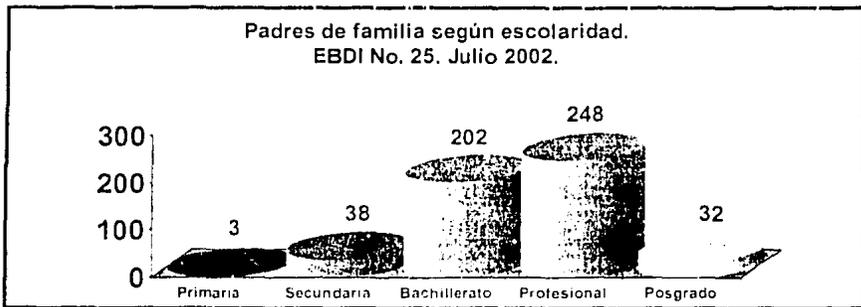
Por otra parte, se realizó exploración vía internet, hasta ubicar la página creada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; donde se encontró información sobre la organización y servicios ofrecidos a los derechohabientes del Instituto; así como el directorio de las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil a nivel nacional.

Después de la revisión documental y de la información proporcionada en la página web. Surgieron dudas que se plantearon a personas que laboran en la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25, mediante entrevistas informales; el objetivo principal fue aclarar confusiones surgidas después de analizar la información recabada; principalmente respecto a la fecha de inauguración de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25; fecha de entrega de las instalaciones por parte de IMP al ISSSTE; capacidad original de la Estancia y ¿quién y por qué motivo se da la orden de desalojar el edificio de gobierno?.

Se realizó revisión y depuración de la información recabada para finalmente obtener el diagnóstico con la siguiente información:

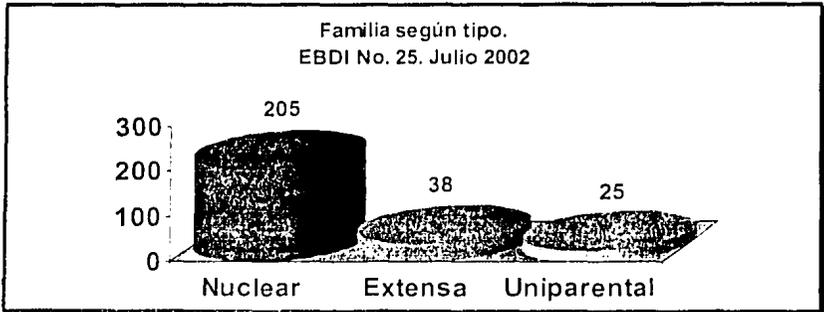
Una reseña breve de antecedentes de las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil en general y en específico de la Estancia No. 25 en donde se reunieron datos como los términos del convenio firmado por el Instituto Mexicano del Petróleo y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; participantes y fechas de su inauguración; medidas y distribución de la edificación, así como la totalidad del terreno; tipología de la Estancia de acuerdo a su capacidad de atención instalada y recursos humanos en los que cuenta la institución para brindar el servicio.

Así mismo, el diagnóstico muestra que a lo largo del ciclo escolar 2001-2002 la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 prestó servicio a 268 familias, siendo la población atendida de 313 y 293 menores inscritos. De las familias que recibieron el servicio de la estancia, el 100% obtiene ingresos entre los 3 y 5 salarios mínimos; en lo que a nivel escolar se refiere los padres de familia que hace uso del servicio brindado por la EBDI; 3 cuentan con instrucción primaria, 38 con secundaria, 202 con bachillerato, 248 son profesionales y 32 tienen un posgrado. La distribución escolar se muestra a continuación.

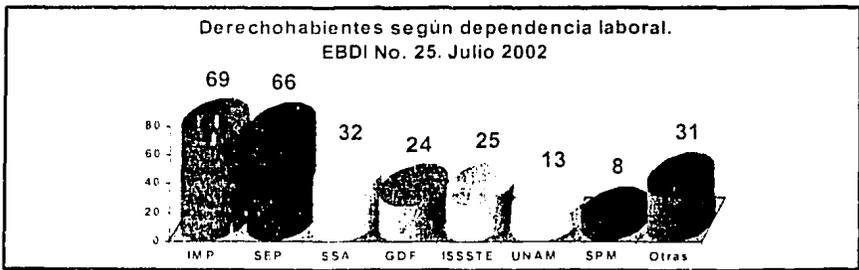


TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En relación a la distribución por tipo de familia, la Estancia prestó servicio a 205 familias nucleares, 38 extensas y 25 uniparentales. En la siguiente gráfica se muestra la distribución de la población atendida de acuerdo al tipo de familia con el porcentaje a que corresponde cada una, considerando como el 100% las 268 familias a las que se les prestó servicio.



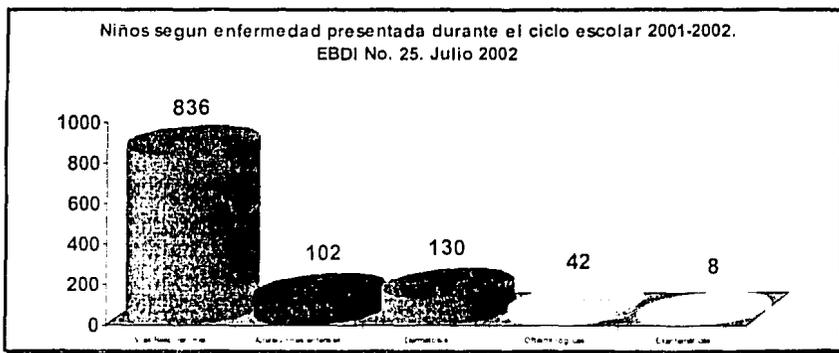
La ocupación de las plazas con las que contó la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No 25 se dividió de acuerdo a las dependencias laborales. Sobre esto, se observó que el Instituto Mexicano del Petróleo ocupa 69 plazas; la Secretaría de Educación Pública 66; la Secretaría de Salud 32; Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado 25; Gobierno del Distrito Federal 24; Universidad Nacional Autónoma de México 13; Servicio Postal Mexicano 8 y otras dependencias 31. En la gráfica siguiente se muestra la distribución de plazas por dependencia de acuerdo al porcentaje.



TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Dentro de la problemática a la que la Estancia se enfrenta cotidianamente se encuentran:

- 1) Baja de los menores del servicio otorgado por la Estancia. Los motivos se presentan en el apartado "análisis del contexto institucional".
- 2) Problemáticas familiares. Los casos que con mayor frecuencia se presentaron durante el ciclo escolar 2001 – 2002 dentro del rubro de problemática familiar fueron: violencia familiar, falta de apoyo por alguno de los cónyuges, conflictos de pareja y desintegración familiar.
- 3) Problemas del niño durante el ciclo escolar. Adaptación tardía, problemas de alimentación y aceptación de los primeros alimentos, dificultad en el control de esfínteres, dependencia hacia los padres y faltas de límites.
- 4) Problemas epidemiológicos. El área médica reportó atención de la población infantil por presentar enfermedades de vías respiratorias, alteraciones enterales (gastrointestinales), dermatosis, oftalmológicas y exantemáticas (varicela, escarlatina, rubéola). Sin embargo, la que se presentó con mayor incidencia fueron las primeras: esto ocasionado por los cambios climáticos y a la facilidad de contagio en las salas. En la siguiente gráfica se muestran las cantidades de casos atendidos:



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- 5) Problemas en cuanto a recursos humanos. Falta de un vigilante, cuatro auxiliares de cocina, un jefe de sección administrativo, un jefe de área de alimentación, así como un jefe de área pedagógica con plazas de confianza, auxiliares educativas; por lo que la Estancia No. 25, sugiere 4 turnos opcionales (1 educadora y 3 auxiliares educativas) que también se requiere en áreas técnicas en especial para el servicio de trabajo social y enfermería. Los motivos por los cuales se considera necesario lo antes descrito, se presenta en el apartado de "análisis del contexto institucional".

- 6) Problemas en cuanto a recursos materiales. La Estancia ha trabajado con limitantes en este rubro, sin embargo, es importante para mejorar la calidad de la atención brindada, cubrir los faltantes como son blancos, colchones, loza, video casetera, televisión y chalecos para brigadistas en caso de siniestro.

- 7) Problemas en cuanto a mantenimiento. Como todo inmueble la Estancia requiere mantenimiento correctivo en el sonido y escalones, los cuales se encuentran gastados en sus filos; por otra parte se requiere la instalación de un interfón, así mismo existe la necesidad de habilitar el área de gobierno.

4.3 Administrativas

Como parte de las actividades realizadas por el área de trabajo social, se encuentran las administrativas dentro de las que se engloban la actualización de expedientes, de tarjetas de control de trabajo social, elaboración y entrega de credenciales, aplicación de entrevistas de nuevo ingreso, recorridos con padres de familia de nuevo ingreso y recorridos en salas y comedores.

4.3.1 Actualización de expedientes

Esta actividad se llevó a cabo de manera frecuente y para su realización se hacen anotaciones en la hoja de notas subsecuentes, en donde se describe cualquier situación relevante (esta puede ser reportes, orientación a personal o a padres de familia de forma individual).

Durante la prestación de servicio social se actualizaron cincuenta expedientes, en donde se describieron situaciones como entrega de nueve amonestaciones por escrito (debido a faltas como retardos continuos e incumplimiento de material de uso personal), llamadas de atención y treinta y seis justificaciones de faltas o periodos vacacionales de la madre del menor y cinco orientaciones en que se valoró necesaria elaborar nota subsecuente.

Como parte de la prestación del servicio social, se realizó revisión y de doscientos treinta expedientes para actualización de la dinámica familiar.

La detección de cambios en la dinámica familiar se realizó a partir de la comparación entre los datos presentados en la hoja de inscripción, frente al estudio social que forma parte del expediente del menor desde el momento de su ingreso, en caso de modificación se elaboró la actualización, de la misma manera se realizó para los ingresos y egresos familiares.

Se realizó revisión y actualización de los grupos de lactantes B, C, maternales y preescolares. Mediante la actualización de los expedientes la prestadora del servicio social tuvo la oportunidad de acceder a información que permitió conocer de manera concreta la situación de los niños de forma individual.

4.3.2 Actualización de tarjetas de control de trabajo social

La tarjeta de control de trabajo social es un instrumento en el que se tienen registrados y a la mano los datos necesarios para la localización rápida de los padres del menor y / o personas autorizadas para recogerlo.

La actualización de las tarjetas se llevó a cabo cuando se efectúa algún cambio (domicilio, teléfono, centro de trabajo, personas autorizadas, etc.).

Esta actividad fue importante debido a que es la forma de contacto entre la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 y la madre del menor o personas autorizadas; esto para prevenir cualquier emergencia.

A lo largo de la prestación del servicio social se actualizaron 89 tarjetas de control de trabajo social.

4.3.3 Elaboración y entrega de credenciales

Esta actividad se llevó a cabo durante los meses de junio a agosto y en la primera semana de septiembre se hizo entrega de las credenciales a los padres de familia o personas autorizadas por los mismos.

Tal acción cobra importancia al momento de que el menor es entregado por el personal de la Estancia; ya que en la credencial se ubican los datos del menor, sus padres y las personas que éstos autorizan a la Institución para entregar al menor en el caso de que los padres no puedan recoger al niño.

4.3.4 Aplicación de entrevistas de nuevo ingreso

La entrevista de nuevo ingreso forma parte del expediente de los menores y reúne datos como:

Datos generales del niño, datos generales de los padres, estructura familiar, dinámica familiar, bases culturales y recreativas que se promueven en la familia, características de la vivienda y por último el plan, tratamiento y notas subsecuentes.

La aplicación de la entrevista permite conocer el aspecto socioeconómico del menor y valorar su ingreso al servicio de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25.

Cuando se efectúa la entrevista debe llenarse un formato en donde cada área en el espacio asignado describe brevemente la situación del menor y el responsable de la entrevista firma en señal de que autoriza el ingreso del niño a la Estancia.

En el caso del área de trabajo social la aplicación de la entrevista brinda la oportunidad de conocer el aspecto socioeconómico del menor. En el formato de autorización se describe de forma breve la dinámica familiar del niño y autoriza el ingreso cuando los padres de familia entregan la documentación requerida.

Durante el periodo de permanencia de la prestadora de servicio social en la Institución, aplicó 10 estudios sociales.

4.3.5 Recorridos con padres de familia de nuevo ingreso

Esta actividad tiene por objetivo mostrar y explicar el funcionamiento y organización de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25. Se lleva a cabo después de concluida la entrevista, invitando a los padres de familia a realizar el recorrido de las instalaciones en donde se les lleva a conocer la sala donde el menor ingresará y presentar al personal de sala con los padres del menor y así propiciar comunicación, generalmente el personal de la sala explica la forma de trabajo y la organización de los espacios de la sala.

4.3.6 Recorridos en salas y comedores

Como parte de las actividades marcadas en el manual de normas y procedimientos técnicos del área de trabajo social, se deben realizar visitas a salas y comedores manteniendo una actitud participativa durante los recorridos con la finalidad de:

- Verificar que las actividades educativas se realicen utilizando los métodos, técnicas y apoyos didácticos acordes a las características del desarrollo de los niños, como lo establece el Subprograma Pedagógico.
- Observar el comportamiento de los niños y la actitud del personal hacia esto.
- Solicitar información al personal sobre el comportamiento de los niños.
- Detectar directamente problemas en los niños y personal.

Intercambiar con el equipo técnico la información en caso de detectar alguna problemática individual y / o grupal, a fin de diseñar las estrategias para su solución.

A partir de los recorridos a salas y comedores se establece contacto directo con el personal y los menores; por lo que se tuvo acceso al desarrollo de las actividades con los niños; a partir de esto se detectó que la actitud del personal de sala no es la establecida como adecuada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado¹¹.

¹¹ SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, SOCIALES Y CULTURALES. SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y RECREATIVAS. INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO (ISSSTE). *Programa Integral Educativo. Estancia para el Bienestar y Desarrollo Infantil, Subprograma pedagógico* (pp. 45-47). 3ª. Edición 2007.

El documento en referencia establece como actitud adecuada lo siguiente:
Actitud del personal de sala

Dentro de una institución educativa es fundamental centrarse en la persona que va a orientar y guiar el desarrollo infantil, ya que el éxito o fracaso de cualquier metodología depende en buena medida de la actitud con la cual el educador asuma su tarea docente.

En el concepto constructivista que el subprograma pedagógico maneja, el educador se constituye en un facilitador, guía y organizador dentro del proceso enseñanza-aprendizaje, para ofrecer al menor experiencias significativas.

El educador (educadora), puericultor(a), auxiliar de educadora y niñera, es la persona con quien más directamente se interrelaciona el niño durante su permanencia en la Estancia, por lo cual, será fundamental propiciar permanentemente un ambiente de cariño y respeto mutuo que otorgue al niño seguridad y confianza.

La actitud del educador ante su labor formativa, debe ser primordialmente abierta y consciente de que al igual que el niño, él 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 de educar.

4.4 Orientación

4.4.1 A padres de familia

Como parte de las relaciones Estancia-familia se encuentra la orientación, que se lleva a cabo de manera individualizada, debido a las particularidades de la situación familiar, económica, laboral, etc., ya que aunque existan situaciones que pudieran generalizarse.

La orientación sobre el reglamento va encaminada a abordar lo relacionado a las amonestaciones; esto con el objetivo de evitar que se incurra en faltas que provoquen algún tipo de sanción.

Esta orientación se realiza durante la entrevista de ingreso y se retoma cuando se solicita por parte del personal de sala o los padres de familia y debido a que sólo se registran aquellas que se valoran como necesarias para requerir posterior seguimiento.

Específicamente la actitud que el educador debe tomar con los niños de cada sección se señala lo siguiente:

a) Sección de lactantes

La actitud del educador ante el niño lactante tendrá como principal referente el afecto, ya que el niño en este nivel es mucho más dependiente del adulto y requiere de un contacto físico constante que lo hagan 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 estas.

b) Sección de maternales

La actitud del personal responsable de esta sección, partirá de la atención y reconocimiento a todo lo que el niño realice apoyándolo en las situaciones que lo solicite o en las actividades que el educador perciba que aun no puede hacer solo. Asimismo, deberá tomar una actitud de serenidad ante comportamientos de negativismo u oposición por parte de los niños, los cuales son una forma de autoafirmación que no deben ser reprimidos o castigados, sino afrontados dándole al niño alternativas de otros comportamientos.

c) Sección de preescolares

La actitud del educador ante el niño preescolar, deberá ser de gran apertura, permitiendo al niño desenvolverse, opinar, tomar decisiones y de manera general, fomentar su espontaneidad en todo momento, ya que el niño en esta edad desea ser más independiente y bastarse a sí mismo en cualquier acto que realiza. Si por su nivel de desarrollo lo anterior resulta difícil, la actitud del educador deberá ser la de brindar apoyo y confianza al niño, estimulándolo para que ello intente y progresivamente vaya adquiriendo mayor seguridad.

Asimismo, el educador mostrará actitudes de colaboración hacia él, ya que de esta manera el niño aprenderá a respetar, cooperar y valorar lo que ve y vive.

Una de las preocupaciones más frecuentes entre los padres de familia y en especial los de nuevo ingreso, es sobre los horarios que se manejan en la Estancia ya que desean que los hijos se adapten fácilmente. Esto es en relación a alimentación, sueño y actividades en general, para darle continuidad en sus hogares.

También se les orienta sobre los horarios de servicio de la estancia al cual tienen derecho ya que varía de acuerdo al horario laboral que la trabajadora reporta a la Estancia, mediante una constancia que solicita en su centro laboral.

En cuanto a la orientación sobre la entrega de la vigencia; ésta fue requerida para que la trabajadora pudiera seguir accediendo al servicio prestado por las Estancias, para lo cual debieron entregar al personal administrativo una copia del comprobante de pago de la primer quincena cada dos meses. La orientación se proporcionó basado en lo dispuesto en el Reglamento de Servicio de Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, y se dio durante la entrevista de ingreso. Se retomó el recordatorio que sobre el cumplimiento del requisito ya que pese a que el área de trabajo social elaboró un calendario de vigencias que fue entregado a los padres de familia, suelen olvidar la entrega de la vigencia.

La orientación sobre material didáctico y artículos de uso personal, es parte de las actividades marcadas en el manual de normas y procedimientos técnicos del área de trabajo social de las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil, como apoyo a los programas de intervención.

Para llevar a cabo dicha orientación se indicó y recordó a los padres de familia, el material adecuado para la formación de los menores.

4.4.2 Al personal

Durante los recorridos a las salas y a los comedores se observó la dinámica de las actividades; el comportamiento de los niños y del personal; así como el material que se ocupa para las actividades y los artículos de uso personal.

Se hizo observación y orientación al personal de cocina, intendencia y sala para la solución de conflictos que se presentaron. Los conflictos fueron en relación a la preparación-presentación de los alimentos, limpieza de las salas y comedores, así como actividades y comportamiento en las salas respectivamente

La orientación también se dio por requerimiento del prestador del servicio con respecto al comportamiento de los menores y / o sus padres.

Se atendieron orientaciones que requirieron de seguimiento por lo que en su momento fue necesario canalizar el caso al área correspondiente .

Toda orientación hecha al personal de sala se hizo por escrito en la libreta correspondiente en donde se anota la fecha la observación y la firma como responsable de la orientación.

4.5 Difusión

Es una de las actividades que se llevo a cabo durante el servicio social a cinco eventos; en ocasiones en apoyo a el área educativa.

Se elaboró un periódico mural de sugerencias de material didáctico. El cual fue realizado con una lista de dichos materiales otorgado por la jefa de área pedagógica. El periódico mural se dividió en tres, que fueron sugerencias por sección (lactantes, maternas y preescolares)

Por otro lado se elaboraron tres recordatorios para solicitar el comprobante de vigencia; se realizaron dos carteles para agradecer la asistencia de los padres de familia a los eventos y su colaboración activa en las solicitudes y requerimientos surgidos en las reuniones.

CAPÍTULO V

Análisis de la intervención del Trabajador Social en la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE

5.1 Con relación a la implementación y desarrollo del proyecto de servicio social

El programa presentado por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado no cubrió los requisitos marcados por el Departamento de Servicio Social de la Escuela Nacional de Trabajo Social, motivo por el cual la prestadora de servicio social elaboró un proyecto en donde se determinaron las actividades a realizar durante el servicio social y el cual fue aprobado por las instancias correspondientes.

Fueron necesarias varias reuniones para que el personal de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE aceptara que la prestadora de servicio social se encontraba en la Institución con actividades ya programadas y no sólo como apoyo. Las reuniones fueron de utilidad para aclarar dudas e inquietudes, al mismo tiempo, se acordó que la prestadora de servicio social apoyaría el área de trabajo social, sin dejar de lado el proyecto de servicio social, el que se debía considerar prioritario.

Las actividades programadas se llevaron a cabo dentro del tiempo estipulado.

Dentro de las actividades ejecutadas durante la prestación del servicio social se encuentran:

- Inducción. En el programa de actividades se describe que se solicitaría al personal de la Estancia se proporcionara capacitación; sin embargo, ésta se dio como inducción, ya que se mostró de forma práctica y a partir de la observación el quehacer del trabajador social en la institución.
- Elaboración de un diagnóstico. Este proceso permitió conocer la institución a través de la información recabada (que se describe en el apartado correspondiente).

Mediante la presentación de los datos se observó la situación en la que se trabaja en la institución.

Se enfrentó dificultad en el acceso a la información, debido a que son escasos los datos sobre las Estancias en general y la que existe su consulta es restringida; sin embargo, resultó aun más difícil localizar datos sobre la Estancia No. 25 debido a la inexistencia de documentos que pudieran aportar información como antecedentes, objetivos, etc. Por lo que se recurrió a la realización de entrevistas informales con el personal de la institución, que aportó datos que apoyaron la conformación del diagnóstico.

El diagnóstico fue presentado por la directora de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25, a autoridades del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado durante la novena sesión ordinaria del Consejo Consultivo Delegacional, de la que fue anfitriona la Estancia. La directora recibió felicitaciones por la elaboración del diagnóstico, al darse una visión integral. La presentación se consideró exitosa al obtener el compromiso de las autoridades del Instituto para retomar (a partir del convenio firmado con el Instituto Mexicano del Petróleo) el asunto de la rehabilitación del área de gobierno, así como el mantenimiento en infraestructura de la que se habló durante el diagnóstico.

- Otra de las actividades realizadas fueron las denominadas administrativas en donde se tuvo contacto directo con el personal de las salas y los menores.

Una de estas acciones fue el recorrido a las salas y comedores lo que permitió observar la labor ejecutada con los niños, así como la actitud del personal de sala; que resultó no ser la establecida por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado como la adecuada.

Dentro de las actividades administrativas también se elaboraron y entregaron credenciales que al igual que la actualización de tarjetas de control de trabajo social son importantes para la rápida localización e identificación de la madres del menor o de las personas autorizadas para recogerlo en caso de emergencia.

La actualización de expedientes y de tarjetas de control de trabajo social fue de utilidad para adquirir el conocimiento de la situación familiar de cada niño; lo que permitió realizar orientación a padres de familia y personal de la Estancia.

A partir de tener este conocimiento se pudo orientar de manera oportuna y dar solución a problemas que se presentaron sin aplicar una amonestación, ya que debido a que en ocasiones tanto el personal de sala como los padres de familia incurrían en faltas por desconocimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Servicio de Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, pese a que se les entrega un ejemplar durante la aplicación del estudio social (entrevista inicial), no existe la preocupación o el compromiso de leerlo, por lo que se requiere de orientación constante.

La orientación también se llevó a cabo haciendo uso de la difusión a partir de la cual se dio a conocer el material didáctico adecuado y sugerido para cada etapa del niño por otra parte se recordaron las fechas para entrega de vigencias.

La actividad de aplicación de entrevistas de nuevo ingreso no tiene otro objetivo que conocer la situación socio-económica de la familia de que forma parte el menor y pese a que existe un apartado de plan, tratamiento y notas subsecuentes, éste sólo se ocupa para resumir a grandes rasgos el contenido de la entrevista ya que en pocas ocasiones se detecta problemática y se le da seguimiento.

5.2 Con relación al contexto institucional en el que se desarrolló el servicio social

Como se mencionó en la descripción del contenido del diagnóstico, 248 de los beneficiarios del servicio cuentan con instrucción profesional; 205 (como lo muestra la gráfica presentada en el diagnóstico) de las familias son nucleares; sin embargo, esto no se generaliza, ya que hay familias integradas por abuelos, tíos y primos del menor. Debido a esto se les consideran familias extensas. En la Estancia también se encuentran casos de familias uniparentales, se trata de madres solteras en algunos casos pero también padres viudos que cuentan con la custodia legal de los menores.

Retomando el convenio firmado por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y el Instituto Mexicano del Petróleo (IMP) en relación a las plazas correspondientes a los hijos de madres trabajadoras del IMP, actualmente, esto no se lleva a cabo debido a la baja demanda que existe de esta dependencia hacia los servicios de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25; lo anterior se observa a partir de lo presentado en la gráfica sobre la distribución de las dependencias, mostrada en la descripción del diagnóstico; el porcentaje de plazas que ocupan los hijos de madres trabajadoras del Instituto Mexicano del Petróleo es igual al que ocupa la Secretaría de Educación Pública.

Como se describió en el apartado "elaboración del diagnóstico", la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 enfrentó la siguiente problemática:

Baja de los menores del servicio otorgado por la Estancia; debido principalmente a enfermedad de los niños , retiro voluntario de las madres y cambio de horario laboral, de adscripción o domicilio.

Problemáticas familiares. El principal signo de alarma fue la decisión y notificación de la baja del padre del menor como persona autorizada. Lo que al indagar sobre los motivos se habló de violencia familiar (1 caso) y en tres casos desintegración familiar.

Problemas en el niño durante el ciclo escolar: la problemática que con mayor frecuencia se presentó en la Estancia fue la adaptación tardía debida a la asistencia irregular de los niños a la Institucion, lo que provocó en algunos casos problemas de alimentación y aceptación de los primeros alimentos; aunque también se presentaron casos en los que estos se debieron a problemas médicos, por lo que fueron atendidos por el área correspondiente.

También se enfrentaron problemas ocasionados por la falta de apoyo a las actividades en casa, esto es, que los padres de familia no dan seguimiento a las actividades realizadas en la Estancia; lo que se observó en la dificultad en el control de esfinteres, así como dependencia hacia los padres y falta de límites.

Problemas epidemiológicos. El servicio médico reportó la atención con mayor frecuencia enfermedades de vías respiratorias, como se puede observar en la gráfica mostrada en la descripción del diagnóstico. Esto se debe a los cambios climáticos y a la facilidad de contagio en las salas.

Problemas en cuanto a recursos humanos. La Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25, presta servicio con dos vigilantes que tienen que rotarse para cubrir el trabajo de un tercer vigilante, descuidando sus áreas asignadas, lo que podría traducirse en riesgos de seguridad para los niños.

El área de cocina está siendo apoyada con dos personas comisionadas de las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil No.1 y 49. Se propone para la solución del problema otorgarle a estas dos personas radicación de sueldo en esta Estancia; o contratar al personal necesario, ya que se cuenta con presupuesto para dos plazas.

Existe la necesidad de un jefe de sección administrativa, un jefe de área de alimentación y un jefe del área de pedagogía con plazas de confianza; así como de auxiliares educativas; se han observado limitantes en la atención brindada a los niños debido a la falta de personal en éste rubro, ya que al recibir y entregar a los menores generalmente se juntan grupos, lo que ocasiona que este aumente de volumen.

Por lo que a partir de lo arrojado por el diagnóstico se sugieren 4 turnos opcionales (1 educadora y 3 auxiliares educativas); lo que también se requiere en áreas técnicas en especial para el servicio de trabajo social y enfermería, por ser requeridos en cualquier momento en el que se encuentran niños en la Institución. Se observó que se dio solución a una serie de problemas al existir una persona que se encargue de atender dicho servicio, tal es el caso del área de trabajo social, el cual mientras contó con una pasante de la licenciatura en trabajo social como prestadora de servicio social, se ocupó del área en el turno vespertino, dando atención a padres de familia y personal en el momento requerido; de otro modo dicha solución tendría que haber esperado al día siguiente en el caso de que la situación lo permitiera, de lo contrario, la urgencia es atendida por el personal que en el momento se encuentre disponible, aunque no esté capacitado para dar solución al problema.

Problemas en cuanto a mantenimiento. Como todo inmueble la Estancia requiere de reparación de los escalones que se encuentran gastados y al ser el tránsito diario de los niños, han provocado accidentes considerados por el área médica como menores al tratarse de raspones y golpes leve, sin embargo, se recomendó la reparación inmediata para evitar accidentes de gravedad; así también, el sonido con el que cuenta la institución requiere reparación ya que es usado para el voceo del personal en caso de una emergencia; así como durante los eventos.

Existen otros problemas como son la carencia de interfón que permitiría la comunicación entre el personal de las salas, equipo técnico y dirección, para la mejor atención de los niños.

La habilitación del área de gobierno es algo que requiere de solución, ya que el personal necesita de un espacio adecuado y destinado para llevar a cabo sus

labores para desocupar el área que actualmente hace falta para implementar actividades que fomenten el desarrollo de los niños.

5.3 Con relación a la problemática detectada

A partir de los recorridos a salas y comedores se detectó que la actitud del personal de sala para brindar la atención al niño no es la adecuada como lo estipula el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, partiendo de la idea que maneja el Instituto, al considerar a éstas "como la persona que va a orientar y guiar el desarrollo infantil, ya que el éxito o fracaso de cualquier metodología depende en buena medida de la actitud con la cual el educador asuma su tarea docente"¹².

Además hay que recordar que el personal de sala es con quien directamente se interrelaciona el menor durante su permanencia en la Estancia, por lo cual, se requiere propiciar permanentemente un ambiente de cariño y respeto mutuo que ofrezca al niño seguridad y confianza. La actitud del personal debe ser abierta y consciente de que al igual que el niño, ellas son seres humanos en constante transformación capaz de construir nuevos conocimientos y por lo tanto nuevas formas de trabajo, por lo que es importante recordar y reforzar los conocimientos y experiencias ya que como es el caso de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25, dicho personal cuenta con más de quince años de experiencia durante su servicio en la institución, por lo que la antigüedad laboral no puede ser causante de que se deformen las actividades hasta llegar a hacerlas de manera mecánica y dejar de lado el hecho de que su labor es parte básica en el desarrollo del niño.

Se encontró que el factor tiempo ha contribuido a que la actitud del personal de sala sea inadecuado y con ello se vea afectado el servicio otorgado por la Estancia; sin embargo, también existen factores colaterales como son la falta de personal que apoye las actividades en salas y comedores, es decir, auxiliares educadoras; la falta de estímulos como podría ser la actualización constante; también ha afectado el poco reconocimiento y apoyo que el equipo técnico tiene para el personal de sala.

¹²Subdirección General de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales, Subdirección de Servicios Sociales y Recreativos, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE). *Programa Integral Educativo, Estancia para el Bienestar y Desarrollo Infantil, Subprograma pedagógico* 3ª. Edición 2001. (pp. 45)

A simple vista y de acuerdo a lo anterior se considera que la solución a la problemática presentada, sería la contratación de personal, sin embargo, esto sólo resolvería el problema de carga de trabajo en un horario determinado, pero no solucionaría los otros factores que han provocado las anomalías en la atención del niño. Lo cual requiere intervención, abordando los factores que en conjunto generan la problemática y conlleven a la modificación de la actitud del personal de sala en la atención del niño. Para lo que como aporte y propuesta fundamental de trabajo social a la Institución se elaboró el modelo de intervención para la mejora de la atención del niño.

CAPÍTULO VI

Desarrollo de la propuesta y aporte fundamental de trabajo social a la Institución

En este capítulo se expone la propuesta desarrollada por la prestadora del servicio social a la institución para dar solución a la problemática detectada (la inadecuada actitud del personal de sala al trabajar con los niños).

En primer término se presenta el marco teórico que se consideró como base teórica para la elaboración de la propuesta.

Posteriormente se describe el modelo de intervención para la mejora de la atención del niño a partir de lo sugerido por el "modelo existencial" del que se retomaron las fases: descripción de la necesidad problema; definición de los objetivos; planificación de la intervención e intervención.

Por último se expone la evaluación de la intervención del modelo, que se consideró indispensable agregar a las fases propuestas originalmente.

6.1 Marco teórico que fundamenta la propuesta

6.1.1 Modelo

El término modelo es usado ampliamente en la ciencia y puede referirse desde una maqueta hasta un conjunto de ideas abstractas, de ahí que algunos prefieran utilizar la denominación modelos teóricos para hacer una diferenciación de éstos con cosas simples.

Peter Achinstein establece cuatro características fundamentales de los modelos teóricos¹³.

GALEANA de la O. S. (1999) *PROMOCIÓN SOCIAL*, (pp.39-40) México, D. F: Plaza y Valdés editores, Escuela Nacional de Trabajo Social

1. Un modelo teórico es un conjunto de supuestos acerca de algún objeto o sistema.
2. Un modelo teórico, describe un tipo de objeto o sistema atribuyéndole lo que podría llamarse una estructura interna, una composición o un mecanismo que explicará, al tomarlo como referencia, diversas propiedades de ese objeto o sistema.
3. Un modelo teórico se considera como una aproximación útil para ciertos propósitos, el valor de un modelo determinado puede juzgarse, desde dos puntos de vista diferentes aunque relacionados: bien sirve a los fines para los que se emplea, y cuan completa y exacta es la representación que propone.
4. Es frecuente que un modelo teórico se formule, desarrolle y hasta llegue a denominarse con base en una analogía entre el objeto o sistema descrito por él y algún otro objeto o sistema diferente. Esto implica una comparación en la que se observa propiedades y principios similares en algunos aspectos.

Un modelo es la representación abstracta que a través de la identificación y caracterización de los componentes de uno o varios sistemas, así como de sus asociaciones, interrelaciones y manifestaciones internas y externas, permite la determinación de una estructura lógica de actividades y procedimientos que tienen como objetivos la modificación y/o alteración de variables que están generando una situación específica u organización en el sistema.

6.1.2 Intervención

Es un proceso que se concreta a diferentes niveles, que tiene por objetivo la introducción de cambios en un sistema y que por lo tanto, debe visualizarse esencialmente como una búsqueda racional de mecanismos para administrar el futuro y no como una metodología de formular planes. No es una actividad aislada, sino que se trata de equipos técnicos – políticos comprometidos en un proceso de cambio, con una orientación y una finalidad que responde a una expresión de valores de las comunidades que protagonizan el proceso de cambio.¹⁴

¹⁴ KISNERMAN, N., (1982) *Teoría y práctica del trabajo social*, (pp. 25). Buenos Aires: Hvmnitas.

6.1.3 Modelo de intervención

Es un proceso que plantea pasos, objetivos y particularidades en la interrelación de un individuo o grupo con un profesionista de la acción social, frente a un hecho o evento que presenta cierta disfuncionalidad y que requiere de cambio para lograr un estado de bienestar para el individuo, su familia y grupo.¹⁵

6.1.4 Tipos de modelos de intervención

6.1.4.1 Modelo problem-solving

Perlman¹⁶ expone que la vida del individuo es un continuo proceso de solución de problemas que se realiza a través del análisis de las situaciones que se encuentran, sus causas y sus efectos, la reflexión y la selección de las posibles soluciones. Este proceso se desarrolla a través del continuo "coloquio interno" de la persona que examina los propios problemas de manera racional teniendo en cuenta, sin embargo, los sentimientos, las motivaciones, las aspiraciones que lo guían hacia la selección de las soluciones posibles.

En ocasiones, este proceso encuentra dificultades que derivan del requerimiento de una ayuda o de una intervención externa que haga funcionar de modo correcto los mecanismos que regulan el proceso de solución de problemas. Dichas dificultades pueden situarse en diferentes niveles.

El proceso de ayuda comprende tres operaciones esenciales:

- Los hechos del problema deben averiguarse, comprobarse y comprenderse.

¹⁵ CAMACHO GONZALEZ, L. (1998) *Modelo de intervención individualizada*, (pp. 18) México: Universidad Nacional Autónoma de México. Escuela Nacional de Trabajo Social

¹⁶ PERLMAN, H. (1957) *Social Casework: A Problem Solving Process*, Chicago: The University Chicago Press. Citado por Dal Pra Ponticelli, M. (1995), *Modelos teóricos del Trabajo Social*, (pp.25-30) Buenos Aires. República Argentina. Lumen-Humanitas

- Los hechos y los sentimientos deben reflexionarse; es necesario trabajarlos globalmente y también penetrarlos, confrontarlos, subdividirlos y aclararlos.
- El proceso de reflexión debe llevar a una decisión que se concrete en acciones, en la modificación de las respuestas comportamentales que la persona da a su problema.

6.1.4.2 Modelo psico-social

El modelo de intervención psico-social fue elaborado por F. Hollis¹⁷ bajo la corriente de la escuela "diagnóstica" del trabajo social que tuvo su fase más rica en el período de los años treinta.

Hollis considera las técnicas de tratamiento como son: el sostén, la influencia directa, la catarsis o ventilación y el análisis de la realidad por parte del usuario.

Hollis habla del trabajo de ambiente o de tratamiento indirecto, afirmando que el trabajo de ambiente se realiza en dos niveles:

- De actuación sobre las personas significativas del ambiente del usuario, utilizando con ellas las técnicas de sostén, influencia directa, catarsis, análisis de realidad.
- De disposición de servicios y recursos a beneficio del usuario, es decir, ayudándolo a hacer uso adecuado de los recursos disponibles y promoviendo los recursos posibles.

¹⁷ HOLLIS, H. (1964). *CaseWork: A Psicossocial Therapy*, Nueva York. Random House. Citado por Dal Pra Ponticelli, M. (1998). *Modelos teóricos del Trabajo Social*. (pp. 30-33) Buenos Aires. Republica Argentina. Lumen-Humanitas.

6.1.4.3 Modelo funcional¹⁸

El principal elemento del modelo funcional es el de subrayar con extrema evidencia la función de la entidad, la relación del usuario no sólo y no tanto con el asistente social como persona, sino con el asistente social como funcionario de la institución, representante de la entidad, que trabaja y actúa en ella y por cuenta de ésta. Este aspecto tiene, notables implicaciones sobre la relación asistente social-usuario y también sobre la responsabilidad del asistente social de desarrollar la dimensión gestora-organizativa de su trabajo.

El otro elemento característico de la escuela funcional es el supuesto teórico, formulado esencialmente a partir de las ideas maduradas en el ambiente de los neofreudianos, particularmente por O. Rank, de que cada persona tiene no sólo la capacidad de cambiar en los momentos de stress, sino también una tensión innata para el crecimiento psicológico y un impulso creativo para un yo más completo y más integrado.

En el proceso de ayuda existe, una fase media en que se tiende, sobre todo, a implicar la capacidad de elección del usuario, a habituarlo a tomar las propias decisiones, a medirse responsablemente con la realidad acerca de sus objetivos personales, y todo esto se hace mediante una relación de negociación con la entidad y asistente social que oscila continuamente entre la elección y la limitación.

La fase terminal tiene la misión de ayudar al usuario a superar los sentimientos de ansiedad o culpa conexos con la finalización y hacerle vivir de manera positiva una relación que se ha transformado gradualmente en una colaboración.

En este modelo, se supera en gran parte el esquema estudio-diagnóstico-tratamiento porque el proceso siempre tiene implicaciones valorativas y terapéuticas en cada una de sus fases. Se supera también la separación entre tratamiento directo y tratamiento indirecto, en cuanto al trabajo con la entidad y en la entidad, y el trabajo con el ambiente son aspectos integrantes del proceso de ayuda establecido entre el asistente social y el usuario.

¹⁸ SAMALLEY, R. (1967) *Theory for Social Work Practice*, Nueva York: Columbia University Press. Citado por Dal Pra Ponticelli, M. (1998). *Modelos teóricos del Trabajo Social*, (pp. 33-37) Buenos Aires: República Argentina, Lumen-Humanitas.

6.1.4.4 Modelo centrado en la tarea

Se reelabora esencialmente a partir de las ideas de Perlman¹⁹ sobre el proceso de solución de problemas, pero la idea nueva y central es la de tarea, es decir, el conjunto de acciones concretas confiadas al usuario que se compromete a realizarlas y a hablar de ellos posteriormente con el asistente social. La tarea debería tener la finalidad de hacer experimentar en vivo al usuario la posibilidad de poner en práctica comportamientos diferentes y, a través del proceso del "actuar concreto", aprenderlos e interiorizarlos de modo estable y permanente.

Este modelo propone siete fases: la especificación del problema, la contratación, la planificación de la tarea, el análisis y la superación de los obstáculos, experimentación y actividad guiada, revisión de la tarea y conclusión.

6.1.4.5 Modelo de modificación del comportamiento²⁰

Este modelo utiliza las técnicas socio-comportamentales aplicadas a una serie de sectores que apuntan su actuación al proceso de aprendizaje y modificación del comportamiento. Parte del supuesto de que cada forma de comportamiento, incluyendo el problemático y el desviado, es aprendido, por lo que una intervención terapéutica debe consistir en la adquisición, el refuerzo, el debilitamiento, o la extinción de un determinado tipo de conducta. La tarea del terapeuta, y por tanto también del asistente social, es la de producir cambios directos en el comportamiento del cliente, darle instrucciones acerca del modo en que puede modificar las variables que dominan el comportamiento, programa la conducta de otros, de manera que éstos puedan cambiar o mantener el comportamiento del cliente.

La intervención del trabajo social se efectúa a través de tres fases procedimentales, que son fase inicial, fase de modificación del comportamiento y fase de conclusión.

¹⁹ PERLMAN, Op. cit., p. 37 - 42

²⁰ JEHU, D. et al.: (1972). *Behavioral Modification in Social Work*, Nueva York: Wiley. Citado por Dal Pra Ponticelli, M (1998). *Modelos teóricos del Trabajo Social*. (pp. 53-58) Buenos Aires, República Argentina, Lumen-Humanitas.

6.1.4.6 Modelo unitario²¹

Para este modelo, el trabajo social es una forma de intervención social que intensifica, conserva y aumenta los medios con los que las personas, individual o colectivamente, pueden suturar las grietas de la propia existencia.

El objetivo del trabajo social es la gestión de un proceso de aprendizaje social que se desarrolla dentro de un contexto como consecuencia de una relación humana que comprende y compromete al asistente social y a los individuos (singular o colectivamente) en relación con los objetivos.

Cada acción de intervención del asistente social al interior de un sistema se guía por cuatro factores, que son la intencionalidad (tener un proyecto y una finalidad); la conciencia (el conocimiento y las informaciones necesarias para alcanzar el objetivo); la estrategia (la indicación del modo mediante el cual los objetivos se logran); las relaciones interpersonales (el contacto directo con las personas y la consiguiente conciencia acerca de su valor en el proceso de intervención).

Este modelo establece para el trabajo social objetivos que se realizan mediante la ejecución de una serie de acciones concretas que se inspiran en las técnicas de intervención profesional.

El proceso unitario de la práctica toma en consideración esencialmente tres variables en estrecha interrelación, dichas variables son la estrategia²², diana²³ y fases de la actividad operativa²⁴.

²¹ GOLDSTEIN, H. (1973) *Social Work Practice. A Unitary Approach*, Columbia University of South Carolina Press. Citado por Dal Pra Ponticelli, M. (1998). *Modelos teóricos del Trabajo Social*. (pp. 47-51) Buenos Aires, Republica Argentina, Lumen-Hymanitas.

²² La estrategia, comprende las tres acciones principales del proceso metodológico del trabajo social: estudio y valoración de la situación, fijación de los objetivos e intervención, conclusión y verificación.

²³ La diana, se refiere a los objetos de la intervención del trabajo social que se agrupan en el individuo, la familia o el grupo, la institución o la comunidad.

²⁴ Fases de la actividad operativa, este modelo considera ante todo una fase de inicio, de toma de contacto, una fase central más propiamente orientada al tratamiento y una fase final.

Este proceso encuentra su aplicación respecto a diversos tipos de sistemas sociales, individuos-familias y grupos, organizaciones y comunidad.

6.1.4.7 Modelo Integrado

El trabajo social cuida según este modelo propuesto punto a punto por Pincus y Minahan²⁵ la interacción entre las personas y su ambiente social que condiciona la capacidad de las personas para realizar los propios compromisos existenciales, para reducir el *stress* y para realizar las propias aspiraciones.

El individuo en estado de dificultad busca siempre ayuda en los recursos disponibles del propio ambiente; estos recursos son de tres tipos: naturales (la familia, los parientes, el vecindario, etc.), formales o comunitarios (el sindicato, las asociaciones de voluntariado, la parroquia, etc.) y sociales (las entidades asistenciales, los hospitales, la escuela, etc.).

El trabajo social opera a nivel del individuo, a nivel de la relación y a nivel de los sistemas de recursos.

Las interacciones son, esencialmente de tres tipos: entre las personas al interior de un sistema de recursos; entre las personas y los sistemas de recursos; y entre los sistemas de recursos".

Además, el trabajo social busca conectar y enlazar los problemas individuales con las cuestiones sociales de más amplia envergadura que puede ser la causa o pueden obstaculizar la solución (por ejemplo, la falta o la inadecuación de los recursos); consecuentemente, se ocupa también el desarrollo, promoción y organización de los recursos en el ámbito de programas de política social a nivel comunitario intentando, por lo menos, integrar los recursos institucionales con los formales y naturales.

En este modelo, el trabajo social es visto como un proceso de cambio programado que avanza mediante una serie sistemática de acciones dirigidas hacia un fin y no tanto a través de fases precisas enlazadas en la secuencia lineal. Las finalidades que hay que tener presentes son las metas de los diversos sistemas en juego y los relativos al método profesional del asistente social que hemos visto inicialmente. Los objetivos del trabajo social se integran con las metas de los distintos sistemas a través del contacto del asistente social con el sistema y su modo de introducirse en la dinámica interna del sistema para modificarlo. La relación entre asistente social y el

²⁵ PINCUS, A. Y MINAHAN, A. (1973) *Social Work Practice: Model and Method*, Illinois: Peacock. Citado por Dal Pra Ponticelli (1998). *Modelos teóricos del Trabajo Social*, (pp. 59-66) Buenos Aires: República Argentina, Lumen-Hvmanitas

usuario deberá llevar, por tanto, a la definición de un contrato que puede prever también contratos con los otros sistemas (sobre todo, el sistema-diana). El contrato debe tener en cuenta, sobre todo, los dos objetivos fundamentales de los sistemas, la posibilidad de modificarse, integrada en la necesidad de mantenerse viva como unidad que funciona bien. Del contrato deben surgir una serie de tareas que tanto el usuario como el asistente social tienen que asumir a fin de realizar los objetivos definidos para establecer una relación diferente con los recursos.

Los instrumentos, las técnicas, las capacidades del asistente social, en este modelo, son todos aquellos comunes a cada uno de los enfoques del trabajo social. Pero en este modelo, sobre todo, se valora la negociación del contrato entre los diversos sistemas y la formación y el funcionamiento del sistema de ayuda que puede estar constituido por un grupo, un equipo o institución comunitaria.

6.1.4.8 Modelo existencial

Para la elaboración del modelo de intervención propuesto por la prestadora del servicio social; se retoma la metodología planteada en el modelo existencial, ya que es la que más se acerca o adapta a la situación vivida en la institución.

Este modelo se formula de acuerdo con las ideas elaboradas ya a fines de los años sesenta por W. Gordon²⁰, pero retomadas y profundizadas de forma sistémica por C. Germain, quien señala que el trabajo social tiene la doble y simultánea función de favorecer el crecimiento natural y el desarrollo de las personas y de influenciar en el ambiente de modo que éste sostenga dicho crecimiento y desarrollo. La intervención del trabajo social tiene como objetivo el punto de enlace (interespacio) en el que los modelos de reacción y el potencial de adaptación de la persona llegan a oponerse y chocar con las características del ambiente o ambos, con la finalidad de mejorar las relaciones (transacciones) que se suceden recíprocamente entre ellos.

Se refiere expresamente a las ideas elaboradas por las diferentes ciencias sociales en lo que respecta al tema de las transacciones entre persona y ambiente, tales como la adaptación, el equilibrio óptimo y el stress. Además, tiene en cuenta las adquisiciones teóricas sobre las cualidades humanas obtenidas en el crecimiento y

²⁰ GORDON, W. (1969). *The General Systems Approach: Contributions toward an Holistic Conception of Social Work*. Nueva York: Council on Social Work Education. Citado por Dal Pra Ponticelli, M. (1998). *Modelos teóricos del Trabajo Social*. (pp. 42-47) Buenos Aires: Republica Argentina, Lumen-Humanitas.

en el desarrollo a través de la interacción con factores ambientales como la identidad, la competencia, la autonomía, la capacidad de comunicación. También se encuentran ideas y conceptos relativos al ambiente y a sus cualidades.

El concepto base es el de ambiente nutritivo, es decir, rico de estímulos y de propiedades que favorecen el crecimiento y el desarrollo del hombre, la socialización y la integración.

Reconsidera también el concepto de ambiente entendiéndolo como conjunto de redes sociales, es decir, el conjunto de relaciones en las que los vínculos entre dos o entre todos los miembros se considera que influyen el comportamiento. También son elementos pertenecientes al ambiente el conjunto de datos y objetos naturales (el ecosistema), además de las estructuras organizativas con las que las personas entran en contacto. Estos factores ambientales, sobre todo las redes sociales, tienen funciones instrumentales y afectivas, suministran los recursos necesarios, y refuerzan y ponen a prueba la identidad, la competencia y la autonomía de la persona. Se revalorizan en esta perspectiva los factores temporales y espaciales de la relación humana; se vuelven a retomar las ideas relativas al concepto de espacio vital – distancia personal.

El proceso de ayuda en el modelo existencial, se desarrolla a través de las siguientes fases: definición de la necesidad – problema, definición de los objetivos y planificación de la intervención e intervención.

6.1.4.8.1 Definición de la necesidad – problema

La unidad de atención es la persona y el espacio de vida; se definen los problemas de vida que han causado el stress y han sometido a una dura prueba las capacidades de reacción del usuario; estos problemas reflejan una fractura entre las necesidades de reacción y los soportes ambientales. Los problemas se sitúan en tres áreas: la primer fase de transición del ciclo vital con referencia a la cultura en la que la persona vive.

La segunda fase, atañe a las tareas o competencias que las personas tienen delante mientras tratan de usar, de cambiar o de influenciar de algún modo sus ambientes físicos y sociales para hacer que respondan mejor a sus metas y necesidades.

La tercera fase toma en consideración las relaciones interpersonales y las estructuras de comunicación de los grupos que condicionan el modo en que las necesidades, los fines o metas y las tareas o competencias del individuo o del grupo encuentran respuesta.

6.1.4.8.2 Definición de los objetivos y planificación de la intervención

El objetivo general es el de ayudar al usuario a superar las dificultades que se ubican, por lo general, en las tres áreas mencionadas anteriormente y a enfocar por tanto una identidad propia, a desarrollar la capacidad de afrontar con éxito las situaciones ambientales, la autonomía entendida como la posibilidad de hacer frente de modo creativo y autorregulado a los problemas, y la capacidad de mantener relaciones interpersonales válidas.

6.1.4.8.3 Intervención

Se utilizan técnicas comunes a otros modelos, pero lo que puede ser diferente son los fines hacia los cuales se dirigen los procedimientos así como las áreas de contexto ecológico donde se desarrolla la acción. Se ayuda al usuario a construir la autoestima, a reforzar las defensas contra la ansiedad y la depresión; a través del uso hábil de incentivos, recompensas y manteniendo un cierto equilibrio entre esperanza y malestar. Se suministra la información, se enseñan las estrategias que hay que poner en marcha para la solución de los problemas de los que a menudo depende el control cognitivo del stress. Se utilizan también otras técnicas más sofisticadas como la estructura familiar, el genograma y los ecomapas para llegar al dominio cognitivo, perceptivo y emotivo de lo que de otro modo podría ser una situación desesperadamente caótica. Se insiste también en las tareas o competencias que desempeñará el usuario entendidas como prescripciones típicas de la terapia relacional, que como acciones para resolver el propio problema. También puede haber acciones sobre el ambiente físico, reorganizando el uso del tiempo y del espacio; acciones sobre la organización asistencial para suministrar y promover el uso de recursos, removiendo eventuales barreras espacio-temporales al acceso del usuario.

6.2 Modelo de intervención para la mejora de la atención del niño

En este apartado se presenta el modelo de intervención propuesto por la prestadora de servicio social, como respuesta de solución a una problemática detectada, esto a partir de lo arrojado por el diagnóstico elaborado y que para trabajo social es uno de los instrumentos básicos, ya que con base a éste en donde se describen y jerarquizan las problemáticas.

La Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 consideró prioritario mejorar la atención brindada al niño por parte del personal de sala quien ha afectado su desempeño. En respuesta a esta jerarquización, y de acuerdo a los conocimientos con los que cuenta a partir de su formación profesional y retomando lo estipulado en el Manual de Normas y Procedimientos Técnicos del Área de Trabajo Social de las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil²⁷; se le encomienda a esta área la

²⁷ Subdirección general de servicios sociales y culturales, subdirección de servicios sociales, instituto de seguridad y servicios sociales de los trabajadores del estado (ISSSTE), *Manual de normas y procedimientos técnicos del área de trabajo social, de las estancias para el bienestar y desarrollo infantil (E.B.D.I.)*, (pp 32-40). 2ª Edición 1994

El documento en referencia estipula entre otras:

a) Capacitación, actualización y asesoría al personal

Participar en la planeación, organización y desarrollo de sesiones individuales y/o grupales que fortalezcan el nivel profesional y/o técnico del personal de la Estancia, con objeto de mejorar su desempeño en el trabajo y por ende el servicio educativo que se presta.

Impartir pláticas que capaciten y mantengan actualizado al personal:

Asesorar al personal durante su recorrido 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 (ruido, el regaño, señalamiento, predilección, entre otros).

Asesorar al personal en general sobre situaciones que representen dudas, inquietud o conflicto, en las funciones que desempeña.

Fomentar las relaciones humanas positivas entre el personal a través de las siguientes acciones:

Favorecer la comunicación continua en la labor cotidiana.

Concientizar al personal sobre la importancia de su labor y la de sus compañeros dentro de la estancia.

Promover el respeto para el compañero y su trabajo.

Estimular la responsabilidad, iniciativa y creatividad en el desempeño de las actividades.

Realizar acciones encaminadas a fomentar la autoestima del personal, en coordinación con el equipo técnico.

Participar con el personal en acciones que favorezcan el trabajo en equipo y la superación del mismo.

b) Apoyo al área educativa

Orientar y asesorar en la elaboración de la planeación anual, semanal y verificar que esta corresponda al adecuado desarrollo de los niños.

c) Visitas a salas y comedores.

Realizar visitas a salas y comedores, manteniendo una actitud participativa durante los recorridos con el fin de:

Verificar que las actividades educativas se realicen utilizando métodos, técnicas y apoyos didácticos acordes a las características del desarrollo de los niños, como lo establece el Subprograma Educativo.

Observar el comportamiento de los niños y actitud del personal hacia éstos.

Solicitar información al personal sobre el comportamiento de los niños.

función de llevar a cabo orientación y capacitación al personal. Esto con el objetivo de mejorar el servicio prestado por la Estancia y propiciar un ambiente laboral agradable.

El área de trabajo social fue la encargada de elaborar y coordinar la implementación del "modelo de intervención para la mejora de la atención del niño", ya que llevó a cabo la planeación, realizó las gestiones necesarias, supervisó y evaluó los resultados obtenidos en cada una de las sesiones.

Para la elaboración del modelo se retomó como base metodológica la propuesta de W. Gordon y C. Germain, del modelo existencial, a partir de los siguientes fases: Definición de la necesidad problema, definición de los objetivos y planificación de la intervención e intervención, por otra parte, se evaluará su desarrollo e implementación.

La decisión de retomar la base teórica planteada por el modelo existencial; se toma por diversos motivos, entre ellos, poder influenciar en el ambiente del personal de sala de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 del ISSSTE, esto con el fin de mejorar la atención que brinda dicho personal a los niños.

Otro factor que se retoma del modelo existencial, es la importancia de la socialización y el ambiente desde el punto de vista de éste modelo, en donde considera a éste influyente en el comportamiento.

Por otra parte, se busca dar solución a una problemática generada a partir del stress, que es precisamente lo que aborda el modelo existencial, ya que en la segunda área, se abordan las tareas que el personal de sala tiene delante, mientras trata de cambiar o influenciar su ambiente.

Al mismo tiempo, el modelo existencial toma en consideración las relaciones interpersonales y las estructuras de comunicación entre el personal de la Estancia de

Detectar directamente problemas en los niños y personal

Intercambiar con el equipo técnico la información en caso de detectar alguna problemática individual y / o grupal, a fin de diseñar las estrategias para su solución

Orientar y supervisar que el personal evite lo siguiente

Actitudes negativas y de rechazo que atenten contra la integridad física y emocional del niño

Hacer reportes negativos en presencia del menor

Que el niño lllore o permanezca llorando por tiempo prolongado

Que los niños se agreden entre sí

Bienestar y Desarrollo Infantil (equipo técnico, dirección y/o administrativos), lo que condiciona, según el planteamiento de dicho modelo, el modo en que las necesidades, los fines o las metas y las tareas o competencias del personal de sala, encuentran respuesta.

Hacer uso de técnicas que permitieran al personal de sala reforzar las defensas contra la ansiedad y la depresión o devaluación de su labor, a través de incentivos y recompensas. Fue parte fundamental del modelo existencial que hizo posible la adaptación de la problemática detectada, incluyendo las características propias de la individualidad.

Los incentivos y recompensas en el caso del personal de sala fue la revaloración de la labor del personal de sala a partir del recordatorio y reforzamiento de su quehacer y el impacto que éste tiene en el desarrollo de los niños que son atendidos en la Estancia.

6.2.1 Definición de la necesidad problema

Como se mencionó en el apartado "análisis de la problemática detectada", durante los recorridos a salas y comedores se detectó que la actitud del personal de sala al trabajar con los niños no es la adecuada considerando los parámetros marcados por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Dicha actitud del personal de sala provoca que el servicio ofrecido por la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 se vea mermado, afectando así el objetivo principal de las Estancias; siendo éste el desarrollo integral del niño.

6.2.2 Definición de los objetivos

Objetivo general

- Mejorar la atención del niño que asiste a la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25; mediante el recordatorio y reforzamiento de conocimientos / experiencias del personal de sala.

Objetivos específicos

- Retomar el conocimiento que tiene el personal de sala acerca del desarrollo del niño, sus etapas, áreas y las prácticas adecuadas²⁸.
- Reforzar en el personal de sala la práctica adecuada con la que deben interactuar con los niños en su labor cotidiana.
- Incorporar las prácticas adecuadas en la labor cotidiana del personal de sala.

6.2.3 Planificación de la intervención

La intervención se divide en cuatro etapas que son sensibilización, recordatorio, reforzamiento y apertura de un canal de comunicación entre el personal de sala y el equipo técnico; las etapas estarán incluidas a lo largo de las seis sesiones que forman parte del modelo de intervención para la mejora de la atención del niño.

Las sesiones se llevarán a cabo de la siguiente manera:

Sesión 1. Fase de sensibilización

El objetivo de ésta sesión será presentar al personal de sala la dinámica en la que se llevarán a cabo las sesiones; así como motivar su asistencia. Así mismo, se buscará sensibilizar al personal de sala sobre la labor que realizan.

La sesión estará a cargo del área de psicología debido a que con la aplicación de la técnica podrían moverse sentimientos, entonces, se debe tener cuidado con la forma de dirigir la técnica.

El objetivo se logrará a partir de la exposición de la mecánica en cómo se llevará a cabo el modelo de intervención, los temas y la dinámica en cómo se tiene planeado desarrollar cada una de las sesiones. A partir de la exposición se buscará motivar la

²⁸ Concepto retomado de material proporcionado por el área de capacitación del ISSSTE, manejado en el curso "desarrollo del niño de 0 a 6 años" impartido del 29 de julio del 2002 al 02 de agosto del mismo año

asistencia al mostrar que las sesiones no serán pláticas; si no que se generará una participación activa y directa.

Por otra parte, la sensibilización se logrará a partir de la aplicación de la técnica "tu actitud" (Ver anexo No. 2) en donde se mostrará que la forma en como se dirijan a los niños, tendrá que ver con los resultados que se obtengan. Si se explica y proporciona confianza, el niño podrá desarrollar sus habilidades. En cambio, si se insulta el resultado será intimidación y el desarrollo del niño será limitado.

Con esta técnica llevada a cabo con adultos y resaltando que ya tienen un carácter formado, es importante conocer ¿cómo reaccionan ante una situación determinada?; entonces hay que llevar la reflexión hacia ¿qué pasa con los niños, siendo que estos aún están en proceso de formación del carácter?. Al finalizar la técnica, se pregunta ¿cómo se sintieron?, primero las voluntarias y después qué opinan las demás asistentes a la sesión. Con base a los comentarios se propiciará la sensibilización del personal de sala sobre su actitud al tratar con los niños.

Esquema de trabajo. Sesión 1

Duración:	1:00	Fecha:	
Coordinador:	Área de psicología		
Observadores:			

Objetivo	Estrategia de Enseñanza	Estrategia de Aprendizaje	Técnicas
<p>Presentar al personal de sala de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No 25 de manera global la jornada de trabajo que se llevara a cabo durante las sesiones del modelo de intervención para la mejora de la atención del niño</p> <p>Motivar la asistencia del personal de sala a todas las sesiones</p> <p>Sensibilizar el personal de sala sobre la importancia de su labor en el desarrollo del niño</p>	<p>Dar a conocer a las asistentes la forma de trabajo y los nombres de las personas que apoyarán coordinando las sesiones</p>	<p>Al finalizar la sesión el personal de sala conocerá la forma de trabajo, así como el objetivo de las sesiones.</p> <p>Se habrá obtenido el interés del personal de sala para la asistencia a las sesiones</p>	<p>Tu actitud</p>

Sesión 2. Fase de sensibilización

El objetivo será continuar con la sensibilización iniciada la sesión anterior, a partir de la aplicación de la técnica "afiche" (Ver anexo No. 2).

La coordinación de la sesión estará a cargo del área de psicología considerando el mismo motivo que se expuso en la sesión anterior.

En esta sesión se buscará enlazar la sensibilización generada con la técnica "tu actitud" a partir de los comentarios que surjan con base de la exposición del "afiche" realizado por cada una de ellas, para llevar a cabo lo anterior, el personal de sala dibujará en una hoja de papel y escribirá el nombre de un niño que les haya sido significativo. Cuando todas terminen, cada una explicará el motivo por el que ese niño en particular es el más significativo.

Esquema de trabajo. Sesión 2

Duración:	1:00	Fecha:	
Coordinador:	Área de psicología		
Observadores:			

Objetivo	Estrategia de Enseñanza	Estrategia de Aprendizaje	Técnica
Sensibilizar al personal de sala sobre la labor que realizan	A través de una técnica la coordinadora buscará sensibilizar al personal de sala, sobre su actuar cotidiano	Al finalizar la sesión el personal de sala podrá reconocer las practicas adecuadas e inadecuadas de su labor cotidiana	Afiche

Sesión 3. Fase de recordatorio.

La coordinación de la sesión estará a cargo del área de pedagogía. El objetivo será recordar al personal de sala los temas "áreas y etapas del desarrollo del niño" (Ver anexo No. 1). Esto se logrará a partir de la aplicación de la técnica "lluvia de ideas con tarjetas". (Ver anexo No. 2).

Con esta técnica será el personal de sala quien formará esquemas en donde se muestren las áreas del desarrollo con los aspectos que forman parte de cada una de ellas. Se formarán cuatro equipos, para que cada uno estructure un esquema.

Concluida la labor encomendada a los equipos se analizará cada uno, en caso de encontrarse un aspecto fuera del área correspondiente, se aclarará la duda ubicándolo en su área. Se debe tener en cuenta que es común cometer este error, debido a que los aspectos del desarrollo están interrelacionados entre las áreas y suele considerarse que un factor corresponde a más de un área.

Al mismo tiempo se recuerdan las etapas en donde se va adquiriendo el desarrollo de las áreas en el niño y las necesidades que requieren ser cubiertas.

Esquema de trabajo. Sesión 3

Duración:	1:00	Fecha:	
Coordinador:	Área de pedagogía		
Observadores:			

Objetivo	Estrategia de Enseñanza	Estrategia de Aprendizaje	Técnica
Recordar al personal de sala el desarrollo del niño por etapas y áreas	A través de una técnica la coordinadora recordará las etapas del desarrollo del niño; a partir de materiales otorgados por el ISSSTE (área de capacitación)	Al finalizar la sesión el personal de sala recordará e identificará las áreas del desarrollo del niño, así como las etapas.	Lluvia de ideas con tarjetas.

Sesión 4 – 5. Fase de reforzamiento.

Estas sesiones estarán a cargo del área de pedagogía y se planeó en dos sesiones debido a la necesidad de que todas las asistentes lleven a cabo la escenificación que les corresponda; lo que requiere de mayor tiempo del que ofrece una sesión.

El objetivo será reforzar en el personal de sala aspectos abordados en las sesiones anteriores, como son las necesidades del niño, el rol del personal de sala y su actitud (ver anexo No. 1). Esto de acuerdo a la etapa del niño; así se buscará reforzar en el

personal de sala la necesidad de retomar lo visto en las sesiones anteriores para la planeación y realización de las actividades llevadas a cabo en sala, favoreciendo el desarrollo del niño.

Lo anterior se manejará a partir de la aplicación de la técnica "sociodrama" (Ver anexo No. 2) en donde se representará una situación cotidiana que rescate las características, las necesidades del niño y el rol del personal de sala (Ver anexo No. 1) de acuerdo a una de las etapas del desarrollo, que les será asignada por equipo (etapa lactante, maternal o preescolar); se llevará a cabo una emisión de comentarios, con el fin de analizar la actitud que el personal de sala toma para la atención del niño, a partir de que las asistentes a la sesión manifiesten aciertos y errores de la representación, con esto se reforzará la actitud adecuada con la que se debe brindar el servicio.

A partir de esta técnica la coordinadora reforzará la necesidad de retomar lo abordado durante las sesiones anteriores para llevar a cabo la planeación de las actividades que favorezcan el desarrollo del niño.

Esquema de trabajo. Sesión 4 - 5

Duración:	1:00	Fecha:
Coordinador:	Área de pedagogía	
Observadores:		

Objetivo	Estrategia de Enseñanza	Estrategia de Aprendizaje	Técnica
Reforzar en el personal de sala la temática abordada sobre las necesidades del niño y el rol del personal de sala de acuerdo a las etapas del desarrollo por las que atraviesa el niño	A través de una técnica la coordinadora buscará que el personal de la sala retome su experiencia, así como lo abordado en las sesiones anteriores.	Al terminar las sesiones el personal de sala identificará las limitantes de los niños para la realización de las actividades, así como la actitud adecuada e inadecuada del personal al realizar las actividades según la etapa de desarrollo por la que atraviesa el niño.	Sociodrama
Reforzar en el personal de sala la necesidad de retomar lo visto en las sesiones anteriores para la planeación y realización de las actividades en sala.			

Sesión 6. Fase de apertura de un canal de comunicación y cierre de la implementación del modelo de intervención para la mejora de la atención del niño.

La sesión se dividirá en dos; en la primera mitad el objetivo de la sesión será recabar información referente al equipo técnico y que pudiera estar interfiriendo en la labor realizada por el personal de sala. Esto con la finalidad de abrir un canal de comunicación entre ambas partes. Y estará bajo la coordinación de la prestadora de servicio social.

A partir de la aplicación de la técnica "la silla vacía" (Ver anexo No. 2), el personal de sala exteriorizará su sentir hacia la labor realizada por las áreas que conforman el equipo técnico. La técnica se aplicará con la variación de hacer los comentarios por escrito, esto para evitar generar polémica ya que lo que se busca conseguir es abrir un canal de comunicación. Los resultados obtenidos se entregarán al equipo técnico, con el objetivo de propiciar comunicación y dar solución a posibles fallas.

La segunda parte de la sesión será coordinada por el área de pedagogía. Se llevará a cabo el cierre de las sesiones con la aplicación de la técnica "memorama de los sentimientos" (Ver anexo No. 2), a partir de la técnica se reforzarán los temas abordados desde la sesión 1. La coordinadora resaltaré la importancia de palabras como "amor, tolerancia, compromiso, etc." que son importantes para el desarrollo del niño y que el personal de sala debe comprender y tenerlos presentes en su vida cotidiana al trabajar con niños. Con esta reflexión se dará por concluidas las sesiones.

Esquema de trabajo. Sesión 6

Duración:	1:00	Fecha:	
Coordinador:	Area de pedagogía		
Observadores:			

Objetivo	Estrategia de Enseñanza	Estrategia de Aprendizaje	Técnica
Cerrar las sesiones retomando de cada una de ellas lo mas significativo. Recabar información referente al equipo técnico y que pudiera interferir en la labor realizada por el personal de sala	La coordinadora a través de una tecnica retomará lo visto en las sesiones anteriores. Una persona ajena a la Estancia a través de la técnica "la silla vacía", recabará opiniones del personal de sala sobre la labor del equipo técnico.	Al finalizar la sesion, el personal de sala podrá explicar el significado de las palabras básicas para el desempeño diario de su labor educativa. El personal de sala habrá exteriorizado su opinion sobre la labor del equipo técnico.	Memorama de los sentimientos. La silla vacía

6.2.4 Intervención

A partir de la implementación del modelo de intervención para la mejora de la atención del niño, se busca modificar la actitud del personal de sala, a través de las sesiones que se interrelacionan y que se realizan iniciando con la aplicación de técnicas que ayudarán a dicho personal a revalorar su quehacer cotidiano; así como recordar y reforzar sus conocimientos sobre el desarrollo y necesidades del niño. Para lograr con ello la incorporación de las prácticas adecuadas a su labor, obteniendo la mejora de la atención del niño en las salas.

Además de suministrar información que en general es a manera de recordatorio, se reforzó lo abordado; se aplicó una técnica que permitió abrir un canal de comunicación a partir de que el personal de sala exprese su sentir hacia la labor realizada por el equipo técnico.

El modelo de intervención para la mejora de la atención del niño, se aplicó del 28 de octubre al 05 de noviembre del 2002. Con una asistencia de quince personas en cada una de las seis sesiones y cuya duración fue de una hora veinte minutos en promedio.

La sesión 1, fue coordinada por el área de psicología, con duración de una hora veinticinco minutos. Asistieron a la sesión como observadoras la directora de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25; la especialista en lenguaje y la jefa del área de pedagogía.

Para dar inicio a la sesión la prestadora de servicio social como coordinadora del modelo de intervención, explicó el propósito de la implementación del modelo; así como la dinámica de las sesiones con el propósito de motivar al personal de sala para que asistieran a las seis sesiones con actitud participativa. Se les mencionó que no estarían en el salón para escuchar a la coordinadora y tomar apuntes; sino que ellas mismas serían quienes harían las sesiones; a partir de recordar sus experiencias y los conocimientos que cada una tienen sobre el desarrollo del niño.

Se dio la palabra al área de psicología para que continuara con la sesión, aplicó la técnica "tu actitud"; con el objetivo de sensibilizar al personal de sala sobre su actitud y la importancia que esta tiene en el desarrollo del niño. Pidió la participación de tres voluntarias, las retiró del salón y explicó la dinámica de la técnica al resto de las asistentes.

Salió por la primera voluntaria y la condujo frente al grupo con los ojos vendados, en silencio total, le entregó tres objetos y le pidió los encestara en un bote que se encontraba frente a ella, después de que la voluntaria arrojara el primer objeto y no lo encestara pidió ayuda; al no encontrar respuesta porque nadie en el grupo decía nada, la voluntaria dijo "no puedo". La coordinadora le quitó los dos objetos que tenía en las manos, le destapó los ojos y dio las gracias, pidiéndole se incorporara al grupo.

Salió por la segunda voluntaria; la condujo frente al grupo con los ojos vendados, a paso apresurado, con jalones y le decía "córrele, apúrate, que lenta eres"; las asistentes le gritaban "no puede, es una tonta, es una inútil", mientras frases como las antes mencionadas se escuchaban, la coordinadora le entregó los tres objetos y en tono de orden le pidió meter los objetos en un bote que estaba frente a ella. Después de un minuto la voluntaria puso los objetos en el piso se descubrió los ojos y dijo "así yo no puedo, además no me estén gritando".

La coordinadora le pidió que se sentara en su lugar y salió por la tercera voluntaria a quien condujo frente al grupo con los ojos vendados, le brindó sus hombros como apoyo, le explicó a donde se dirigían, cuantos pasos tenían que dar. Mientras el grupo le gritaba "tú puedes, échale ganas, eres muy lista, tú siempre puedes". La coordinadora le entregó los tres objetos y le dijo "¡cs tienes que encestar en un bote que tienes frente a ti a tres pasos de distancia, no te preocupes, tomate tu tiempo, los objetos no se van a romper, además yo te ayudo". La voluntaria aventó el primer objeto sin encestar. El segundo y tercer objeto los encestó sin ninguna dificultad. Se descubrió los ojos y brincó diciendo "si pude" y se sentó en su lugar.

La coordinadora pidió que expresaran como se habían sentido las tres voluntarias. La primera en dar su comentario fue la segunda voluntaria y manifestó haberse sentido muy mal e incluso sintió mucho coraje que le gritaran tantas cosas desagradables; además de que ya se encontraba desconcertada por la forma en que la coordinadora la había conducido hasta el lugar y el tono en que le dio la instrucción, por lo que prefirió no hacer lo que se le había pedido.

La coordinadora tomó la palabra para decir que era normal la reacción que la voluntaria había tenido y que consideraran que al tratar con los niños sobre todo en etapa lactante aun no pueden defenderse, pedir que no le griten o evitar jaloneos; tal y como lo había hecho la voluntaria al exteriorizar su frustración; sin embargo los niños la guardan y es por ello que se ve afectado su desarrollo.

La segunda persona en emitir sus comentarios fue la primer voluntaria, ella expresó que sintió temor y nerviosismo por no saber qué estaba sucediendo; cuando lanzó el primer objeto y escuchó que había caído en el piso, prefirió no intentarlo más porque no entendía que estaba sucediendo. La coordinadora afirmó que cuando se enfrenta algo desconocido sin ningún tipo de apoyo, se siente temor, lo que lleva a la timidez. Es por ello que se debe explicar al niño qué es lo que se va a hacer, cómo y porqué; además se debe mostrar apoyo para darle la seguridad que requiere para su desarrollo.

Por último la tercera voluntaria dijo "yo no sabía que estaba pasando, ni que había pasado y me estoy enterando con los comentarios entonces llegué a la conclusión de que tuve suerte porque yo me senti muy bien, con mucha seguridad por el apoyo que me dio al ofrecirme sus hombros, guiarme y decirme hacia donde me dirigía; además, me explicó todo al darme las instrucciones yo me iba imaginando todo y por eso no me costó trabajo, además cuando se me cayó el primer objeto, no me importó porque escuchaba que todas me estaban apoyando". La coordinadora pidió que pensarán cual es la actitud más apropiada con la que deben dirigirse a los niños y cual es la que comúnmente ocupan, además no hay que tener suerte para recibir un buen trato. Con esto se dio por concluida la sesión.

La sesión 2 fue coordinada por el área de psicología con una duración de una hora veinte minutos y se llevó a cabo a partir de la aplicación de la técnica "afiche" con el objetivo de sensibilizar al personal de sala sobre la labor que realizan.

La coordinadora entregó a las asistentes una hoja tamaño oficio y un lápiz; les pidió que dibujaran a un niño, el que les resultara más significativo y escribieran el nombre de ese niño.

Cuando todas concluyeron, se inició con la explicación de los afiches; la mayoría dibujó niños con los que había trabajado en la Estancia; sin embargo, se dieron dos casos en los que dibujaron a sus nietos e hijos, cuatro de las asistentes dibujaron más de dos niños, el motivo fue que esos niños les habían resultado de igual grado de importancia, aunque por distinta situación, las cuales fueron que los niños requirieron de alguna forma de su apoyo, ya sea por el apapacho y las caricias que no les daban en su casa; porque eran muy cariñosos o porque les han agradecido su labor al cuidarlos, apoyarlos y fomentarles su desarrollo con cariño.

La coordinadora les preguntó ¿cómo se hubieran sentido si no le hubieran dado caricias, apoyo o cariño a ese niño que carecía de esto en su casa?, una de las asistentes respondió "muy mal, porque a fin de cuentas, para eso estamos aquí y si les podemos dar un poquito de felicidad, y no perdemos nada, sino por el contrario ganamos".

La coordinadora retomó el comentario y les pidió que cuando tengan en su sala a niños que no les caen bien, que no esta bonito o que es muy latoso, tengan en mente que es un niño que necesita más de ellas y piensen que quizás en un futuro ese niño sea el más significativo; así también habló de casos que se dan en la Estancia en donde el personal de sala ve llorar a un niño y afirman "toda la vida está llorando ese niño, siempre me provoca dolor de cabeza ", pero no hacen nada para confortarlo, y preguntó ¿es cierto o no?. Una de las asistentes respondió "la verdad si, hay que aceptarlo"; la coordinadora preguntó "¿creen que eso esté bien, que sea una actitud apropiada?, ¿no creen que tal vez ese niño solo necesite un apapacho?".

Para dar concluida la sesión la coordinadora les pidió que reflexionaran que un niño es un ser que tiene diversas necesidades y que éstas dependen de la etapa del desarrollo en la que se encuentre; por lo que les sugirió retomar su sentir al ayudar o apoyar a ese niño que les fue significativo y lo hagan parte de su quehacer cotidiano, porque todos los niños necesitan ser bien tratados.

La sesión 3 fue coordinada por la jefa del área de pedagogía con una duración de una hora diez minutos. El objetivo de esta sesión fue recordar al personal de sala las etapas y áreas del desarrollo del niño (Ver anexo No. 1); esto se llevó a cabo con apoyo de la técnica "lluvia de ideas con tarjetas" (Ver anexo No. 2). Por lo que se formaron cuatro equipos uno para cada área del desarrollo del niño.

Cuando los cuatro equipos concluyeron la actividad, la coordinadora pidió que una persona de cada equipo explicara su esquema. Cuando la coordinadora detectó aspectos en áreas que no correspondían, les preguntó "¿por qué consideran que va en esa área?". Cada equipo dio su explicación, por lo que la coordinadora apuntó que no es que estuvieran mal colocados, lo que sucedió fue que se dan confusiones porque los aspectos se interrelacionan entre las áreas, pero siempre corresponden a una en específico. Así se encontró, por ejemplo: el control de esfínteres, se encontraba en el esquema del desarrollo cognitivo; sin embargo, pertenece al esquema del desarrollo físico. La coordinadora conjuntamente con las asistentes revisaron los esquemas hasta que estuvieron todas de acuerdo con los esquemas correctos, así se dio por concluida la sesión.

La sesión 4 fue coordinada por el área de pedagogía con duración de una hora veinte minutos, el objetivo fue de la sesión fue reforzar en el personal de sala sobre las necesidades del niño y el rol del personal de acuerdo a las etapas del desarrollo por las que atraviesa el niño; así como reforzar las necesidades de retomar lo visto en las sesiones anteriores, esto para la planeación y realización de las actividades en salas.

Para llevar a cabo este objetivo se aplicó la técnica "sociodrama" (Ver anexo No. 2), se dividió a las asistentes en cuatro equipos que representarían la etapa lactante (2 equipos); un equipo la etapa maternal y el otro equipo la preescolar. A cada equipo se le entregó material de acuerdo a su etapa, este material contenía tres columnas (características del desarrollo; necesidades del niño y rol del personal de sala); sólo la primera presentaba el contenido correspondiente y la labor de las asistentes a la sesión consistió en llenar las dos columnas restantes y después se realizó la representación de acuerdo a lo que habían escrito en su material.

Se realizó la primera representación del equipo que le correspondió la etapa lactante de los dos a los siete meses de edad. El equipo representó el momento de la llegada del niño a la sala. Al concluir se iniciaron las observaciones hechas por las asistentes a la sesión, quienes remarcaron que cuando simularon recibir al bebé sólo saludaron a la mamá, recibieron al niño y lo colocaron sobre la colchoneta, sin saludarlo o platicar con él.

Se contó con la asistencia de la directora de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 y de la Subdirectora de Servicios Sociales y Culturales del ISSSTE; durante la representación de uno de los equipos que expuso la etapa del niño lactante; a lo que manifestó "gusto por que se realicen actividades en donde se ocupen del personal de sala, quienes son importantes para brindar un servicio de calidad; que es de lo que se trata al realizar ejercicios como el que se acaba de ver, en donde se busca detectar posibles fallas y así mejorarla", así mismo aprovechó para invitar al personal de sala a un curso de actualización sobre estimulación temprana. Se despidió felicitando a la directora "por permitir este tipo de eventos y al personal por preocuparse en actualizarse".

La coordinadora cerró la sesión sugiriendo a los equipos que llevaría a cabo su representación la siguiente sesión retomar lo visto durante las sesiones pasadas.

La sesión 5 fue coordinada por el área de pedagogía y se destinó para darle continuidad al ejercicio iniciado durante la sesión anterior. Esta sesión tuvo una duración de una hora quince minutos. Se llevó a cabo la representación de los tres equipos que faltaban; después de cada representación se realizaron los comentarios sobre las fallas que se detectaron sobre las representaciones.

Los comentarios en general fueron en torno a que se les olvidaba detener la cabeza del bebé o lo sentaban sin ayuda cuando esto aún no es posible. Se olvidaban de hablar con los niños y explicarles qué se realizaría.

En el caso de los niños en etapa preescolar se olvidaban de preguntar o incorporar al niño a la toma de decisiones, sobre la actividad a realizar.

La coordinadora dio por concluida la sesión, recordando que deben considerar lo que en la misma se expuso, ya que se había rescatado todo lo visto desde el inicio de la implementación del modelo.

La sesión 6 fue coordinada por la prestadora de servicio social con el objetivo de aplicar la técnica "la silla vacía" (Ver anexo No. 2), esto para abrir un canal de comunicación al exteriorizar el sentir del personal de sala hacia la labor realizada por las áreas que conforman el equipo técnico.

Esta técnica fue aplicada por la prestadora de servicio social como persona ajena a la Institución para que el personal de sala se sintiera en libertad de expresar lo que sentía sin sentir presión al ser observadas. Para dar inicio a la técnica la coordinadora entregó al personal de sala seis tarjetas de papel y un lápiz ; colocó seis sillas con un letrero que indicaba las diferentes áreas (área médica, psicología, trabajo social, pedagogía, odontología y dirección), se les explicó que debían escribir en las tarjetas lo que les gustaría decirles a cada una de las áreas y recalando que se hicieran comentarios a las áreas y no personales.

Se dieron diez minutos para escribir los comentarios y colocarlos en las áreas correspondientes. Pasado el tiempo, se dio por concluida la técnica explicándoles que se analizarían los comentarios y se entregarían a las áreas técnicas para propiciar comunicación sobre sus inquietudes.

Los comentarios en términos generales se presentaron de la siguiente manera:

Área médica:

La atención de los niños en sala requiere de mayor presencia; así como seguimiento de los casos.

Que al personal de sala se le informe sobre el estado de salud de los niños y no solo den órdenes.

Que cuando emitan una indicación den seguimiento para comprobar que ésta de solución al problema.

Área de psicología:

Mayor tiempo de duración de las visitas en salas, sobre todo en los grupos en que se implementan programas como el control de esfínteres.

Mayor seguimiento de las indicaciones emitidas en los casos especiales.

Buscar las razones del llanto de los niños y no asuman que el personal de sala lo provocó.

Área de pedagogía:

Recordar que no es lo mismo estar en sala que en una oficina, esto para que se concientice de la carga de trabajo al solicitar actividades extras.

Mayor apoyo y confianza frente a los padres de familia cuando se presenten problemáticas.

Dar las instrucciones de manera firme, ya que en ocasiones pareciera que pide un favor, cuando lo que hace es pedir que se lleven a cabo actividades propias del personal de sala.

Área de trabajo social:

Mayor comunicación con el personal de sala en relación a los reportes emitidos.

Mayor firmeza para el cumplimiento del reglamento.

Al surgir problemas entre el personal de sala y los padres de familia, se escuchen las dos versiones y no sólo incrimine de manera automática al primero.

Área de odontología:

Mayores visitas a las salas para la revisión dental de los niños.

Mayor seguimiento a sus indicaciones.

Área de nutrición:

Mayor atención en el sabor de los alimentos.

Mayor comunicación con el personal de sala.

Dirección:

Mayor valoración del trabajo que se realiza en las salas.

Mayor comunicación con el personal de sala para que conozca inquietudes.

Concluida la técnica, se solicitó la presencia del área de pedagogía para que continuara con la coordinación de la sesión y dar por terminada la implementación del modelo de intervención para la mejora de la atención del niño. Esta sesión tuvo una duración de una hora cincuenta minutos.

Se aplicó la técnica "memorama de los sentimientos" (Ver anexo No. 2), en donde se pidió la formación de un círculo al centro del salón; se le entregó a las asistentes una tarjeta que contenía una ilustración y el concepto que representaba la ilustración. La tarjeta se entregó volteada y se pidió no verla. Cuando todas tuvieron su tarjeta se dio la instrucción de verla y por un segundo mostrarla a las demás. Se pidió se reunieran las parejas, conforme al concepto que se mostraba en sus tarjetas. Se formaron ocho parejas (intervino la coordinadora para que todas tuvieran su pareja). Los conceptos fueron "amor, paciencia, respeto, honestidad, afecto, compromiso, sinceridad y calidad"; la coordinadora pidió que cada pareja explicara porque eran importantes o qué tienen que ver los conceptos con el desarrollo del niño.

Amor, "que debe darse amor a los niños; porque como lo vimos. con ello los ayudamos en su desarrollo".

Paciencia, "hay que ser paciente cuando por ejemplo tenemos niños que preguntan cinco o seis veces lo mismo, lo que tenemos que hacer es explicarles todo con paciencia, aunque algunas veces nos saquen de juicio, hay que recordar que es parte de su desarrollo y es su forma de aprender".

Respeto, "quiere decir que los niños aunque sean bebés merecen nuestro respeto y que muchas de las veces nos olvidamos de él porque creemos que ellos no saben o no comprenden aún"

Honestidad, "es lo que necesitamos para aceptar que hemos estado haciendo las cosas mal".

Afecto, "debemos darle a los niños por lo menos un poco de afecto porque como seres humanos necesitamos de esto y lo niños más, porque están en proceso de formar su carácter".

Compromiso, "tenemos un compromiso no sólo con los papás que confían en nosotras, sino también con los niños porque de nosotras depende su desarrollo".

Sinceridad, "es por ejemplo, cuando aceptamos algo, no hacerlo sólo para que no nos amonesten; sino porque realmente sentimos y aceptamos el error"

Calidad, "tenemos el compromiso de ofrecer a los niños nuestra atención, lo que debe hacerse lo mejor que podamos, debemos esforzarnos por ser mejores con todos los niños y no porque uno me caiga mal no le voy a hacer caso, sino por el contrario, ya que es mi trabajo".

La coordinadora dio por concluida la técnica retomando los conceptos y la definición que cada equipo fue dando.

6.2.5 Evaluación

La evaluación del modelo de intervención se llevó a cabo a partir de las crónicas de cada sesión, que mediante el análisis arrojaron datos sobre la participación del personal de sala; el grado de conocimiento sobre el desarrollo del niño (características, necesidades y rol del personal de sala), así como el reconocimiento de las prácticas inadecuadas y la importancia que tiene la labor que realizan con los niños.

La implementación del modelo de intervención, se programó en tres ocasiones; de las cuales en las dos primeras se pospuso debido a eventos y visitas de autoridades del ISSSTE a la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25. La tercera ocasión para implementar el modelo de intervención se confirmó con la directora de la Estancia, la jefa del área pedagógica y el área de psicología de dicha institución.

El tiempo destinado a cada sesión requiere sea mayor, ya que la totalidad de las sesiones excedieron el tiempo programado que correspondía a una hora; el principal motivo por el que las sesiones se prolongaron fue la participación del personal de sala.

Por otra parte, el personal de sala, reconoció las prácticas adecuadas así como las inadecuadas y manifestaron que debido a que se retomaron los temas abordados en las sesiones y la forma en que se llevaron a cabo, les permitió recordar que su trabajo es importante para que el niño se desarrolle adecuadamente o no y agregaron que tratarán de no volver a olvidar todo lo retomado, situación que se dio anteriormente que con el paso del tiempo, se fue haciendo monótono su trabajo y se fue realizando inadecuadamente. Sin embargo, consideraban importante que se realizaran este tipo de sesiones con mayor frecuencia y a todo el personal de la Estancia, ya que les permite mejorar su labor.

Al exponer las experiencias se logró sensibilizar al personal de sala durante la sesión 1 y 2, lo que permitió que a partir de ponerlas en situaciones similares a las de un niño, expresaran como se sintieron y al recordaran a niños con los que vivieron diversos acontecimientos lo que permitió resaltar las prácticas adecuadas; y por otra parte identificaran prácticas inapropiadas que han realizado sin darse cuenta.

Durante la sesión 3 se llevó a cabo el recordatorio del tema "desarrollo del niño por áreas y etapas", a partir de la aplicación de la técnica con la que se abordó el tema,

se comprobó que el personal de sala tiene el conocimiento; sin embargo resultó difícil detectar a que grado, ya que se observó que no existió desconocimiento de los términos, pero si se encontró confusión a nivel grupal y sería de utilidad conocer a nivel individual el grado de conocimientos de los temas tratados durante las sesiones, por lo que se consideró necesario que para la implementación futura del modelo de intervención, se elabore y aplique un instrumento que permita obtener lo anterior.

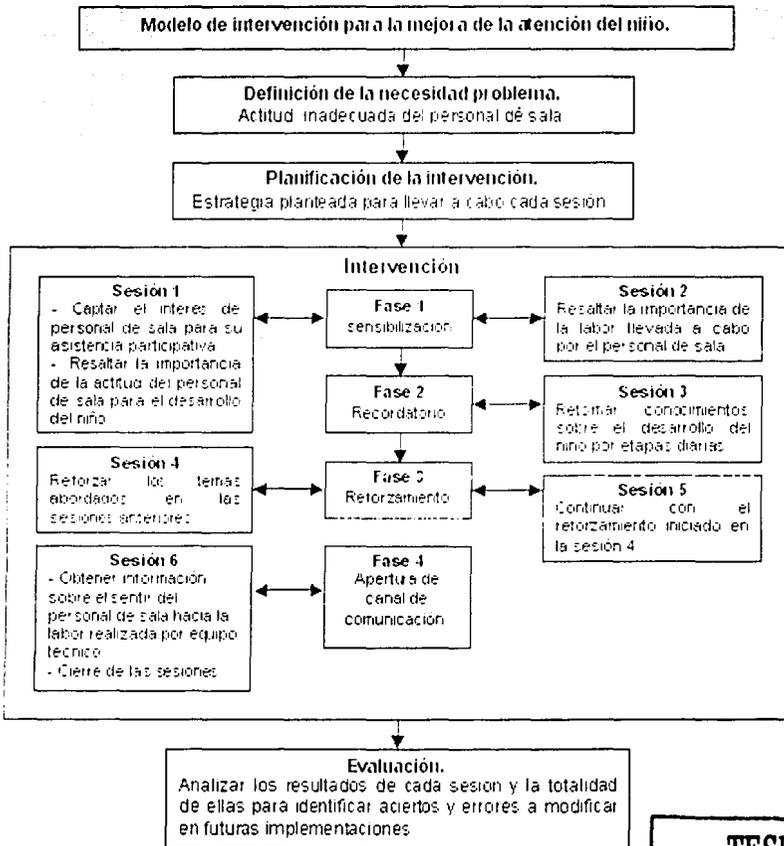
Las sesiones 4 y 5 permitieron reforzar los temas abordados durante las sesiones anteriores. A partir de éstas sesiones se logró el reconocimiento por parte del personal de sala sobre las prácticas inadecuadas y se reforzaron las prácticas adecuadas para incorporarlas en su labor cotidiana, para con ello mejorar la atención brindada a los niños; así como también la sesión 6 al aplicar la técnica "memorama de los sentimientos" se reforzó a partir de conceptos la necesidad de un cambio de actitud del personal de sala.

Por otra parte, la aplicación de la técnica "la silla vacía" (Ver anexo No. 2), permitió conocer el sentir del personal de sala en relación a la labor realizada por el equipo técnico a partir de los comentarios, se obtuvo como resultado que existe confusión en cuanto a las obligaciones y posibilidades para apoyar al personal de sala por parte de cada área. Por lo que se consideró importante entregar resultados al equipo técnico por medio de la dirección de la Estancia, a quien se le sugirió considerara una platica entre ambas partes, con la finalidad de disolver dudas e inquietudes que han provocado malestar.

Como resultado de la técnica, se propició comunicación entre el equipo técnico y el personal de sala, obteniéndose con esto compromiso por parte del equipo técnico para apoyar en lo posible en las salas y comedores.

A partir de la sensibilización, recordatorio, reforzamiento y la apertura del canal de comunicación entre el personal de sala y el equipo técnico. Se obtuvo aceptación por parte del personal de sala sobre la existencia de prácticas y actitudes inadecuadas; con esto se mostró disposición para modificar su actitud y con ello mejorar la atención del niño.

6.2.6 Esquema del modelo de intervención para la mejora de la atención del niño



Fuente: Construcción propia, Ruelas Rojas Evelyn Yanet

**TESIS CON
FALTA DE ORIGEN**

CAPÍTULO VII

Conclusiones

El Reglamento, Programa Integral Educativo y Manual de Normas y Procedimientos Técnicos de cada área son los principios básicos que norman la actividades de las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil, su cumplimiento cabal se verá reflejado en la disminución de conflictos entre áreas y personas así como en el desarrollo integral del niño, objetivo último de la Institución.

El trabajo desempeñado por el equipo técnico, tal y como se describe en los documentos que norman la funcionalidad de las Estancias, deben dirigir su actuar de manera interrelacionada, esto para que entre las áreas se complementen y aborden la problemática presentada en la institución, ya sea con el niño, la familia o con el personal, de forma integral.

Plantear un proyecto de servicio social permitió establecer de manera específica la intervención profesional a desarrollar así como adquirir experiencia respecto al área de trabajo social. Por otra parte, se delimitó las funciones y actividades a realizar evitando desempeñar aquellas que cuyo aporte no fuera fundamentar para trabajo social.

La propuesta teórica retomada para la elaboración de la estrategia metodológica se consideró a partir de las necesidades de la Institución y de la generación de un proceso lógico que acceso a una intervención sistemática.

La elaboración del diagnóstico permitió tener conocimiento a profundidad sobre lo referente a la Institución; así como detectar las problemáticas y jerarquizarlas. Por otra parte, ayudó a identificar que la atención brindada a los niños requería de una intervención inmediata por parte del área de trabajo social.

La actualización de expedientes y tarjetas de identificación favoreció el conocimiento de situaciones específicas y con ello una mejor coordinación entre el personal de sala y el equipo técnico así mismo facilitó la atención tanto al niño como a la familia.

La orientación permitió tener contacto directo con la población (niños, padres de familia y personal de la Institución), lo que contribuyó a adquirir experiencia en lo que al trabajo social individualizado se refiere.

Por otra parte, el "modelo de intervención para la mejora de la atención del niño" propuesto por la prestadora del servicio social se podría retomar para abordar de manera específica uno de los problemas que obstaculizan la atención de los niños; tal y como es la comunicación entre el personal, ya que es un punto que requiere atención constante.

Lo anterior se propone con base en lo obtenido en la evaluación de la técnica "la silla vacía", en donde se constató que el elemento comunicación entre el personal de sala y equipo técnico es distorsionado. Los datos de la evaluación pueden usarse para la generación de un proyecto específico al respecto.

El área de trabajo social de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil No. 25 puede retomar el "modelo de intervención para la mejora en la atención del niño", para implementarlo con padres de familia y lograr con ello involucrarlos en el proceso que se lleva a cabo en la Institución; al mismo tiempo, se les sensibiliza al mostrar que la atención brindada se respalda con metodología planeada y no sólo se trata de satisfacer las necesidades básicas.

Es importante dar continuidad al modelo para perfeccionarlo a partir de un trabajo coordinado entre equipo técnico, personal de sala, familia y niño con el objetivo último de mejorar el servicio y la calidad del mismo.

ANEXO No. 1
CONTENIDOS TEMÁTICOS DE LAS
SESIONES.

Anexo No. 1

Contenidos temáticos²⁹

I. Características del desarrollo del niño de 0 a 6 años

A. Etapa lactante

Primer mes

- Boca abajo levanta la cabeza vacilante.
- Boca abajo, mantiene las piernas flexionadas y hace movimientos de reptación.
- Reacciona a sonidos.
- Sigue momentáneamente el movimiento de objetos llamativos.
- Presiona el dedo colocado en su mano.
- Presenta reflejo de búsqueda y succión.
- Emite sonidos guturales.
- Deja de llorar al tener la presencia de un adulto.

Segundo mes

- Sentado, mantiene la cabeza derecha durante un momento.
- Boca abajo, levanta la cabeza y los hombros.
- Boca arriba sostiene la cabeza con dificultad.
- Las manos están abiertas frecuentemente.
- Sigue con la mirada un objeto grande en un ángulo de 180°.
- Si se le deja de lado, se voltea hacia arriba.
- Sigue con la vista a una persona que se mueve.
- Imita gestos y expresiones.

Tercer mes

- Sentado, mantiene la cabeza derecha.
- Boca abajo, se apoya en los antebrazos.
- Mira un objeto colocado en la mesa.
- Sostiene una sonaja y la gira con un movimiento involuntario.
- Gira la cabeza al seguir un objeto en movimiento.
- Responde con una sonrisa cuando la mamá le sonríe.
- Balbucea con vocalizaciones prolongadas.
- Se pone contento cuando le van a dar de comer.
- Emite una sonrisa intencionada.
- Juega con sus manos, se las mira.

²⁹ Los contenidos temáticos que aquí se presentan se abordan en todas las sesiones de manera general y particular ya que el modelo de intervención para la mejora de la atención del niño se encuentra inmerso en un proceso sistémico de pasos

- Reconoce a las personas que lo atienden.

Cuarto mes

- Boca abajo mantiene las piernas extendidas.
- Boca arriba levanta la cabeza y los hombros mediante la tracción de los antebrazos.
- Sentado, toca el borde de la mesa.
- Mira un objeto que le atrae.
- Mueve de manera intencional la sonaja.
- Juega con sus manos.
- Busca el origen de los sonidos.
- Se lleva juguetes a la boca.
- El control de sus músculos abdominales le permiten girar sobre un costado.

Quinto mes

- Se mantiene sentado con ligero apoyo.
- Coge el sonajero que está al alcance de su mano.
- Gateo, se da la vuelta en ambos sentidos.
- Sedestación, al sentarlo participa activamente, flexiona la cabeza, los brazos y las piernas.
- Marcha: se tiene en pie por dos segundos.
- Apreensión: en posición supina se le presenta un juguete a su alcance, el niño lleva ambas manos al juguete, aún no lo puede agarrar.
- Apoyado sobre la espalda hace movimientos de pataleo.
- En posición prona, se apoya fácilmente en los antebrazos flexionados o extendidos y separados, con la cabeza y el tronco hacia atrás.
- Manos predominantemente abiertas.
- Sentado mantiene los brazos flexionados.
- Manifiesta ritmo en la alimentación, sueño y actividad.

Sexto mes

- Permanece sentado un minuto, sin caer ni oscilar hacia delante.
- Gateo: se apoya sobre los brazos extendidos, las manos pueden estar abiertas o semiabiertas, los brazos se encuentran delante de la cabeza.
- Puede apoyar su peso sobre un antebrazo y con la mano alcanzar un objeto.
- Marcha: se mantiene en pie por más de dos segundos.
- En posición supina puede agarrar un objeto que se le muestra.
- Agarra los objetos apoyándolos sobre la palma de la mano y cerrando la mano sobre ella.
- Se pasa un juguete de una mano a otra.

- Manteniéndolo de pie salta, se agacha sobre las piernas, estadio llamado del saltador.
- En posición supina el niño separa la cabeza y los hombros del plano de la cama.

Séptimo mes

- Se mantiene sentado sin apoyo, extiende los brazos hacia delante para no caer.
- Sentado con apoyo se puede inclinar para recoger un objeto.
- Se pasa los juguetes de una mano a otra.
- Puede agarrar un objeto en cada mano.
- Agarrando un objeto con ambas manos puede darle vueltas mientras lo ve.
- Apreensión de pinza inferior, agarra el objeto entre él.
- Estando boca abajo el niño puede levantar una mano para agarrar un cubo.
- Se rueda de la posición dorsal a la ventral.
- Boca arriba se agarra los pies.
- Manteniéndolo de pie, salta y se agacha.
- Busca un objeto que ha caído.
- Pulgar y el meñique.

Octavo mes

- Se incorpora hasta quedar sentado con una ligera tracción de los brazos
- Agarra los dedos de las personas para sentarse, flexiona los brazos y las piernas, se sienta con sus propias fuerzas.
- Se mantiene sentado sin apoyo por dos segundos y se puede apoyar con una o ambas manos para no perder el equilibrio.
- Si al estar de lado se inclina hacia un lado, se apoya con el brazo para evitar caer.
- Se pone de cunclillas manteniendo la cadera flexionada.
- En posición ventral puede elevar su cuerpo sosteniéndose sólo con las manos y las puntas de los pies.
- En posición prona gira su eje aunque no avance.
- Juega con objetos tirándolos.

Noveno mes

- Se sostiene de pie con apoyo.
- Sosteniéndolo por las axilas da algunos pasos.
- Reptación: Acostado sobre su abdomen levanta la parte superior del cuerpo:
- Se apoya sobre sus antebrazos y tira del cuerpo hacia delante.
- Se sienta solo por más de un minuto.
- Si se le empuja hacia atrás se apoya con un brazo.

- Se sostiene de pie agarrándole las manos; se apoya en las plantas y se sostiene tres minutos.
- Aprehensión en pinza superior, el niño puede tomar un objeto pequeño entre la base del pulgar y el índice.
- Jalar de un aro por medio de una cinta.
- Sostiene una pelota hacia arriba y hacia abajo.

Décimo mes

- Se pone de pie apoyándose en los muebles.
- De pie y apoyado levanta un pie.
- Se columpia sobre manos y rodillas.
- Se sienta solo manteniendo las piernas extendidas y la espalda recta.
- Se mantiene de pie sin apoyo.
- Agarra objetos pequeños utilizando la pinza pulgar-índice.
- Coordina ambas manos pudiendo ensamblar dos bloques.
- Saca objetos pequeños de un recipiente.
- Toma un vaso y bebe solo.
- Gatea apoyándose en ambas manos y rodillas.

Onceavo mes

- Se desplaza sosteniéndose de los muebles.
- Camina sostenido de ambas manos.
- Gatea sobre manos y pies.
- Se sienta solo sin perder el equilibrio.
- Señala con el dedo índice.
- Introduce objeto en cajas.
- Lanza una pelota hacia una persona.

Doceavo mes

- Anda sostenido de la mano.
- De pie se agacha para recoger un juguete.
- Se endereza de la posición prona por movimientos de las manos y rodillas.
- Da un objeto cuando se le pide.
- Mete y saca objetos de una caja.
- Puede dejar caer un botón por el agujero de una botella.
- Agarra con precisión con el índice el pulgar.
- Se mantiene momentáneamente de pie sin ayuda.

Del año a año seis meses

- Perfeccionamiento de la marcha, todavía pierde el equilibrio al caminar.
- Se para y se sienta sin dificultad.
- Puede rodar sobre su abdomen e incorporarse rápidamente.
- Puede llevarse la cuchara a la boca, ensartar cuentas, rasgar papel, apilar cubos.
- Reconoce algunas partes de su cuerpo.

B. Etapa maternal

Del año siete meses a los dos años

- Camina con equilibrio y seguridad.
- Sube escaleras apoyándose con las manos.
- Corre y camina hacia atrás.
- Sigue un ritmo.
- Imita los movimientos de los adultos
- Le gusta sentirse independiente al comer, caminar, lavarse las manos.
- Inicia el control de esfínteres.
- Le gusta pintar con las manos.
- Garabatea.
- Sabe ponerse los zapatos.
- Levanta objetos sin caerse.
- Construye torres de cuatro cubos.
- Conoce las principales partes de su cuerpo.
- Señala algunas partes de su cuerpo.
- Intenta vestirse sin lograrlo.
- Tiene un vocabulario de treinta palabras.
- Entiende la idea de pertenencia: mío, tuyo.
- Distingue, señala, y nombra imágenes de un libro, revista o periódico.
- Señala partes de su cuerpo.
- Sabe que niño o niña.
- Responde a órdenes simples: caminar, aplaudir, etc.
- Cooperar en las tareas sencillas: recoger papeles, cerrar la puerta, saludar, etc.
- Reacciona con berrinches.

De los dos a los tres años

- Sube y baja escaleras alternando los pies auxiliándose del pasamanos.
- Saltar levantando los dos pies.
- Cacha objetos extendiendo los brazos.
- Camina sobre una línea.
- Mueve sus brazos rítmicamente.
- Puede andar en triciclo.

- Ensartar cuentas, abrochar botones de su pantalón.
- Vestirse, desvestirse.
- Construye torres con ocho cubos.
- Dibujar figuras reconocibles.
- Empieza a usar las tijeras.
- Mejora su habilidad manual y muscular.
- Juega con amigos imaginarios.
- Imita todo lo que ve o escucha.
- No atiende las reglas en el juego pero entiende muchas más.
- Atiende pequeñas órdenes.
- Sabe esperar su turno.
- Es cooperativo.
- Juega solo.
- Cooperar en tareas asignadas.
- Expresa apego por los miembros de su familia.
- Lleva a cabo juegos paralelos.
- Trata de llamar la atención haciendo cosas que le prohibieron.
- Gusta mucho de decir NO.
- Le es difícil compartir.
- Trata de imponer su voluntad.
- Comienza a manifestar generosidad.
- Establece amistad con los niños y adultos.
- Preguntar constantemente. ¿por qué?
- Ya va al baño sólo.
- Se entretiene en monólogos largos.
- Utiliza palabras nuevas.
- Mantiene su interés y capacidad de concentración.
- Le gusta escuchar cuentos.
- Comienza a usar la letra "y" para relacionar ideas.
- Comprende pronombres yo, tu.
- Es egocéntrico (todo gira alrededor suyo).
- Mantiene su atención entre 10 y 15 minutos.
- Inicia su pensamiento simbólico (capacidad de representar una cosa por medio de la otra, un paño es un caballo).
- Identifica objetos por su tamaño: grande, pequeño.
- Imita movimientos, gestos, sonidos, ritmos.

De los tres a los cuatro años

- Salta con un pie alternándolos.
- Inicia las operaciones de clasificación, seriación.
- Utiliza adecuadamente nociones espaciales: arriba, abajo, lejos, cerca, subir-bajar.

- Antropomorfismo (los objetos tienen características del hombre, ejemplo: las nubes lloran, el sol sonríe, etc.).
- Centrarse (se centra en un hecho de la realidad que le llama mucho la atención).
- Realismo. Todo es real nada es ficción, confunde realidad con fantasía.
- Animismo. Todos los objetos tienen vida (ánima).
- Artificialista. Cree que todo lo que está a su alrededor fue creado por el hombre.
- Sincretismo. Ve el todo, pero no las partes que lo conforman.
- Tiene objetos preferidos (transicionales).
- Entiende reglas morales.
- Analiza –descompone un todo en sus elementos constitutivos.
- Hace síntesis sin gran complejidad (componer el todo a partir de sus elementos).
- Presenta juego paralelo (varios niños juntos, jugando cosas diferentes).
- Imita todo lo que ve o escucha.
- Reconoce seres vivos o no vivos.
- Ayuda en el cuidado de la naturaleza, se inicia su conocimiento sobre los problemas medio ambientales.
- Exhibe juego dramático –escenifica las situaciones que vive-.
- Establece relaciones desde su perspectiva narcisista (es el centro de atención).
- Tiene más control de sus emociones.
- Elige compañeros de juego.
- Elige sus afectos.
- Diferencia entre el día y la noche.
- Transfiere experiencias vividas para él a los objetos (si él rompió algo, no puede decir que lo hizo su amigo imaginario o algún muñeco).
- Relata historias en orden.
- Dibuja figuras humanas delineando algunos rasgos faciales.

C. Etapa preescolar

De los cuatro a los seis años

- Mantiene el equilibrio al caminar: puntitas, talón, correr, saltar sobre las líneas rectas, curvas, esquivar obstáculos.
- Cacha una pelota de rebote.
- Participa en juegos colectivos: saltar la cuerda, dominó, laberinto, rompecabezas, avión.
- Usa el cuchillo para cortar.
- Se amarra las agujetas.
- Presenta dibujo transparente (como radiografía)
- Cose, ensarta, pega, une, entre otras acciones.
- Hace seriaciones, comparaciones.
- Sabe utilizar términos de ayer, hoy mañana.
- Hace dibujos con una intención.
- Comprende el valor de las reglas ligándolas a hechos concretos.

- Establece generalización de las reglas considerando que son aplicables por si mismas.
- Copia trazos con crayola.
- Sigue las líneas de un diseño.
- Corta siguiendo líneas con una tijera.
- Nombra y señala las partes de su cuerpo.
- Dibuja cuerpos completos.
- Se inicia la dominancia lateral (izquierda, derecha).
- Se ubica espacialmente.
- Repite trabalenguas y rimas.
- Pregunta el significado de palabras y objetos que no conoce.
- Come solo haciendo uso de los cubiertos.
- Respeta y participa en los acuerdos del grupo.
- Cooperar y comunica sus ideas, propuestas y su inconformidad en actividades y juegos.
- Construye un cuento a partir de algunos elementos: dibujo, palabras.
- Identifica la diferencia entre letras, símbolos, signos y números.
- Agrupa objetos de acuerdo a la indicación que se le de: color, forma, tamaño.
- Manifiesta interés por la lengua escrita y las matemáticas.
- No tiene capacidad para la frustración para esperar resultados, ni idea de las tareas cumplidas.
- Sus ideas son más ajustadas a lo que se le pregunta.
- Hace menos preguntas.
- Le intriga como se origina la vida de seres vivos.
- Se interesa por la naturaleza y las situaciones del medio ambiente.
- Juega respetando algunas reglas: turno, ganar o perder.
- Se viste y se desviste solo.
- Da el uso adecuado a materiales como utensilios en sus actividades cotidianas.

II. Necesidades del niño de 0 a 6 años

A. Etapa lactante

Del mes a los tres meses

- Sentirse querido, atendido, mimado por el personal que interactúa con él o ella.
- Ser cuidado física y emocionalmente.
- Ser atendido, mimado lo que le permitirá adquirir confianza.
- Ser estimulado para pasar de la actividad, refleja la actividad psicomotriz voluntaria.
- Tener estímulos afectivos, auditivos, visuales, olfativos, táctiles.
- Estar en ambientes seguros, cálidos, limpios y bien ventilados.
- De un entorno parlante.

Del cuarto al sexto mes

- Sentirse querido, atendido, mimado por el personal que interactúa con él o ella.
- Ser cuidado física y emocionalmente.
- Ser atendido, mimado lo que le permitirá adquirir confianza.
- Ser estimulado para pasar de la actividad refleja, a la actividad psicomotriz voluntaria.
- Alimentarse con papillas de frutas, verduras y cereales.
- Tener estímulos afectivos, auditivos, visuales, olfativos, táctiles.
- Estar en ambientes seguros, cálidos, limpios y bien ventilados.
- De un entorno parlante.
- De comunicarse con los otros.
- Identificar voces y sonidos.
- Coordinar a través de la acción los diferentes espacios prácticos en relación a sí mismo.
- Mover con mayor fuerza sus extremidades superiores e inferiores.
- Controlar su eje postural en posición sentado con apoyo.
- Actuar sobre los objetos.
- Agarrar objetos con ambas manos.
- Pasar objetos de una mano a otra.
- Girar sobre sus costados para quedar de espaldas.

Del séptimo al noveno mes

- Reconocer personas y objetos.
- Comprender algunas palabras unidas a acciones.
- Manifestar emociones agradables y desagradables.
- Afirmar su eje postural en posición sentado y de pie con apoyo.
- Buscar y localizar sonidos, objetos y personas que han variado de posición.

- Cambiar de posición en diferentes posturas.
- Sacar y meter objetos de una caja.
- Expresar sus emociones a través del lenguaje corporal.
- Pasar de la aprehensión dorsal a ventral con prontitud.
- Adquirir la permanencia del objeto.
- Necesidad de llevar a cabo el juego motor.

Del décimo al doceavo mes

- Relacionarse y conocer personas y objetos variados.
- Desplazarse para tomar objetos.
- Mencionar algunos nombres de objetos, niños, adultos, movimientos y acciones.
- Repetir palabras pronunciadas por el adulto otorgándole valor semántico.
- Lograr la posición de pie con ayuda.
- Lograr la posición de pie sin ayuda e inicio de la marcha.
- Manipular algunos materiales para abrir, cerrar, encajar, tapan, meter y sacar.
- Actuar sobre objetos buscando una finalidad específica, rebote, sonido, elasticidad.
- Comenzar a explorar al espacio en alto.
- Localizar objetos fuera de su espacio visual.

Del año al año seis mes

- Reconocer melodías que le cantan cotidianamente.
- Perfeccionar la marcha, superando obstáculos.
- Reconocer en ambientes cotidianos la ubicación de objetos.
- Entender que pequeñas órdenes relacionadas a las actividades diarias.
- Comunicar sus demandas a través del lenguaje verbal o gestual.
- Manifestar actitud positiva hacia la alimentación variada y la masticación.
- Reconocer algunos compañeros y a otros miembros del personal.
- Seguir la integración del esquema corporal.

B. Etapa maternal

Del año siete meses a los dos años

- Sentirse querido, atendido, mimado por el personal que interactúa con él o ella.
- Tener estímulos afectivos, auditivos, visuales, olfativos, táctiles.
- Estar en ambientes seguros, cálidos, limpios y bien ventilados.
- De un entorno parlante.
- Recibir afecto.
- Desplazarse en diferentes direcciones.

- Explorar empujar y arrastrar objetos.
- Patear pelotas.
- Imitar movimientos.
- Bailar.
- Controlar sus esfínteres.
- Manipular objetos pequeños.
- Manipular elementos para graficar.
- Mostrar que él puede hacer cosas por sí mismo: vestirse, desvestirse, comer, lavarse las manos.
- Cooperar con tareas sencillas.
- Conocer su cuerpo.
- Vincularse con otros: niños, niñas, adultos.
- Conocer lo que le rodea.

De los dos a los tres años

- Sentirse querido, atendido, mimado por el personal que interactúa con él o ella.
- Tener estímulos afectivos, auditivos, visuales, olfativos, táctiles.
- Estar en ambientes seguros, cálidos, limpios y bien ventilados.
- De un entorno parlante.
- Recibir afecto.
- Que le respondan a su necesidad de atención, movimiento, juego.
- Equilibrar su cuerpo en movimiento.
- De ejercitar su coordinación motriz fina.
- Aprender a vestirse y desvestirse solo.
- Usar tijeras para cortar.
- Jugar con un amigo imaginario.
- Establecer relaciones con la gente que le rodea.
- Mejorar su habilidades motrices en general.
- De ejercer su fantasía.
- De establecer una relación al apego con algún objeto (sábana, osito, muñeco).
- De participar en eventos de su familia y comunidad.
- De reafirmar su personalidad.
- De llevar a cabo juegos individuales.
- De imponer su voluntad.
- De establecer vínculos afectivos.
- De independencia.
- Preguntar continuamente ¿por qué?.
- Aumentar su nivel de atención.
- De escuchar cuentos.
- Enriquecer su lenguaje.
- Sentirse importante.
- Que se le tome en cuenta.
- Fantasear.

De los tres a los cuatro años

- De que respeten y entiendan su pensamiento mágico y sus razonamientos.
- De que el adulto le crea y participe con él en las actividades.
- Indicación precisa en el sentido de las actividades que puede o no realizar el hombre.
- Darle vida (anima las cosas).
- De creer que los adultos crean todo lo que le rodea (montañas, árboles, etc).
- De tener con él sus objetos transicionales (una manta, un muñeco, una almohada, etc.).
- Ubicarse espacialmente.
- De ordenar objetos de acuerdo con alguna característica.
- De saber cómo están hechas las cosas, cómo funcionan y qué tienen adentro.
- De integrar las partes de un todo (de forma).
- Respeten sus juegos.
- Escenificar lo que vive.
- Imitar a los adultos.
- De que comprendan sus juegos los adultos.
- De utilizar el lenguaje para comunicarse.
- Jugar con diferentes objetos, juguetes,
- Expresar sus emociones.
- Elegir lo que quiere hacer y con quién.
- Diferencia entre día y noche.
- Vivir sus fantasías y expresarlas.
- Conocer sobre la naturaleza y su cuidado

C. Etapa preescolar

De los cuatro a los seis años

- De ejercitar su coordinación motriz fina.
- De expresarse gráficamente.
- Pegar sobre diferentes superficies.
- De expresión gráfico plástica.
- De hacer series de elementos y comparación,
- Normar sus acciones de acuerdo a su interés.
- Establecer acciones en un tiempo determinado.
- Expresarse gráficamente.
- Utilizar términos temporales adecuadamente.
- Hacer síntesis.
- Iniciarse en los ejercicios para la lectoescritura.
- Estimular su coordinación óculo motora.
- Reafirmar el conocimiento de su esquema corporal.
- Cortar siguiendo diferentes direcciones.

- Utilizar distintamente el lado izquierdo o el derecho.
- Ubicarse espacialmente.
- Encontrar diferentes usos para un objeto.
- Utilizar objetos en forma diferentes para la que fueron creados.
- Manifestar sus disgusto.
- Responder de acuerdo a lo que conoce.
- Cuidar el medio que lo rodea.
- Preguntar como nacen los animales a los humanos.
- Elegir a sus compañeros de juego.
- Establecer vinculos afectivos con sus compañeros.
- Necesidad de conocer y tocar genitales.
- Clasificar elementos de su alrededor.

III. Rol del personal de sala para la atención del niño de 0 a 6 años

A. Etapa lactante

Del primer al tercer mes

- Dale un trato cálido, háblale, cuida sus necesidades.
- Cuida su higiene y salud corporal.
- Llámale por su nombre y habla con él.
- Léele cuentos y cántale.
- Cámbialo de posición corporal.
- Enséñale objetos llamativos y desplázalos dentro de su campo visual.
- Pon objetos pequeños y ligeros en sus manos como sonajas, apapachables, etc.
- Ejercita sus músculos, brazos y piernas.
- Ten precauciones para no lastimarlo, relajándolo antes de cada ejercicio o actividad.
- Crea un ambiente estimulante en la sala de lactantes (móviles, muñecos de tela, costalitos, música, entre otros) lo que le permitirá adaptarse a la Estancia y al personal de la misma.

Del cuarto al sexto mes

- Háblale acercándote y alejándote.
- Llámalo por su nombre cambiando de lugar.
- Mencionalo y toca las partes de su cuerpo
- Ayúdalo a sentarse con almohadas o en la silla de estar.
- Fortalece sus músculos con diferentes movimientos.
- Dale objetos ligeros para que los tome con ambas manos.
- Mencionalo el nombre de los objetos.
- Háblale sobre la actividad que vas a hacer con él.
- Incluye en su alimentación papillas, jugos y alimentos sólidos.
- Ayúdalo a cambiar de posición.
- Respeta sus momentos de descanso.
- Estimúlalo cuando esté despierto.
- Ayúdalo a mover sus brazos y piernas.
- Repite sus sonidos.
- Lévalo a conocer los espacios de la EBDI hablándole sobre lo que hay en ellos.

Del sexto al noveno mes

- Ofrecele juguetes diversos para que los manipule.
- Hazle masillas comestibles para que juegue con ellas.
- Cámbialo de posición, sentado, parado, rodando, etc.
- Cántale de frente y trata de que imite tus movimientos.

- Llévelo a pasear.
- Muéstrale los objetos que existen en su entorno y dile su nombre.
- Haz sonidos con diferentes instrumentos musicales.
- Impúlsalo a que gatee.
- Sostenlo por las axilas y ayúdalo a caminar.
- Permitele que exprese sus emociones de agrado o desagrado.
- Ofrécele oportunidades de desplazarse en diferentes direcciones y en diferentes posiciones corporales.
- Juega con él.

Del décimo al doceavo mes

- Permitele tirar los juguetes y devuélveselos.
- Ofrécele diferentes objetos que pueda manipular, tocar, golpear, arrojar, chupar, morder.
- Escenificalo cuentos y fábulas.
- Dile pequeñas rimas.
- Incítalo a pronunciar diferentes palabras.
- Ayúdalo a cantar acompañado con movimientos corporales.
- Ofrécele objetos sonoros para seguir ritmos.
- Nómbrale objetos para que él trate de repetir lo que dijiste.
- Estimúlalo a caminar sin apoyo.
- Celebra sus logros.
- Coloca objetos para que haga movimientos de rotación.
- Siéntate a corta distancia de él y llámalo para que voltee.
- Anímalo a continuar sus aprendizajes.
- Muéstrale cosas que estén por encima de él.
- Dale cajas con objetos que él pueda meter y sacar, en caja, tapar.
- Esconde objetos y ayúdalo a buscarlos.
- Nómbrale a sus compañeros para que los reconozca.

Del año al año seis meses

- Invítalo a guardar lo que utilizó para jugar.
- Haz todo tipo de juegos imitativos.
- Haz que ejecute las coordinaciones oculto-manual, fonoarticuladora.
- Proporcióname materiales limpios que no le ofrezcan peligro.
- Ayúdalo a seguir los diferentes ritmos.
- Permitele seguir diferentes rutas con diferentes obstáculos.
- Haz que intente nombrar a sus compañeros.
- Ofrécele un ambiente rico en estímulos que le ayuden a desarrollarse.
- Posibilítale la actividad en diferentes posiciones corporales.
- Dale cuentas grandes para ensartar.
- Ofrécele cuentos para pasar las hojas.

- Haz ejercicios lentamente para que imite tu movimiento.
- Dale objetos de diferentes texturas, formas y tamaños.
- Invítalo a comer diversos alimentos.
- Invítalo a patear y lanzar pelotas.
- Ofrecele juguetes para arrastrar.
- Permítele que se lave los dientes.
- Corrige su lenguaje.
- Háblale claramente para que remita las palabras.
- Dale objetos grandes con los que no pueda atragantarse.
- Incítalo a llevar ritmos con diferentes instrumentos musicales.
- Señálale y nómbrale las partes de su cuerpo.

B. Etapa maternal

Del año siete meses a los dos años

- Proponle diversos ejercicios con diferentes posiciones de su cuerpo.
- Permítele que baje y suba escaleras.
- Hazlo que escuche diferentes ritmos.
- Ayúdalo a adquirir el control de esfínteres.
- Déjalo comer solo.
- Propícialo diversas experiencias de conocimiento de su entorno.
- Dale masas diversas.
- Permítele vestirse y desvestirse.
- Haz que lleve a cabo tareas sencillas.
- Señálale las partes de su cuerpo.
- Permítele que te imite.
- Háblale sobre las actividades que van a realizar juntos.
- Dale recipientes con los que pueda enroscar y desenroscar.
- Enseñar hábitos de orden e higiene.

De los dos a los tres años

- Proponle actividades variadas con diferentes recorridos y con obstáculos.
- Permítele que cargue objetos.
- Dale diversos objetos para jugar.
- Enséñale a guardar sus cosas en lugares específicos.
- Dale objetos que pueda ensartar.
- Cántale.
- Juega con él.
- Dale apoyo sonoro a sus actividades.
- Créale un ambiente amable y de seguridad.
- Dale juguetes acordes a su desarrollo.

- Proponle actividades de pegado, recortado y ensartado.
- Respeta su pensamiento mágico.
- Estimula su pensamiento intuitivo (son explicaciones mágicas de los acontecimientos que se le presentan).
- Permítele expresar sus sentimientos.
- Respétalo con sus características.
- Dale oportunidad de conocer aquello que lo rodea.
- Propícialle actividades gráficas plásticas acordes a su edad.
- Permítele expresar sus emociones.
- Cuidalo para que se sienta seguro.
- Ayúdalo a incrementar su lenguaje.
- Escenifícale cuentos.
- Presentale diferentes texturas para que vaya conociéndolas.
- Ofrécele un ambiente alfabetizador.
- Permítele rayar en diferentes direcciones (hacer garabatos).
- Léele cuentos.
- Propícialle seguridad emocional y un medio rico que le dé la posibilidad de multiplicar sus descubrimientos y experiencias.

De los tres a los cuatro años

- Léele cuentos y fábulas utilizando imágenes o títeres.
- Explicale qué actividades puede hacer el hombre y cuáles no y que si las intenta se puede lastimar (por ejemplo, el hombre no vuela).
- Permítele su sensopercepción.
- Permítele que le dé anima a los objetos.
- Escúchalo atentamente y participa en sus fantasías.
- Permítele conservar sus transicionales (son su apoyo emocional).
- Infúndele valores y reglas morales.
- Mencíonale términos de ubicación temporal y espacial.
- Adminístrale tareas que requieran un cierto grado de flexibilidad.
- Dale objetos para que él los ordene de acuerdo a sus características de forma, color o tamaño.
- Permítele objetos que puedan ensamblarse.
- Invítale a que platique lo que hace y cuestionálo.
- Obsérvalo y oriéntalo mientras juega.
- Permite escenificar las experiencias que vive.
- Acrecienta su lenguaje.
- Léele en voz alta denotando diferentes estados de ánimo y haciendo diferentes modulaciones de voz.
- Enséñale a cuidar su medio ambiente.
- Enséñale a respetar plantas y animales.
- Ayúdalo a controlar sus emociones.
- Permítele elegir sus actividades.

- Dale diversas oportunidades para diferenciar día y noche.
- Permítele expresar sus fantasías, sin tacharlo de mentiroso.

C. Etapa preescolar

De los cuatro a los seis años

- Ofrécele papel para que lo rasgue o doble.
- Dale instrumentos para graficar.
- Déjalo que realice actividades de estrujado, pegado, torcido, recortado, etc.
- Dale libertad de elegir.
- Posibilítale un cuadro de manejo de tiempo.
- Permítele que establezca las normas de sus juegos.
- Ofrécele la posibilidad de realizar síntesis con objetos o verbalmente.
- Dale materiales para que dibuje y plasme sus emociones.
- Háblale de las características del medio ambiente.
- Permítele que copie trazos siguiendo líneas rectas, curvas, inclinadas, etc.
- Ofrécele juegos e coordinación óculo motora (trazar, ensartar, dominar, etc)
- Muéstrale figuras de las partes de su cuerpo.
- Ofrécele papeles de diferente grosor para que corte.
- Respeta su decisión de utilizar el izquierdo o derecho de su cuerpo.
- Ayúdalo a realizar actividades en las cuales utilice todo el espacio que lo rodea.
- Pregúntale para qué le sirve un determinado objeto.
- Cuando juegues con él permítele alguna vez ser el ganador.
- Pregúntale sobre las cosas que le interesan.
- Respóndele con la verdad cuando te cuestione.
- Ayúdalo a conocer la naturaleza y el medio ambiente.
- Déjalo organizarse con sus compañeros.
- Dale trato afectivo.
- Permítele conocer su cuerpo.
- Ofrécele materiales diversos en color, tamaño o forma.

IV. Dimensiones del desarrollo del niño de 0 a 6 años

El desarrollo del niño, se lleva a cabo en las áreas física, cognitiva, afectiva y social; lo que también se le conoce como dimensiones del desarrollo. Para abordar el tema, se recomienda hacer uso de la técnica "lluvia de ideas con tarjetas" (ver anexo No. 2)

A. Dimensión física

Esta dimensión es un aspecto que se debe potencializar en los niños y las niñas y se desarrollan:

- La coordinación motriz gruesa que va en relación al movimiento de los grandes segmentos del cuerpo-cabeza, tales como el tronco, extremidades inferiores y superiores.
- La coordinación motriz fina, se refiere al movimiento de los pequeños segmentos del cuerpo como son las manos, dedos, párpados, lengua y orejas.
- La coordinación óculo manual, que se refiere al movimiento coordinado entre ojo y mano.
- La coordinación óculo motora, va en relación al movimiento coordinado entre el cuerpo y los ojos.
- El esquema corporal; aquí se considera el conocimiento que va adquiriendo el niño y la niña de las partes que conforman su cuerpo, desde la cabeza, tronco y extremidades.
- El control de esfínteres, se refiere al poder retener y expulsar a voluntad el excremento y la orina.
- Lateralidad, es la preferencia por el uso del lado izquierdo o derecho de nuestro cuerpo, lo cual está controlado por hemisferios cerebrales.
- La capacidad fono articuladora, se refiere al aparato fonador y la capacidad de emitir sonidos.

B. Dimensión cognitiva

Es un aspecto que debe ser estimulado para que se logre desarrollo en:

- El lenguaje, que es un aspecto fundamental de la comunicación a través del habla.
- La noción de esquema corporal, que como lo indica la palabra noción se refiere a un conocimiento incipiente de algún aspecto, en relación al esquema corporal nos percatamos que el niño lo integra gradualmente hasta que queda completado, esto podemos evidenciarlo en los dibujos que hace y donde en ocasiones sólo aparece una bola y de ahí salen todos los otros elementos como piernas, brazos, entre otros.
- La noción de espacio, que se refiere al conocimiento que va adquiriendo el niño o la niña de los espacios que ocupa y de la ubicación de lo que existe en su entorno, tiene que ver con palabras tales como; adelante, atrás, derecha, izquierda, arriba, abajo.
- La noción temporal, se refiere al devenir del tiempo y como el niño va introyectando y expresando, ayer, mañana, hoy, meses y días, lo mismo que el horario y sus rutinas.
- La noción de causa efecto, se refiere a la frase "a toda acción corresponde una reacción".
- La noción de persona, se refiere a la individuación que poco a poco construye el niño-niña como entidad separada de la madre.

C. Dimensión afectiva

Es un aspectos que debe ser pensionado, para lograr en el niño:

- Modos de relación, se refiere a las formas en que va a establecer sus relaciones el niño y la niña de acuerdo al trato que reciben los niños y las niñas.
- Expresión y control de emociones, son la manifestación de las emociones y el control de las mismas.
- Conciencia de sí mismo, que se refiere a que el niño y la niña se va percatando de que son seres individuales con particularidades.
- Imagen corporal, lo que básicamente se refiere a como nos miramos a nosotros mismos y tiene que ver con las posibilidades de hacer cosas y al aprecio sobre nuestro propio cuerpo.

- Autoestima, es el aprecio que tenemos de nosotros mismos y va construyendo desde que estamos en el vientre materno con la aceptación que recibimos del exterior.
- Autonomía, no es otra cosa que sabernos capaces de hacer cosas por nosotros mismos, así como también de tomar decisiones.

En la interacción que hace el adulto con los niños y las niñas, es importante que se establezca una sana distancia afectiva, esto es, ni la sobreprotección ni el abandono.

Tolerancia a la ambivalencia es el hecho de en ocasiones no se quiera estar junto a la persona que más amamos, porque necesitamos tiempo para estar solos.

D. Dimensión social

Este es un aspecto que requiere ser potencializado, para lograr en el niño:

- Identidad nacional, se refiere a la construcción que hace el niño de su nacionalidad y del amor a su tierra, y a sus símbolos patrios.
- Valores, son todas aquellas cualidades que nos distinguen como seres humanos y que nos hacen convivir sin dañar a los otros, estos valores pueden ser diferentes órdenes y disciplinas, desde la misma filosofía, hasta la religión y la economía, pasando por las relaciones afectivas.
- Identificación. Es necesario que los niños y las niñas mantengan relaciones con modelos masculinos y femeninos a través de los cuales logren identificarse tanto con los roles sexuales como genéricos.
- Igualdad y equidad. Es importante que haya a nivel social igualdad de oportunidades y equidad en el trato, sin discriminación.
- Derechos, son normas que permiten la convivencia social y la protección hacia las personas más débiles, en este caso los niños y las niñas.
- Costumbres y folklore, son aquellos actos que se repiten de generación en generación y que permiten identificarnos con nuestra nación.
- Civildad, se refiere a comportarnos como buenos ciudadanos con respeto, amor, tolerancia y cooperación; como conocedores y aceptadores de reglas para una mejor convivencia.

V. Prácticas preestablecidas por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Prácticas apropiadas	Prácticas inapropiadas
Un asistente que atienda al bebé, que sea siempre la misma.	Al bebé lo atiende quien está desocupada.
Los adultos observan, escuchan, responden a todas las intenciones comunicativas de forma gentil y apreciativa.	Los adultos interactúan con los niños brusca e impersonalmente, sin respetar sus tiempos e iniciativas.
Los adultos respetan los ritmos de los niños en la planeación de las actividades	Las actividades se planifican de acuerdo a la conveniencia de los adultos.
En las actividades, los adultos les platican a los niños lo que va a pasar, lo que está pasando y lo que sucederá después, instándolos a participar.	Las actividades se llevan a cabo en el menor tiempo posible, sin considerar el aprendizaje.
Movimiento como forma de comunicación y respuesta con calma, ternura y respeto.	Molestia a la que se atiende cuando el adulto quiere.
El juego con los niños, es respetuoso y sensible a sus necesidades e intereses.	Los adultos imponen sus propios intereses, se burlan y enojan a los niños con sus juego.
Hay un recubrimiento diario que facilita la transición entre el hogar y el centro.	Los adultos reciben a los niños apresuradamente y sin darles atención individual.
Los adultos responden de manera consistente a las necesidades de los niños.	Horarios rígidos.
Hay una comunicación constante con el hogar.	La familia es vista como enemiga y no importante.
Los adultos expresan y modelan sus expectativas.	Los adultos son agresivos, gritones, intolerables, no participan y humillan.

ANEXO No. 2
TÉCNICAS

Anexo No. 2
Técnicas

Tu actitud³⁰

Objetivo:

Sensibilizar al personal de sala sobre la actitud con la que realizan sus actividades en sala.

Material:

Un paliacate
Tres objetos que no se rompan
Un cesto

Desarrollo:

Se solicita la participación de tres voluntarios y se les pide salgan del salón.

Al resto del grupo, se le sugiere guardar absoluto silencio. La coordinadora sale por una de las voluntarias, a quien se le cubren los ojos, se le lleva frente al grupo sin decir una sola palabra y con paso apresurado. Ya frente al grupo se le entregan tres objetos y se pide los encesta en el cesto frente a ella: solo se le da la instrucción: "frente a ti hay un cesto, debes encestar estos tres objetos". No se debe escuchar nada más. Habiendo realizado lo solicitado, se le descubren los ojos y se le pide incorporarse al grupo; a quienes se les da la siguiente instrucción: "en cuanto vean entrar a la siguiente voluntaria griten palabras de desaliento, desagradables (no puede, es una tonta, no lo va a poder hacer, etc)

La coordinadora sale por la segunda voluntaria, le venda los ojos y la conduce frente al grupo con jalones y con actitud desagradable (diciéndole: "apurate, rápido, camina, hay como me choca que no sea rápida, etc), ya frente al grupo se le da los tres objetos y se le da la misma instrucción que a la voluntaria anterior, cuando concluya lo indicado se le incorpora al grupo y se les da la tercer indicación "en cuanto vean entrar a la siguiente persona se le va a alentar con palabras agradables (tu puedes, eres muy inteligente, etc)

La coordinadora sale por la tercera voluntaria, le cubre los ojos y la conduce frente al grupo brindándole su apoyo con su actitud y con palabras (sujétate de mí, yo te guío, no te preocupes, falla poco, etc.); ya frente al grupo se le dan los tres objetos y se le da la misma indicación que a las participantes anteriores, pero ahora se le describen cómo son los objetos (no te preocupes no se rompen, tú lánzalos, no se rompen) y aproximadamente a qué distancia se encuentra el cesto.

Habiendo concluido con la indicación se da inicio a la reflexión. Como se sintieron cada una de las participantes y después como se sintió el resto del grupo.

³⁰ Técnica retomada del curso "Desarrollo del niño de 0 a 6 años" impartido del 29 de julio del 2002 al 02 de agosto del mismo año por el área de capacitación del ISSSTE

Afiche³¹

Objetivo:

Presentar en forma simbólica la experiencia del personal de sala.

Desarrollo:

Se pide al personal de sala que dibuje a un niño que ha sido significativo y escriban el nombre de ese niño.

Se pide a cada una de las integrantes del equipo que expliquen el por qué ese niño resulta tan significativo.

El papel de la coordinadora será guiar la explicación del afiche resaltando la importancia de la labor del personal de sala en el desarrollo del niño.

³¹ RIVERA, B. *Dinámicas Grupales*, (pp. 136) México. Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia. Subdirección General de Asistencia y Concertación

Lluvia de ideas con tarjetas³²

Objetivo:

Poner en común el conjunto de ideas o conocimientos que cada una de las participantes tiene sobre el tema "Desarrollo del Niño" y colectivamente llegar a una síntesis, conclusiones o acuerdos comunes.

Desarrollo

La coordinadora recordará las áreas del "desarrollo del niño para permitir que las asistentes puedan participar a partir de su realidad, experiencia y conocimiento.

La coordinadora colocará unas tarjetas en el centro del salón y explicará que en éstas se encuentran palabras que forman parte del desarrollo del niño y cada una pertenece a una de las áreas del desarrollo.

Se dividirá el grupo en cuatro equipos, para que así, a cada equipo le corresponda armar una de las áreas del desarrollo.

Se darán diez minutos para que las participantes lean las tarjetas y luego las peguen de forma ordenada en la pared.

Se pide a una de las integrantes de cada equipo lean las tarjetas del esquema que cada equipo armó.

Por último se regresa sobre cada esquema para repasar el contenido, revisar que todas las tarjetas se encuentren en el lugar correspondiente. Cuando los esquemas estén correctos se podrá sintetizar la idea central que se expresa en el conjunto de tarjetas.

³² Idem, p. 128

Sociodrama³³

Objetivo:

Permite mostrar elementos para el análisis de la actividad del personal de la sala basándonos en situaciones o hechos de la vida laboral cotidiana.

Desarrollo:

Se designa por equipos una de las etapas del desarrollo del niño. Se debe poner en claro cuál es el tiempo para la representación.

Las integrantes de cada equipo conversarán sobre el tema asignado.

Se elaborará la historia o argumentos y se designa quién realizará qué papel (niño, mamá, personal de sala, etc).

Para finalizar, se analizará la representación y como parte de la conclusión, los asistentes a la sesión, expresarán aciertos y errores de lo observado durante la representación.

³³VARGAS VARGAS L. BUSTILLOS DE NÚÑEZ, G. (1998). *Técnicas participativas para la educación popular*. Buenos Aires: Humanitas

Memorama de los sentimientos³⁴

Objetivo: Reforzar conceptos básicos para el desarrollo del niño.

Material:

Elaborar tarjetas en pares que contendrán una ilustración y la palabra que ésta representa. Se realizarán diez pares de tarjetas con las palabras: amor, comunicación, honestidad, sinceridad, paciencia, afecto, compromiso, tolerancia, calidad y respeto.

Desarrollo:

Se pedirá a las asistentes a la sesión formar un círculo en el centro del salón. Y se les entregará una tarjeta, dando la instrucción de no ver su contenido hasta que se indique.

Cuando todas las asistentes tengan una tarjeta se pedirá la observen y posteriormente, por un segundo mostrarán a las demás.

Pasado el segundo, se les pedirá busquen a su pareja y se ubiquen juntas.

Cuando todas las parejas se encuentren reunidas, tendrán un minuto para concensar el significado de su palabra. Realizado lo anterior se pedirá a cada pareja la conclusión a la que llegó.

La labor de la coordinadora será resaltar el significado de las palabras para la labor desempeñada por el personal de sala y el impacto que tienen en el desarrollo del niño.

³⁴Técnica retomada del curso "desarrollo del niño de 0 a 6 años" impartido del 29 de julio del 2002 al 02 de agosto del mismo año por el área de capacitación del ISSSTE

La silla vacía³⁵

Objetivo:

Que el personal de sala exteriorice su sentir en relación a la labor realizada por el personal de sala.

Material:

Lápices
Tarjetas de papel
Cinta adhesiva
Letreros

Desarrollo:

Se recomienda que la técnica sea aplicada por alguien que no pertenezca al equipo técnico y pueda realizar un análisis objetivo.

Se le entregará al personal de sala seis tarjetas de papel (una por área) y un lápiz.

Se colocarán seis sillas al centro del salón, cada una de ellas mostrarán un letrero que indiquen cada una de las áreas que conforman el equipo técnico (área médica, psicología, trabajo social, pedagógica, nutrición, odontología y dirección).

Se le pedirá a las asistentes imaginar que se encuentra el equipo técnico sentados al centro del salón y en las tarjetas se les escribirá lo que les gustaría decirles. Se sugiere que no sean comentarios personales; sino más bien a las áreas. Así, si escriben una sugerencia al médico, mejor sea al área médica.

Terminando de escribir los comentarios, se pide los peguen en la silla correspondiente.

Para concluir la técnica la coordinadora explicará al personal de sala que se analizarán los comentarios para posteriormente enriquecerlos con el equipo técnico, generando comunicación entre ambas partes y disolver posibles dudas o inquietudes.

³⁵ Técnica retomada del seminario "Teoría de grupos y trabajo social" impartido en el periodo 1999-1 por la Escuela Nacional de Trabajo Social

BIBLIOGRAFÍA

- ANDER – EGG, E. (1982), *Diccionario de trabajo social*, Barcelona; México, El Ateneo.
- CAMACHO GONZÁLEZ, L.,(1998) *Modelo de intervención individualizada*, México, Universidad Nacional Autónoma de México. Escuela Nacional de Trabajo Social.
- DAL PRA PONTICELLI, M., (1998), *Modelos teóricos del Trabajo Social*, Buenos Aires, República Argentina, Lumen-Hvmanitas,
- GALEANA DE LA O, S., (1999) *Promoción social*, México, D. F: Plaza y Valdés editores, Escuela Nacional de Trabajo Social
- INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO (ISSSTE). *Manual de Organización de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil*, Marzo 2001.
- KISNERMAN, N., (1982), *Teoría y práctica del trabajo social* Buenos Aires: Hvmanitas.
- MENDOZA RANGEL, M.,(1996) Metodología y Trabajo Social . En Sánchez, R. (Comp..) *Manual de trabajo social* (pp.172 –177) México: Universidad Nacional Autónoma de México. Escuela Nacional de Trabajo Social
- RIVERA DE TARRAB, B., GUERRERO MORALES, R., (1996), *Dinámicas Grupales*. México: Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, Subdirección General de Asistencia y Concertación
- SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y RECREATIVOS, COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL INSTITUTO. *Reglamento del servicio de estancias para el bienestar y desarrollo infantil del instituto de seguridad y servicios sociales de los trabajadores del estado*. Junio de 2000.
- SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, SOCIALES Y CULTURALES, SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y RECREATIVAS, INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO (ISSSTE). *Programa Integral Educativo, Estancia para el Bienestar y Desarrollo Infantil, Subprograma pedagógico*. 3ª. Edición 2001.

- SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y CULTURALES, SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES, INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO (ISSSTE). *Manual de normas y procedimientos técnicos del área de trabajo social, de las Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil (E.B.D.I.)*. 2ª. Edición 1994.
- VARGAS VARGAS, L., BUSTILLOS DE NÚÑEZ, G., (1998), *Técnicas participativas para la educación popular*. Buenos Aires: Hmnanitas

Páginas web

- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores (documento web) 2002. <http://www.issste.gob.mx> 27 de junio de 2002
- Martínez, Silvina R. "La educación en los primeros años de vida experiencias desde un jardín maternal".(Investigación) <http://www.worldbank.org/children/nino/basico/silvina.htm> 25 de junio de 2002.