



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

**ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

**“EVALUACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO  
SOCIAL DE LA LICENCIATURA DE TRABAJO SOCIAL,  
DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS TRABAJADORAS  
SOCIALES ADSCRITAS AL INSTITUTO NACIONAL DE  
NEUROLOGÍA Y NEUROCIRUGÍA MANUEL VELASCO  
SUÁREZ”**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PRESENTA:**

**JENY VERÓNICA CASAS HERNÁNDEZ**

**DIRECTOR DE TESIS: LIC. ROGELIO CASTILLO TRÁPALA**



MÉXICO, D.F.

2007



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.

## *AGRADECIMIENTO*

*A la Universidad Nacional Autónoma de México y en especial a la Escuela Nacional de Trabajo Social por permitirme ser parte de ellas.*

*Al Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía "Manuel Velasco Suárez" por las facilidades otorgadas para la realización de esta investigación.*

*A mis maestros.*

*Gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron a lo largo de mi formación profesional.*

*Al Lic. Rogelio Castillo Trápala por haber guiado el desarrollo del presente trabajo y llegar a la culminación del mismo.*

## **DEDICATORIAS**

### ***A Dios***

*Por la oportunidad de vivir, llegar hasta este punto y darme las fuerzas para salir adelante de cada tropiezo.*

### ***A mis Padres: Ma. Catalina y José Arturo***

*Por darme la vida, guiarme con energía y apoyarme en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación para el logro de este gran sueño, pero sobre todo, por su amor.*

### ***A mi Hermano: Arturo***

*A ti te quiero agradecer en especial por tu tenacidad e ímpetu que siempre has demostrado y estar conmigo en aciertos y momentos difíciles.*

### ***A mi cuñada: Luz***

*Por tu amistad y cariño.*

### ***A Lic. María Angelina Quezada de los Santos***

*Este trabajo de tesis, está enteramente dedicado a ti por sembrar en mí la inquietud en realizarlo, por tu tiempo compartido y apoyo ofrecido durante el desarrollo del mismo; es obvio que sin ti este sueño nunca hubiera podido ser completado. Gracias por tu paciencia, por confiar en mí y apoyarme en todo momento. Pero sobre todo gracias por ser una gran amiga.*

## ÍNDICE

<b>Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>I EVALUACIÓN Y TRABAJO SOCIAL</b>	
1.1 Concepto de evaluación.....	7
1.2 Antecedentes.....	9
1.3 La evaluación en la intervención de Trabajo Social.....	12
1.3.1 Conceptos básicos.....	12
1.3.2 Objetivos y principios de la evaluación en Trabajo Social.....	13
1.3.3 Tipos y diseños de evaluación en Trabajo Social.....	15
<b>II EL SERVICIO SOCIAL</b>	
2.1 Antecedentes.....	20
2.2 El servicio social en la UNAM.....	23
2.2.1 Datos historiográficos del servicio social en la UNAM.....	24
2.2.2 Normatividad.....	27
2.2.3 Objetivos.....	28
2.3 El servicio social de la Licenciatura en Trabajo Social en el ámbito de la salud.....	28
2.4 El servicio social en el INNN.....	30
2.5 Organización del servicio social de los estudiantes y egresados de la Licenciatura en Trabajo Social en el INNN.....	30
<b>III EL INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIRUGÍA “MANUEL VELASCO SUÁREZ”</b>	
3.1 Antecedentes.....	38
3.2 Estructura y fines actuales.....	40
3.3 Trabajo Social en el sector salud y el INNN.....	44
<b>IV EL DESEMPEÑO DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL, DE LA LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL DE LA ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNAM, EN EL INNN “MANUEL VELASCO SUÁREZ”</b>	
4.1 Valoración del desempeño y resultados de los prestadores de servicio social, de la Licenciatura en Trabajo Social .....	50
4.1.1 Contexto y metodología de la evaluación.....	50
4.1.2 Descripción de los resultados de la evaluación.....	58
<b>Conclusiones y sugerencias.....</b>	<b>124</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>130</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>139</b>

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo surge a raíz del proyecto denominado: “Evaluación de los prestadores de servicio social de la licenciatura en Trabajo Social, desde la perspectiva de las Trabajadoras Sociales adscritas al INNN”, que consistió en identificar el desarrollo de habilidades, actitudes y capacidades del prestador de servicio social en el ámbito profesional; así como la forma en que contribuyen en la labor de las trabajadoras sociales adscritas.

Cabe mencionar que dicho proyecto se implementó y realizó durante la prestación del servicio social de quien suscribe, en la Coordinación del Vínculo Interinstitucional entre la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México (ENTS – UNAM) y el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía “Manuel Velasco Suárez” (INNN) en el periodo de febrero a agosto del 2006; siendo también aplicado a los prestadores de servicio social que se encontraron adscritos a esa institución durante el periodo agosto del 2006 a febrero del 2007.

La información recabada permitió analizar el desarrollo entre los prestadores de servicio social que aún eran estudiantes de la licenciatura y aquéllos que habían concluido el total de los créditos de la carrera, así como determinar la forma en que las trabajadoras sociales adscritas al INNN percibían el apoyo.

Asimismo se retoman y analizan las funciones y actividades que principalmente desempeñaban a lo largo de su intervención dentro del INNN, en el área operativa de Trabajo Social los prestadores de servicio social.

Siendo el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía “Manuel Velasco Suárez” uno de los más grandes a nivel mundial y el único que dentro de sus mismas instalaciones contiene todas las áreas clínicas de investigación

relacionadas con las ciencias<sup>1</sup>, el Departamento de Trabajo Social representa una parte de suma importancia, ya que es el vínculo entre el Instituto y los pacientes, además de ser el responsable de realizar los estudios socioeconómicos para la cuota de recuperación; también porque cada día participa en el equipo multidisciplinario, con lo que adquiere reconocimiento en esa institución.

Es por esto que se consideró de suma importancia realizar una evaluación de la intervención de los prestadores de servicio social de la Licenciatura en Trabajo Social de la UNAM, en el Departamento de Trabajo Social del propio Instituto Nacional de Neurología, como parte del equipo de trabajo y la opinión de las trabajadoras sociales adscritas, quienes reciben el apoyo de los prestadores de servicio social, ya que con dicha intervención pueden tener una mayor disponibilidad de tiempo y conocimientos para su actualización y prestar una mejor atención de calidad y calidez en beneficio de los usuario del INNN.

Por otra parte, dado que el concepto de evaluación proviene del latín “valere” (valorar) que implica la acción de justipreciar, tasar, valorar o atribuir cierto valor a una cosa<sup>2</sup>, ésta puede ser definida como: “el análisis de los efectos y las consecuencias de los diferentes modos de actuación sobre una situación, para definir en un plazo cuáles son los más productivos de soluciones”<sup>3</sup>, se considera que evaluar el desempeño de los prestadores de servicio social, permitirá valorar con base en información fidedigna la intervención de los estudiantes de la Licenciatura en Trabajo Social de la UNAM en el INNN. La finalidad de realizar la evaluación en este proyecto es para conocer a través de su participación en el área operativa cómo es y se va transformando la intervención del prestador de servicio social en el campo profesional. Por otra parte, da paso a que se genere la retroalimentación para quienes se encuentran ya inmersos en la práctica profesional y que quienes realizan el servicio social, como se mencionó con

---

<sup>1</sup> Escobedo Francisco, Corona Teresa. *Cuarenta Años de Historia en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía Manuel Velasco Suárez*. Ed.Revista Archivos de Neurociencias, México, DF. 2004.

<sup>2</sup> Fernández Ballesteros, Rocio. *Evaluación de Programas*, p. 21

<sup>3</sup> Aguilar José María; Ander – Egg, Ezequiel. *Evaluación de servicios y programas sociales*, p. 19 - 21

anterioridad, desempeñen las actividades y funciones acordes a su perfil profesional que en este caso es a nivel Licenciatura.

De esta manera, se presentan los siguientes capítulos:

El capítulo 1 aborda de manera general el contexto de la evaluación; su definición y antecedentes; asimismo, su relación con Trabajo Social; conceptos básicos, el objetivo general y los objetivos específicos así como sus principios, tipos y diseños.

El capítulo 2 plantea los aspectos generales y desarrollo del servicio social en la UNAM así como en la carrera de Trabajo Social a nivel Licenciatura en el ámbito de la salud.

En el capítulo 3 se presenta una descripción de manera general de lo que es el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía “Manuel Velasco Suárez”, para lo cual se abordan sus antecedentes, objetivos, cobertura, atención que brinda entre otros aspectos.

El capítulo 4 contiene la descripción de la organización del servicio social de los estudiantes y egresados de la Licenciatura en Trabajo Social en el INNN; por otro lado se presenta la metodología empleada durante la investigación; se describe el contexto sociodemográfico en el que se llevó a cabo; la población y muestra que se estudió; los instrumentos empleados para la recopilación de datos; asimismo se incluyen los procedimientos seguidos para la realización de la investigación y se finaliza estableciendo el tipo de análisis empleado para este trabajo.

Se establecen las conclusiones a las que se arribó. Se propone una serie de alternativas de intervención con la finalidad de mejorar el desempeño del servicio social por parte de los prestadores de servicio social de la licenciatura en Trabajo Social de la UNAM y apoyar a futuras investigaciones sobre el tema.

Finalmente, se incluye el anexo que complementa la información presentada al lector y la bibliografía revisada.



# I

## **EVALUACIÓN**

### **1.1 Concepto de evaluación**

Es un término derivado del latín “*valere*” (valorar) que implica la acción de justipreciar, tasar, valorar o atribuir cierto valor a una cosa <sup>4</sup>.

De uso frecuente tanto en la vida cotidiana a través de una amplia variedad de actividades, como en el campo científico; ha sido definida por diversos autores a lo largo del tiempo, desde el punto de vista económico, educativo y social entre otros como:

Para Carreño<sup>5</sup> es, “la acción de juzgar, de inferir juicios o partir de cierta información desprendida directa o indirectamente de la realidad evaluada, o bien, atribuir o negar calidades o cualidades al objeto evaluado o, finalmente, establecer reales valoraciones en relación con el enjuiciado”.

Mientras que para Cohen<sup>6</sup>, el concepto de evaluación se refiere a “una actividad que tiene por objeto maximizar la eficacia de los programas en la obtención de sus fines y la eficiencia en la asignación de recursos para la consecución de los mismos”.

Por otro lado, la Organización de las Naciones Unidas (1984) hace mención que “es el proceso encaminado a determinar sistemática y objetivamente la pertinencia, eficacia, eficiencia e impacto de todas las actividades a la luz de sus objetivos. Se trata de un proceso organizativo para mejorar las actividades todavía en marcha y ayudar a la administración en la planificación, programación y toma de decisiones futuras”<sup>7</sup>.

---

<sup>4</sup> Fernández Ballesteros, Rocío. *Evaluación de Programas*, p. 21

<sup>5</sup> Carreño, H.F. *Enfoques y principios teóricos de la evaluación*, p. 19-22

<sup>6</sup> Cohen, Ernesto; Franco, Rolando. *Evaluación de Proyectos Sociales*, p. 77

<sup>7</sup> Citado por Aguilar Idáñez, María José – Ander – Egg, Ezequiel. *Evaluación de Servicios y Programas Sociales*, p. 16

Este término ha tomado tanta importancia que la Organización Mundial de la Salud (1981) lo ha catalogado como “un medio sistemático de aprender empíricamente y de analizar las lecciones aprendidas para el mejoramiento de las actividades en curso y para el fomento de una planificación más satisfactoria mediante una selección rigurosa entre las distintas posibilidades de acción futura. Ello supone un análisis crítico de los diferentes aspectos del establecimiento y la ejecución de un programa y de las actividades que constituyen el programa, su pertinencia, eficiencia y eficacia, su costo y aceptabilidad para todas las partes interesadas”<sup>8</sup>.

Desde una perspectiva social, diversos autores como Ander – Egg y Fernández Ballesteros, han documentado que es “una forma de investigación social aplicada, encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera válida y fiable, datos e información suficiente en que apoyar un juicio acerca del mérito y del valor de los diferentes componentes de un programa social o sobre la prestación de servicios sociales”<sup>9</sup> así como que ésta “constituye una sistemática investigación a través de métodos científicos de los efectos, resultados y objetivos de un programa con el fin de tomar decisiones sobre el”<sup>10</sup> y en donde uno de los objetivos más importantes de la evaluación dentro de los programas o proyectos sociales, consiste en descubrir alternativas que optimicen el logro de los objetivos buscados.

Por su parte, Etna Meave define a la evaluación como “parte del proceso administrativo y también del proceso educativo, que se realiza a través de un proceso de crítica, por medio del cual se determina si los objetivos planteados fueron o no conseguidos, y en caso negativo por qué no se cumplieron. Asimismo, a través de la evaluación se puede obtener la información necesaria para retroalimentar el proceso en las diferentes etapas del mismo”<sup>11</sup>.

---

<sup>8</sup> Citado por Ander – Egg, Ezequiel. *Evaluación de programas de Trabajo Social*, p. 20

<sup>9</sup> Ander – Egg, Ezequiel. *Diccionario del Trabajo Social*, p. 123

<sup>10</sup> Fernández Ballesteros, Rocío. *Evaluación de Programas*, p. 25

<sup>11</sup> Meave, Etna. *Metodología de la supervisión y la asesoría profesional*, p. 205

Como se ha podido apreciar con lo expuesto anteriormente, se trata de un concepto complejo que ha sido considerado como sinónimo de otros conceptos al momento de ser empleado; entre los que podemos mencionar: la medición, estimación, seguimiento, control y programación<sup>12</sup>.

Se aplica a planes, programas o proyectos de cualquier índole, llámense estos económicos, políticos, educativos o sociales entre otros. Donde la evaluación consiste en utilizar una serie de procedimientos destinados a comprobar si se han conseguido o no las metas y objetivos propuestos e identificar los factores o razones que han influido en los resultados y formular las recomendaciones pertinentes. Y puede ser llevada a cabo al inicio, durante o al finalizar la actividad y / o programa; con la finalidad de ir observando y verificando el impacto que se provoque.

Después de revisar y analizar las diferentes definiciones enunciadas, para la presente investigación se retoman las mencionadas por Ander – Egg y Fernández Ballesteros, por ser consideradas las que mas se adecuan al objetivo de la investigación; a pesar de no existir un antecedentes sobre la evaluación del servicio social que desempeñan los prestadores de servicio social en el Departamento de Trabajo Social del Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía “Manuel Velasco Suárez”.

## **1.2 Antecedentes**

La evaluación tiene sus orígenes en los países anglosajones en la década de los 40's, bajo la rúbrica inglesa de “evaluation”, la cual se refiere a la valoración de objetos, programas o intervenciones sociales así como a la formulación de juicios, decisiones y apreciaciones sobre la información recogida para dichos fines<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> Aguilar Idáñez, María José – Ander – Egg, Ezequiel. *Evaluación de Servicios y Programas Sociales*, p. 5

<sup>13</sup> Cardenal, Violeta. *Evaluación de programas de reinserción social*, p. 35

Enfocada en sus inicios principalmente a cuestiones económicas y posteriormente con su desarrollo, su aplicación se extendió al área educativa específicamente al análisis del proceso - aprendizaje y muy recientemente a acciones de tipo social; Ralph Tyler<sup>14</sup>(1950), quien es considerado como el padre de la evaluación, considera que: “la evaluación es un proceso que tiene por objeto determinar en qué medida se han logrado los objetivos previstos”, siendo esto desde el punto de vista educativo.

A lo largo del tiempo, se ha podido observar que la evaluación se ha ido transformado y profundizando cada vez más en las diferentes áreas en que ha incursionado; motivo por el cual, autores como Madaus, Scriven y Stufflebeam<sup>15</sup>, relacionan la evolución de la política social y económica con el desarrollo de la evaluación en Estados Unidos, para lo cual consideran que esta se encuentra dividida en cinco etapas:

➤ Edad de la Reforma (1800 – 1930)

Llamada así por los principios de racionalismo y utilitarismo de Charles Beetham, contempla desde los inicios de la evaluación y hasta 1930, siendo considerada como sinónimo del término medición, abarca la época antigua, media y la denominada época del “testing”, debido a que eran utilizados principalmente los exámenes orales, escritos y test; así como por el empleo del método cualitativo de acreditación, con la aplicación del juicio profesional de expertos; esto para cuestiones educacionales y de inteligencia ya que se intenta reformar los ámbitos de la educación y los programas sociales.

---

<sup>14</sup>Fernández Ballesteros, Rocío. *Evaluación de Programas*, p. 21

<sup>15</sup> Calvo de Mora, Javier. *Evaluación Educativa y Social*, p. 8

➤ Edad Tyleriana (1930 – 1945)

Es considerada por algunos autores como la edad del nacimiento de la evaluación, se da junto con el desarrollo del capitalismo, específicamente con la llamada corriente de la Administración Científica. Se inicia la evaluación educativa a cargo de Ralph Tyler, quien concibe a la evaluación dentro de la educación como una forma de intervención y control.

Dicho periodo se caracterizó por el uso del concepto evaluación – educacional, el cual también fue acuñado por Tyler.

Otro aspecto importante fue que comenzó a utilizarse para denominar al proceso sistemático de planificar, recoger información y valorar en función de sus objetivos, siendo utilizado lo anterior en la selección de personal dentro de las organizaciones militares e industriales.

➤ Edad de la Inocencia (1946 -1957)

Periodo en que dominaron los prejuicios y la segregación racial; lo que provocó a su vez que se presentará un desinterés por la evaluación; sin embargo se da la proliferación en los programas sociales y un aumento de la estandarización de los test y del diseño experimental.

➤ Edad de la Expansión (1958 – 1972)

Surge la evaluación de programas sociales financiados por fondos públicos, su metodología evaluativa estaba relacionada con la utilidad y relevancia.

- Edad de la Profesionalización (1973 hasta el presente)

Esta época se comienza a consolidar la evaluación como una profesión, en las universidades se comenzaron a elaborar los programas dirigidos a la formación de evaluadores. Los métodos utilizados para este fin son la cuasi-experimentación y el test estandarizado.

### **1.3 La evaluación en la intervención de Trabajo Social**

#### **1.3.1 Conceptos**

En cuanto a Trabajo Social se refiere, la evaluación tuvo su primer acercamiento hace aproximadamente treinta años.

En Trabajo Social para Aguilar y Ander – Egg<sup>16</sup> “la evaluación es una forma de investigación social aplicada, sistemática, planificada y dirigida; encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante en que apoyar un juicio acerca del mérito y el valor de los diferentes componentes de un programa (tanto en la fase diagnóstico, programación o ejecución), o de un conjunto de actividades específicas que se realizan, han realizado o realizarán, con el propósito de producir efectos y resultados concretos. Comprobando la extensión y el grado en que dichos logros se han dado, de forma tal, que sirva de base o guía para una toma de decisiones racional inteligente entre curso de acción, o para solucionar problemas y promover el conocimiento y la comprensión de los factores asociados al éxito o al fracaso de sus resultados”. Así mismo apuntan que la evaluación:

1. “Es el análisis de los efectos y las consecuencias de los diferentes modos de actuación sobre una situación, para definir en un plazo cuáles son los más productivos de soluciones”

---

<sup>16</sup> Aguilar Idáñez, María José; Ander-Egg, Ezequiel. *Evaluación de servicios y programas sociales*, p.18

2. “En el campo de las tecnologías sociales, se entiende como un mecanismo de regulación de acciones y políticas sociales, que puede permitir disminuir notablemente las posibilidades de fracaso que tiene un programa de interés social”.
3. “Sólo será útil si se utiliza como medio para mejorar un programa. Es necesario conocer las cualidades y las debilidades de un programa para poder modificarlo según vaya siendo preciso. Un buen programa requiere de un diagnóstico y una evaluación permanente para eliminar los errores y corregirlos”.

### **1.3.2 Objetivos y principios**

Son englobados en tres principales por autores como Ander – Egg<sup>17</sup>, Aguilar Idáñez<sup>18</sup> y Briones<sup>19</sup>.

#### **a) Medir el grado de pertinencia, idoneidad, efectividad y eficiencia de un programa o proyecto.**

*Pertinencia* es la capacidad que tiene un programa o proyecto para aplicarse y resolver la situación – problema que le dio origen.

*Idoneidad* se refiere a la capacidad que tiene el programa o proyecto de hacer coherentes las actividades y tareas con las metas.

*Efectividad* hace referencia al grado en que se han conseguido las metas y objetivos propuestos mediante la realización de las actividades y tareas programadas.

---

<sup>17</sup> Ander-Egg, Ezequiel. *Evaluación de Programas de Trabajo Social*, p. 20 – 31

<sup>18</sup> Aguilar Idáñez, María José; Ander-Egg, Ezequiel. *Evaluación de servicios y programas sociales*, p. 48 -51

<sup>19</sup> Briones, Guillermo. *Evaluación de Programas Sociales*, p.17

*Eficiencia* determinar el índice de productividad o rentabilidad del programa.

**b) Facilitar el proceso de toma de decisiones para mejorar y /o modificar el programa o proyecto.**

El proceso de toma de decisiones es, para mejorar, modificar o suprimir la realización del programa o proyecto.

**c) Establecer en que grado se han producido otras consecuencias imprevistas.**

A pesar de que cuando se realiza cualquier programa o proyecto se producen efectos o resultados no previstos; con la evaluación se debe procurar un análisis de dichas consecuencias, así como permitir alcanzar otros objetivos, establecer proyectos semejantes en realidades similares, aceptar rechazar o reajustar determinados enfoques o metodologías de intervención social así como aumentar el conocimiento acerca del problema que origina el programa.

Por otra parte, la evaluación también cuenta con requisitos o principios; los cuales le permiten tener un carácter científico; siendo puntualizados por Cohen y Franco<sup>20</sup> y Ander – Egg<sup>21</sup> en los siguientes:

**a) Validez:** Es cuando la evaluación es capaz de demostrar y controlar que las valoraciones y juicios que se han hecho son válidos. Realizándolo a través de tres métodos:

- Validez pragmática: consiste en encontrar un criterio exterior al instrumento de valoración para relacionarlo con los juicios formulados.
- Validez predictiva: se comprueba con los resultados obtenidos en el futuro.

---

<sup>20</sup> Cohen, Ernesto; Franco, Rolando. op. cit., p. 72

<sup>21</sup> Ander-Egg, Ezequiel. op. cit., p. 33 – 34



- Validez concurrente: es la que contrasta los resultados obtenidos con otros elementos de juicio y con tipos de validez pragmática.
- b) Confiabilidad:** Tiene que ver con la calidad y estabilidad de la información y consecuentemente, de los resultados obtenidos; donde:
- Calidad hace referencia a que la información debe ser adecuada al uso que se hará de ella.
  - Estabilidad que los resultados no varíen con el evaluador, con la manera en que se efectúa la evaluación o con el instrumental utilizado.
- c) Objetividad:** Se refiere a extraer los hechos de la realidad, sin incluir intereses y/o ideas propias del evaluador con el fin de no afectar los resultados de la evaluación.
- d) Practicidad:** Es la realización de un evaluación con instrumentos y modelos sencillos pero adecuados.
- e) Oportunidad:** Que la evaluación se realice en un momento determinado y con la aceptación de los responsables políticos, técnicos y/o administrativos; quienes deben de estar convencidos de que esta es necesaria.

### 1.3.3 Tipos y diseños

Autores como Levin, Scriven, Stufflebeam y Shinkfield<sup>22</sup> señalan la existencia de diferentes tipos de evaluación, sin embargo los de mayor interés son tres: según el momento, la función y la procedencia de los evaluadores.

---

<sup>22</sup> Fernández Ballesteros, Rocío. *Evaluación de Programas*, p. 32

## **A. Evaluación según el momento**

La cual está a su vez conformada por evaluación ex-ante o antes, evaluación continua y evaluación ex-post.

**Evaluación ex-ante o antes** denominada también como inicial o pre - decisión, se realiza como su nombre lo indica antes de tomar la decisión de iniciar un programa o proyecto o sea en la fase de diseño del programa.

Su objetivo es evaluar el programa o proyecto en sí mismo, mediante la estimación crítica de su pertinencia, viabilidad y eficacia potencial.

Y cuya finalidad es determinar si se debe implementar o no dicho proyecto.

**Evaluación continua** denominada de gestión, intermedia, concurrente, monitorización o evaluación concomitante. Es aquella que se realiza durante la fase de ejecución y cuyo objetivo es establecer en qué medida se está cumpliendo y realizando el programa o prestando un servicio de acuerdo a la propuesta inicial.

**Evaluación ex post** suele llamársele evaluación de impacto o terminal, debido a que se lleva a cabo cuando el programa o proyecto ya esta en ejecución o ha concluido y las decisiones se toman en base a los resultados obtenidos, con relación a su eficacia, efectividad y eficiencia considerando tres aspectos<sup>23</sup>:

Objetivos previstos

Efectos directos – indirectos del programa

Factores que contribuyeron en el logro de los resultados

---

<sup>23</sup> Briones, Guillermo. *Evaluación de Programas Sociales*, p. 38

## **B. Evaluación según las funciones**

Para este tipo de evaluaciones, Scriven<sup>24</sup> propone modalidades para evaluar las necesidades de los usuarios; a partir de esto surge la evaluación sumativa y la evaluación formativa.

**Evaluación sumativa** se dirige básicamente a juzgar si un programa amerita darle continuidad o darlo por terminado

**Evaluación formativa** es el seguimiento que se realiza durante el proceso de ejecución de un programa o proyecto.

## **C. Evaluación según la procedencia de los evaluadores**

En este sentido pueden distinguirse cuatro tipos de evaluación, que son: evaluación interna, evaluación externa, evaluación mixta y evaluación participativa.

**Evaluación interna** es la realizada por evaluadores pertenecientes a la institución promotora o gestora del programa; sin embargo no son responsables directos de la ejecución del programa.

Su finalidad es evaluar lo realizado con lo planteado. La evaluación interna puede ser total, abarcando todos los aspectos del programa o solo en algunas vertientes.

Ventajas:

- Optimiza la mejora del programa
- Minimiza la reactividad de los sujetos

---

<sup>24</sup> Citado por Idáñez, María José; Ander-Egg, Ezequiel. *Evaluación de servicios y programas sociales*, p. 29

- Mayor conocimiento del proyecto respecto a sus objetivos, metodología y población.

Desventajas:

- Minimiza la objetividad
- Falta de interés y compromiso por parte de los propios implicados
- No se da la retroalimentación

**Evaluación externa** es aquella que se realiza por personas ajenas al equipo y / o institución encargada del programa. Tiende a dar más importancia al método de evaluación que al conocimiento sustantivo.

La finalidad de este tipo de evaluación, es dar mayor objetividad y credibilidad.

Ventajas:

- Maximiza la objetividad
- Experiencia del evaluador

Desventajas:

- Maximiza la reactividad de los sujetos
- Restricciones hacia la información
- Prejuicios e intereses respecto al desempeño del proyecto
- Costos elevados

**Evaluación mixta** consiste en la combinación de las dos anteriores. Cuya finalidad es superar las dificultades de las evaluaciones interna y externa así como preservar las ventajas de ambas.

**Autoevaluación** en este tipo de evaluación, las actividades están a cargo de quienes se encuentran implicados de manera directa en la ejecución del programa.

**Evaluación participativa** es aquella que incorpora a los beneficiarios de la evaluación, siendo utilizada principalmente en pequeños proyectos. Su objetivo es minimizar la distancia entre evaluador y beneficiarios a través de un involucramiento por ambas partes y así generar una respuesta endógena del grupo.

La finalidad de realizar la evaluación en este proyecto es para conocer a través de su participación en el área operativa cómo es y se va transformando la intervención del prestador de servicio social en el campo profesional.

Por otra parte da paso a que se genere la retroalimentación para quienes se encuentra ya inmersos en la práctica profesional y que quienes realizan el servicio social, como se mencionó con anterioridad, desempeñen las actividades y funciones acordes a su perfil profesional que en este caso es a nivel licenciatura.

## II

### **EL SERVICIO SOCIAL**

Es un concepto que ha variado con el transcurso del tiempo y tiene diversas connotaciones marcadas por aspectos filosóficos, históricos, jurídicos y metodológicos cambiantes<sup>25</sup>; debido a su complejidad para ser definido, llega a ser confundido con actividades paraescolares, extensiones universitarias y hasta trabajos voluntarios<sup>26</sup>. Surgió como una alternativa para ayudar a los grupos más vulnerables dentro de la sociedad; sin embargo es englobado por diversas leyes y reglamentos como “una actividad temporal y obligatoria que se realiza previo a la obtención del título profesional”<sup>27</sup> así como permitirle al alumno aplicar y desarrollar los conocimientos teóricos – prácticos adquiridos a lo largo de su carrera profesional y no como una materia mas del plan de estudios.

#### **2.1 Antecedentes**

En México el servicio social tuvo sus orígenes en la cultura prehispánica donde se manejaba la idea del servicio como un valor comunitario a través del calpulli, el cual funcionaba como una unidad corporativa en aspectos económicos, administrativos, militares y ceremoniales de la organización social de los aztecas<sup>28</sup>.

Con la llegada de los españoles (S.XVI), la asistencia a las comunidades indígenas se realizaba a través de las Leyes de Indias, las cuales podrían ser consideradas como la primera referencia de un servicio social de tipo educativo, asistencial y sanitario.

---

<sup>25</sup> Mendoza Comejo, Alfredo. *El Servicio Social Universitario en México*. p. 11

<sup>26</sup> *Ibidem*

<sup>27</sup> Ramírez Pacheco, Juliana, Sánchez Vera, Josefina. *Guía de Servicio Social ENTS - UNAM*

<sup>28</sup> Ruiz Lugo, Lourdes; Salvo, Benjamín; Mungaray, Alejandro. *El Servicio Social en México*. p. 9

Mientras que en el periodo colonial, Fray Bartolomé de las Casas y Vasco de Quiroga fundan el hospital de Santa Fe, las escuelas de Santa Cruz de Tlatelolco, San Pedro y San Pablo así como el Colegio de San Nicolás en Pátzcuaro, Michoacán respectivamente, con la finalidad de formar clérigos para la atención de la diócesis y preparar personal capacitado para el cuidado de los hospitales a favor de los indígenas.<sup>29</sup>

Mas tarde en el siglo XIX, el Estado mexicano desarrolló el principio del servicio social en beneficio de la sociedad, donde fue utilizado por mutualidades obreras, asociaciones de ciudadanos interesados en desarrollar actividades de esta índole que designaban, según su preferencia como: filantrópicas, altruistas, de beneficio social, caridad, religiosa, beneficencia social, etc.; así como el impulso de la creación de instituciones educativas orientadas a promover una conciencia científica y patriótica, con carreras de aplicación social directa tales como medicina, derecho, agronomía e ingeniería; esto durante el periodo presidencial del Lic. Benito Juárez.

Por otro lado, en 1910 se promovió una reforma educativa, la cual fue realizada por Justo Sierra y quedó plasmado en la Constitución Política, en donde se contempló como obligación para la obtención del título profesional la realización del servicio social.

Aunado a esto, durante la Revolución Mexicana se presentaron cambios drásticos en las estructuras política, social, económica y cultural del país, provocando la necesidad de crear un mayor equilibrio social, que se vio reflejado en la Constitución de 1917, donde se plasmó la necesidad de la justicia social en beneficio de los sectores mas desprotegidos; para lo cual, los estudiantes de

---

<sup>29</sup> *Ibidem*

medicina a través de su servicio social realizaban actividades de labor social y humanitaria durante los enfrentamientos armados.<sup>30</sup>

Es así, que hasta 1980 el servicio social que se realizaba era enfocado básicamente a la realización de funciones administrativas y solo en las carreras del área de la salud (enfermería, medicina, odontología) continuó siendo de atención comunitaria.

Ha pasado por diversas etapas como son: solidaridad, servilismo, extensión de la cultura, académico y académico-social<sup>31</sup>, de ser una actividad filantrópica a incursionar aún más en los ámbitos de la investigación científica y la docencia. Actualmente podemos decir que el servicio social ha ido transformándose y adecuándose a las necesidades que demanda la propia sociedad, pero sobre todo a ser una herramienta muy útil para la vida personal y profesional de todo aquel individuo que lo realiza.

Respecto al marco normativo para su funcionamiento, se ha ido estructurando de manera lenta a nivel nacional, los primeros esbozos aparecen en el periodo de la Revolución Mexicana en los artículos 4º y 5º de la Constitución de 1917<sup>32</sup>, quedando asentados los deberes y derechos de las actividades profesionales; así como la independencia y autonomía para cada estado respecto a los requisitos solicitados en cada profesión.

Posteriormente fue reformado en 1942, generándose la Ley Reglamentaria de los Artículos 4º y 5º Constitucionales, relativo al ejercicio de las profesiones en el distrito y territorios federales, siendo esta ley la base mas importante que regula las actividades profesionales a nivel nacional, y la Legislación sobre Servicio

---

<sup>30</sup> *Ibidem*

<sup>31</sup> Retomado de la presentación "Foro Informativo de Servicio Social" de la Lic. Josefina Sánchez Vera 2005.

<sup>32</sup> Ruiz Lugo, Lourdes; Salvo, Benjamín; Mungaray, Alejandro. *El Servicio Social en México*. p. 9



Social Universitario<sup>33</sup> que se originó en el período presidencial de Lázaro Cárdenas. Sin embargo es hasta 1952 cuando por decreto presidencial se establece la obligatoriedad del servicio social para todos los profesionistas<sup>34</sup>.

Durante la década de los 70's, se crea un Acuerdo que establece las bases del servicio social para el nivel medio superior y superior (1976) y dos años más tarde la Comisión Coordinadora del Servicio Social para las instituciones de Educación Superior (COSSIES), cuya tarea primordial era atender la coordinación a nivel nacional; siendo sustituida posteriormente por la Dirección de Apoyo al Servicio Social de estudiantes y análisis del empleo<sup>35</sup>

En la actualidad está regido por: Reglamento de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Ley General de Educación, Reglamento para la Prestación del Servicio Social de los Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en la República Mexicana.

## **2.2 El servicio social en la Universidad Nacional Autónoma de México**

El servicio social universitario es aquel que prestan los miembros de la comunidad universitaria en beneficio de la sociedad o de los propios universitarios<sup>36</sup>.

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) lo define como “la realización obligatoria de actividades temporales que ejecuten los estudiantes de carreras técnicas y profesionales, tendientes a la aplicación de los conocimientos que hayan obtenido y que impliquen el ejercicio de la práctica profesional en beneficio o en interés de la sociedad”<sup>37</sup>

---

<sup>33</sup> <http://www.unam.com.mx>

<sup>34</sup> Ruiz Lugo, Lourdes; Salvo, Benjamín; Mungaray, Alejandro. *El Servicio Social en México*. p. 37

<sup>35</sup> Retomado de la presentación “Foro Informativo de Servicio Social” de la Lic. Josefina Sánchez Vera 2005.

<sup>36</sup> Mendoza Cornejo, Alfredo. *El Servicio Social Universitario en México*. p. 10

<sup>37</sup> Legislación Universitaria. *Reglamento General del Servicio Social (RGSS)*

Por su parte, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), menciona que es el: “conjunto de actividades teórico – prácticas de carácter temporal obligatorio que realizan los estudiantes como requisito previo para obtener el título o grado y que contribuye a su formación académica en interés de la sociedad y el Estado”<sup>38</sup>.

### **2.2.1 Datos historiográficos del servicio social en la UNAM**

Considerado como un pilar fundamental para la formación profesional del estudiante y/o egresado universitario, que coadyuva a que su intervención sea con la finalidad de mejorar las condiciones de vida entre los sectores de la población menos favorecidos así como contribuir en los procesos de cambios económicos, políticos, sociales y culturales del país; el servicio social universitario, representa una etapa fundamental en la formación de todo estudiante, ya que lleva a la práctica los conocimientos adquiridos durante su formación profesional, a la vez que obtiene experiencias de aprendizaje las cuales se ven reflejadas en beneficio de la sociedad<sup>39</sup>.

Hasta el siglo XIX la educación universitaria se encontraba envuelta en la pedagogía positivista, cuyo principal objetivo era la formación liberal e individualista así como el culto a las ciencias dejando de lado las cuestiones sociales<sup>40</sup>. Sin embargo, al quedar al frente de la Universidad Nacional en 1909 Justo Sierra, sienta las primeras bases para que este tipo de educación cambie a una educación con sentido humano y fundamentalmente preocupada por las necesidades sociales.

Posteriormente con la Revolución Mexicana este pensamiento se vio fortalecido y reflejado a través del licenciado José Vasconcelos (1920) quien al ser Rector de

---

<sup>38</sup> Citado por Aréchiga Urtuzúastegui, Hugo; Llereda de Thierry Rocío. *Antecedentes, situación actual y perspectivas de la evaluación y acreditación de la educación superior en México*. Documento IESALC-UNESCO (resumen) México 2003.

<sup>39</sup> Mendoza Cornejo, Alfredo. *El Servicio Social Universitario en México*. p. 183

<sup>40</sup> *Ibidem*

la máxima casa de estudios, se da a la tarea de concientizar a los alumnos sobre el hecho de que “el pueblo ha estado sosteniendo a la universidad y ahora ha de menester de ella”<sup>41</sup>. Es entonces cuando los miembros del movimiento estudiantil vasconcelista en 1929, logran obtener que la Universidad Nacional de México obtenga su autonomía y se comprometen a establecer como obligatorio el servicio social para los estudiantes quienes lo concebían “como la forma de instrumentar una manera justa, acertada y útil de que la cultura no se aísle de los problemas de la realidad, sino de que constituya el medio para identificar a la clase intelectual con aquéllas formas en que la vida colectiva se presenta”<sup>42</sup>. Surgiendo entonces como una actividad esencial, que perfila la función social de la universidad y su vocación de servicio a la comunidad.

Sin embargo, a nivel nacional fue entre 1926 y 1932 que se empezaron a desarrollar en algunas universidades las acciones de servicio social; comenzando en la Escuela de Medicina de la Universidad Nicolaíta en Michoacán seguidos por los neoleoneses y la Universidad de Guadalajara. Pero es hasta el 6 de marzo de 1934, durante el Primer Congreso Nacional de Universitarios Mexicanos<sup>43</sup> que el entonces Rector de la Universidad Nacional de México licenciado Enrique Gómez Morín presenta una propuesta para la retroalimentación del servicio social en todo el país.

En la UNAM data de 1935 como una actividad académico – social dentro de la educación superior. Asimismo el 2 de diciembre de 1935, Gustavo Baz Prada, quien en ese entonces fungía como director de la Escuela Nacional de Medicina de la UNAM; presentó el proyecto de servicio social de los pasantes de medicina en las comunidades rurales con carencias de servicios de salud, logrando a su vez el convenio suscrito entre la UNAM y el Departamento de Salud Pública (DSP)<sup>44</sup> – hoy Secretaría de Salud – y que fuera autorizado por el entonces presidente de la

---

<sup>41</sup> *Ibíd*em

<sup>42</sup> Ruiz Lugo, Lourdes; Salvo, Benjamín; Mungaray, Alejandro. *El Servicio Social en México*. p.11

<sup>43</sup> *Ibíd*em

<sup>44</sup> *Ibíd*em

república Lázaro Cárdenas en 1936. En dicho convenio se establecía que la UNAM solicitaría el Servicio Médico Social como requisito académico necesario para la obtención del título de Médico Cirujano; mientras que el DSP se encargaría de la distribución y control de los prestadores y la duración del servicio se fijó en cinco meses, con una beca por prestador de noventa pesos mensuales.

Dos años más tarde, y ya como Rector de la UNAM el Dr. Gustavo Baz Prada instaura el servicio social obligatorio para las carreras de medicina, derecho y ciencias y se organizó una brigada multidisciplinaria en la que participaron estudiantes de medicina, biología, odontología, veterinaria, ingeniería, arquitectura, artes plásticas, música, derecho y química quienes atendieron a la población de Atlixco Puebla.

A pesar de todos estos avances, la década de los cuarentas fue un parte aguas para la prestación del servicio social, esto debido a que por un lado se dio a nivel nacional y en todos los sectores la derechización política que proponía un desprendimiento directo del compromiso social; teniendo como resultado un retroceso tanto en la organización como en la prestación del servicio y que afectó a todas las áreas con excepción la de la salud. Por otro lado, paradójicamente es reglamentado el Artículo 5º Constitucional, en lo relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal y territorios federales; transformándose entonces en una actividad de tipo asistencialista y funcionalista.

Por su parte, dentro de la UNAM es formulado el primer proyecto de servicio social<sup>45</sup> para estudiantes de carreras profesionales, el cual estuvo a cargo de Jesús Díaz Barriga en 1940.

Sin embargo, a mediados de los años sesenta, el servicio social a pesar de ya tener cierto tiempo de implementarse aún presentaba fallas en su organización y no era contemplado como una actividad en todas las instituciones de educación

---

<sup>45</sup> Ibídem

superior a nivel nacional. Es a raíz del movimiento estudiantil de 1968, que se presenta una mayor sensibilización de las autoridades frente a las demandas de tipo educativo y social.

Para 1970 se crea el Programa para el Desarrollo del Servicio Social, a través del cual se promovían proyectos de servicio, al interior de las instituciones; esto gracias a la transformación del sistema educativo, el cual desembocó en un aumento significativo de prestadores de servicio social.

Actualmente el servicio social en la UNAM debe ser cumplido por todo aquel estudiante y / o profesionista que se encuentre inscrito en las diferentes facultades o escuelas, siendo de manera obligatoria y en instituciones públicas y / o dentro de las mismas instalaciones universitarias. Asimismo se reconoce a la excelencia académica y social de aquellos prestadores de servicio social quienes realizan esta actividad con entusiasmo y responsabilidad, para lo cual se instituyó el Premio Anual de Servicio Social “Gustavo Baz Prada” a partir de 1986.

### **2.2.2 Normatividad**

Dentro de la UNAM, el servicio social se encuentra normado por la Ley Orgánica de la Universidad Nacional Autónoma de México que respalda los postulados del Reglamento General del Servicio Social Universitario, el cual fue elaborado por la Comisión Coordinadora de Servicio Social de los Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES) en 1981. Y que para Escuelas y Facultades todos los antes mencionados sustentan el Reglamento Interno de Servicio Social. Respecto a la Escuela Nacional de Trabajo Social se mantiene vigente desde 1996 con la aprobación del H. Consejo Técnico<sup>46</sup>.

---

<sup>46</sup> Retomado de la presentación “Foro Informativo de Servicio Social” de la Lic. Josefina Sánchez Vera 2005.

### 2.2.3 Objetivos

- Extender los beneficios de la ciencia, la técnica y la cultura a la sociedad<sup>47</sup>.
- Consolidar la formación académica y capacitación profesional del prestador de servicio social<sup>48</sup>.
- Fomentar en el prestador una conciencia de solidaridad con la comunidad a la que pertenece<sup>49</sup>.

### 2.3 El servicio social de la Licenciatura en Trabajo Social en el ámbito de la salud.

En el área de la salud, Trabajo Social ha sido erróneamente considerado como una profesión más de este ámbito, lo que ha contribuido a seguir siendo visto como una actividad de corte asistencialista y no como una aportación al desarrollo profesional del futuro trabajador social como lo es en la actualidad.

El trabajador social en esta área, es considerado como el profesional del equipo multidisciplinario que conoce las carencias y necesidades sociales que inciden en el proceso salud – enfermedad, identifica las redes familiares y sociales, y promueve la utilización de los recursos disponibles, a través de acciones de investigación, planeación y programación, educación social, promoción prevención, asesoría social y evaluación, orientadas a la recuperación de la salud y ala participación de individuos, grupos y comunidades, en las instituciones del 1º, 2º y 3er. nivel de atención<sup>50</sup>.

En cuanto al servicio social de la carrera en Trabajo Social en las instituciones de salud, tuvo sus orígenes en los años 80's<sup>51</sup>, como parte del grupo de carreras

---

<sup>47</sup> Legislación Universitaria

<sup>48</sup> *Ibidem*

<sup>49</sup> *Ibidem*

<sup>50</sup> <http://www.salud.gob.mx>

<sup>51</sup> La formación, capacitación y desarrollo de Recursos Humanos en la Secretaría de Salud 1988 – 1994. SSA México. 1994.

afines de la salud y siendo considerado como una actividad de corte asistencialista y no como una aportación al desarrollo profesional del futuro trabajador social.

Definido como el conjunto de actividades teórico prácticas de carácter temporal, gratuito y obligatorio que contribuyen a la formación integral del estudiante y que le permiten aplicar sus conocimientos, destrezas y aptitudes; comprender la función social de su perfil académico, realizando actividades educativas, de investigación, asistencia, difusión, desarrollo tecnológico, económico y social en beneficio de la sociedad y coadyuvar a si como a elevar sus niveles de bienestar; desarrollándose en unidades médicas en 1er, 2º, y 3er. nivel de atención, así como en apoyo a la protección y mejoramiento de la salud de la población<sup>52,53</sup>

El Prestador de Servicio Social (PSS)<sup>54</sup> es definido por la Secretaría de Salud como el alumno que cursa una carrera profesional o técnica en una institución de educación media superior y superior del área de la salud, que ha cubierto todos sus créditos académicos de su plan de estudios, y que se incorpora a las unidades de Atención Primaria del Sistema Nacional de Salud, durante un periodo de 6 meses a un año, con carácter obligatorio, en beneficio de aquellas comunidades rezagadas del desarrollo socioeconómico, percibiendo una beca económica de la institución a la cual se encuentra adscrito.

La intervención del prestador de servicio social a nivel licenciatura de Trabajo Social, puede ser no solo en la parte operativa o docente, sino también en la planeación y / o investigación, en donde retoma en el desarrollo, las experiencias que le permiten transformarse en un recurso humano<sup>55</sup>; esto gracias a que se ha pretendido dentro de las universidades y escuelas superiores de esta carrera, formar profesionales de excelencia, capaces de analizar y comprender las

---

<sup>52</sup> Ley General de Salud, Art. 87.

<sup>53</sup> Programa Único para el Servicio Social en la Carrera de Trabajo Social

<sup>54</sup> Programa Maestro para el servicio social de la carrera de Trabajo Social en el área de la salud, 2002

<sup>55</sup> Derás Quiñones P.S. *Administración de los Recursos Humanos Servicios Integrales de Capacitación y Desarrollo Humano*. 2002. Colegio de Trabajadores Sociales.

necesidades y problemas sociales a nivel individual, grupal, comunitario y de la sociedad y crear modelos de intervención para su atención.

## **2.4 El servicio social en el INNN**

En particular, dentro del INNN el servicio social es desarrollado en los laboratorios de investigación como en áreas de atención o servicio de apoyo, los cuales son asistidos por pasantes de las carreras de: medicina, biología, dietología, enfermería, ingeniería biomédica, química, computación, diseño gráfico, inhaloterapia, psicología, pedagogía y trabajo social<sup>56</sup>. Está regido por el Departamento de Programas de Pregrado, el cual a su vez pertenece a la Subdirección de Formación, Actualización y Capacitación de Recursos Humanos dirigido a su vez por la Dirección de Enseñanza.

La participación de prestadores de servicio social de la licenciatura en Trabajo Social de la ENTS - UNAM, en el Instituto, se consolidó a raíz de un convenio con la ENTS en el año 2001; dando como resultado la creación de la Coordinación del Vínculo Interinstitucional ENTS – INNN, quien es la encargada de coordinar, asesorar y supervisar el desarrollo de cada uno de los prestadores inmersos ya sea en la parte operativa como en la de investigación así como de quienes realizan tesis de licenciatura y posgrado en la salud.

## **2.5 Organización del servicio social de los estudiantes y egresados de la Licenciatura en Trabajo Social**

En lo que a la parte operativa se refiere, se encuentra dentro del Departamento de Trabajo Social del propio Instituto, en donde los prestadores de servicio social son distribuidos en los diferentes servicios en que tiene presencia el departamento y turnos a excepción del turno nocturno.

---

<sup>56</sup> Escobedo Francisco, Corona Teresa. *Cuarenta Años de Historia en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía Manuel Velasco Suárez*. Ed. Revista Archivos de Neurociencias, México, DF. 2004.



Otro elemento importante para poder ampliar y llevar a cabo con mayor eficacia y eficiencia la prestación del servicio social son las trabajadoras sociales adscritas al Departamento de Trabajo Social del INNN, de quienes es de gran utilidad aprovechar plenamente la experiencia y disponibilidad que poseen y a su vez buscar una mayor participación de los prestadores de servicio social en las diferentes actividades y funciones que se realizan en el Departamento.

Mientras la investigación se realiza en el Laboratorio de Investigación Sociomédica, insertándose en las diferentes líneas de investigación que se han implementado; siendo la Dra. Aída Valero Chávez la coordinadora de estas investigaciones. Cabe señalar que dicho Laboratorio es de reciente creación (6 de enero del 2005).

Lo anterior con la finalidad de poner en práctica un servicio social que represente efectivamente las capacidades del Licenciado en Trabajo Social, y así evitar continuar con los esquemas que hasta ese momento habían prevalecido<sup>57</sup>. Y reconociendo el concepto que del Servicio Social se contempla en la ENTS y que se refiere “de acuerdo a la normatividad vigente el servicio social es una actividad temporal y obligatoria que se realiza previo a la obtención del título profesional. Como actividad académica es una fase de la formación, pues constituye un espacio para aplicar y confrontar conocimientos, capacidades y habilidades que permitan vincular la capacitación profesional con el desarrollo social y con el mercado de trabajo”<sup>58</sup>

Entre las funciones de la Coordinación del Vínculo se encuentran la coordinación y supervisión del desarrollo de cada uno de los prestadores inmersos en las áreas antes mencionadas así como ser el enlace y representante entre la ENTS y la Secretaría de Salud.

---

<sup>57</sup> Retomado de la presentación “El prestador de servicio social de la Licenciatura en Trabajo Social en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía “Manuel Velasco Suárez” de la Lic. Angelina Quezada De los Santos 2005

<sup>58</sup> Retomado del Folleto de Servicio Social de la ENTS – UNAM. Depto. de Servicio Social 2000.

La Coordinación del Vínculo en sus inicios contó con 6 prestadores de servicio social. A partir de diciembre del 2003 y bajo la coordinación de la Lic. María Angelina Quezada de los Santos, la inserción de prestadores de servicio social en el INNN fue cada vez mayor, quienes en su mayoría eran egresados de la Licenciatura y en un menor grado estudiantes de séptimo, octavo o noveno semestre quienes combinaban el servicio social con sus actividades académicas<sup>59</sup>. Claro ejemplo de esto, fue la generación que estuvo en el periodo febrero a agosto 2006 donde se contó con 47 prestadores de servicio social, además, por primera vez se contó con prestadores de servicio social en la Coordinación del Vínculo. Actualmente la coordinadora es la Lic. Josefina Sánchez Vera.

#### **NÚMERO DE PRESTADORES DEL SERVICIO SOCIAL EN EL INNN**

AÑO	PRESTADORES	BAJAS	TOTAL
2001	6	0	6
2002	2	2	4
2003	4	2	6
2004	11	1	12
2005	25	2	27
2006	47	0	47
2007	3	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>105</b>

Fuente: Archivo de la Coordinación del Vínculo Interinstitucional. Enero 2007.

<sup>59</sup> Archivo de la Coordinación del Vínculo Interinstitucional. Enero 2007.

Respecto a las funciones y actividades desarrolladas por la Coordinación del Vínculo se encuentran<sup>60</sup>:

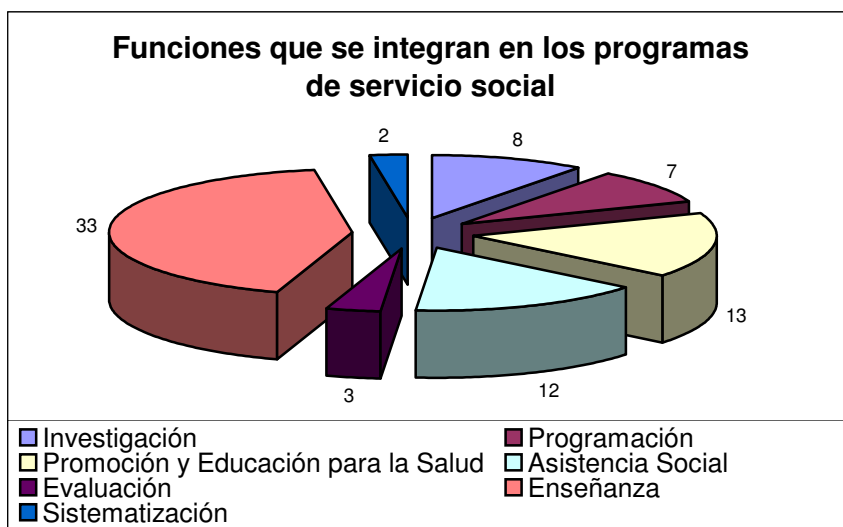
FUNCIÓN	ACTIVIDADES
Coordinación	<p>Coordinar las acciones encaminadas al cumplimiento del objetivo a través del enlace con la institución (Dirección General, de Enseñanza, de Investigación) y la ENTS</p> <p>Coordinar los eventos académicos relacionados con la difusión de actividades propias del vínculo, así como en relación con el Departamento de Trabajo Social del INNN para el desarrollo de actividades académicas que permitan la difusión de actividades de Trabajo Social en el área de la Salud. (Foro informativo: “Las Neurociencias y Trabajo Social” y Mesas de Trabajo: “Intervención del Trabajo Social en el Sector Salud”</p>
Gestión	<p>Para la inserción de estudiantes, pasantes y egresados de la Licenciatura en Trabajo Social a través de las diversas modalidades académicas (prácticas escolares, servicio social y desarrollo de tesis para la obtención del grado de licenciatura) que se han implementado dentro del INNN.</p> <p>Realizar las acciones necesarias para la gestión de los recursos para lograr la profesionalización, capacitación y actualización de los y las trabajadoras sociales de la institución</p> <p>Apoyo a las actividades académicas desarrolladas por el Departamento de Trabajo Social para la actualización, capacitación y desarrollo de los y las trabajadores sociales insertos en el INNN.</p> <p>Ante la Secretaría de Salud para la adjudicación de plazas de servicio social respaldadas por ésta institución.</p>
Promoción y Difusión	<p>De las funciones y actividades de los estudiantes, pasantes y egresados de la Licenciatura en Trabajo Social para su inserción en las diferentes áreas del instituto.</p> <p>De las actividades académicas encaminadas al logro del objetivo del vínculo interinstitucional.</p> <p>Búsqueda de espacios para la difusión de los logros alcanzados a través de la Coordinación del Vínculo Interinstitucional en los diversos eventos a nivel nacional.</p>
Supervisión	<p>De los pasantes que realizan su servicio social a través del programa de la Coordinación del Vínculo Interinstitucional</p>
Capacitación	<p>A través del diseño e implementación de cursos impartidos por la propia coordinación o bien por otros profesionistas de Trabajo Social y de temas que coadyuven a la profesionalización de las y los trabajadores sociales adscritos al INNN; o bien a través de la coordinación y gestión de cursos o talleres.</p>

<sup>60</sup> Programa Coordinación del Vínculo Interinstitucional ENTS – INNN. Lic. María Angelina Quezada de los Santos Coordinadora del Vínculo Interinstitucional ENTS – INNN 2006.

Mientras que las realizadas por los prestadores de servicio social de la licenciatura de Trabajo Social, son tomadas como referencia del Programa Único para el Servicio Social de la Carrera de Trabajo Social, tales como:

- Investigación
- Programación
- Promoción y Educación para la Salud
- Asistencia Social
- Evaluación
- Enseñanza
- Sistematización

Mismas que son plasmadas en los programas o proyectos realizados por cada uno de los prestadores de servicio social para el registro de su servicio quince días después de la fecha de inicio de éste. El cual debe señalar los objetivos, metas, funciones y actividades que deberán cumplir durante el periodo de su servicio social, además de que este documento se relaciona directamente con el Programa del Vínculo Interinstitucional<sup>61</sup>, para el cumplimiento de su objetivo (que anteriormente fue mencionado)



Fuente: Presentación "El prestador de servicio social de la Licenciatura en Trabajo Social en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía "Manuel Velasco Suárez"

<sup>61</sup> Retomado de la presentación "El prestador de servicio social de la Licenciatura en Trabajo Social en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía "Manuel Velasco Suárez" de la Lic. Angelina Quezada De los Santos 2005

Como se puede observar en la gráfica anterior, las principales funciones que son desarrolladas por los prestadores de servicio social en el INNN dentro de sus programas o proyectos son la enseñanza, promoción y educación para la salud y asistencia social, dejando de lado la evaluación y sistematización. Siendo éstas consideradas como primordiales para el Instituto, al ser una institución de tercer nivel de atención a la salud por lo que todos los pasantes que se incorporan al servicio social tienen además la oportunidad de mantener una capacitación constante, participando en los diferentes eventos académicos que se desarrollan dentro de la institución<sup>62</sup>.

Otro punto de suma importancia es acerca de los requisitos que deben de ser cubiertos por todos aquellos prestadores de servicio social al momento de solicitar su ingreso a los Institutos de Salud de 3er. nivel, y que son marcados por la Secretaría de Salud para el servicio social de la carrera en Trabajo Social<sup>63</sup>:

- Contar con el 70% de créditos escolares como mínimo y promedio de 8.0.
- Haberse inscrito en el periodo para la gestión administrativa y solicitud de plazas, que son de acuerdo a la Dirección General de Calidad en Salud (DGCES)<sup>64</sup> para lo cual se cuenta con dos periodos, comprendidos del 1º de febrero al 31 de julio y del 1º de agosto al 31 de enero.
- Cubrir 6 horas diarias por un periodo de 6 meses en el caso de que pertenezcan a la parte operativa y 12 meses en el área de investigación.
- Asistir al curso de inducción

---

<sup>62</sup> Ibidem

<sup>63</sup> Programa Único para el Servicio Social de la carrera de Trabajo Social en Salud, Abril 2005.

<sup>64</sup> Reglamento Interior de la Secretaría de Salud, SSA. 2004. Art. 18, Capítulo XXI.

- Así mismo deberán incorporarse a trabajos de investigación en curso o presentación de un protocolo de investigación que sea avalado por la Dirección de Investigación y autorizado por la Dirección General de Educación en Salud de la Secretaría de Salud.

Mientras que el Departamento de Servicio Social<sup>65</sup> de la Escuela Nacional de Trabajo Social y la Coordinación del Vínculo Interinstitucional ENTS - INNN<sup>66</sup>, consideran como sus lineamientos los siguientes:

- Contar con el 70% de créditos escolares
- Constancia de créditos con promedio mínimo de 8.0
- Cuatro fotografías recientes tamaño infantil
- Copia de la credencial de elector
- Currículm Vital
- Realizarlo en un periodo no menor a 6 meses ni mayor a 2 años, con un total de 480 horas como mínimo.
- Presentación de una carta de exposición de motivos, en la que expresen su interés por participar dentro del INNN como Trabajadores Sociales.
- Asistencia al curso de inducción cuya finalidad es por un lado brindar información general de las actividades que Trabajo Social desarrolla dentro del INNN así como tener un contacto directo con las Trabajadoras Sociales Adscritas que brindan una información directa y basada en su experiencia profesional, lo que permite que los pasantes se formen una idea clara acerca de Trabajo Social en el INNN.

---

<sup>65</sup> Retomado de la presentación "Foro Informativo de Servicio Social" de la Lic. Josefina Sánchez Vera 2005.

<sup>66</sup> Retomado de la presentación "El prestador de servicio social de la Licenciatura en Trabajo Social en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía "Manuel Velasco Suárez" de la Lic. Angelina Quezada De los Santos 2005.

- Elaboración de un proyecto o programa, el cual será desarrollado a lo largo del servicio social.
- Así mismo, es necesario señalar que todos los prestadores de servicio social tiene la oportunidad y responsabilidad de cumplir con la función de enseñanza al involucrarse en el espacio que para ello se ha creado que es el “Foro Informativo de Neurociencias y Trabajo Social”, que tiene la finalidad de dar a conocer los productos y avances que en materia de Trabajo Social se han conseguido a través de las distintas actividades académicas que en el Instituto se desarrollan.

Como se puede observar, los lineamientos marcados por ambas instituciones se asemejan entre si.

### III

## ***EL INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIRUGÍA “MANUEL VELASCO SUÁREZ”***

Según la historia desde el siglo XVII a. C., en el antiguo Egipto se realizaban tratamientos para enfermedades del cerebro, de la médula y de las migrañas.

En México los antecedentes históricos muestran que los conocimientos existentes entre la sociedad prehispánica referentes a curaciones de heridas en la cabeza, tratamientos de epilepsia así como los cráneos encontrados en Tlatilco, Monte Alban y Colima datan de 900 años a. C. Tiempo después en 1880, en la Escuela de Medicina de la Ciudad de México, se imparte la cátedra de enfermedades del sistema nervioso.

De 1935 a 1940 el campo neurológico adquirió categoría de especialidad, surgieron los primeros especialistas y se establecieron las primeras unidades de neurología y neurocirugía en el país, las cuales inicialmente se encontraban incluidas en los servicios de medicina interna o dentro de los de cirugía general, y más adelante como verdaderas unidades de especialidad con independencia organizativa y funcional (Hospital General, Hospital Juárez, Hospital Militar, y poco más tarde los hospitales del Instituto Mexicano del Seguro Social)<sup>67</sup>. A raíz de la necesidad de mejorar la atención hacia los enfermos con padecimientos neurológicos, surge la idea de crear un instituto que tuviera el mismo objetivo; siendo este el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía.

### **3.1 Antecedentes**

El Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía “Manuel Velasco Suárez” (INNN) tuvo sus inicios en los años cuarenta durante los cuales se presentó la necesidad de dar atención a enfermos con padecimientos del sistema nervioso a través de médicos y personal capacitado. Aunque esto solo fue el inicio del proyecto que surgió en las instalaciones del Hospital Juárez con la preocupación e

---

<sup>67</sup> Escobedo Francisco, Corona Teresa. *Cuarenta Años de Historia en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía Manuel Velasco Suárez*. Ed. Revista Archivos de Neurociencias, México, DF. 2004. p. 21



inquietud de algunos médicos por la falta de atención adecuada a enfermos con estos padecimientos, así como la consolidación del concepto de Neurociencias y la integración funcional de la Neurología, Neurocirugía y Psiquiatría; sin embargo el proyecto no fue llevado a cabo.

Más adelante en los años sesenta, se creó dentro de la Secretaría de Salubridad y Asistencia la Dirección de Neurología, Salud Mental y Rehabilitación quedando como director Manuel Velasco Suárez. Siendo esta dirección, donde los planes y programas fueron logrando definición y precisión para dar nacimiento al Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía.

Sin embargo, esta idea se formalizó con el decreto expedido por el presidente, Lic. Miguel Alemán Valdés el 27 de febrero de 1952, que dispuso la creación del Instituto en los predios del Centro Médico Nacional, pero no es sino hasta doce años después (el 28 de febrero de 1964) que se efectúa la ceremonia inaugural encabezada por el entonces presidente de la república Adolfo López Mateos.

Fue construido en unos terrenos al sur de la Ciudad de México, donde ya existía la Granja de Recuperación de Enfermos Mentales “Bernardino Álvarez”, y la Escuela para Adolescentes Deficientes Mentales “Bernardino Álvarez” quedando integrados al propio instituto. Ubicado desde entonces en la Av. Insurgentes Sur # 3877 Col. La Fama, Del. Tlalpan en una superficie mayor a los 40,000 m<sup>2</sup> y es considerado como el principal centro de atención para enfermos del sistema nervioso quienes no cuentan con algún tipo de seguridad social.

Fue fundado por el maestro Manuel Velasco Suárez, cuya finalidad fue convertirlo en un centro de asistencia, docencia e investigación de las neurociencias y su objetivo principal conocer a fondo el cerebro humano. Con esta idea contribuyó a elaborar el logotipo del Instituto, con el cerebro al centro y en su entorno las palabras *“CEREBRUM DIVINA LUX RATIO SALUS SCIENTIAE MEXICO”* (Cerebro, Divina Luz, Razón de las Ciencias de la Salud).

Su vida jurídica se fue conformado a través de los decretos presidenciales de ese entonces, como fueron:

En el sexenio de Miguel de la Madrid en 1983 la creación del Subsector de los INSalud (Institutos Nacionales de Salud), dentro de los cuales quedó integrado el INNN, junto con las instituciones médicas de tercer nivel. Por su parte Carlos Salinas de Gortari (1994) señala méritos del Dr. Manuel Velasco Suárez para que sea designado con su nombre.<sup>68</sup>

El Instituto funciona como un organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, su coordinación esta a cargo de la Secretaría de Salud; mientras que sus lineamientos y políticas institucionales se encuentran fundamentados en la Ley de los Institutos Nacionales de Salud<sup>69</sup>.

Ha sido dirigido por médicos de alto prestigio como son el Dr. Manuel Velasco Suárez, Dr. Francisco Escobedo Ríos, Dr. Francisco Rubio Donnadieu, Dr. Jesús Rodríguez Carvajal y Dr. Julio Sotelo Morales quien recientemente dejó dicha dirección, actualmente es dirigido por la Dra. Teresa Corona Vázquez.

### **3.2 Estructura y fines actuales**

El INNN es un centro de asistencia, docencia e investigación de las neurociencias, actualmente cuenta con una Dirección General en primera instancia, de la que se derivan las direcciones: Médica, Investigación, Enseñanza y Administración, quienes a su vez coordinan cinco subdirecciones (neurocirugía, neurología, neuropsiquiatría, radioneurocirugía y urgencias) y cincuenta y dos departamentos que cubren todas las ciencias médicas a fines, tales como otoneurología, neurooftalmología, neurofisiología, neurogenética y neuroimagen; además de

---

<sup>68</sup> *Ibíd*em

<sup>69</sup> Ley General de los Institutos Nacionales de Salud, Mayo 2000.

treinta laboratorios especializados donde se realizan estudios de los más diversos ámbitos.

A continuación se presenta el organigrama institucional, para tener un mejor entendimiento de cómo se encuentra constituido el Instituto.



La Misión del INNN es desarrollar investigación clínica y básica en la esfera de las neurociencias, así como coadyuvar en la formación de recursos humanos de la especialidad que permitan brindar atención médica de excelencia a pacientes con padecimientos y / o afecciones del sistema nervioso.

Mientras que su Visión es incrementar el reconocimiento nacional e internacional que en el campo de las neurociencias tiene el Instituto, mediante el desarrollo de investigación y tecnología de punta, que aunado a la formación de recursos humanos de alto nivel, permiten ofrecer las mejores posibilidades de diagnóstico y tratamiento que a nivel mundial se otorguen.

Uno de sus Objetivos principales es el de realizar estudios e investigaciones clínicas, epidemiológicas, experimentales, de desarrollo tecnológico y básico, en las áreas biomédicas y sociomédicas en el campo de sus especialidades, para la comprensión, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, y rehabilitación de los afectados, así como para promover medidas de salud.

En cuanto al perfil del usuario, se atiende a pacientes que padecen alguna enfermedad del sistema nervioso y que preferentemente no cuenten con algún tipo de seguridad social, ya sean de primera vez o subsecuentes, ser mayores de 15 años; los cuales provienen de la Ciudad de México como del resto del país.

A nivel científico sus aportaciones han sido en las diferentes actividades de investigación y docencia en la Facultad de Medicina y del Instituto de Investigaciones Biomédicas de la UNAM, Instituto Politécnico Nacional así como con universidades del extranjero y la Organización Mundial de la Salud<sup>70</sup> por mencionar algunas.

Entre las principales enfermedades que se desprenden del sistema nervioso y que son atendidas en el Instituto, se encuentran:

---

<sup>70</sup> Ibidem

Morbilidad:

Tumor benigno de otras glándulas endocrinas y de las no especificadas, hemorragia subaracnoidea, tumores benignos de las meninges, cisticercosis, otras malformaciones congénitas del sistema circulatorio, esquizofrenia, tumor benigno del encéfalo y de otras partes del sistema nervioso central, epilepsia.

Mortalidad:

Hemorragia Subaracnoidea, tumor Maligno del Encéfalo, enfermedad por virus de la inmunodeficiencia humana (VIH), resultante en enfermedades infecciosas y parasitarias, infarto cerebral, hemorragia intraencefalica, otras hemorragias intracraneales no traumáticas, estado de mal epiléptico, otros trastornos del encéfalo y otras septicemias.

Es claro que no todas las enfermedades cuentan con cura, por lo que se atienden a pacientes que padecen enfermedades terminales de igual forma como aquellas que son transitorias y/o crónicas.

### **3.3 Trabajo Social en el sector salud y el INNN**

La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades<sup>71</sup>. Es considerada como un derecho del ser humano y como uno de los pilares que definen el bienestar de la población y por ende el desarrollo del país.

La carrera de Trabajo Social en México, tuvo sus inicios en el área de la salud, de manera incipiente en el periodo posrevolucionario, durante los años 40's, al darse la fusión del Departamento de Salubridad y la Secretaría de Asistencia Pública, dando paso a la creación de la Secretaría de Salubridad y Asistencia<sup>72</sup>.

---

<sup>71</sup> Organización Mundial de la Salud (OMS)

<sup>72</sup> Valero Chávez Aida, *El Trabajo Social en México*, ENTS / UNAM

Siendo el sector salud a su vez uno de sus campos de intervención, se define al Trabajo Social, como el conjunto de acciones metodológicas tendientes al estudio de carencias y necesidades sociales que inciden en el proceso salud – enfermedad desde una perspectiva multidisciplinaria e integral; es decir, desde un enfoque biopsicosocial, objetivado en necesidades y problemas sociales, pugnando por una salud completa de los individuos, por lo que su accionar se orienta a la investigación sociomédica, lo que permite conocer los aspectos que inciden en el proceso salud – enfermedad, la gestión y la administración de los servicios de Trabajo Social de las diferentes unidades operativas, así como en acciones de educación y organización social a fin de que el paciente, la familia y la comunidad participe en proyectos tendientes a la prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad<sup>73</sup>, con la participación de individuos, grupos y comunidades.

Sus áreas de intervención y funciones<sup>74</sup> particulares que le corresponden acorde a su perfil son desde hace varias décadas las siguientes:

Áreas de Intervención: en la Atención Médica, en el Apoyo Social, en la Educación y Fomento a la Salud, la Enseñanza y la Investigación; mientras que sus funciones: investigación, administración, educación, asistencia, enseñanza, promoción social o comunitaria, orientación legal y sistematización; sin embargo dentro de las instituciones de salud, como es en este caso en particular el INNN, no llegan a desempeñar todas estas y continúan siendo subutilizados más en el área administrativa y asistencial, así como el hecho de que se cuenta aún con el trabajador social a nivel técnico.

En el INNN se cuenta con el Departamento de Trabajo Social, el cual tiene presencia en el Instituto desde sus inicios como parte del personal administrativo a cargo en ese entonces de la Dirección de Salud Mental, incorporándose

---

<sup>73</sup> Terán Trillo, Margarita. *Perfil profesional del trabajo social en el área de la salud*, 1989

<sup>74</sup> El Perfil Profesional del Trabajador Social en la Salud.- Revista No. 37 de Trabajo Social. ENTS – UNAM 1987

posteriormente al Instituto como parte de los programas al apoyo institucional a través de la Subdirección Técnico Administrativa en el área de servicios paramédicos.

El Trabajo Social realizado en el Instituto, durante varias décadas estuvo enfocado en la atención de casos. En los años sesenta se le agrega el capítulo del desarrollo grupal y comunitario, a fin de analizar y determinar las acciones concretas para ayudar a mejorar la calidad de vida de los pacientes y sus familiares, como el primer contacto con el Instituto a fin de orientarlos y ayudarlos en la natural carga emocional<sup>75</sup>.

Actualmente busca en todo momento estar fundamentado en conocimientos teóricos y actualizados con la finalidad de imprimir la calidad esperada, en cada una de sus funciones diarias. Ejemplo de esto es el Modelo de Atención en el Tercer Nivel y la Atención Individualizada, pero además se cumplen funciones de enseñanza e investigación con tesis de servicio social con la Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM, cursos, seminarios, participación en sesiones académicas y con pacientes de Neuropsiquiatría en programas de rehabilitación psicosocial (motivación e integración familiar y social). Participación en aspectos de donación de órganos, su integración en sesiones clínicas, coordinación de la Clínica de Tabaquismo, seguimiento de pacientes en visitas domiciliarias, estudios comunitarios de campo y epidemiológicos (epilepsia, cisticercosis, depresión, colaboración directa con promotores voluntarios).

El Departamento de Trabajo Social depende directamente de la Dirección Médica, cuenta con una jefatura de Trabajo Social que está a cargo de la primera licenciada en trabajo social desde el año 2002 a la fecha, ya que anteriormente fueron técnicas en trabajo social quienes asumieron dicho puesto; también se cuenta con una secretaria, supervisión, cubículos en los servicios de Consulta

---

<sup>75</sup> Escobedo Francisco, Corona Teresa. *Cuarenta Años de Historia en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía Manuel Velasco Suárez*. Ed. Revista Archivos de Neurociencias, México, DF. 2004.



Externa, Urgencias, Radioneurocirugía, Neurología, Neurocirugía, Neuropsiquiatría y Hospitalización (mujeres y hombres) y específicamente Adriana Ochoa trabaja en el Laboratorio de Genética.

La actividad prioritaria de las trabajadoras sociales ha consistido en aplicar el estudio socioeconómico y asignar la cuota de recuperación que cubrirán los usuarios a través de la atención individualizada, orientar en los trámites y lineamientos institucionales<sup>76</sup>, para lo cual se encuentran distribuidas en cuatro turnos:

#### Turno Matutino

Se cubre de lunes a viernes en horario de 7:00 a 16:00 hrs., con 17 trabajadoras sociales distribuidas en jefatura de trabajo social, supervisión, consulta externa, urgencias, radioneurocirugía, neurología, neurocirugía y neuropsiquiatría.

#### Turno Vespertino

De lunes a viernes 16:00 a 22:00 hrs., en urgencias, neurología y neurocirugía, a cargo de una trabajadora social adscrita.

#### Turno Nocturno

De 20:00 a 7:30 hrs., en urgencias y hospitalización (neurología y neurocirugía hombre y mujeres para cada servicio) para lo cual se cuenta con dos personas adscritas.

#### Turno Especial

Se realiza los días sábado, domingo y días festivos en horario de 8:00 a 20:00 hrs., en los servicios de urgencias, hospitalización (neurología, neurocirugía y neuropsiquiatría, hombre y mujeres para cada servicio) estando a cargo de una trabajadora social adscrita.

---

<sup>76</sup> Escobedo Francisco, Corona Teresa. *Cuarenta Años de Historia en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía Manuel Velasco Suárez*. Ed. Revista Archivos de Neurociencias, México, DF. 2004. p.85

Gracias a lo anterior, Trabajo Social tiene presencia los 365 días del año y las 24 horas del día.

El personal adscrito al Departamento está conformado por 17 trabajadoras sociales, de las cuales seis son licenciadas egresadas de la ENTS, dos con estudios de Maestría, dos licenciadas por la Universidad de Guadalajara y curso de Trabajo Social Psiquiátrico, cuatro técnicas con el curso de Trabajo Social Psiquiátrico y Trabajo Médico Social y cinco técnicas.

### **Objetivo**

Su objetivo general es “facilitar los procesos de ingreso – egresos al paciente con afecciones del sistema nervioso que acude al Instituto, a través de un estudio del entorno social, tendiente a lograr una participación activa en la recuperación de su salud”

### **Misión**

“Indagar las condiciones económicas y el entorno social del paciente atendido en el Instituto, orientar respecto a los trámites administrativos y asistenciales y colaborar con el equipo de salud en el restablecimiento integral del paciente para incorporarlo a su núcleo familiar”<sup>77</sup>

### **Funciones y actividades**

Éstas se encuentran básicamente orientadas a:

Investigación:

- Realizar estudios socioeconómicos
- Realizar visita domiciliaria

---

<sup>77</sup> Instituto Nacional...op.cit p. 26

Orientación:

- Proporcionar apoyo asistencial

Coordinación y gestión:

- Pasar visita médica en las áreas de hospitalización junto con el equipo multidisciplinario
- Elaborar informe mensual de datos poblacionales
- Realizar trámites de egreso
- Seguimiento de pacientes

Quando fue realizado el presente trabajo, se encontraban estudiantes y pasantes de la licenciatura en trabajo social de la ENTS – UNAM prestando el servicio social en el periodo de febrero a agosto de 2006, 12 personas en el área operativa del Departamento de Trabajo Social y 2 en la Coordinación del Vínculo Interinstitucional, mientras que en el periodo agosto 2006 a febrero 2007 fueron 9.

## IV

### **EL DESEMPEÑO DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL, DE LA LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL DE LA ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNAM, EN EL INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIROLOGÍA “MANUEL VELASCO SUÁREZ”**

#### **4.1 Valoración del desempeño y resultados de los prestadores de servicio social, de la Licenciatura en Trabajo Social**

##### **4.1.1 Contexto y metodología de la evaluación**

El contexto de investigación se plantea en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía “Manuel Velasco Suárez”, la cual es una institución médica de tercer nivel que atiende a pacientes con problemas neurológicos, ubicado al sur de la Ciudad de México. El Instituto forma parte de los INS Salud (Institutos Nacionales de Salud), cuenta con autonomía propia así como con la regulación de la Secretaría de Salud Pública. La presente investigación se llevó a efecto en los diferentes servicios del Instituto en donde tiene presencia el Departamento de Trabajo Social a través de la Coordinación del Vínculo Interinstitucional ENTSS – INNN; éste se encuentra conformado por 17 trabajadoras sociales adscritas, quienes se encuentran distribuidas en los diferentes servicios.

La Coordinación del Vínculo Interinstitucional ENTSS- INNN dio inicio en el año 2001 a raíz de un convenio entre ambas instituciones por lo que está cumpliendo 6 años de trabajo.

Es una parte importante para alcanzar la misión de la ENTSS, que es: Formar con una perspectiva ético – humanista, profesionistas altamente calificados, para analizar y generar soluciones en la atención de problemas de índole social.

Mientras que su visión se refiere a: Ser la institución universitaria de excelencia académica, líder en la formación de profesionistas altamente calificados en la

atención de problemas de índole social y en la generación de conocimientos en materia de Trabajo Social.

## **Metodología**

A continuación se expone la estructura de la investigación, incluyendo el enfoque metodológico utilizado; el contexto sociodemográfico en donde se efectuó; la población y muestra sujeta a estudio, así como el instrumento empleado. De la misma manera, se detalla el procedimiento de investigación con respecto a los pasos seguidos en el Instituto en donde ésta se realizó y por último se presenta el tipo de análisis, en donde se describe el proceso seguido en la recolección de la información, así como en la organización, sistematización y exploración de los datos obtenidos.

## **Diseño de la investigación**

La presente indagación se realizó con un enfoque cualitativo y cuantitativo, el cual se ha considerado adecuado, debido a que en esta investigación se aborda el estudio de procesos de intervención profesional por parte de los prestadores de servicio social de la licenciatura en Trabajo Social de la UNAM y comunicación con las trabajadoras sociales adscritas del Departamento de Trabajo Social del INNN, así como proponer alternativas para mejorar el desempeño de los prestadores de servicio social en los diferentes servicios y coadyuvar en el que hacer profesional de las trabajadoras sociales adscritas de manera favorable. Debido a lo anterior los prestadores de servicios sociales ocupan un primer plano en esta línea de investigación.

La investigación empleada es de tipo longitudinal por contar con tiempos y periodos determinados ya que la recolección de datos fue en distintos periodos

comprendidos entre febrero 06 a febrero 07 en los turnos matutino, vespertino y especial realizándose de manera mensual; así como evaluativa, la cual puede considerarse como un proceso para la obtención y análisis de información significativa en que apoyar juicios de valor sobre un objeto, fenómeno, proceso o acontecimiento; asimismo, mide los efectos de un programa por comparación con las metas que se propuso alcanzar originalmente, a fin de contribuir a la toma de decisiones.

Está dividida en cinco etapas, las cuales son:

- ✍ Primera etapa: Se realizó la revisión bibliográfica de los diferentes temas que se abordan como son evaluación y servicios sociales principalmente.
- ✍ Segunda etapa: Fue necesario realizar el diseño y aplicación del instrumento que se utilizó para la evaluación de los prestadores de servicios sociales con la finalidad de recolectar la información, debido a que hasta este momento no se había realizado esta actividad de manera formal.
- ✍ Tercera etapa: En ésta se diseñó y capturó la base de datos para cada promoción; las cuales sirven para concentrar la información obtenida de los instrumentos aplicados para cada prestador de servicios sociales.
- ✍ Cuarta etapa: Enfocada al análisis y cuantificación de la información obtenida de manera cualitativa y cuantitativamente.
- ✍ Quinta etapa: Finalmente en ésta se elaborarán y presentarán los resultados obtenidos de esta investigación; así como el diseñar una propuesta para la evaluación de futuros prestadores de servicios sociales en instituciones de salud de 3er. nivel.

## **Contexto Institucional**

La investigación se realizó en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía "Manuel Velasco Suárez"; como ya se mencionó con anterioridad, es un centro de asistencia, docencia e investigación de las neurociencias perteneciente a los Institutos Nacionales de Salud (INSalud); donde los prestadores de servicios sociales de las áreas afines a la salud, pueden realizar su servicio social. Motivado por el cual, los estudiantes y / o egresados de la licenciatura en Trabajo Social de la ENTS - UNAM, tienen la opción de realizarlo en dicha institución a través de la Coordinación del Vínculo Interinstitucional.

## **Población y muestra**

Los sujetos de estudio para esta investigación comprenden dos poblaciones:

1) Prestadores de servicio social pertenecientes a la promoción agosto a febrero de 2006 (12 prestadores de servicio social), 2) Prestadores de servicio social pertenecientes a la promoción agosto de 2006 a febrero de 2007 (9 prestadores de servicio social) siendo un total de 21 prestadores de servicio social, entre alumnos de octavo y / o noveno semestre al igual que egresados de la licenciatura en Trabajo Social; quienes se encontraron distribuidos en los diferentes servicios y turnos (matutino, vespertino y especial) donde tiene presencia el Departamento de Trabajo Social del INNN. Asimismo, se contó con la participación de los trabajadores sociales adscritos al Instituto (14), con la finalidad de dar seguimiento y evaluar las actividades y funciones desempeñadas en cada servicio por los prestadores de servicio social así como de contribuir en el proceso enseñanza-aprendizaje en el ámbito profesional. Cabe señalar, que los trabajadores sociales adscritos, evaluaban de manera mensual el desempeño de los prestadores de servicios sociales que se encontraban a su cargo.

## **Universo**

La presente investigación se realizó comprendiendo dos periodos, siendo estos de febrero a agosto de 2006 y de agosto 2006 a febrero de 2007 con base en aquellos prestadores de servicio social que se encontraron inmersos en el Departamento de Trabajo Social del INNN, en los turnos y periodos ya mencionados.

## **Criterios de Inclusión**

Todo aquel prestador de servicio social ya sea alumno perteneciente a los semestres octavo y noveno así como egresado de la licenciatura en Trabajo Social de la UNAM, inscritos en cualquiera de las dos promociones (febrero a agosto de 2006 y agosto de 2006 a febrero de 2007), que se haya encontrado inmerso en el Departamento de Trabajo Social cubriendo los diferentes servicios en los turnos matutino, vespertino y especial.

Lo que permite realizar un análisis de las particularidades de cada grupo, así como de los resultados obtenidos, con el objetivo de tomar decisiones que respondan a las necesidades manifiestas en estas poblaciones.

## **Criterios de Exclusión**

Todos aquellos prestadores de servicio social que se les haya cancelado el servicio social por cualquier motivo o se haya dado de baja voluntariamente.

Prestadores de servicio social que no se encuentren en los periodos antes mencionados.



## Instrumento

Para el proceso de recolección de datos, en este trabajo de investigación se diseñó y construyó un cuestionario (ver anexo pág. 131). Cabe mencionar que la aplicación del cuestionario (para prestadores de servicio social), es indispensable en esta investigación, dado que es mediante este instrumento, que sirvió para la identificación y conocimiento de funciones y actividades desarrolladas por cada uno de los sujetos de estudio; siendo contestado por aquella trabajadora social adscrita del servicio en que se encontró inmerso el prestador de servicios social.

El cuestionario consta de 57 preguntas, de las cuales 2 son abiertas, 55 de opción múltiple y cerradas, integrados por:

1. Variables sociodemográficas: fecha, servicio, nombre de la trabajadora social adscrita, nombre del prestador de servicios social, turno, horario y periodo de evaluación.
2. Actividades desarrolladas en el servicio de Consulta Externa, estudios socioeconómicos de primera vez (ESE), actualización de ESE, clave de estudios, paquete INCAN, constancias, orientaciones diversas.
3. Actividades de Hospitalización: elaboración de notas, visita médica, coordinación interinstitucional, interconsulta, trámite para traslado, trámites de 1ª vez, trámite de egreso con apoyo institucional, trámite de reingreso, nota de apoyo institucional, documento de reclasificación, trámite de defunción, alta voluntaria, caso médico legal, trámite de egreso y actualización de censo.
4. Trámites administrativos: elaboración de citatorio, entrevistas a familiares y pacientes subsecuentes, gestión vía telefónica, coordinación con Damas Voluntarias, coordinación extra institucional, elaboración de pase de visita, pase especial, búsqueda de ESE, archivo de ESE y cartas, revisión y / o elaboración de hoja de pendientes, trámites para salidas de estudio, captura en base de datos de ingresos, comentario de casos, elaboración de reposición de carnet, transferencias, localización de familiares de pacientes, captura de nivel socioeconómico en SHIOWIN, coordinación con el servicio de transporte, captura de

información en base de datos.

5. Enseñanza, capacitación e investigación: realización de trabajo con grupos, asistencia y participación en sesiones clínicas, realización y elaboración de reportes de visitas domiciliarias, capacitación, inducción y asesoría a estudios, elaboración de estudio psicosocial.
6. Relaciones humanas: solicitud de asesorías para el desarrollo de actividades y/o funciones, orientación a pacientes y/o familiares, relaciones laborales con trabajadores del instituto, asistencia y puntualidad a servicio asignado, atención y trato a familiares y/o pacientes.

### **Guía de observación de sesiones informativas y asistencia a actividades diarias de prestadores de servicios sociales.**

Para la investigación cualitativa, es imprescindible la observación, se realizaron varias observaciones de las sesiones informativas y actividades diarias desarrolladas por los prestadores de servicios sociales, en las que el investigador permaneció dentro del grupo pero sin participar. Con esta finalidad, se elaboraron reportes de observación de las sesiones informativas, las cuales no son de formato rígido, ya que como lo subrayan Hernández, Fernández y Baptista (p. 588), los propósitos esenciales de la observación cualitativa son:

a) explorar ambientes, contextos, subculturas y la mayoría de los aspectos de la vida social; b) describir comunidades, contextos o ambientes; así mismo las

actividades que se desarrollan en éstos, las personas que participan en tales actividades y los significados de las mismas; c) comprender procesos, vinculaciones entre personas y sus situaciones o circunstancias; los eventos que suceden a través del tiempo, los patrones que se desarrollan, así como los contextos sociales y culturales en los cuales ocurren las experiencias humanas; d) identificar problemas y e) generar hipótesis para futuros estudios.

A diferencia de la observación cuantitativa (donde usamos formatos o formularios de observación estandarizados), en la inmersión inicial regularmente no utilizamos registros estándar (...) debemos observar todo lo que consideremos pertinente (el formato es el propio juicio del

investigador (... ) tal vez lo único que puede incluirse como “Standard” en la observación durante la inmersión en el contexto son los tipos de anotaciones, de ahí su importancia. (2006, p. 591)

Durante la observación tanto de las sesiones como de las actividades, la investigadora permaneció en las áreas donde se realizaban dichas actividades, sin intervenir y procurando no ser inoportuna. De manera discreta, se tomó nota de aspectos relativos a la manera en que interactúan los prestadores de servicios sociales entre ellos, con la trabajadora social adscrita, el resto del equipo multidisciplinario (llámense médicos, enfermeras) así como con los familiares y / o pacientes; así mismo cómo es la comunicación entre éstos y la trabajadora social adscrita con quien se encuentran asignados; cómo se desarrolla la dinámica en las sesiones informativas; qué tipo de estrategias didácticas se utilizan; cómo responden los familiares y / o pacientes a éstas.

### **Procedimiento de investigación**

Para la realización de esta investigación, se contó con el apoyo de la Coordinación del Vínculo Interinstitucional ENTS - INNN, en todo momento. De la misma forma, se solicitó al Departamento de Trabajo Social del Instituto autorización para que las trabajadoras sociales adscritas, participaran en la investigación;

puntualizándose que ésta consistiría en contestar el cuestionario de evaluación cualitativa de los prestadores de servicios sociales que se encontraran en el servicio a su cargo.

De manera individual y mensual, se aplicaron dichos instrumentos, con la intención de conocer las funciones y actividades desarrolladas por cada prestador de servicios sociales en los diferentes servicios. Asimismo, se creó una base de datos; lo anterior, con el objetivo de identificar y clasificar las actividades y funciones realizadas por cada uno de los prestadores de servicios sociales en los diferentes servicios.

#### **4.1.2 Descripción de los resultados de las evaluaciones**

En este apartado, se presentan los resultados de las promociones de servicio social febrero - agosto de 2006 y agosto 2006 - febrero de 2007, los cuales fueron obtenidos a través de los instrumentos que se aplicaron con el objetivo de identificar las funciones y actividades

desempeñadas por los prestadores de servicio social inmersos en el Departamento de Trabajo Social del INNN; así como conocer la percepción de las trabajadoras sociales adscritas a dicho Departamento respecto a su desempeño, ya que fueron ellas las encargadas de evaluar a quienes se encontraron en el servicio a su cargo; y que en algunos casos, los prestadores de servicio social fueron evaluados por más de una trabajadora social, debido a que existió la rotación de personal para ellas o por encontrarse en cambio de turno.

Cabe resaltar que debido a que no se encontraron diferencias en cuanto a promoción del servicio social, tipo de prestador de servicios social (estudiante– egresado), actividades y / o funciones a desempeñar, se determinó realizar la revisión de los instrumentos de manera general. Para la concentración,

análisis e interpretación de los resultados obtenidos, se diseñó y elaboró una base de datos en el programa estadístico para Ciencias Sociales SPSS.

Esta presentación de los datos, se inicia con los datos sociodemográficos de los prestadores de servicio social de ambas promociones. Posteriormente se encuentran las actividades realizadas en Consulta Externa; más adelante se presentan los resultados obtenidos en las actividades de hospitalización, trámites administrativos, enseñanza, capacitación e investigación, así como los resultados en cuanto a relaciones humanas, estructurados para este objetivo.

Por último, se efectúa una triangulación de resultados generales, donde se aprecia de manera integral los datos obtenidos a través de todos los instrumentos aplicados. De esta forma, es posible evaluar las relaciones existentes entre los resultados obtenidos, y observar las divergencias o convergencias entre ellos.

## Evaluación del servicio social en el INNN

El perfil de las trabajadoras sociales adscritas al departamento de Trabajo Social en el INNN que realizaron evaluaciones, está constituido por una población femenina (100%), con niveles educativos de licenciatura (6) y técnico (7), y una antigüedad de 1 hasta 27 años de servicio aproximadamente.

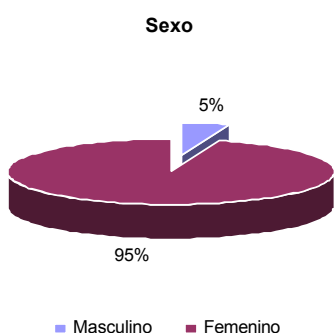
Las Trabajadoras Sociales se encuentran distribuidas en los diferentes turnos y servicios donde tiene presencia el Departamento de Trabajo Social, motivo por el cual algunas de ellas evaluaron a más de un prestador de servicios social, por lo que se aplicaron un total de 155 instrumentos, como a continuación se describe.

Nombre de la Trabajadora Social	Escolaridad	No. de instrumentos aplicados	%
Ana Ma. Velázquez	Licenciatura	10	6
Aurora Cadena	Técnico	22	14
Bertha Calderón	Técnico	16	10
Candelaria Rosas	Licenciatura	30	19
Juana María Méndez	Técnico	9	6
Margarita Aguilar	Licenciatura	9	6
Ma. de Jesús Olvera	Licenciatura	4	3
Ma. del Refugio Durán	Técnico	6	4
Ma. Eugenia Cancino	Técnico	21	14
Rosalía Martínez	Pste. Mtria	4	3
Teresa Díaz	Técnico	14	9
Yolanda González	Licenciatura	8	5
Yolanda Pineda	Técnico	2	1
Georgina Volkens	Pste. Mtria	-	-

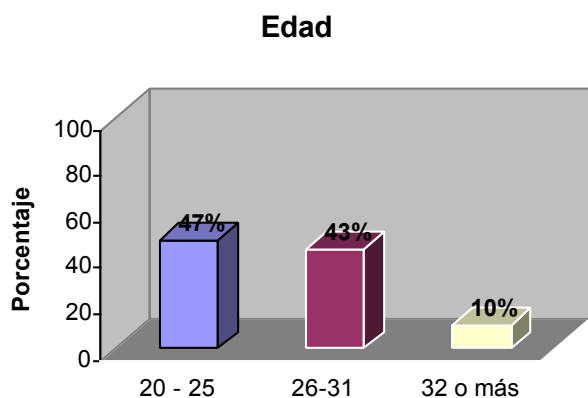
Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

## Datos Sociodemográficos de los prestadores de servicio social

De acuerdo con los resultados obtenidos durante la investigación respecto a los prestadores de servicios sociales, se observó que en las promociones de servicios sociales se contó con un total de 21 prestadores de servicio social, de los cuales 12 se encontraron en la promoción de febrero a agosto de 2006, siendo todas del sexo femenino, y 9 en la de agosto de 2006 a febrero de 2007, donde se encontraron 8 del sexo femenino y 1 del masculino. Haciendo un total de 95% mujeres (20) y 5% hombres (1).



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007



En lo que a la edad se refiere, poco menos de la mitad de los prestadores de servicio social

(47%) se encuentran en un rango de edad de 20 a 25 años, el 40% corresponde al rango de 26 a 31 años y solo el 10% restante de 32 o más años.

Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007



En cuanto a escolaridad, podemos observar que del total de los prestadores de servicio social (21), el 71% son egresados de la licenciatura en Trabajo Social, mientras que los 29% restantes aún son estudiantes de los semestres séptimo y noveno de la misma licenciatura.

Los datos generales no demuestran que la escolaridad sea un factor determinante para el desarrollo de las actividades, pues no se hicieron evidentes diferencias entre ellos.

Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

## Servicios en los que estuvieron inmersos los prestadores de servicio social

Respecto a los servicios donde se encontraron inmersos los prestadores de servicio social durante el servicio social y fueron evaluados por las trabajadoras sociales adscritas, se encontró que el servicio de urgencias es el que contó con una mayor presencia de prestadores de servicio social (20), mientras que los servicios de neurocirugía contó con 12 prestadores de servicio social, neurología con 10; por su parte en consulta externa, hospitalización y urgencias y radioneurocirugía fueron detectados 9 prestadores de servicios social y finalmente los servicios de hospitalización y neuropsiquiatría fueron quienes tuvieron menor presencia de prestadores de servicios social (8 cada uno).

Cabe señalar que los prestadores de servicio social, debían de tener una rotación mensual por los diferentes servicios, lo cual no se realizó por diversas razones como: necesidad del propio servicio, carga de trabajo y falta de prestadores de servicio social o personal del propio Departamento de Trabajo Social.

El máximo de instrumentos aplicados para evaluar el desempeño en las actividades o funciones que realizó el prestador de servicio social fue de 14 y un mínimo de 6 como lo demuestra la siguiente gráfica.

Servicio P.S.S	Consulta Externa	Hospitalización	Hospitalización Urgencias	Neurocirugía	Neurología	Neuropsiquiatría	Radioneurocirugía	U
Daniela	1			1	2		2	
Edna				1	1	5		
Grisel	2			1	1		1	
Juana		2	2			3		
Keiko				1	3	1	1	
Leticia			5					
Luz Ma.	1	1	3			2		
Maritza		3	4					
Mónica			5					
Norma	3	1	3					
Paola	2			1	1		1	
Verónica			5					
Bertha				1	1	3	1	

Hugo	1			1	1	1	1
Christian		5	2	1			
Claudia		3			1		
Erika	1			1	1	1	1
Karla		3					
Lorena	1			2			2
Sandra	1			1	1	1	1
Wendy		1	2	1			
<b>TOTALES</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>11</b>

Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

El turno que contó con mayor presencia y actividades o funciones a realizar por prestadores de servicio social fue el matutino, con un 52% seguido por el vespertino con 29% y finalmente siendo el de menor frecuencia el especial (el cual contempla sábados, domingos y días festivos) 19%. Debemos destacar que se trata de una institución de salud que tiene una mayor actividad en el horario matutino de lunes a viernes.

Turnos de adscripción de Prestadores del Servicio Social	No. Prestadores de Servicio Social	%
Matutino	11	52
Vespertino	6	29
Especial	4	19
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

El horario de asistencia de los prestadores de servicio social de los tres turnos (matutino, vespertino y especial) en los diferentes servicios fue muy variado, debido a que desde un inicio se planteó la idea de ser rotados mensualmente, lo cual les permitiría conocerlos y realizar las actividades de cada uno.

Así, el turno matutino fue el que tuvo presencia en todos los servicios, mientras que el vespertino solo en algunos y turno especial únicamente en dos. Esto debido a que no todos los servicios otorgan atención a los usuarios las 24 horas; como en el caso de urgencias que se encuentra abiertas las 24 hrs. del día y los 365 días del año, a diferencia de éste encontramos el servicio de consulta externa que únicamente brinda atención en días y horas hábiles.

Debido a lo anterior, los servicios con mayor cantidad de instrumentos aplicados para evaluar el desarrollo de los prestadores de servicio social fueron urgencias con 26%, seguido con un 20% por hospitalización y urgencias, mientras que los servicios de hospitalización y neuropsiquiatría representaron el 12% y 11% respectivamente, consulta externa, neurología y neurocirugía con el 8%, y finalmente radioneurocirugía con el 7%.

Servicio	No. de instrumentos aplicados	%
Consulta Externa	13	8
Hospitalización	19	12
Hospitalización y Urgencias	31	20
Neurocirugía	13	8
Neurología	13	8
Neuropsiquiatría	17	11
Radioneurocirugía	11	7
Urgencias	38	26
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

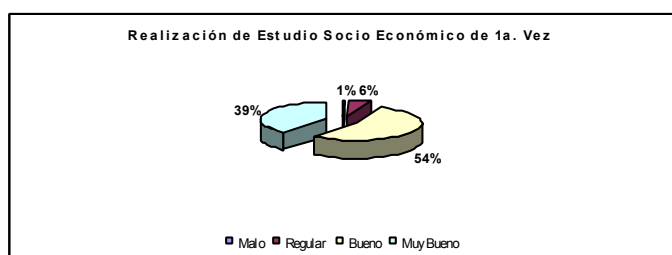
Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

## Pregunta 1

### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado un ESE de 1ª Vez?

Las actividades que se evaluaron y que se encuentran en el Manual de Procedimientos del departamento de Trabajo Social del INNN se realizaron: Estudio Socioeconómico de 1ª Vez (ESE), Clave de Estudio, Trámite de 1ª Vez, Apoyo Institucional, Egreso, Trabajo con Grupos y Visita Domiciliaria; mismas que fueron retomadas para la elaboración del instrumento de esta investigación. Dichas actividades dependieron para su realización del servicio donde se llevaron a cabo, como es el caso del ESE de 1ª Vez, que se aplica en Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias y que constituyen los filtros de ingreso con los que cuenta el INNN.

Del total de los instrumentos aplicados (155), en el 82% de ellos, se registró que los prestadores de servicios sociales sí habían realizado un ESE de 1ª Vez, mientras que en el 18% restante de los instrumentos se observa que no lo realizaron. Es importante destacar que en algún momento del servicio social todos los prestadores (21) realizaron al menos un ESE de 1ª Vez, esto no se ve reflejado en la gráfica debido a que los instrumentos fueron aplicados mensualmente de acuerdo al servicio en el que se encontraron. La opinión de los trabajadores sociales adscritos de la forma en que los prestadores de servicios sociales realizaron la actividad del ESE de 1ª Vez es: 54% bueno, un 39% muy bueno, 6% lo hizo de manera regular y solo el 1% fue malo.



Los prestadores de servicios sociales durante su formación profesional adquirieron los conocimientos teóricos metodológicos y les fue impartido el curso de inducción al inicio del servicio social, lo cual les permitió tener un buen desempeño para la aplicación del ESE de 1ª Vez.

## Pregunta 2

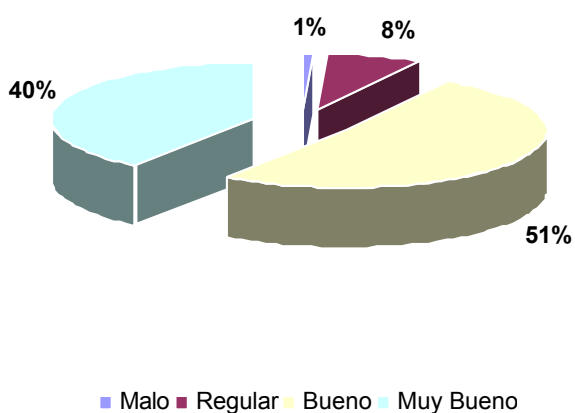
### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado una Actualización de ESE?

Respecto a la actualización del estudio socioeconómico cabe señalar que este se realiza a los pacientes subsecuentes, primero a los seis meses de haberse realizado el estudio, posteriormente cada año.

En la gráfica sobre el desempeño que tuvieron los prestadores de servicio social para la realización de la actualización del estudio socioeconómico se puede observar que del total de los instrumentos aplicados (155), en el 74% se consideró haber realizado en algún momento del servicio social una actualización de Estudio Socio Económico, mientras que el 26% restante no.

Desde la perspectiva de los trabajadores sociales adscritos a la realización de esta actividad por parte de los prestadores de servicio social quienes realizaron la actualización de ESE, y que se vio reflejada en aquellos instrumentos que reportaron la realización de la actividad, la calificaron como buena en un 51%, 40% muy bueno, 8% regular y 1% malo.

**Actualización de ES**



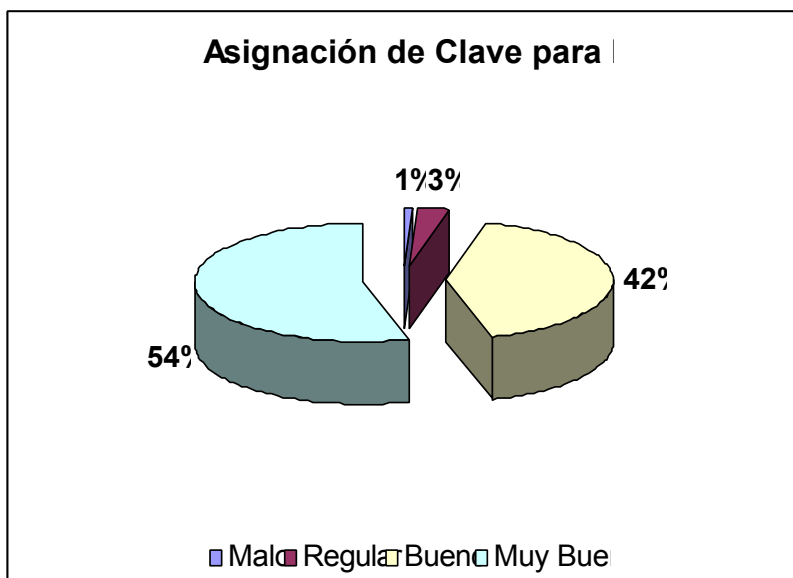
Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

### Pregunta 3

#### ¿El Prestador de Servicio Social ha asignado una Clave de Estudios?

El 67% de los instrumentos aplicados (155), reportan que los prestadores de servicio social realizan asignación de clave para estudios, mientras que en el 33% restante de los instrumentos no.

En aquellos instrumentos donde se reporta la realización de la asignación de clave para estudios, las trabajadoras sociales adscritas que los evaluaron, consideran que el desempeño para su realización es muy bueno (54%) en más de la mitad de los casos, 42% sólo bueno y del 3% y 1% regular y malo respectivamente.





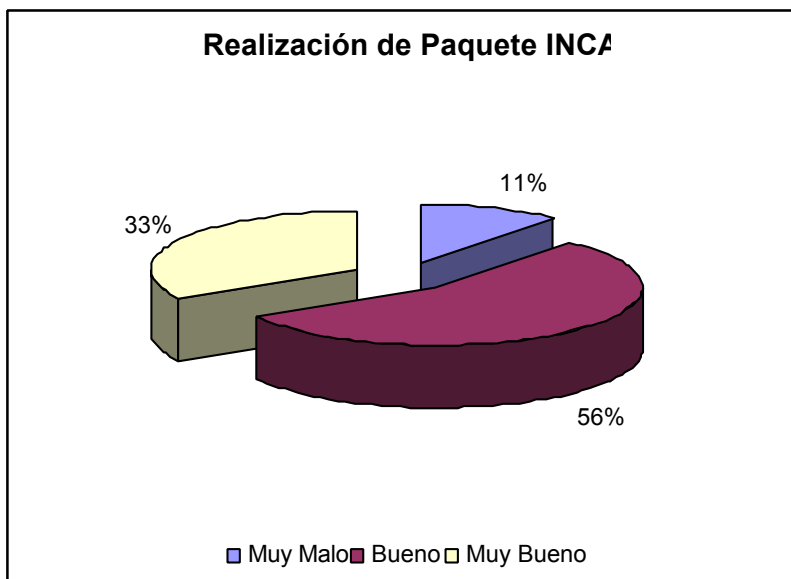
Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

#### Pregunta 4

#### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado el Paquete INCAN?

Debido a que algunos pacientes además de padecer problemas neurológicos cuentan con enfermedades cancerígenas es necesario remitirlos al Instituto Nacional de Cancerología para su tratamiento, para lo cual debe realizarse el denominado Paquete INCAN, que consiste en integrar el expediente clínico y otros documentos del paciente.

En un 6% del total de los instrumentos (155) se reporta que la realización del paquete INCAN por parte de los prestadores de servicios sociales, mientras que en el 94% restante no se hizo; lo anterior se atribuye a su complejidad para su elaboración a pesar de esto, las trabajadoras sociales adscritas que lo evaluaron, consideran que quienes lo realizaron lo hicieron de manera buena en un 56%, muy buena en el 33% y sólo un 11% lo consideraron muy malo.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

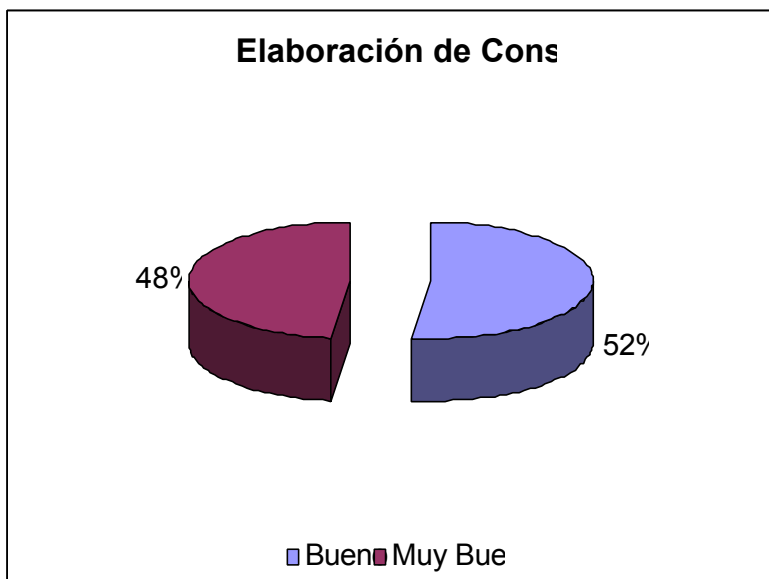
## Pregunta 5

### ¿El Prestador de Servicio Social ha elaborado Constancias?

Con respecto a la elaboración de constancias en un 66% de los 155 instrumentos aplicados se registra que esta actividad sí fue realizada por los prestadores de servicios sociales, mientras que en el 34% restante no.

El desempeño de los prestadores de servicios sociales que sí elaboraron alguna constancia como es señalado por los instrumentos aplicados, fue de bueno 52% a muy bueno 48%, según la perspectiva de las trabajadoras sociales adscritas.

Cabe señalar que esta actividad se puede considerar más como una función de tipo administrativo y que no se encuentra dentro del Manual de Procedimientos.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

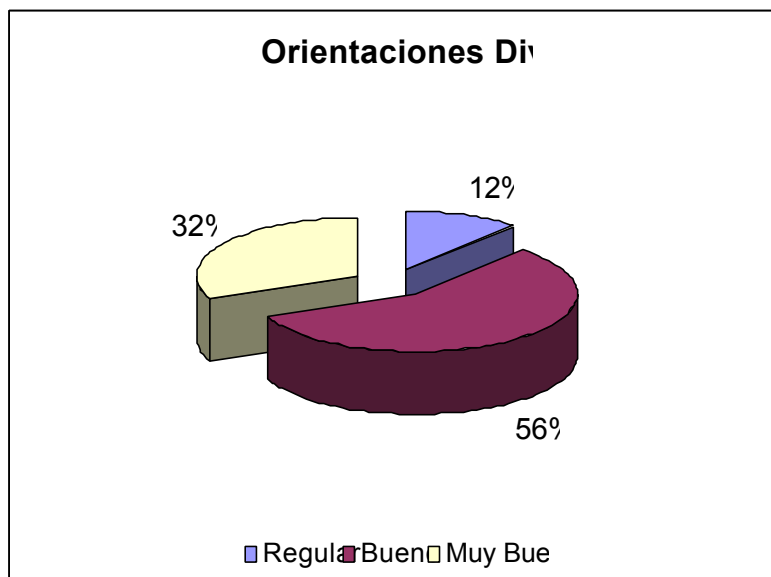
## Pregunta 6

### ¿El Prestador de Servicio Social ha brindado orientaciones diversas?

La orientación que se otorga a los pacientes y / o familiares abarca una gama muy amplia, que va desde aquellos trámites y pasos a seguir durante su estancia en el instituto hasta para la ubicación de áreas y servicios.

Con base en el total de los instrumentos aplicados durante la realización del servicio social, se pudo observar que en el 84% los instrumentos sí se brindaron orientaciones a los usuarios del instituto y en el 16% restante no.

La gráfica muestra que en aquellos instrumentos donde se registro la realización de brindar orientaciones diversas a los usuarios por parte de los prestadores de servicio social, las trabajadoras sociales adscritas que lo evaluaron, desde su punto de vista son considerados como bueno en más de la mitad (56%), 32% muy bueno y un 12% lo realizó de manera regular.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

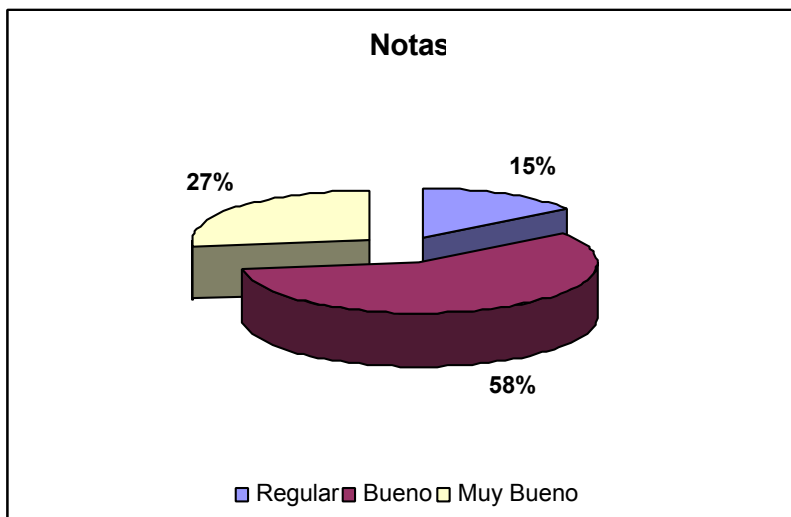
## Pregunta 7

### ¿El Prestador de Servicio Social ha elaborado Notas?

En el área de hospitalización se realiza una serie de actividades encaminadas a contribuir de manera significativa junto con el resto del equipo multidisciplinario en proporcionar una atención integral al paciente. Las actividades primordiales de Trabajo Social para este fin son: la elaboración de notas, visita médica, coordinación interinstitucional, interconsulta y traslados.

En cuanto a la colaboración de las notas se refiere, describen el seguimiento y evolución del paciente hospitalizado así como cuándo requiere de algún tipo de apoyo.

Dichas notas sí fueron elaboradas por los prestadores de servicios sociales como consta en el 90% del total de los instrumentos aplicados durante el servicio social (155), no así en el 10% restante. A consideración de los trabajadores sociales que evaluaron, la elaboración de estas notas, se realizó de manera buena en un 58%, muy buena el 27% y regulares el 15% restante. Cabe señalar que con la realización de las mismas, se presenta una retroalimentación entre todo el equipo multidisciplinario.





Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

## Pregunta 8

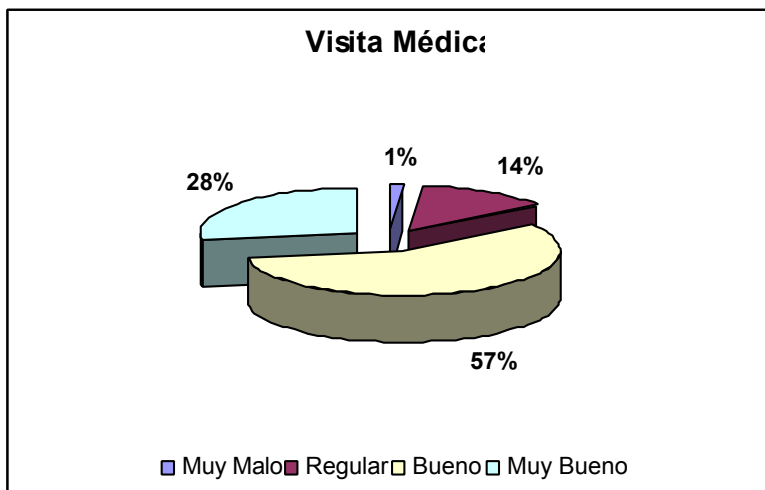
### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado una Visita Médica?

La visita médica también denominada visita médica larga, es aquella en la que intervienen el personal médico, de enfermería y trabajo social; siendo realizada una vez por semana a las 8:00 a.m. Cabe señalar que en el Instituto se manejan dos tipos de visita, realizándose ambas principalmente en las áreas de hospitalización y neuropsiquiatría.

La primera es aquella que se realiza para los cambios de turno, y la denominada visita médica.

En ambas promociones de servicio social, los prestadores de servicio social participaron en la que se realiza para cambios de turno, esto debido a los horarios en que se realizaba el servicio social, lo cual se refleja en los instrumentos aplicados (155), en donde se reporta que en 72 de ellos las trabajadoras sociales registraron que los prestadores de servicio social sí realizaron la visita médica mientras que en los 83 instrumentos restantes no.

Quiénes la realizaron, fueron evaluados por las trabajadoras sociales adscritas como bueno en el 57%, mientras que el 28% fue muy bueno y regular y muy malo el 14% y el 1% respectivamente.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

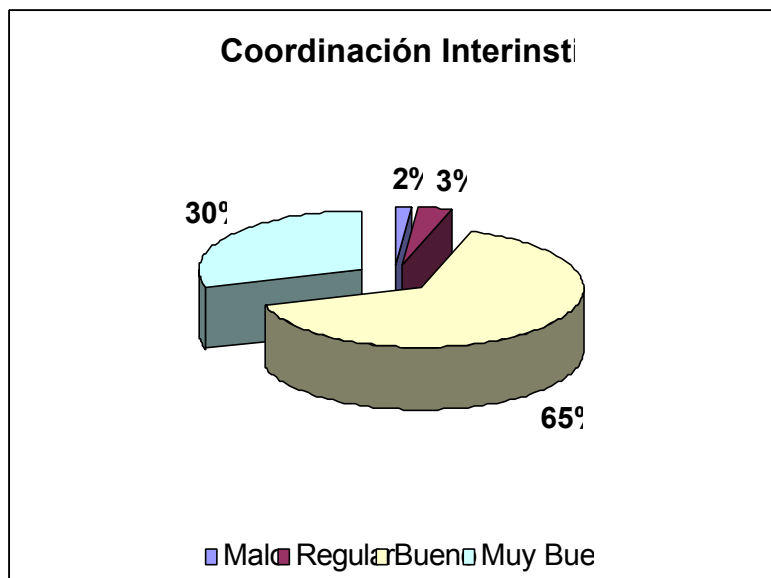
## Pregunta 9

### ¿El Prestador de Servicio Social ha tenido Coordinación Interinstitucional?

La Coordinación Interinstitucional se realiza de manera interna, cuando algún paciente que se encuentra hospitalizado requiere ser trasladado de un servicio a otro.

Con base en el total de los instrumentos aplicados (155), se observa que en el 40% se determina que los prestadores de servicio social sí realizan la actividad de coordinación interinstitucional durante el servicio social, mientras que en el 60% restante no.

Quienes realizaron la coordinación interinstitucional fueron considerados su intervención como buena en el 65%, muy buena en el 30% y regular y malo en el 3% y 2% respectivamente de acuerdo a la opinión emitida por las trabajadoras sociales adscritas que evaluaron esta actividad.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

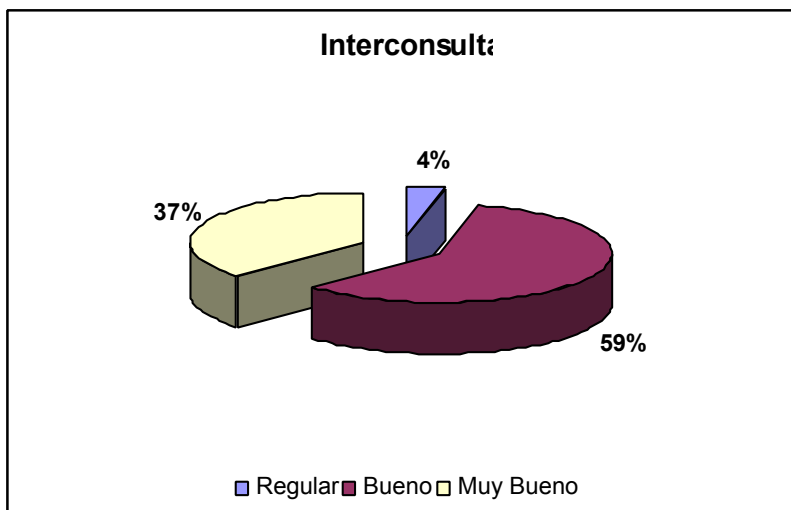
## Pregunta 10

### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado un trámite de Interconsulta?

Se denomina interconsulta al proceso donde el paciente requiere ser atendido en otra institución de salud; realizándose principalmente en el turno matutino.

De acuerdo a los instrumentos evaluativos (155), sólo en un 35% se afirma que los prestadores de servicios sociales pudieron realizar dicho trámite y en el 65% restante se menciona que no.

Desde la óptica de los trabajadores sociales adscritos, consideran que quienes realizaron el trámite de interconsulta fueron buenos y muy buenos de 59% y 37% respectivamente sólo una minoría del 4% lo realizó de manera regular.



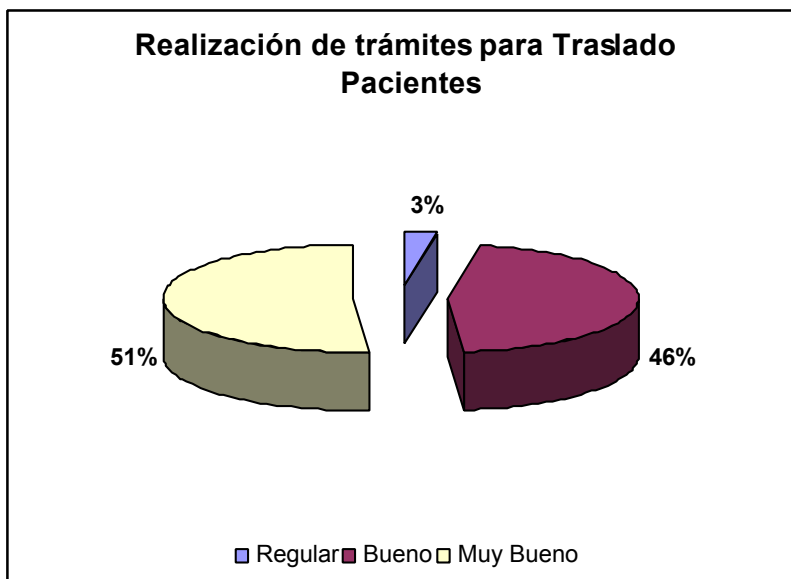
## Pregunta 11

### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado un trámite para Traslado?

Los trámites de traslado de pacientes se hacen con la finalidad de facilitar el medio de traslado a aquellos pacientes que requieren de la atención médica en otras instituciones como parte de su tratamiento, se aplica a población usuaria que se atiende en el servicio de hospitalización.

De acuerdo a las respuestas emitidas en los instrumentos aplicados para la evaluación de prestadores de servicio social, en el 24% de los instrumentos se observa que sí se realiza el trámite de traslado, mientras que en el otro 76% no.

En la gráfica se observa la percepción que tuvieron los trabajadores sociales adscritos sobre el desempeño que tuvieron quienes realizaron el trámite de traslado de paciente, siendo estos: muy bueno en poco más de la mitad (51%), 46% bueno y solo el 3% fue de manera regular.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007



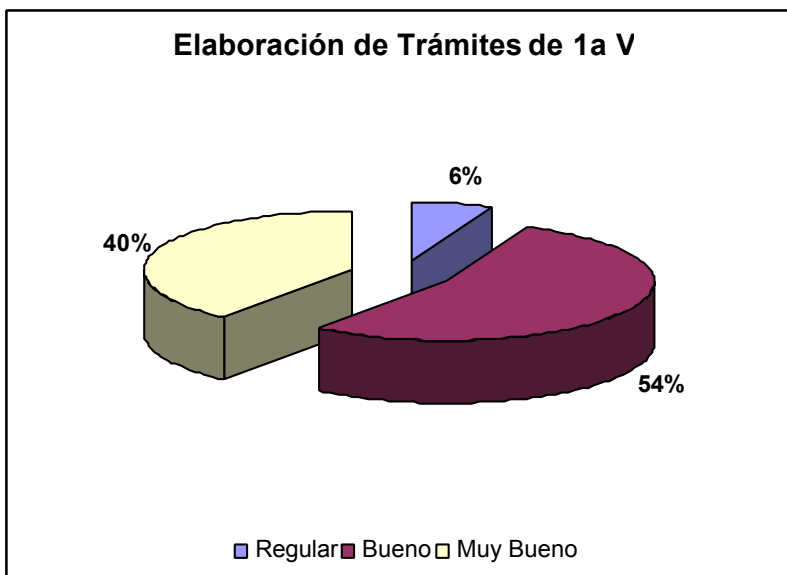
## Pregunta 12

### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado Trámites de 1ª Vez?

El trámite de primera vez, se realiza a través de la entrevista al paciente responsable legal que ingresará al instituto; principalmente se realiza en consulta externa y urgencias.

En estas promociones de servicio social, 124 del total de los instrumentos aplicados (155), para evaluar el desempeño de los prestadores de servicios sociales, reportaron que sí se elaboran trámites de 1ª vez y sólo en 31 de los instrumentos se hace mención que no.

Como se puede observar en la gráfica, quienes realizaron el trámite de 1ª vez, fueron considerados por las trabajadoras sociales encargadas de evaluar que poco más de la mitad (54%) de los trámites elaborados fue bueno, 40% muy bueno y 6% regular.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

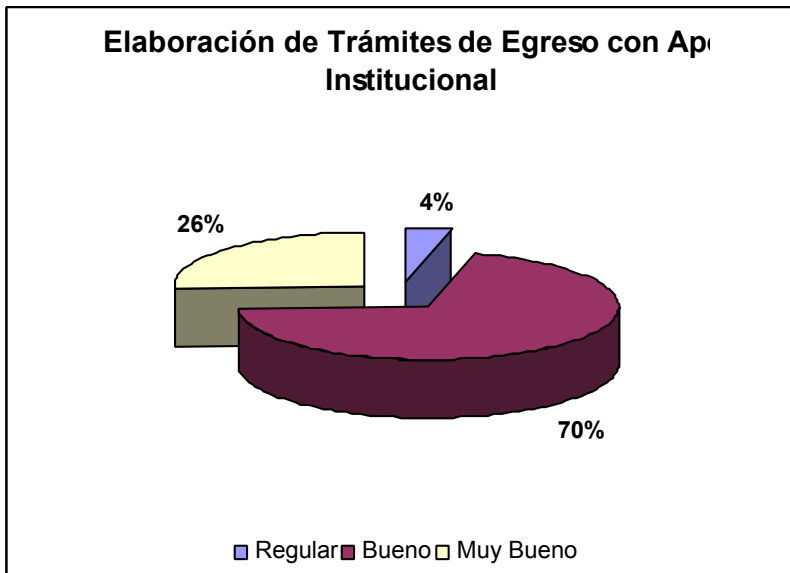
### Pregunta 13

**¿El Prestador de Servicio Social ha realizado algún Trámite de Egreso con Apoyo Institucional?**

Los egresos con apoyo institucional, se elaboran en beneficio de aquellos pacientes cuya situación económica es insuficiente para cubrir los gastos generados por su hospitalización.

Con base en el total de los instrumentos aplicados para la evaluación del servicio social (155), se detecta que 78 instrumentos refieren sí haberse realizado en algún momento del servicio social algún trámite de egreso con apoyo institucional y sólo en los 77 instrumentos restantes no.

Siendo desde la perspectiva de la trabajadora social adscrita la intervención de aquellos prestadores de servicio social que lo realizaron para este apartado de manera buena en el 70% de quienes lo elaboraron, un 26% se consideró muy bueno y tan solo el 4% se hizo de manera regular.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

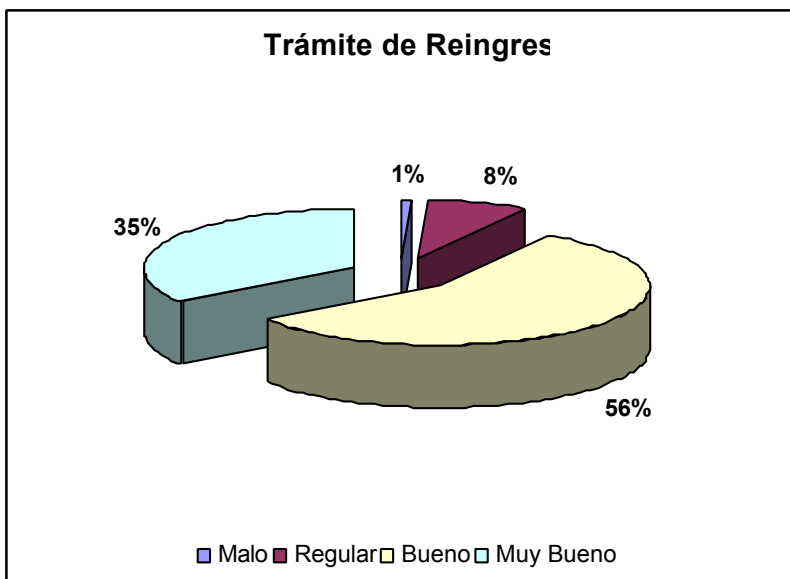
## Pregunta 14

### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado algún Trámite de Reingreso?

El trámite de reingreso es aquel que se realiza a petición del paciente o responsable legal cuando el paciente ha sido dado de alta y amerita nuevamente ser hospitalizado para su atención.

El 82% de los instrumentos aplicados (155) afirman la elaboración del trámite de reingreso durante el servicio social mientras que en el 18% restante no.

Desde la percepción de las trabajadoras sociales adscritas, quienes evaluaron la forma en que elaboró el trámite de reingreso el prestador de servicio social, éste fue considerado como bueno en un 56%, muy bueno 35% mientras que el 8% se consideró regular y un 1% malo.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

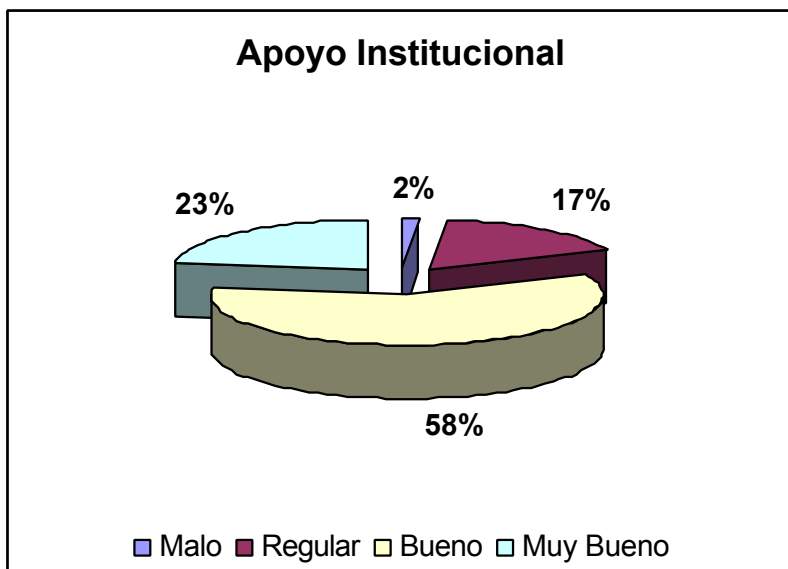
## Pregunta 15

### ¿El Prestador de Servicio Social realizó algún Apoyo Institucional?

El apoyo institucional otorgado a los pacientes que presentan vulnerabilidad en su situación económica, dicha ayuda consiste, no sólo en subsidiar el pago de la cuota de recuperación o estudios, sino también en algunos casos en cuanto al medicamento y material quirúrgico que sea necesario.

Las trabajadoras sociales descritas consideraron en 66 de los 155 instrumentos aplicados que sí se realiza el trámite de apoyo institucional a través de los prestadores de servicio social, y que en los 89 instrumentos restantes no.

Siendo el caso de aquellos prestadores de servicio social quienes lo realizaron evaluados de forma buena en más de la mitad de las ocasiones (58%), muy buena en un 23%, así como regular 17% y malo en un 2%.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

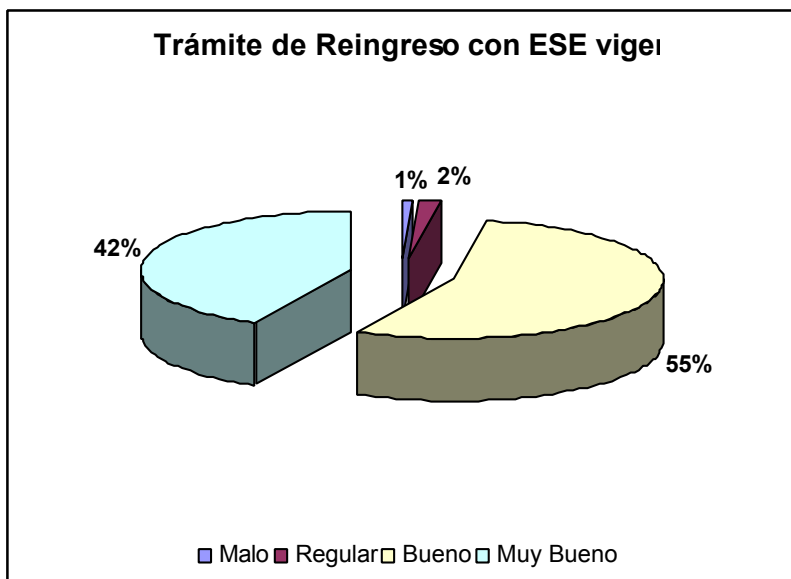


## Pregunta 16

### ¿El Prestador de Servicio Social realizó algún Reingreso con ESE vigente?

Los reingresos de pacientes con ESE vigente, se presentan en aquellos casos donde después de tener una estancia hospitalaria corta o prolongada, fueron dados de alta y por cualquier circunstancia reingresaron.

Siendo realizado el trámite por prestadores de servicio social pertenecientes a las dos promociones, y que se registra en 118 instrumentos de un total de 155 y 37 que no. Las trabajadoras sociales se evaluaron la realización del trámite por quienes sí lo realizaron de manera buena en un 55%; mientras que un 42% fue muy bueno así como aquellos donde se consideró su realización de regular y malo que correspondieron al 2% y 1% respectivamente.



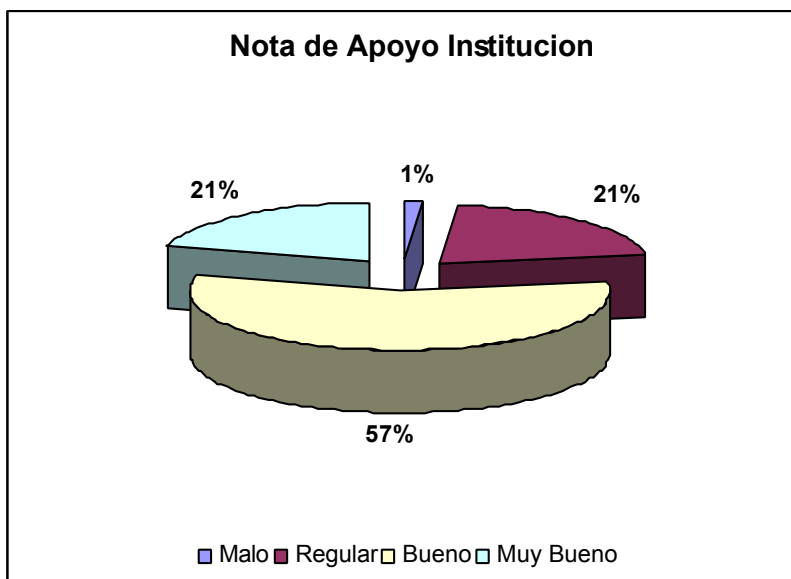
Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

## Pregunta 17

### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado una Nota de Apoyo Institucional?

Lo que se busca con la nota de apoyo, es proporcionar apoyo en aquellos casos en que el responsable legal o paciente se declare insolvente económicamente para cubrir gastos de hospitalización mediante el apoyo institucional, sin importar el nivel socioeconómico del paciente pero que principalmente ingresa en hospitalización.

En la gráfica se puede observar que, la percepción que tienen las trabajadoras sociales adscritas sobre la realización de esta nota por parte de los prestadores de servicio social que sí lo realizaron, como consta en 67 del total de los instrumentos aplicados (155), es de bueno a muy bueno 57% y 21% respectivamente, el 21% refiere ser regular y el 1% considera que es malo.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

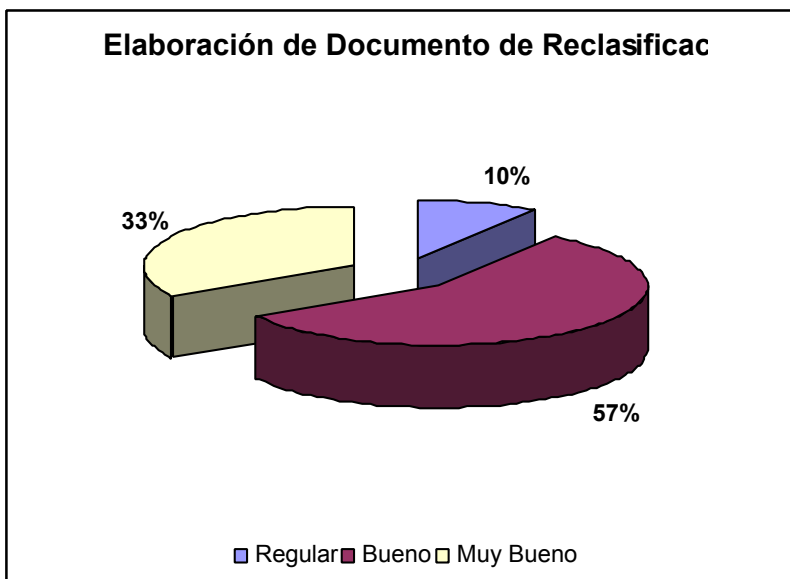
## Pregunta 18

¿El Prestador de Servicio Social ha elaborado un Documento de Reclasificación?

La reclasificación se refiere a la evaluación actualizada de la situación socioeconómica del paciente, aún cuando no haya transcurrido el tiempo necesario para realizar una actualización de ESE.

De los 155 instrumentos aplicados, sólo en 21 se reportó la elaboración de este tipo de documentos, mientras que en los 134 instrumentos restantes, no registran haberse elaborado.

Los datos muestran que quienes lo elaboraron, son calificados por las trabajadoras sociales de manera buena en el 57%, el 33% se consideró muy bueno mientras que el 10% resultó ser regular.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

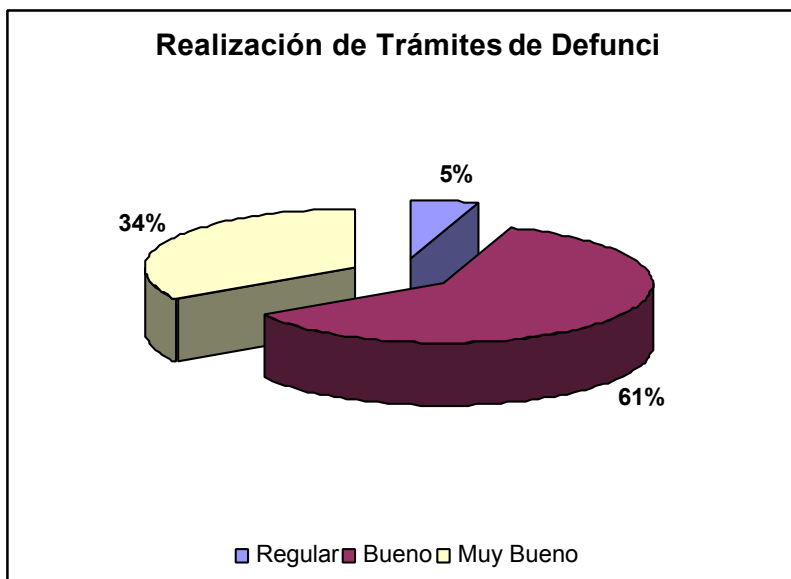
## Pregunta 19

### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado algún trámite de Defunción?

En los casos donde el paciente fallece por diversas causas dentro del instituto, los trabajadores sociales son los encargados de realizar los trámites de defunción.

De 155 instrumentos aplicados durante las promociones de servicio social, en 56 se registró si se realizó en algún momento del servicio social el trámite de defunción, mientras que en los 99 restantes no.

En cuanto a aquellos instrumentos donde se registra la realización del trámite de defunción, los trabajadores sociales adscritos los consideran hechos de manera buena en el 61%, para el 34% se consideraron muy buenos mientras que en el 5% restante se hizo de manera regular.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

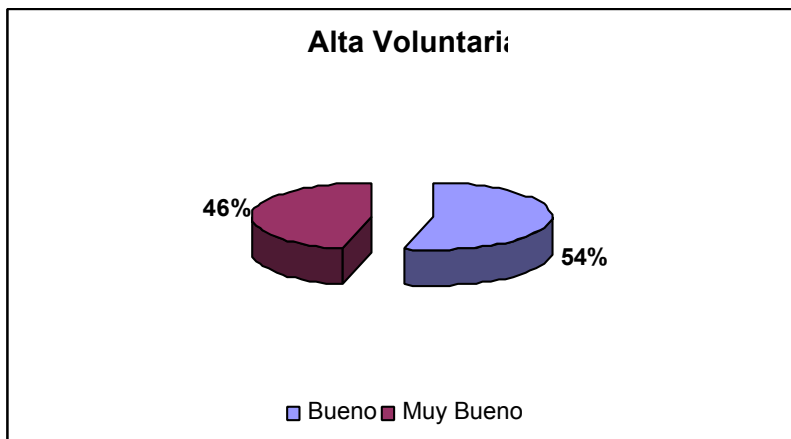


## Pregunta 20

### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado alguna Alta Voluntaria?

La alta voluntaria se presenta cuando el paciente responsable legal, decide no continuar con la atención que se les brinda en el instituto, deslindando al mismo de cualquier situación futura.

En los casos que se llegaron a presentar y fueron atendidos por los prestadores de servicio social, las trabajadoras sociales adscritas a través de los instrumentos evaluadores, (26 de 155) registran que sí se realiza en algún momento del servicio social la alta voluntaria en 26 de los 155 instrumentos y consideran su desempeño en un rango de bueno 54% y muy bueno 46%.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

## Pregunta 21

### ¿El Prestador de Servicio Social realizó algún caso Médico Legal?

El caso médico legal consiste en informar al Ministerio Público en el momento preciso del caso, con base en la determinación médica. Éste procedimiento inicia a solicitud del médico. Este

trámite sólo se registró en uno del total de los instrumentos aplicados (155), y que fue evaluado en el servicio de hospitalización y urgencias durante el turno especial de la primera promoción; el cual es considerado para su elaboración por la trabajadora social adscrita como bueno.

## Pregunta 22

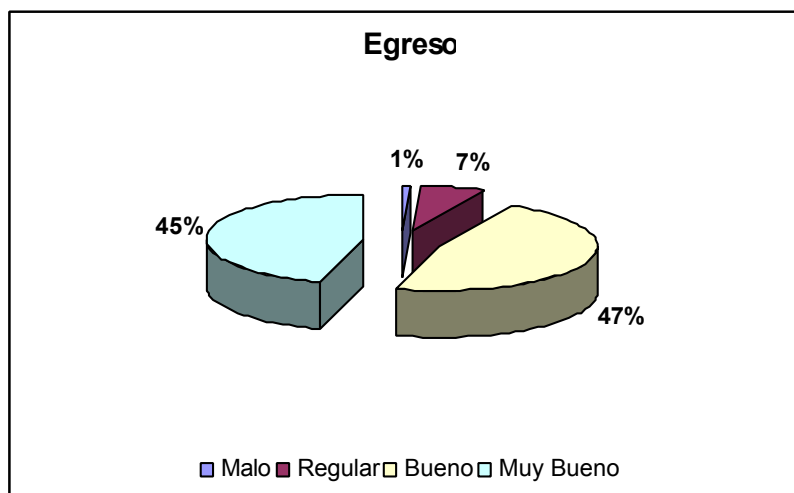
### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado algún trámite de Egreso?

El trámite de egreso consiste en orientar a la población usuaria con respecto a los trámites a seguir en un egreso y que éste se efectúe sin ningún problema.

Se realiza en las siguientes circunstancias por alta médica, voluntaria y defunción.

Del total de los instrumentos aplicados (155) en 132 se reporta que el trámite de egreso se llevó a cabo y sólo en los 23 restantes no.

Para aquellos instrumentos donde se reporta la realización del trámite de egreso, las trabajadoras sociales adscritas desde su punto de vista lo evaluaron como bueno 47%, muy bueno 45%, regular 7% y malo 1%.



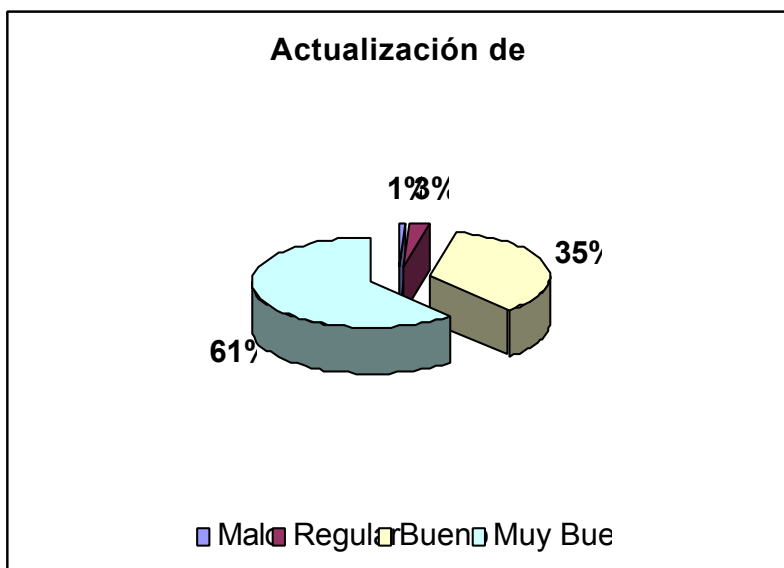
Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

## Pregunta23

### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado una Actualización de Censo?

La actualización de censo se lleva a cabo en los servicios de hospitalización, urgencias, hospitalización y urgencias así como en neuropsiquiatría en los diferentes turnos y cuya finalidad es verificar los movimientos hospitalarios de los pacientes como son: altas, bajas y cambios de servicio entre otros; que se presentaron en el transcurso del turno.

Para su realización, el prestador de servicio social tuvo que realizar recorridos en los servicios (urgencias, hospitalización y urgencias, neuropsiquiatría) e ir verificando los expedientes médicos de cada paciente, posteriormente realizar un reporte y anotar aquellos cambios que se realizaron.



Siendo evaluados en esta actividad por las trabajadoras sociales adscritas a través de los instrumentos evaluativos, de los cuales 114 reportan sí haber realizado la actividad y ser considerados como muy buenos en un 61% de los casos, a el 35% se le considera bueno, mientras que de regular y malo a un 3% y 1% respectivamente.

Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

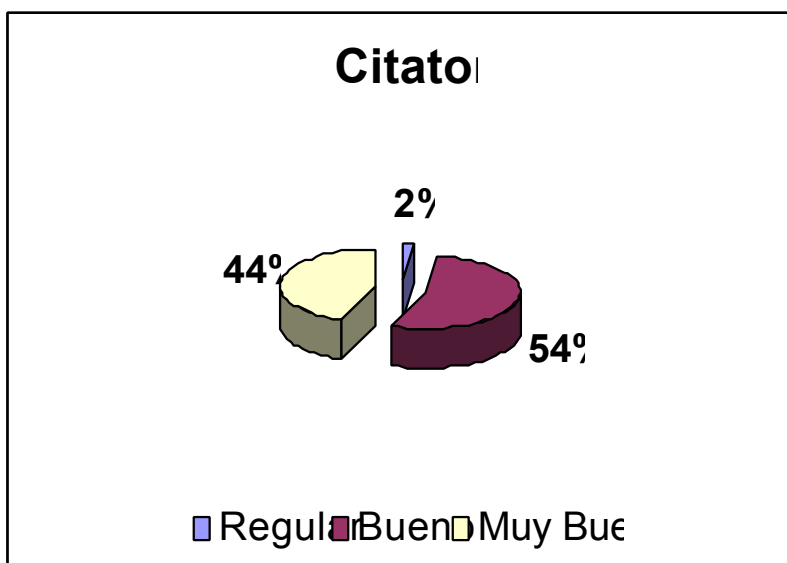
## Pregunta24

### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado un Citatorio?

Los citatorios son requeridos por el médico y elaborados en el departamento de trabajo social, para que los pacientes o representantes legales se presenten en el instituto por diversos motivos.

Del total de los instrumentos que se aplicaron (155), 52 refieren que los prestadores de servicio social sí realizaron citatorios mientras que en 103 instrumentos se detecta que no se realiza.

Quienes lo realizan fueron evaluados por los trabajadores sociales de la siguiente manera: muy bueno en el 44%, bueno en el 54% y regular 2%.



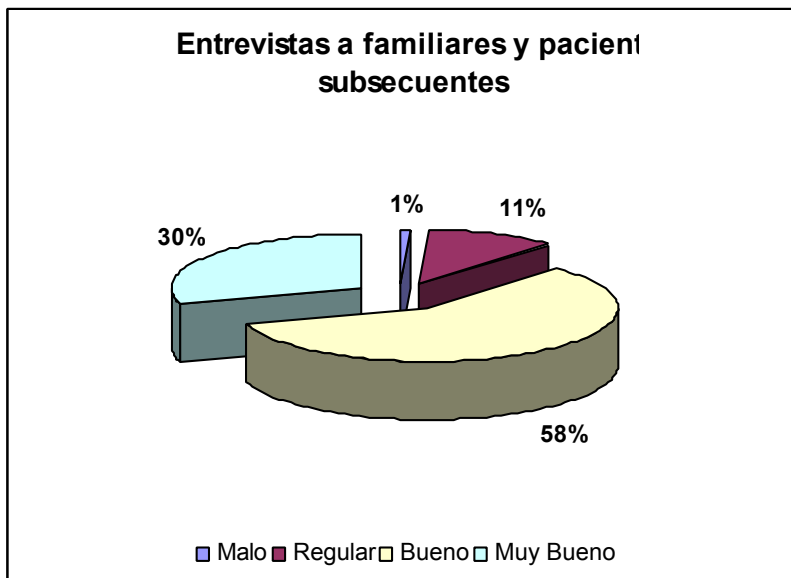
Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

## Pregunta25

### ¿El Prestador de Servicio Social ha hecho Entrevistas a Familiares y Pacientes Subsecuentes?

Como su nombre lo indica la entrevista a familiares y pacientes subsecuentes, consiste en realizar una entrevista en el departamento de trabajo social, con la finalidad de obtener o corroborar información sobre datos generales, económicos y sociales del paciente y así realizar de mejor manera el diagnóstico social que se integrará al expediente.

Un 86% de los instrumentos aplicados reportan la realización de entrevista a familiares por parte de los prestadores de servicio social, sólo en el 15% restante se observa que no se lleva a cabo. Siendo las intervenciones evaluadas por las trabajadoras sociales adscritas como buenas en más de la mitad de los instrumentos (58%), muy buenas en un 30%, así como regulares para el 11% y malas en un 1%.





Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

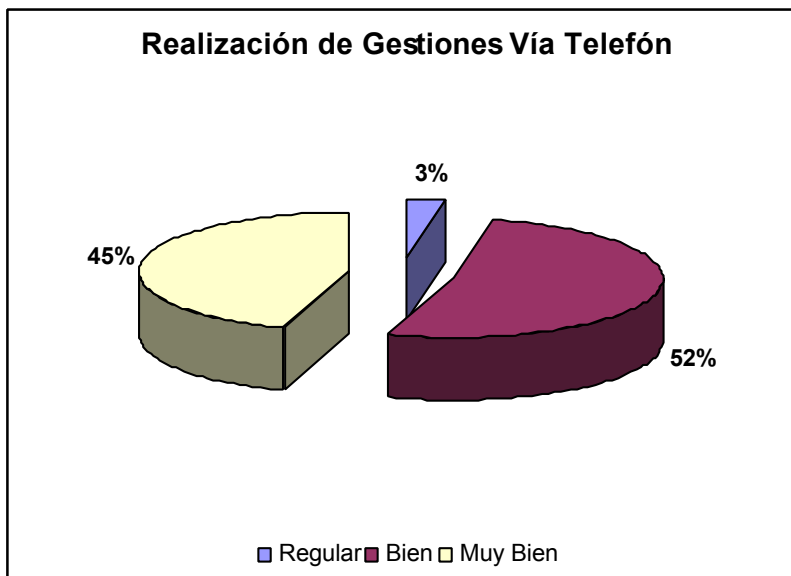
## Pregunta26

### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado alguna Gestión Vía Telefónica?

La gestión vía telefónica, se realiza con aquellas dependencias que pueden contribuir en la atención o realización de estudios, en los pacientes que se atienden en el instituto.

De los 155 instrumentos aplicados para la evaluación del desempeño de los prestadores de servicios sociales, en 100 la respuesta es afirmativa respecto a la realización de esta actividad, y en 55 instrumentos es negativa.

Dando las trabajadoras sociales sus opiniones en cuanto a la forma en que se realiza la gestión telefónica, por quienes la realizaron, consideran como bien en el 52%, 45% muy bien así como un 3% regular.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

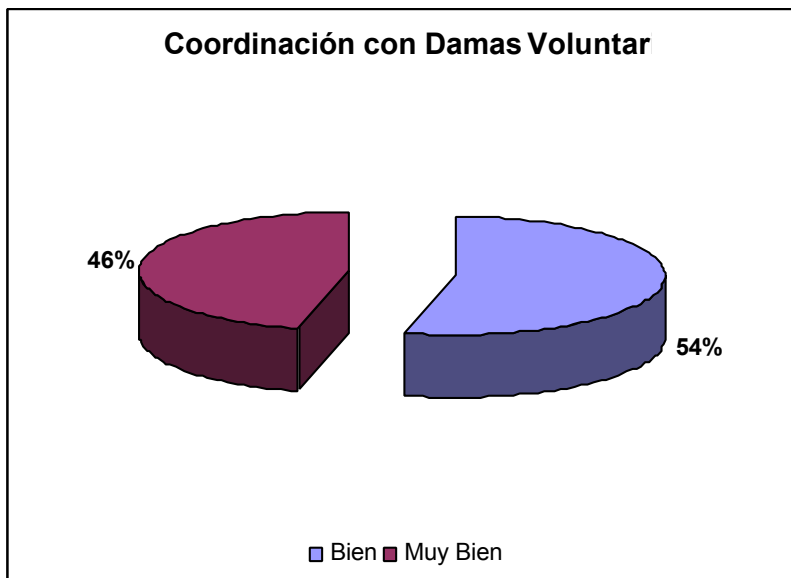
## Pregunta27

### ¿El Prestador de Servicio Social ha tenido Coordinación con Damas Voluntarias?

La coordinación con damas voluntarias se hace con la finalidad de apoyar al paciente de escasos recursos que lo solicite. Siendo ayudados en la adquisición de medicamentos, alimentos y transporte, entre otros.

Cabe señalar que para el otorgamiento de éste beneficio, el paciente deberá solicitarlo en el departamento de trabajo social, quien será el encargado de realizar el estudio socioeconómico, para que las damas voluntarias determinen a través del mismo si ameritan o no el apoyo.

Para esta coordinación con las damas voluntarias, las trabajadoras sociales adscritas que evaluaron la intervención de los prestadores de servicio social, registran en 25% de los instrumentos, que sí se realiza la coordinación y en el 75% restante que no. Asimismo consideran que quienes realizan la actividad de coordinarse con las damas voluntarias, lo hacen de forma bien en el 54% y muy bien el otro 46%.



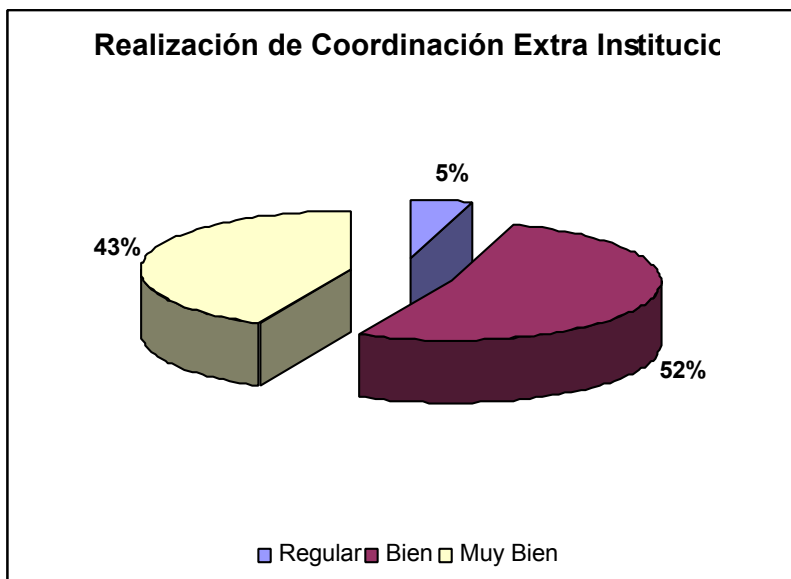
Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

## Pregunta28

### ¿El Prestador de Servicio Social ha tenido Coordinación Extra Institucional?

Para la realización de Coordinación Extra Institucional, hay que referir a los pacientes que amerite de la atención médica u otros estudios y que el instituto no cuente con dicho servicio a fin de dar continuidad al tratamiento

Dicha coordinación fue desempeñada por los prestadores de servicio social, como consta en 21 de los 155 instrumentos aplicados para su evaluación que registran su realización; desde la perspectiva de las trabajadoras sociales adscritas lo consideran, bien para más de la mitad 52%, en el 43% restante lo consideraron muy bien y en un 5% fue regular considerado para quienes lo realizaron.



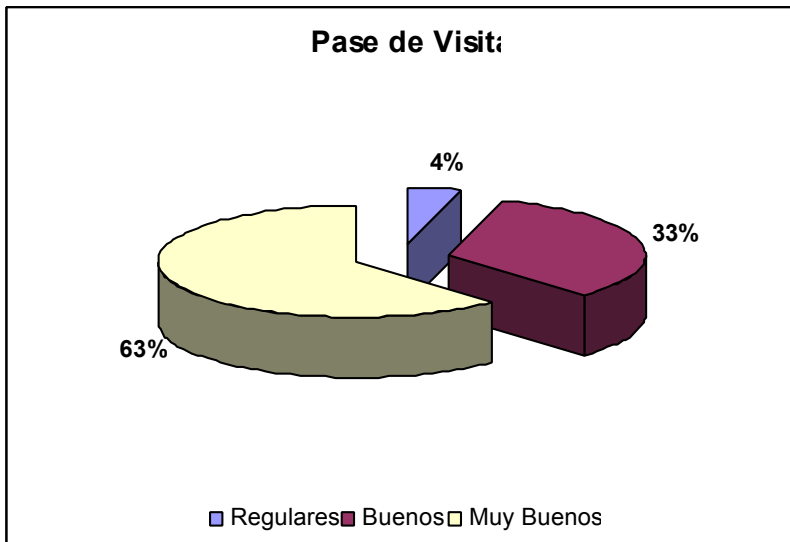
Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

## Pregunta29

### ¿El Prestador de Servicio Social elaboró algún Pase de Visita?

El pase de visita es proporcionado a aquellos familiares de pacientes que se encuentran en áreas de hospitalización.

Siendo reportado el pase de visita por las trabajadoras sociales adscritas como elaborado en 135 del total de los instrumentos aplicados durante el servicio social; y que los prestadores de servicio social quienes lo hicieron son evaluados de manera muy buena en el 63%, el 33% se consideraron buenos, el 4% restante fueron regulares.







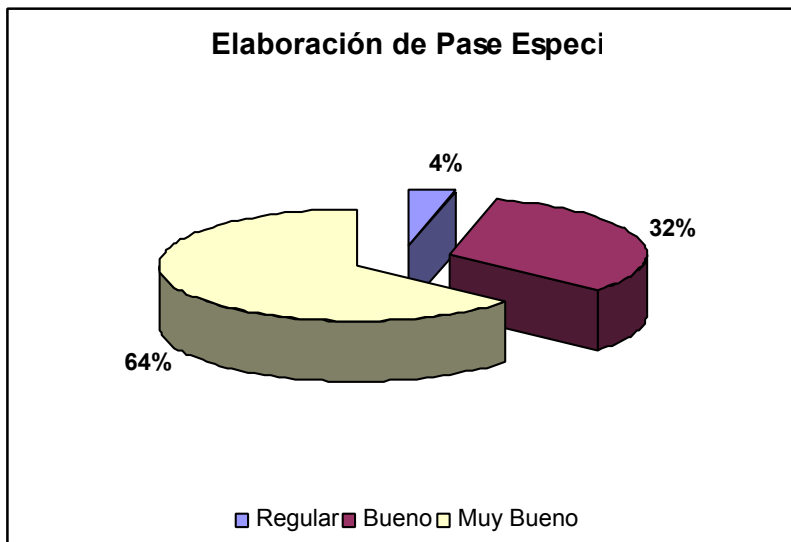
## Pregunta30

### ¿El Prestador de Servicio Social elaboró un Pase Especial?

Al igual que el pase de visita, el pase especiales otorgado para los familiares de pacientes que se encuentran en áreas de hospitalización y que además presentan alguna situación especial, ya sea para ayudarlos en sus alimentos, asearlos o bien por alguna indicación médica. Cabe mencionar que este tipo de pase sólo se otorga si el médico lo considera conveniente.

Para determinar si se elabora o no del pase especial durante el servicio social, se aplicaron un total de 155 instrumentos evaluativos; de los cuales en el 66% se estableció haberse realizado y solo en el 34% no.

Dichas elaboraciones durante la prestación del servicio social, fueron evaluadas de muy bueno a bueno 64% y 32% respectivamente mientras que el 4% restante se consideró regular; según las trabajadoras sociales adscritas que evaluaron.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

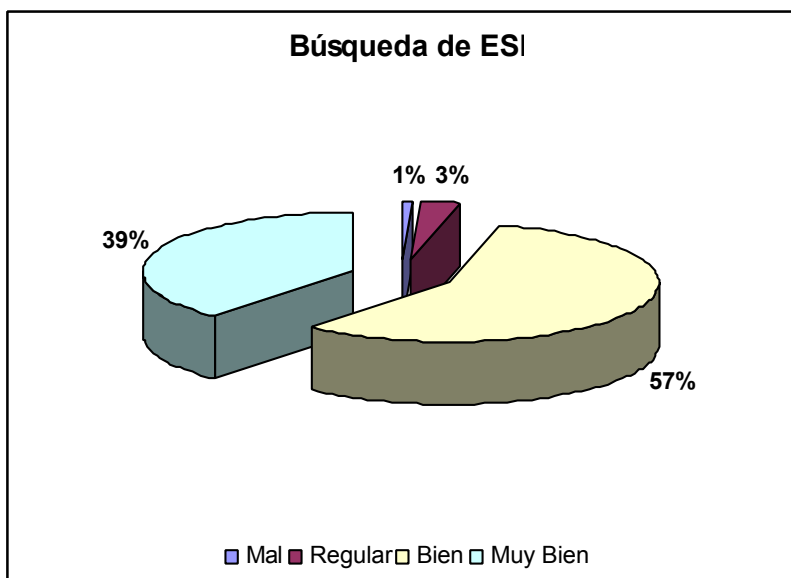
### Pregunta31

### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado alguna Búsqueda de ESE?

La Búsqueda del Estudio Socio Económico, se realiza a través de la base de datos con el fin de ubicar de manera más ágil la vigencia que tiene del estudio socio económico realizado a los pacientes subsecuentes.

En 132 del total de los instrumentos aplicados, se registra como sí realizada la actividad de búsqueda de ESE, mientras que en los 23 instrumentos restantes parece como no realizada en ningún momento del servicio social.

Para el caso de aquellos instrumentos donde se reporta la realización de la actividad, las trabajadoras sociales consideraron que fue ejecutada bien en el 49%, 33% muy bien y 3% su elaboración de manera regular.



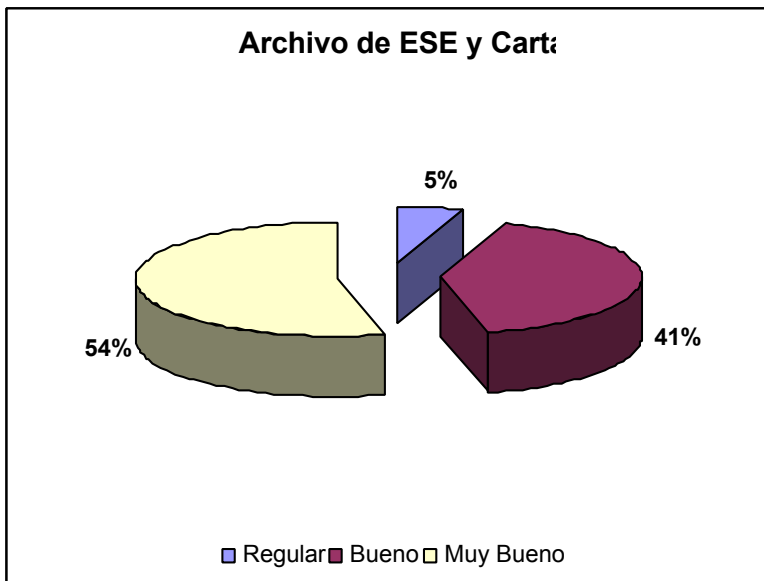
Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

## Pregunta32

### ¿El Prestador de Servicio Social realizó algún archivo de ESE y Cartas?

El archivo de Estudios Socio Económicos y cartas, es una más de las actividades de tipo administrativo que se realizan en el departamento de trabajo social. Estos tipos de documentos se archivan en el expediente del paciente.

De 155 instrumentos, en el 60% se registra que sí se realiza el archivo de los documentos y mencionados, mientras que en el 40% restante no se hizo. Siendo evaluados quienes lo realizaron, por las trabajadoras sociales para el archivo como muy bien en el 54%, 41% bien y a un 5% lo consideran hecho de manera regular.



Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

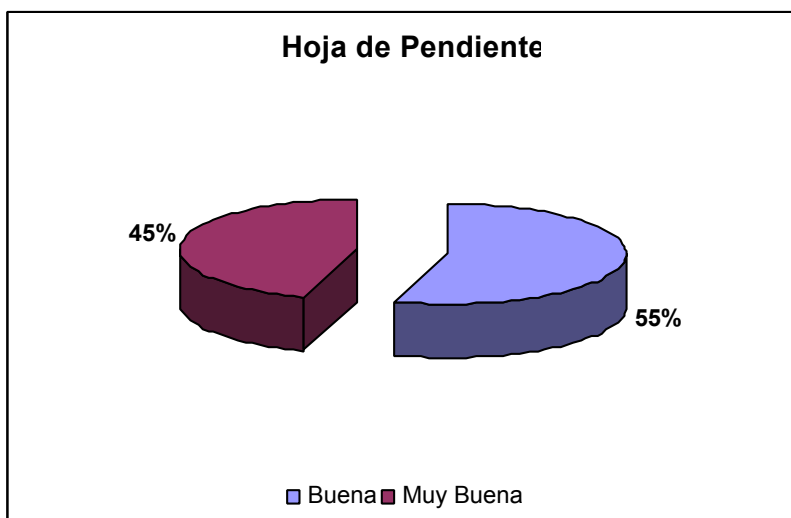
### Pregunta33

**¿El Prestador de Servicio Social ha revisado y / o elaborado una Hoja de Pendientes?**

En cuanto al revisado o elaborado de hojas de pendientes, esta actividad se lleva a cabo al finalizar el turno, anotándose a aquellas situaciones presentadas durante el mismo (altas, bajas, defunciones, entre otras), con el fin de que el turno que continúa realice los pendientes y anote a su vez lo realizado. Debe anotarse fecha de elaboración, turno que remite y firma de la trabajadora social responsable.

Debido a que la realización de esta actividad, es totalmente responsabilidad de la trabajadora social adscrita en turno, los prestadores de servicio social, sólo transcribían lo que la trabajadora social antes mencionada les indicaba; lo cual se ve reflejado en las respuestas que las trabajadoras sociales adscritas emiten en los instrumentos aplicados; siendo 40 donde refieren sí haber realizado esta actividad los prestadores de servicio social y una gran mayoría refiere que no (115) de un total de 155.

Para su elaboración y revisión las trabajadoras sociales consideran que se hace de manera buena en más de la mitad de aquellos instrumentos que refieren su realización (55%) y muy buena para el 45% restante.





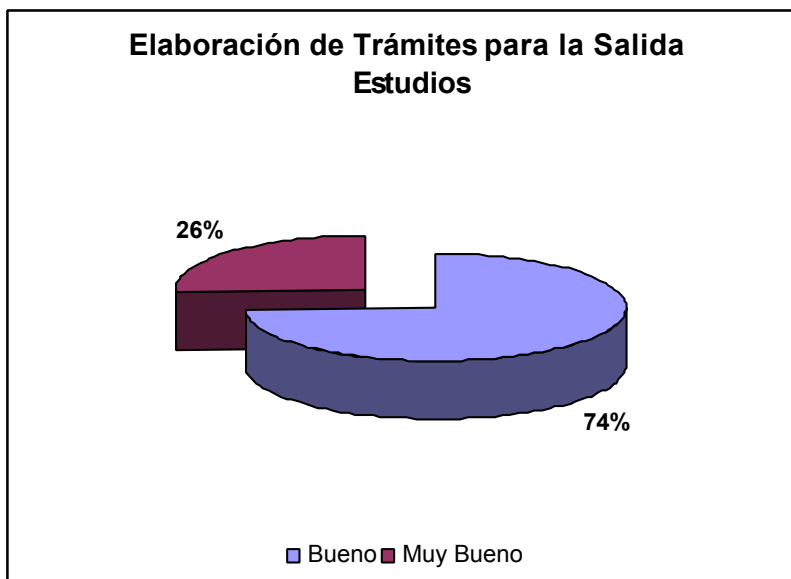
Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

### Pregunta34

¿El Prestador de Servicio Social ha realizado algún Trámite para la salida de Estudios?

El trámite para la salida de estudios se hace a petición del paciente responsable legal, consiste en identificar primero a que tipo de institución serán enviados. En el caso de aquellos estudios que se envían al Instituto de Cancerología, la trabajadora social acude al departamento de archivo en donde solicita una copia de los estudios requeridos, para posteriormente entregarlos en patología donde se tomará una muestra al paciente y finalmente se hace el reporte correspondiente y se le hace entrega.

Del total de los instrumentos aplicados, en 23 se observa que sí se realiza el trámite de estudios por parte de los prestadores de servicio social, mientras que en los 132 restantes no. Desde la perspectiva de las trabajadoras sociales adscritas, quienes se evaluaron la realización de la actividad, consideran que es de manera buena en un 74% y muy buena en el 26%.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

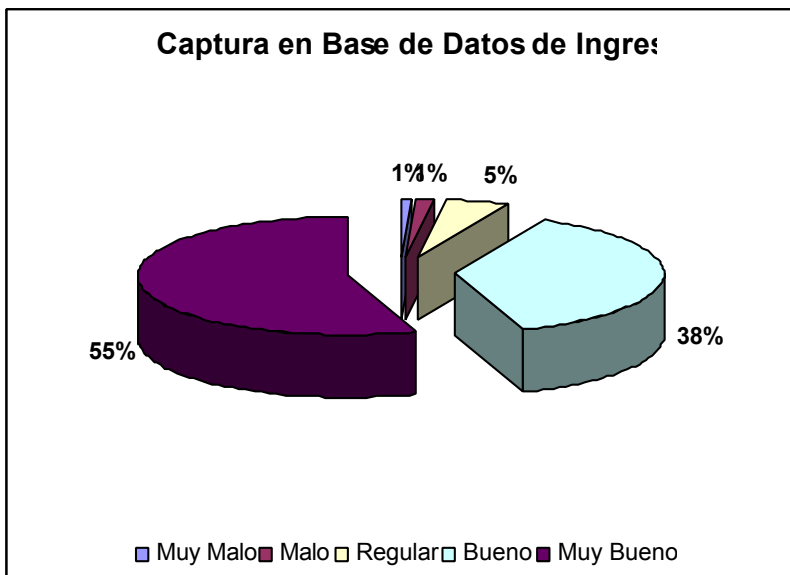
### Pregunta35

## ¿El Prestador de Servicio Social ha ingresado información en la Base de Datos de Ingresos?

Cuando un paciente va a ingresar al Instituto, se le realiza una entrevista en el departamento de trabajo social con la finalidad de abrirle un expediente y asignarle el nivel socioeconómico para la cuota de recuperación. La información que se va recabando es capturada en la base de datos correspondiente.

En el 88% del total de los instrumentos aplicados, se refiere que los prestadores de servicio social sí capturaron información en la base de datos de ingresos en algún momento, mientras que en el 12% restante se observa que no.

Las trabajadoras sociales consideran que la captura por parte de aquellos prestadores de servicio social que lo realizaron es muy bueno en un 55%, bueno para el 38%, regular 5% y de malo y muy malo 1% respectivamente.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

## Pregunta36

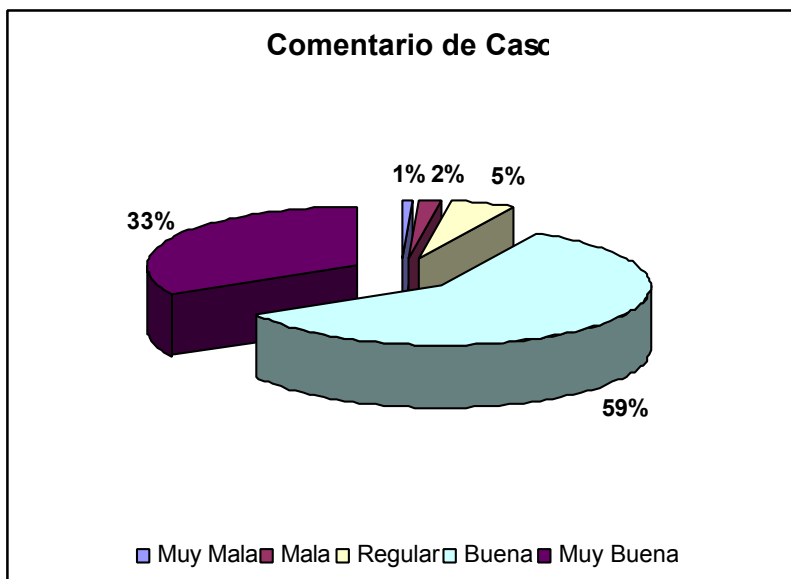
### ¿El Prestador de Servicio Social ha tenido que Comentar algunos Casos?

El comentario de casos, se hace con la finalidad de aclarar dudas que se pueden presentar en diferentes servicios.

Del total de los instrumentos aplicados (155), en el 79% de ellos, se registró que los prestadores de servicio social sí habían comentado algún caso, mientras que en el 21% restante de los instrumentos se observa que no lo realizaron.

La opinión de las trabajadoras sociales adscritas de la forma en que los prestadores de servicio social que realizaron el comentario de casos es:

59% bueno, un 33% muy bueno, 5% lo hizo de manera regular, 2% mal y solo el 1% fue muy mal.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

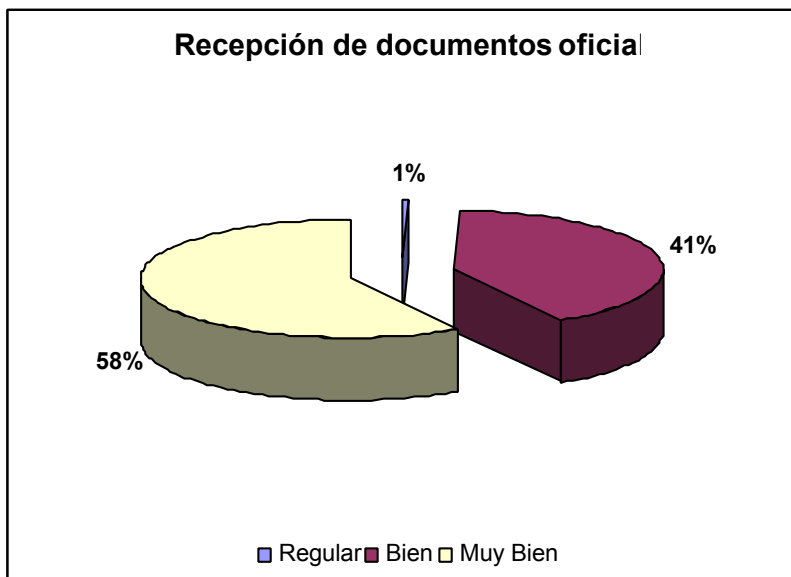
## Pregunta37

### ¿El Prestador de Servicio Social ha Recibido Documentos Oficiales?

La recepción de documentos oficiales, se realiza cuando un paciente va a ser ingresado al instituto por primera vez; para lo cual se le solicita presentary entregaren el departamentode trabajo social, una serie de documentos como son: comprobante de domicilio, ingresos, comprobante de no contar con seguridad social entre otros.

Para la realización de esta actividad, considerada de tipo administrativa las trabajadoras sociales en 147 de los 155 instrumentos que se utilizan para evaluar, consideran que durante el servicio social, los prestadores de servicios sociales sí lo realizan y son sólo 8 instrumentos donde se registra que no se realiza.

Las trabajadoras sociales encargadas de la evaluación de esta actividad, consideran que la recepción hecha por quienes sí lo hace, es de manera muy bien en el 56% de los casos, bien en un 39% y regular por el 1% restante.





Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

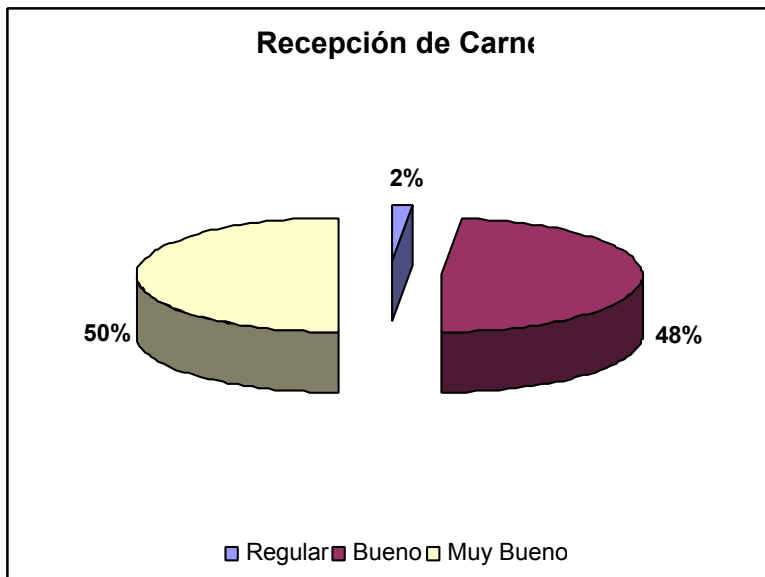
### Pregunta38

#### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado alguna Reposición de Carnet?

La reposición de carnet, se realiza a petición del paciente o responsable legal cuando éste es extraviado o llenado en su totalidad en los espacios designados para la anotación de citas o estudios; así como en aquellos casos donde se hace cambio de nivel socioeconómico.

De 155 instrumentos, 56 refieren que los prestadores de servicio social sí realizan la reposición de carnet, mientras que en los 99 instrumentos restantes se detecta que no es realizado.

Quienes lo realizan fueron evaluados por los trabajadores sociales de la siguiente manera: muy bueno en el 50%, bueno en el 48% y regular 2%.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

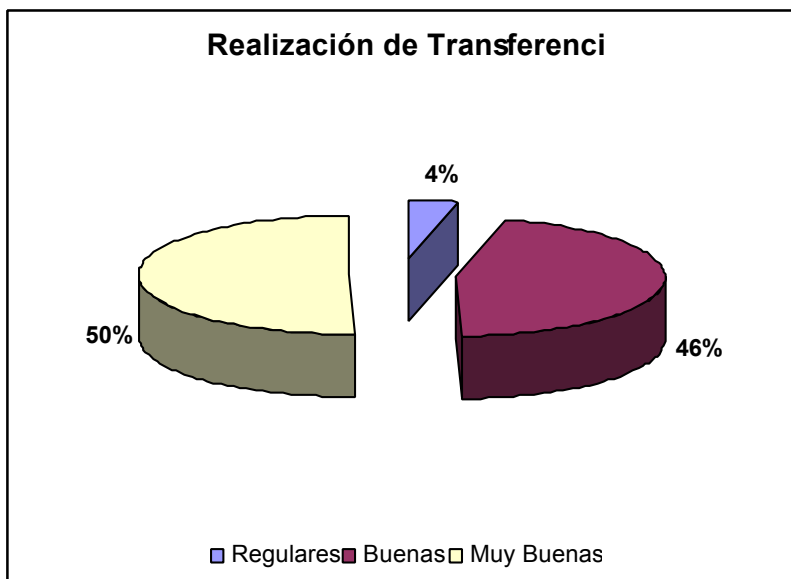
### Pregunta39

### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado alguna Transferencia?

Se le conoce como transferencia a la solicitud que se elabora para el envío de pacientes de un servicio a otro dentro del mismo instituto. Siendo realizadas regularmente durante el turno matutino de lunes a viernes.

Durante las promociones de servicio social, las transferencias fueron evaluadas en 101 del total de los instrumentos aplicados (155) como sí elaboradas y no en los 54 instrumentos restantes.

Consideradas las realizaciones de las transferencias, por las trabajadoras sociales adscritas evaluadas en rango de muy buenas para la mitad de quienes las realizaron, poco menos de la mitad 46% buenas y un 4% realizadas de manera regular.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

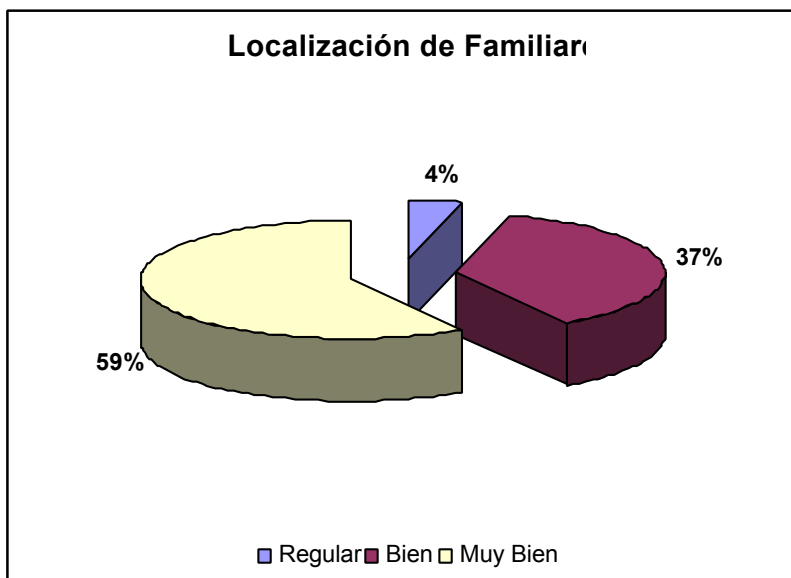
## Pregunta40

### ¿El Prestador de Servicio Social ha tenido que Localizar Familiares del Paciente?

La localización de familiares puede ser realizada de dos maneras, ya sea vía telefónica o acudiendo a las salas de espera del Instituto; esto con la finalidad de informar o preguntar sobre la situación del paciente.

Al preguntar a través de los instrumentos de evaluación a las trabajadoras sociales si los prestadores de servicio social habían realizado la localización de familiares, dieron como resultado que en 144 de los instrumentos se realiza, mientras que en los 11 restantes no se realiza.

En cuanto a la manera en como se percibe el desempeño para la localización de los familiares por parte de aquellos prestadores de servicio social que lo realizan, las trabajadoras sociales adscritas consideran que en 59% es muy bien, en el 37% lo consideran bien y al 4% regular.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

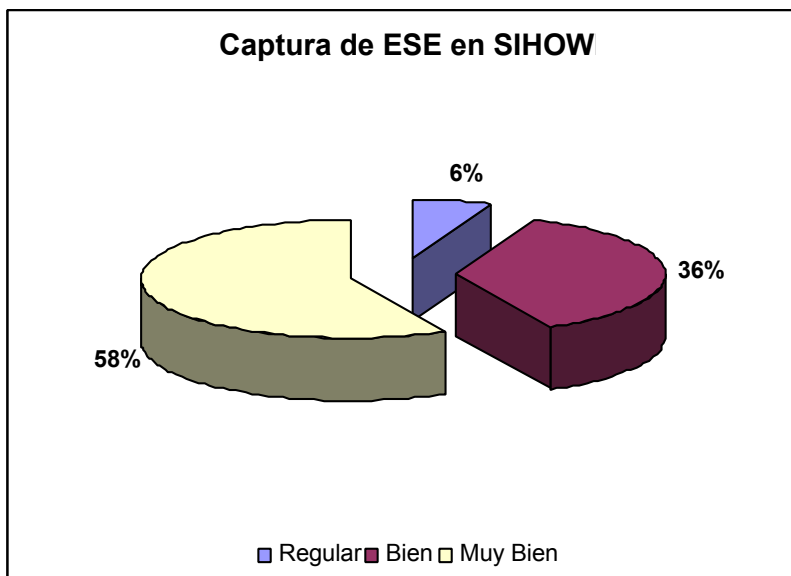
## Pregunta41

¿El Prestador de Servicio Social ha tenido que Capturar un Nivel Socio Económico en SIHOWIN?

El SIHOWIN(SistemaHospitalariopara Windows)es una base de datos diseñadapara realizarla captura del Estudio Socioeconómico de los pacientes que ingresan al Instituto; y al cual tuvieron acceso los prestadores de serviciosocial.

En 132 del total de los instrumentos aplicados(155), para la evaluación del servicio social, se registra que sí se realiza la captura en base de datos SIHOWIN, mientras que en el los 23 instrumentos restantes registran que no.

Las trabajadoras sociales adscritas encargadas de evaluar la actividad, consideran que quienes lo realizan de manera muy bien 58%, bien el 36% mientras que el 6% restante fue considerado en su manejo como regular.





Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

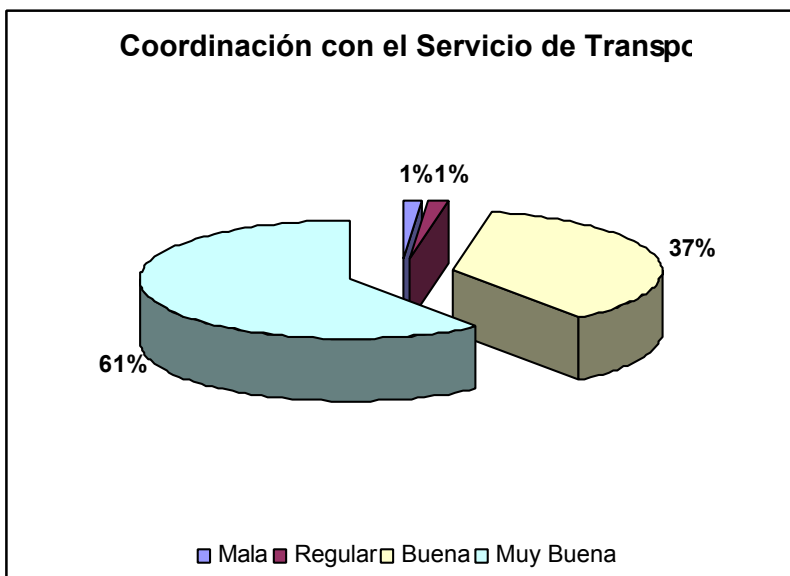
## Pregunta42

¿El Prestador de Servicio Social ha tenido Coordinación con el servicio de Transporte?

El contacto que se tiene con el servicio de transporte, es para realizar el traslado de pacientes a sus domicilios u otra institución de salud así como para el personal de trabajo social en la realización de las visitas domiciliarias.

En un 44% del total de los instrumentos aplicados se registra haber tenido coordinación con el servicio de transporte, siendo en la mayoría de los instrumentos 56% donde reportan no tener contacto para dicha coordinación.

Para las trabajadoras sociales quienes realizaron la coordinación, fue muy buena en el 61% de los casos, 37% se le consideró buena así como quienes la realizaron de regular a mala 1% en cada caso. Debemos destacar que esto se debió en gran parte a que el servicio de transporte se realiza en el turno matutino y de lunes a viernes.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

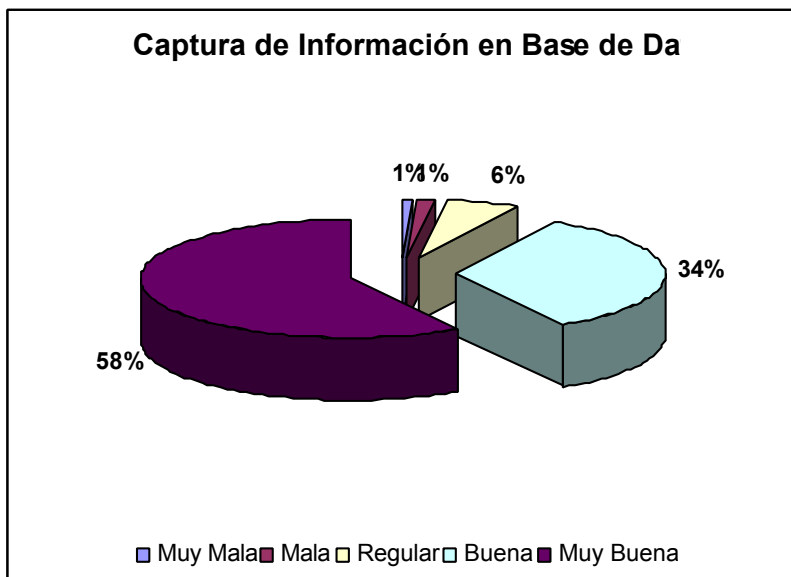
## Pregunta43

### ¿El Prestador de Servicio Social ha Capturado Información en la Base de Datos?

La captura de información en la base de datos del departamento de Trabajo Social, se refiere a la captura de datos sociodemográficos principalmente, que son retomados del expediente de los pacientes o de las antiguas libretas de registro de los diferentes servicios y que en algún momento serán utilizados para cuestiones estadísticas.

El 92% del total de los instrumentos aplicados durante el servicio social, reporta que en alguna ocasión se capturó información en dicha base de datos y solo un menor porcentaje (8%) no lo hizo.

Mostrando los datos que para quienes cumplieron con este requisito, su evaluación fue la siguiente: se les considera de haberlo realizado de manera muy buena a buena a un 58% y 34% respectivamente, regular para el 6% mientras que quienes lo hicieron mal y muy mal representan del 4% al 1%.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

## Pregunta44

### ¿El Prestador de Servicio Social realizó Trabajo con Grupos?

El trabajo con grupos es otra de las actividades primordiales en Trabajo Social, va dirigido a informar y atender en diversos temas a los usuarios del instituto, siendo los temas: donación de órganos, banco de sangre, etc.

Diecisiete de los veintidós prestadores de servicio social realizaron trabajo con grupos, es importante señalar que esto se encuentra directamente relacionado con los proyectos de servicio social que diseñaron e implementaron durante su servicio social; los cuatro prestadores de servicio social que no lo realizaron fue debido a que sus proyectos se referían a investigación por lo que no fue necesaria la implementación de sesiones informativas, mismas que fueron parte fundamental de los proyectos de la mayoría de prestadores de servicio social.

### Promoción febrero a agosto 2006

Nombre del Prestador	Nombre del proyecto	Función
Edna Cristina García Flores	Donación de órganos. (Dona una oportunidad de vida)	Promoción y Educación para
Grisel Vidals Velázquez	Cuando la familia se enferma	Promoción y Educación para
Juana Rosales Castro	Dar vida	Promoción y Educación para
Keiko Magdalena Ortiz Becerril	Análisis de la viabilidad del programa de donación de sangre	Investigación Promoción y Educación para
Luz María González Cruz	¿Cómo agilizar el registro de mi paciente?	Promoción y Educación para
Maritza Montes Cerón	Perfil social de los pacientes del servicio de neurocirugía	Investigación
Norma Araceli Osnaya Ibáñez	El perfil sociofamiliar del cuidador primario de pacientes diagnosticados con Síndrome de Guillain Barre Strohl	Investigación
Paola Karina Sánchez Martínez	Prevenir para no sufrir	Promoción y Educación para
Sandra Daniela Pérez Ávila	¿Y ahora qué hago?	Promoción y Educación para
Mónica González Chávez	Formación de grupos de información tanatológica a familiares de pacientes hospitalizados	Promoción y Educación para

Leticia Lázaro Guzmán	Y ¿Ahora qué hago?, Donación de Sangre	Promoción y Educación para
Verónica Pérez Becerril	La donación de órganos, es una oportunidad de vida	Promoción y Educación para

Fuente: Archivo de la Coordinación del Vínculo Interinstitucional. Enero 2006

## Promoción agosto 2006 a febrero 2007

Nombre del Prestador	Nombre del proyecto	Función
Karla Lucero Bringas Alavez	Donar sangre...donar vida	Asistencia, Sensibilización Promoción y Educación pa
Wendy Rocío Filio Vázquez	T rastorno ¿qué?	Asistencia, Sensibilización Promoción y Educación pa
Lorena G. Guerrero Avendaño	El Duelo como proceso de aceptción de pérdida en la familia	Asistencia Promoción y Educación pa
Bertha Mendoza Romero	Fortaleciendo las redes familiares	Promoción y Educación pa
Claudia Palma Cuapio	Importancia de la donación de sangre	Promoción y Educación pa
Sandra Aurora Retana Delgado	Seguimiento de Caso en Pacientes diagnosticados con el Síndrome Guillá Barré	Investigación
Erika Paola Reyes Pinelo	Sistematización del proyecto de Donación de Órganos Apostando por una cultura de donación de órganos	Promoción y Educación pa
Carlos Hugo Salazar Olvera	Cuando la familia se enferma ¿y su fortaleza?	Asistencia Sensibilización
Christián Elizabeth Servín Romero	Proceso salud – enfermedad del paciente como iniciación o incremento de alguna adicción en familiar	Investigación

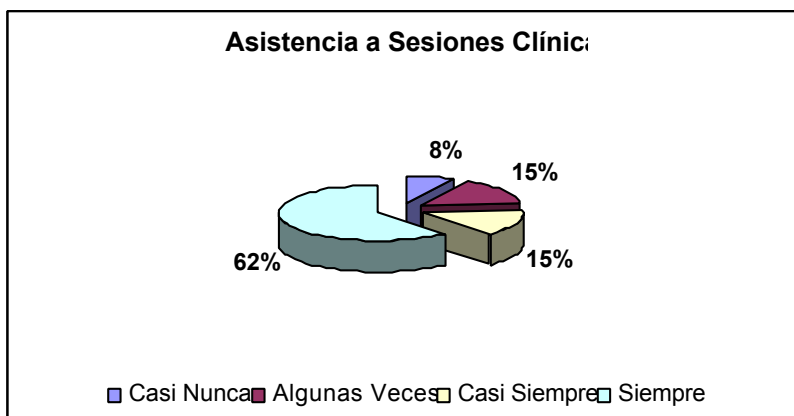
Fuente: Archivo de la Coordinación del Vínculo Interinstitucional. Enero 2007.

### Pregunta45

#### ¿El Prestador de Servicio Social se ha presentado a las Sesiones Clínicas?

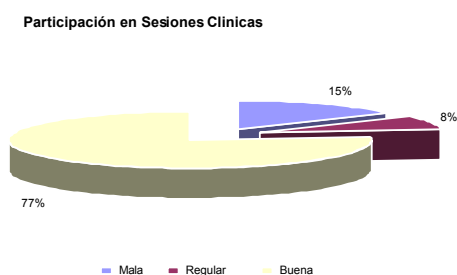
Las sesionesclínicas se llevan acabo en conjunto con el equipo multidisciplinarioel cual está integradopor médicos,psicólogos,psiquiatrasy trabajadoressociales.

Se realiza de manera semanal (los días martes) en el turno matutino y en los servicios de hospitalizacióro neuropsiquiatría.



Debido a la forma en que se realizan, sólo en 13 del total de los instrumentos aplicados, se considera la asistencia de los prestadores de servicio social a las sesiones clínicas, las cuales fueron en su mayoría siempre (62%), casi siempre algunas veces en un 15% para cada uno y por alguna situación existió quien casi nunca asistió con un 8%.

Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007



Para la evaluación sobre su participación dentro de las sesiones clínicas, esta fue realizada por una sola trabajadora social, quien es la encargada en el servicio de neuropsiquiatría, y que consideró que dicha participación fue buena en la mayoría de las ocasiones representada por un 77%, mal un 15% y tan sólo el 8% lo hizo de forma regular.

Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007



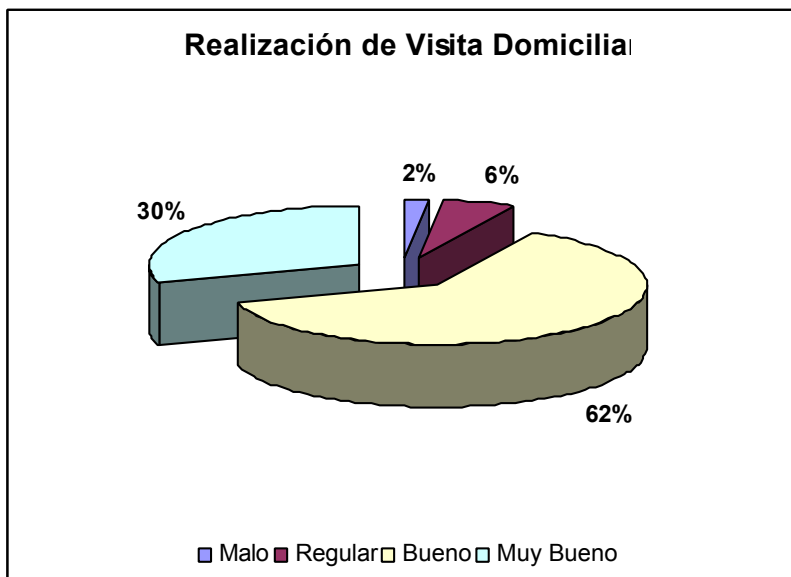
## Pregunta46

### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado una Visita Domiciliaria?

La Visita Domiciliaria es de suma importancia, ya que nos ayuda a evaluar las condiciones socio ambientales, psico sociales y familiares del paciente; así como comprobarlo declarado por el paciente y / o familiar al momento de ser entrevistados.

Cabe señalar que estas se llevaron a cabo generalmente, en los servicios de urgencias, hospitalización y urgencias y radioneurocirugía siendo este último, el único servicio donde se realiza a todos los pacientes que ingresan en dicha unidad. Así como que el turno matutino es donde se realizan con mayor frecuencia.

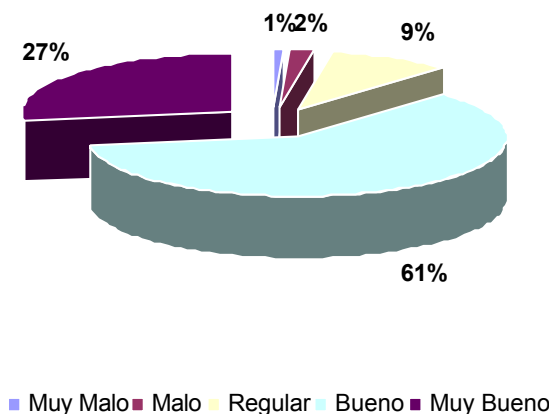
Las trabajadoras sociales adscritas manifestaron en 107 del total de los instrumentos aplicados (155) que durante el servicio social sí se realiza la visita domiciliaria mientras que en los 48 instrumentos restantes anotaron no haberse realizado; asimismo consideraron que quienes las realizaron las hicieron de manera buena en su mayoría (62%), así como muy buena sólo para el 30%, regulares en el 6% y malas en el 2%.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

En lo que a los reportes para la visita domiciliar se refieren, consideran que éstos fueron elaborados en el 61% bueno, 27% muy bueno, 9% regular, así como aquellos considerados como malos (2%) y muy malos (1%).

### Elaboración de reporte para Visita Domiciliar



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007



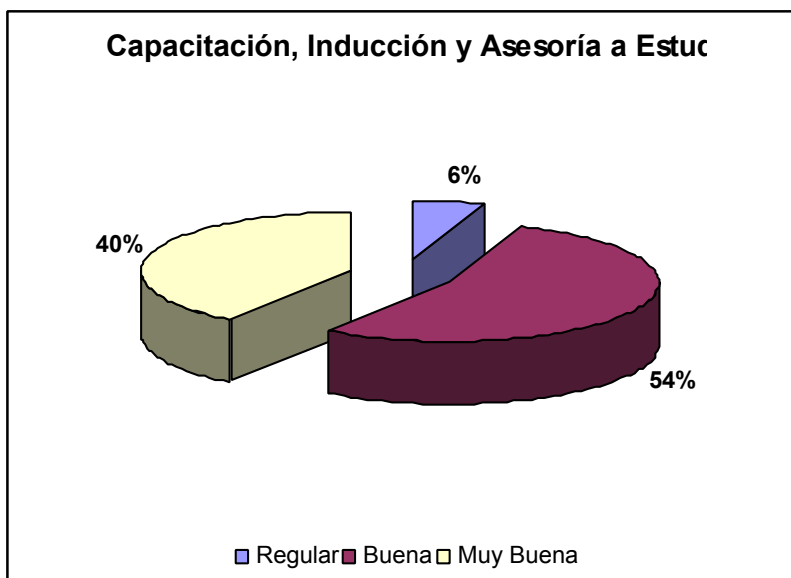
## Pregunta47

### ¿El Prestador de Servicio Social ha tenido Capacitación, Inducción y Asesorías a Estudios?

Al momento de insertarse en el servicio social del área operativa, los prestadores de servicio social tuvieron que haber recibido, a lo largo de una semana aproximadamente, inducción, capacitación y asesoría sobre los diferentes estudios que maneja el departamento de trabajo social, por parte de la trabajadora social que se encontraba en el servicio correspondiente sin embargo esto sólo se realizó con el 70% de los prestadores, mientras que el 30% restante dijo no habersele otorgado.

De 155 instrumentos aplicados durante el desarrollo del servicio social, en 109 se registra sí haberse dado los procesos de inducción, capacitación y asesorías sobre los diferentes estudios, mientras que en los 46 restantes se hace mención que no.

Las trabajadoras sociales consideraron que la inserción del prestador en este ámbito fue buena para más de la mitad (54%), 40% muy buena y un 6% regular.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

### Pregunta48

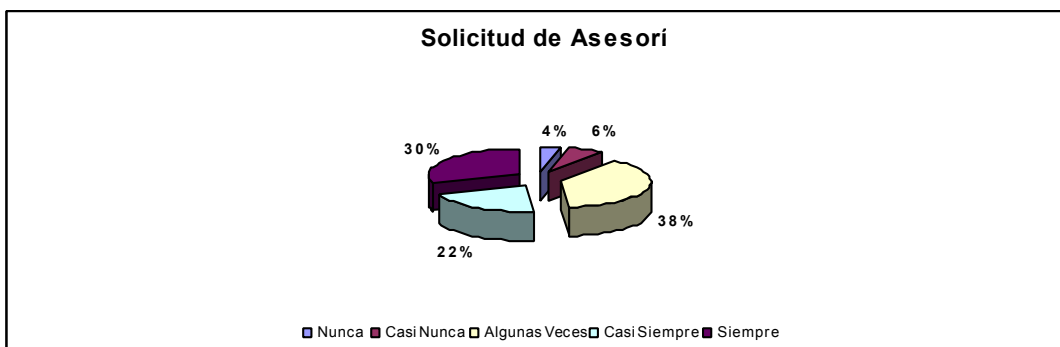
#### ¿El Prestador de Servicio Social ha realizado un Estudio Psicosocial?

El estudio psicosocial es una actividad que se realiza de manera conjunta con el resto del equipo multidisciplinario en el servicio de neuropsiquiatría y donde el trabajo social ha tenido muy recientemente apertura para intervenir de manera activa; siendo este el motivo por el cual los prestadores de servicios sociales, no tuvieron participación en dicha actividad.

### Pregunta49

#### ¿El Prestador de Servicio Social solicitó asesoría regularmente para el desarrollo de sus actividades y / o funciones?

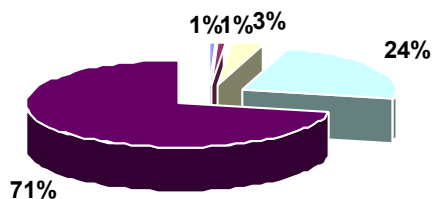
En lo referente a la solicitud de asesoría para desarrollar de manera satisfactoria sus funciones y actividades, las trabajadoras sociales adscritas consideraron que fue muy paradójico, debido a que sólo en 59 instrumentos de un total de 155 aplicados se registra que en algunas ocasiones (38%), las trabajadoras sociales fueron requeridas para asesorías, presentándose también el caso de quienes siempre lo creyeron conveniente (30%) así como aquellos que casi siempre lo manifiestan y finalmente los que casi nunca o nunca (6% y 4%) lo consideraron necesario.



Al respecto podemos concluir que es hasta cierto punto entendible, debido a que primero a través del curso de inducción para el servicio social y luego al iniciar en cada servicio, se les informó sobre los diferentes aspectos que conforman el desarrollo profesional del trabajador social en los servicios del INNN.

Respecto a la aplicación que realizaron de dichos conocimientos, las trabajadoras sociales, afirman que los prestadores de servicios sociales en su mayoría siempre lo hicieron, existiendo a su vez aquellos que casi siempre lo aplicaron y en menor porcentaje quienes algunas veces, casi nunca o nunca fue así.

### Aplicación de conocimientos adquiridos durante la Asesoría



■ Nunca ■ Casi Nunca ■ Algunas Veces ■ Casi Siempre ■ Siempre

Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

#### Pregunta 50

¿Orientó al paciente y / o familiar para realizar los trámites que le fueron solicitados?

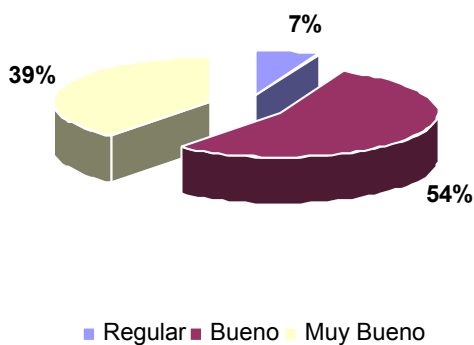


En cuanto a la orientación que el prestador de servicio social tuvo que proporcionar a los pacientes y / o familiares en diversa índole, en 106 del total de los instrumentos se considera que siempre se realizó, en 36 más se registra que casi siempre fue así, 7 anotan que estas orientaciones algunas veces se realizan, mientras que en los 4 y 2 instrumentos restantes, consideran que casi nunca o nunca se hace, respectivamente.

Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

Dichas orientaciones fueron consideradas por las trabajadoras sociales adscritas como: buenas en un 54%, muy buena sólo en el 39% y regulares para el 7% restante.

### Como orientó al paciente y / o famil

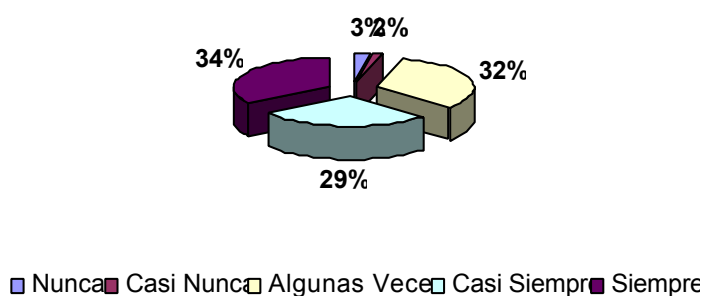


Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

### Pregunta51

¿El Prestador de Servicio Social estuvo en contacto con otros Trabajadores del Instituto

#### Interacción con otros Trabajadores del In:



En la siguiente gráfica podemos observar la percepción de las trabajadoras sociales, en relación

al contacto que tuvieron los prestadores de servicios sociales con otros trabajadores del Instituto; un 34% considera que siempre tuvieron contacto con otros, el 32% algunas veces, el 29% casi siempre, el 3% y 2% restantes casi nunca o nunca. Esto con base en el total de los instrumentos aplicados.

Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

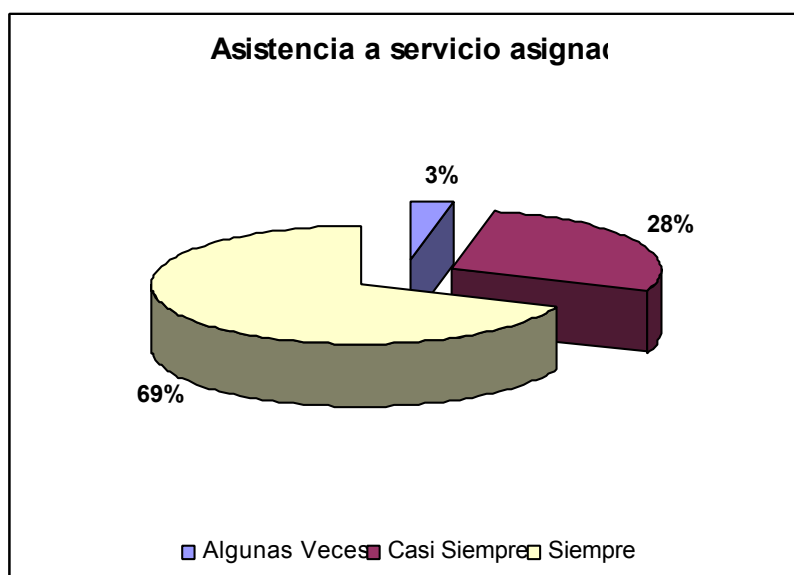
Las relaciones que mantuvieron con el equipo de Trabajo Social y el resto del equipo multidisciplinario fueron consideradas buenas en el 60%, muy buenas sólo para el 33% y de manera regular en un 7%.

Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

## Pregunta52

### ¿El Prestador de Servicio Social Asistió al servicio asignado?

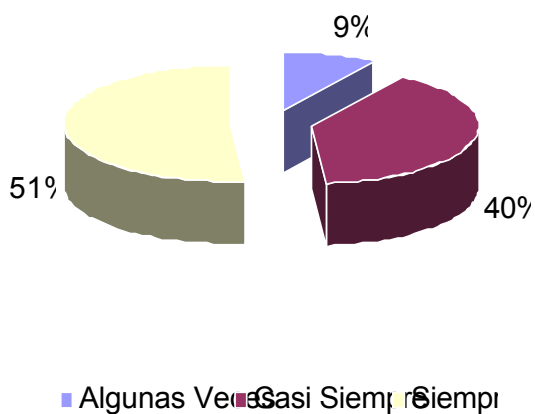
Las trabajadoras sociales encuestadas, consideraron que la asistencia de los prestadores de servicio social a los diferentes servicios que les fueron asignados, siempre se realizó (68%), el 28% casi siempre lo hizo y solo algunas veces (3%).



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

Mientras que para su horario de trabajo siempre fue puntual el 51%, el 40% representa a quienes casi siempre fueron puntuales y el 9% solo en algunas ocasiones se presentó de manera puntual.

### Asistencia y puntualidad a horario

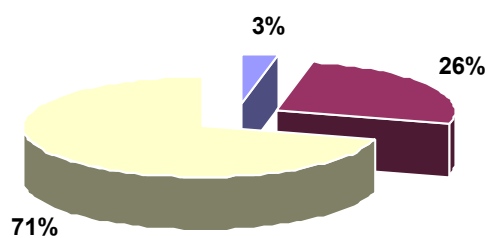


Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

**Pregunta 53**

**¿Asigno alguna tarea Especial al Prestador de Servicio Social?**

### Cumplimiento en las actividades asignadas



■ Algunas Veces ■ Casi Siempre ■ Siempre

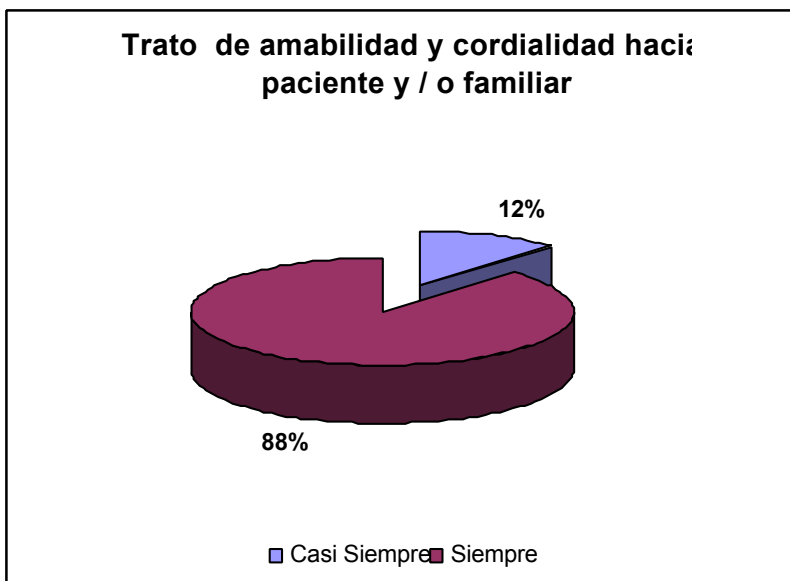
Los comentarios emitidos por las trabajadoras sociales adscritas respecto al cumplimiento que tuvieron los prestadores de servicios sociales en cuanto a las actividades que les fueron asignadas, describen que el 71% siempre las cumplió, en menor porcentaje 26% casi siempre lo hizo y el 3% sólo algunas veces.

Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

**Pregunta 54**

**¿Usted observó al Prestador de Servicio Social brindando atención al familiar y / o paciente?**

El trato y atención que se le brinda al paciente y /o familiar se considera de suma importancia, para que éste se sienta reconfortado y seguro a lo largo del acompañamiento que debe hacer junto con la trabajadora social. El gráfico muestra que el trato que se brindó por el prestador de servicios sociales siempre fue de amabilidad y cordialidad hacia el usuario (88%) y una minoría de 12% casi siempre su trato fue así.

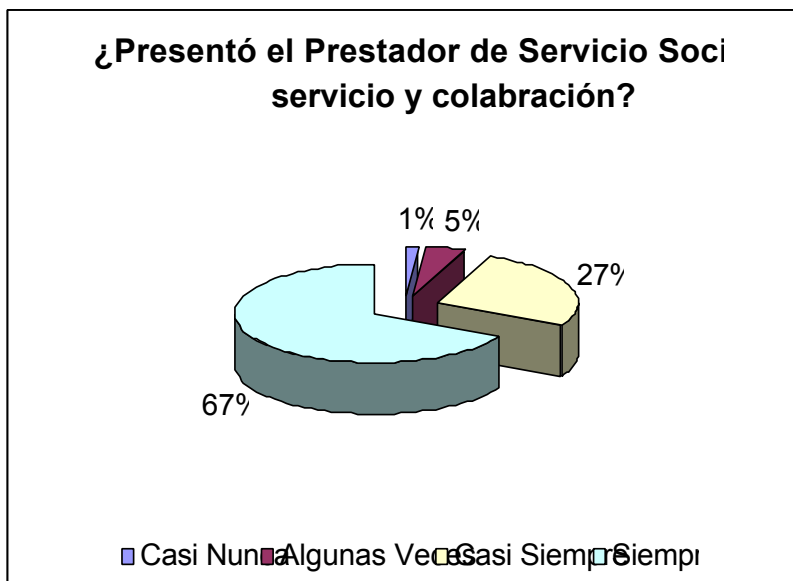




## Pregunta 55

¿Usted observó en el Prestador de Servicio Social iniciativa para realizar algún trabajo?

Respecto al espíritu de servicio y colaboración que se presentó durante el servicio social por parte de quienes se encontraron inmersos en él, se consideró que un 67% siempre lo presentó, el 27% casi siempre fue así mientras que el 5% solo algunas veces y casi nunca en el 1%.



Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007



## Pregunta56

**Mencione tres Actitudes Positivas del prestador de servicio social:**

Desde la perspectiva de las trabajadoras sociales adscritas, las actitudes positivas presentadas por los prestadores de servicio social con mayor frecuencia, en el ámbito profesional, son como se muestra en la tabla de: responsabilidad 38%, iniciativa en un 35% y colaboración 27%.

Actitudes Positivas	%
Responsabilidad	38%
Iniciativa	35%
Colaboración	27%

Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

## Pregunta57

**Mencione tres Actitudes Negativas del prestador de servicio social:**

En cuanto a las actitudes negativas, también se presentaron entre algunos de los prestadores de servicio social, siendo estas: impuntualidad en un 50%, inconstancia 27%, así como aquellos quienes fueron introvertidos 23%.

Actitudes Negativas	%
Impuntualidad	50%
Inconstancia	27%
Introvertido	23%

Fuente: Base de datos de los instrumentos aplicados por la Coordinación del Vínculo Interinstitucional de febrero de 2006 a enero de 2007

## **Conclusiones y Sugerencias**

Con base en el anterior análisis se hizo evidente que no existieron diferencias entre los prestadores de servicio social en cuanto a conocimientos.

Así mismo, se pudo observar que la formación profesional de los Licenciados en Trabajo Social les proporcionó los elementos teóricos-metodológicos para fungir adecuadamente como prestadores de servicio social, y les permitieron llevar a cabo las actividades propias de las trabajadoras sociales adscritas, estas últimas hicieron evidente que el desarrollo de dichas actividades fue adecuado y asignaron evaluaciones positivas al desempeño de los prestadores, manifestándose en sus evaluaciones, como se verá a continuación.

Casi en la totalidad de las gráficas, los porcentajes más altos, se encuentran relacionados a las mejores calificaciones, las cuales fueron muy bueno 42%, bueno con un 50%, regular 6% y malo y muy malo 1% respectivamente, así como en aquellas preguntas donde se utilizaron las respuestas de siempre, con 60%, casi siempre 26%, algunas veces 12% y casi nunca o nunca con 1% respectivamente, argumentando con ello lo antes expuesto, pues las Trabajadoras Sociales del Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía, siempre mostraron satisfacción por el trabajo desarrollado por los prestadores de servicio social y se mostraron convencidas del aporte que estos hacían en las actividades cotidianas.

Resalta que aún en el área de la salud, que es uno de los ámbitos de mayor historia y tradición en la intervención del trabajador social, continúan realizándose de manera cotidiana actividades de carácter administrativo que ocupan gran parte del tiempo y demanda de su atención, como son el estudio socioeconómico, elaboración de carnet, pases de visita, localización de familiares vía telefónica, y a pesar de que este tipo de trámites no pueden dejarse de lado, también es importante señalar que se han dado cambios sustanciales en la práctica cotidiana del quehacer profesional.

Lo anterior, lo vemos reflejado en el sentido de que al involucrarse en instituciones de Tercer Nivel de Atención, como lo es el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía “Manuel Velasco Suárez”, los trabajadores sociales deben participar de manera dinámica y propositiva en las funciones sustanciales de estas instituciones, como lo son la investigación, la enseñanza y la asistencia.

Al realizar el análisis de la información resalta el gran número de actividades en las que se vieron involucrados los prestadores de servicio social, además de permitir una retroalimentación importante con el intercambio cotidiano de experiencias con las trabajadora sociales del Departamento de Trabajo Social, que, si bien no todas ellas cuentan con una formación a nivel licenciatura, sí tienen a través de su experiencia profesional en el Instituto las habilidades para desempeñar de la mejor manera su trabajo; lo que les ha permitido diseñar una serie de estrategias para enfrentar las dificultades que día a día se van presentando.

Las trabajadoras sociales del Instituto cuentan con la oportunidad de conocer nuevas formas de trabajo, así como metodologías actualizadas al convivir con los prestadores de servicio social que como se mencionó son recién egresados o bien aún se encuentran cursando los últimos semestres, siendo así una forma más en las que se puede establecer un vínculo que les permita conocer las actividades académicas desarrolladas en la ENTS para enriquecer sus formas de intervención.

El Trabajo Social con Grupos es uno de los ejes fundamentales de intervención dentro del Instituto, representando una fuente de conocimiento y experiencia para todos aquellos prestadores de servicio social que llevaron a cabo proyectos que les exigían la realización de talleres o sesiones informativas con la población usuaria del Instituto, y que en algunos casos significó la primera confrontación con la realidad profesional al involucrarlos directamente con problemáticas reales.

También contaron con la oportunidad de confrontar los conocimientos adquiridos durante la formación profesional, en actividades como la entrevista, ya que, si contaban con la información de cómo se debería llevar a cabo el proceso, esto no les garantizaba que lo hicieran de manera adecuada ante las situaciones particulares que se presentan en los diferentes casos que son atendidos de manera cotidiana dentro de la institución, sin embargo, y como se vio reflejado en los resultados, lograron gracias, no sólo a sus conocimientos, sino también a sus actitudes y aptitudes, llevarlas a cabo de manera satisfactoria.

Otro punto importante se refiere al diseño y ejecución de los proyectos de servicio social, pues como se mencionó éste era uno de los requisitos necesarios para el proceso del Servicio Social, pues destacó que era necesario partir de la observación de las necesidades sentidas por la población usuaria para que dichos proyectos tuvieran un impacto en ella, y no sólo la percepción que desde la institución se tiene, así como del propio prestador de servicio social, pues en algunos casos fue necesario que se modificaran los proyectos ya durante su ejecución para que estos cumplieran con los objetivos planteados, demostrando con ello la necesidad de la flexibilidad en el diseño y ejecución de los proyectos, lo que se relaciona directamente con la formación teórica pues deben contar con los conocimientos básicos para lograr una adecuada redirección de los mismos.

La presencia de Trabajo Social dentro de la institución se hizo más evidente, encontrándose involucrados en distintos procesos y no solamente en las áreas destinadas para Trabajo Social, pues algunos de los proyectos se implementaron en los espacios en donde convergían los familiares, los usuarios del Instituto, los trabajadores, entre otros; tal es el caso de los jardines, salas de espera y las aulas destinadas para impartir pláticas informativas a los usuarios del Instituto.

Otro punto que se debe destacar es la participación de los prestadores de servicio social en las visitas domiciliarias, que si bien se encuentran limitadas debido a que no todo el tiempo se cuenta con los recursos materiales (transporte) para llevarlas

a cabo, sí se hizo evidente la necesidad de ellos, pues las visitas domiciliarias se incrementaron de manera considerable gracias a que éstas fueron realizadas por los prestadores reduciendo así de manera considerable la carga de trabajo a las trabajadoras sociales adscritas e impactando de manera directa en la atención a los usuarios; resulta necesario mencionar que en el servicio de radioneurocirugía se tiene establecida como política institucional que a todo paciente que requiera del servicio se le deberá de realizar la visita domiciliaria, lo cual se encontraba retrasado por la falta de personal y que se vio favorecido por la participación del servicio social, aumentando considerablemente el número de visitas domiciliarias realizadas e incluso programándose éstas en los turnos vespertino y especial, en los cuales no se llevaban a cabo regularmente.

Se considera que los beneficios de contar con prestadores de servicio social, son para todas las partes que se vieron involucradas, como son Coordinación del Vínculo Interinstitucional, usuarios, trabajadoras sociales adscritas, equipo multidisciplinario del INNN así como para los propios prestadores de servicio social.

El beneficio para la Coordinación del Vínculo Interinstitucional a través del servicio social se ve reflejado en los productos que se obtuvieron, como por ejemplo la supervisión y evaluación constante hacia los prestadores de servicio social, así como las evidencias dejadas con relación a la evaluación de los propios prestadores de servicio social, pues otro de los proyectos involucrados en este espacio se relaciona con la calidad de la atención brindada por parte de los prestadores de servicio social en los diferentes servicios donde se involucra Trabajo Social, además de que se abrieron espacios para la retroalimentación, el análisis y la reflexión, tanto teórica como práctica, como es el caso de las sesiones bibliográficas que se llevaban a cabo de manera semanal y en las que se encontraban involucrados todos los prestadores de servicio social, así como se contemplaba la invitación a expertos en temas relacionados con las Neurociencias y también las propias trabajadoras sociales adscritas al Instituto quienes

compartían su experiencia en torno a temas de manejo cotidiano dentro de la institución.

Por otra parte, el usuario constituye con la calidad que será atendido, otro beneficiario directo de la presencia de los trabajadores sociales en servicio social, así como el Departamento de Trabajo Social en el sentido de que es apoyado con las cargas de trabajo, buscando que mejore la calidad y eficiencia del servicio.

Además los prestadores de servicio social, se ven favorecidos en la adquisición de conocimientos prácticos y aplicación de los teóricos con los que cuentan. Con la finalidad de que se de la retroalimentación con el equipo multidisciplinario en la búsqueda de un reconocimiento a nuestra intervención como trabajadores sociales.

Respecto a realizar una evaluación del servicio social, ésta es una experiencia nueva dentro del Instituto, sin embargo, es fundamental para cualquier acción profesional, ya que permite ser mas objetivos en el quehacer profesional, ayudar en la detección de errores y así generar alternativas de solución para implementarlas con las futuras generaciones de prestadores de servicio social, de ahí la importancia de este primer acercamiento con la realidad en cuanto a evaluación se refiere.

De acuerdo con el contexto institucional, el sentido del servicio social en nuestro país, en general, de la carrera de Trabajo Social en particular, los resultados alcanzados en esta evaluación y el análisis general de los mismos expuestos, es posible formular las siguientes conclusiones y sugerencias:

- En cuanto al Servicio Social se refiere dentro de las instituciones de Tercer Nivel de Atención, a pesar de ser una actividad temporal y corta en tiempo, permite que el prestador de servicio social, se inicie en el campo laboral y aplique los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo de su formación



profesional; se toma conciencia de la problemática a la que se enfrenta e interviene de manera profesional y comprometida, pero sin llegar al asistencialismo en aquellas problemáticas sociales que le ayudarán en su crecimiento profesional; con lo cual se brindan mayores posibilidades al servicio social específicamente de la Licenciatura en Trabajo Social, de intervenir también en los campos de la investigación y la enseñanza que se dan dentro de estas instituciones.

- El servicio social de los trabajadores sociales en formación, que se realiza en el INNN constituye una experiencia verdaderamente enriquecedora académica, metodológica y práctica de los futuros profesionales del trabajo social.
- El estrecho vínculo existente entre el INNN y la ENTS – UNAM es un factor que garantiza el cumplimiento de los fines constitucionales que dan sentido y razón a la práctica de servicio social, toda vez que prevalece un sistema de supervisión interinstitucional.
- En virtud del señalamiento anterior, con base en la experiencia, es posible sostener como propuesta la necesidad de que exista un sistema de supervisión y apoyo interinstitucional y recíproco, a los prestadores de servicio social y las instituciones donde se desempeñaron, de tal manera que, sin representar una instancia de fiscalización, se vele por una práctica del servicio social que garantice la consolidación en la formación de los futuros profesionistas del trabajo social.
- Los ejercicios de evaluación como el expuesto en este trabajo, permiten contar con información objetiva para tomar decisiones informadas con respecto a los procesos sobre los que se realizan; es así, que convendría instrumentar mecanismos e instrumentos de evaluación de los prestadores de servicio social en las diferentes áreas en las que se insertan.



**PROGRAMA**  
**Coordinación del Vínculo Interinstitucional**  
**Escuela Nacional de Trabajo Social**  
**Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía**  
**Manuel Velasco Suárez**



**OBJETIVO:**

Recabar información que permita la evaluación cualitativa de los Prestadores del Servicio Social de la Licenciatura en Trabajo Social.

**INSTRUCCIONES:**

Solicitamos a usted su colaboración para el llenado del siguiente instrumento, marcando en los recuadros la clave que se adecuó a su respuesta.

Fecha: _____	Servicio: _____
Nombre de la Trabajadora Social Adscrita: _____	
Nombre del Prestador del Servicio Social: _____	
Turno: _____	Horario: _____
Periodo de Evaluación: _____	

**I. ACTIVIDADES DE CONSULTA EXTERNA**

<p>1. ¿El prestador del Servicio Social ha realizado un <b>ESE 1ª VEZ</b>?</p> <p>02 Si <span style="float: right;"> _ _ </span></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 2)</p>	<p>1.1 Con base en lo que usted ha observado. ¿Cómo considera al prestador del Servicio Social para realizar un <b>ESE 1ª VEZ</b>?</p> <p>05 Muy Bueno <span style="float: right;"> _ _ </span></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>2. ¿El prestador del Servicio Social ha realizado una <b>Actualización de ESE</b>?</p> <p>02 Si <span style="float: right;"> _ _ </span></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 3)</p>	<p>2.1 Con base en lo que usted ha observado. ¿Cómo considera al prestador del Servicio Social para realizar una <b>Actualización de ESE</b>?</p> <p>05 Muy Bueno <span style="float: right;"> _ _ </span></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>3. ¿El prestador del Servicio Social ha asignado una <b>Clave de Estudios</b>?</p> <p>02 Si <span style="float: right;"> _ _ </span></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 4)</p>	<p>3.1 Con base en lo que usted ha observado. ¿Cómo es el prestador del Servicio Social para asignar una <b>Clave para Estudios</b>?</p> <p>05 Muy Bueno <span style="float: right;"> _ _ </span></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>4. ¿El prestador del Servicio Social ha realizado el <b>Paquete INCAN</b>?</p> <p>02 Si <span style="float: right;"> _ _ </span></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 5)</p>	<p>4.1 Con base en lo que usted ha visto. ¿Cómo considera al prestador del Servicio Social para realizar el <b>Paquete INCAN</b>?</p> <p>05 Muy Bueno <span style="float: right;"> _ _ </span></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>5. ¿El prestador del Servicio Social ha elaborado <b>Constancias</b>?</p> <p>02 Si <span style="float: right;"> _ _ </span></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 6)</p>	<p>5.1 De acuerdo a lo que usted ha visto. ¿Cómo es el prestador del Servicio Social para la elaboración de <b>Constancias</b>?</p> <p>05 Muy Bueno <span style="float: right;"> _ _ </span></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>

6 ¿El prestador del Servicio Social ha brindado <b>Orientaciones Diversas</b> ?	6.1 Durante las <b>Orientaciones Diversas</b> . ¿Cómo considera que es el prestador del Servicio Social?
02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
01 No (pasar a la pregunta 7)	04 Bueno 03 Regular 02 Malo 01 Muy Malo

## II. ACTIVIDADES DE HOSPITALIZACIÓN

7. ¿El prestador del Servicio Social ha elaborado <b>Notas</b> ?	7.1 ¿Cómo considera al prestador del Servicio Social para la elaboración de <b>Notas</b> ?
02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
01 No (pasar a la pregunta 8)	04 Bueno 03 Regular 02 Malo 01 Muy Malo
8. ¿El prestador del Servicio Social ha realizado una <b>Visita Médica</b> ?	8.1 ¿Cómo es el prestador del Servicio Social a su cargo para realizar una <b>Visita Médica</b> ?
02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
01 No (pasar a la pregunta 9)	04 Bueno 03 Regular 02 Malo 01 Muy Malo
9. ¿El prestador del Servicio Social ha tenido <b>Coordinación Interinstitucional</b> ?	9. Con base en lo que usted ha visto. El prestador del Servicio Social en la <b>Coord. Interinstitucional (equipo de salud)</b> es:
02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
01 No (pasar a la pregunta 10)	04 Bueno 03 Regular 02 Malo 01 Muy Malo
10. ¿El prestador del Servicio Social ha realizado un trámite de <b>Interconsulta</b> ?	10.1 Con base en lo que usted ha visto. El prestador del Servicio Social para realizar un trámite de <b>Interconsulta</b> es:
02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
01 No (pasar a la pregunta 11)	04 Bueno 03 Regular 02 Malo 01 Muy Malo
11. ¿El prestador del Servicio Social ha realizado un trámite para <b>Traslado</b> ?	11.1 ¿Cómo ha sido el trabajo del prestador del Servicio Social en la realización de trámite para <b>Traslado</b> ?
02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
01 No (pasar a la pregunta 12)	04 Bueno 03 Regular 02 Malo 01 Muy Malo
12. ¿El prestador del Servicio Social ha realizado <b>Trámites de 1ª VEZ</b> ?	12.1 En los <b>Trámites de 1ª VEZ</b> . ¿Cómo ha sido el trabajo del prestador del Servicio Social?
02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
01 No (pasar a la pregunta 13)	04 Bueno 03 Regular 02 Malo 01 Muy Malo

<p>13 ¿El prestador del Servicio Social ha realizado algún <b>Trámite de Egreso con apoyo Inst.?</b></p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 14)</p>	<p>13.1 El prestador del Servicio Social, en el desarrollo del <b>Trámite de Egreso con apoyo Inst.</b> fue:</p> <p>05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>14 ¿El prestador del Servicio Social ha realizado algún <b>Trámite de Reingreso?</b></p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 15)</p>	<p>14.1 ¿Cómo es el prestador del Servicio Social para realizar un <b>Trámite de Reingreso?</b></p> <p>05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>15. ¿El prestador del Servicio Social realizo algún <b>Apoyo Institucional?</b></p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 16)</p>	<p>15.1 ¿Cómo considera que es el prestador del Servicio Social en el <b>Apoyo Institucional?</b></p> <p>05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>16 ¿El prestador del Servicio Social ha realizado algún <b>Reingreso con ESE vigente?</b></p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 17)</p>	<p>16.1 En la realización de un <b>Reingreso con ESE Vigente.</b> El prestador del Servicio Social es:</p> <p>05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>17 ¿El prestador del Servicio Social ha realizado una <b>Nota de Apoyo Institucional?</b></p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 18)</p>	<p>17.1 Con base en lo que usted ha visto. ¿Cómo considera al prestador del servicio social para realizar una <b>Nota de Apoyo Institucional?</b></p> <p>05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>18. ¿El prestador del Servicio Social ha elaborado un <b>Documento de Reclasificación?</b></p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 19)</p>	<p>18.1 Con lo que usted ha podido observar. ¿Cómo considera al prestador del servicio social para hacer un <b>Documento de Reclasificación?</b></p> <p>05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>19. ¿El prestador del Servicio Social ha realizado algún trámite de <b>Defunción?</b></p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 20)</p>	<p>19.1 Con lo que usted ha visto. ¿Cómo considera al prestador del servicio social para realizar el trámite de <b>Defunción?</b></p> <p>05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>

<p>20. ¿El prestador del Servicio Social ha realizado alguna <b>Alta Voluntaria</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 21)</p>	<p>20.1 El prestador del servicio social en la realización de una <b>Alta Voluntaria</b> es:</p> <p>05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>21. ¿El prestador del Servicio Social realizó algún <b>Caso Médico Legal</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 22)</p>	<p>21.1. ¿Cómo es el Prestador del Servicio Social para llevar un <b>Caso Médico Legal</b>?</p> <p>05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>22. ¿El prestador del Servicio Social ha realizado algún trámite de <b>Egreso</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 23)</p>	<p>22.1 Con lo que usted ha podido observar. ¿Cómo es el prestador del servicio social para realizar un <b>Egreso</b>?</p> <p>05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>23. ¿El prestador del Servicio Social ha realizado una <b>Actualización de Censo</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 24)</p>	<p>23.1 ¿Cuándo ha podido observar al prestador del servicio social realizando una <b>Actualización de Censo</b>, cómo ha sido?</p> <p>05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>

### III. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

<p>24. ¿El prestador del Servicio Social ha realizado un <b>Citatorio</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 25)</p>	<p>24.1 ¿Cómo considera al prestador del Servicio Social para la realización de <b>Citatorios</b>?</p> <p>05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>25. ¿El prestador del Servicio Social ha hecho <b>Entrevistas a Familiares y Pacientes Subsecuentes</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 26)</p>	<p>25. 1 ¿Cómo considera al prestador del Servicio Social para realizar <b>Entrevistas a Familiares y Pacientes Subsecuentes</b>?</p> <p>05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>26. ¿El prestador del Servicio Social ha realizado alguna <b>Gestión Vía Telefónica</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 27)</p>	<p>26.1 ¿De que manera considera usted que el Prestador de Servicio Social, realizo las <b>Gestiones Vía Telefónica</b> que se le solicitaron?</p> <p>05 Muy Bien <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bien</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Mal</p> <p>01 Muy Mal</p>

<p>27. ¿El prestador del Servicio Social ha tenido <b>Coord. Con Damas Voluntarias</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 28)</p>	<p>27.1 ¿Cómo considera que fue su <b>Coord. con Damas Voluntarias</b>?</p> <p>05 Muy Bien <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bien</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Mal</p> <p>01 Muy Mal</p>
<p>28. ¿El prestador del Servicio Social ha tenido <b>Coord. Extra Institucional</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 29)</p>	<p>28.1 La <b>coordinación que realizó Extra Inst.</b> ¿Cómo considera que fue?</p> <p>05 Muy Bien <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bien</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Mal</p> <p>01 Muy Mal</p>
<p>29. ¿El prestador del Servicio Social elaboró algún <b>Pase de Visita</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 30)</p>	<p>29.1 Los <b>Pases de Visita</b> que elaboró fueron:</p> <p>05 Muy Buenos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Buenos</p> <p>03 Regulares</p> <p>02 Malos</p> <p>01 Muy Malos</p>
<p>30.1 ¿El prestador del Servicio Social elaboró un <b>Pase Especial</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 31)</p>	<p>30.1 El <b>Pase Especial</b> que elaboró considera que fue:</p> <p>05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>31. ¿El prestador del servicio social ha realizado alguna <b>Búsqueda de ESE</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 32)</p>	<p>31.1 Cuando se le solicitó realizar la <b>Búsqueda de ESE</b>, ¿De que manera considera que lo realizó?</p> <p>05 Muy Bien <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bien</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Mal</p> <p>01 Muy Mal</p>
<p>32. ¿El prestador del Servicio Social realizó algún <b>archivo de ESE y Cartas</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 33)</p>	<p>32.1 El manejo que realizó del <b>archivo de ESE y Cartas</b> considera que fue:</p> <p>05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>33. ¿El prestador del Servicio Social ha revisado y/o elaborado una <b>Hoja de pendientes</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 34)</p>	<p>33.1. Su organización y/o coordinación con la <b>Hoja de Pendientes</b>, Usted la considera:</p> <p>05 Muy Buena <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Buena</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Mala</p> <p>01 Muy Mala</p>
<p>34. ¿El prestador del Servicio Social ha realizado algún <b>Trámite para la Salidas de Estudios</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 35)</p>	<p>34.1 El prestador del Servicio Social en la elaboración de <b>Trámites para la salida de Estudios</b>, fue:</p> <p>05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>

<p>35. ¿El prestador del Servicio Social ha ingresado información en la <b>Base de Datos de Ingresos</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 36)</p>	<p>35.1 El llenado de la <b>Base de Datos de Ingresos</b>, considera que fue:</p> <p>05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>36. ¿El prestador del Servicio Social ha tenido que <b>Comentar algunos Casos</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 37)</p>	<p>36.1 ¿Cómo considera su intervención en los <b>Casos que ha tenido que Comentar</b>?</p> <p>05 Muy Buena <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Buena</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Mala</p> <p>01 Muy Mala</p>
<p>37. ¿El prestador del Servicio Social ha <b>Recibido Documentos Oficiales</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 38)</p>	<p>37.1 La <b>Recepción de Documentos oficiales</b>, ¿De que manera la realizó?</p> <p>05 Muy Bien <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bien</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Mal</p> <p>01 Muy Mal</p>
<p>38. ¿El prestador del Servicio Social ha realizado alguna <b>Reposición de Carnet</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 39)</p>	<p>38.1 ¿Cómo considera al prestador del servicio Social para elaborar una <b>Reposición de Carnet</b>?</p> <p>05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>39. ¿El prestador del Servicio Social ha realizado alguna <b>Transferencia</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 40)</p>	<p>39.1 Usted considera que <b>Las Transferencias</b>, realizadas fueron:</p> <p>05 Muy Buenas <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Buenas</p> <p>03 Regulares</p> <p>02 Malas</p> <p>01 Muy Malas</p>
<p>40. ¿El prestador del Servicio Social ha tenido que <b>Localizar Familiares</b> del Paciente?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 41)</p>	<p>40.1 La <b>Localización de Familiares</b> el prestador del servicio la realizó:</p> <p>05 Muy Bien <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bien</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Mal</p> <p>01 Muy Mal</p>
<p>41. ¿El prestador del Servicio Social ha tenido que <b>Capturar un Nivel Socio Económico en SHIOWIN</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 42)</p>	<p>41.1. Respecto a las actividades administrativas, la <b>captura de NSE en SIHOWIN</b>, ¿La realizó?</p> <p>05 Muy Bien <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bien</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Mal</p> <p>01 Muy Mal</p>
<p>42. ¿El prestador del Servicio Social ha tenido <b>Coordinación con el servicio de Transporte</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 43)</p>	<p>42.1 La <b>Coordinación con el servicio de transporte</b>, fue:</p> <p>05 Muy Buena <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Buena</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Mala</p> <p>01 Muy Mala</p>

43. ¿El prestador del Servicio Social ha <b>Capturado Información en la Base de Datos</b> ? 02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	43.1 ¿Cómo considera al prestador del Servicio Social para hacer la <b>captura de Información en la Base de Datos</b> ? 05 Muy Buena <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 04 Buena 03 Regular 02 Mala 01 Muy Mala
01 No (pasar a la pregunta 44)	

#### IV. ENSEÑANZA, CAPACITACIÓN E INVESTIGACIÓN

44. ¿El prestador del Servicio Social realizó <b>Trabajo con Grupos</b> ? 02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	44.1. ¿Cómo considera su desempeño en cuánto al <b>Trabajo con Grupos</b> ? 05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 04 Bueno 03 Regular 02 Malo 01 Muy Malo	
01 No (pasar a la pregunta 45)		
45. ¿El prestador del Servicio Social se ha presentado a las <b>Sesiones Clínicas</b> ? 02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	45.1. El prestador del Servicio Social <b>Asistió a las Sesiones Clínicas</b> : 04 Siempre 03 Casi Siempre <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 02 Algunas Veces 01 Casi Nunca	45.2 ¿Cómo ha sido la <b>Participación</b> del prestador del Servicio Social durante las Sesiones Clínicas? 05 Muy Buena 04 Buena <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 03 Regular 02 Mala 01 Muy Mala
01 No (pasar a la pregunta 46)		
46. ¿El prestador del Servicio Social ha realizado una <b>Visita Domiciliaria</b> ? 02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	46.1 ¿Cómo considera al prestador del servicio Social para <b>realizar una Visita Domiciliaria</b> ? 05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 04 Bueno 03 Regular 02 Malo 01 Muy Malo	46.2. ¿Cómo considera al prestador del Servicio Social para <b>elaborar el Reporte de la Visita Domiciliaria</b> ? 05 Muy Bueno 04 Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 03 Regular 02 Malo 01 Muy Malo
01 No (pasar a la pregunta 47)		
47. ¿El prestador del Servicio Social ha tenido <b>Capacitación, Inducción y Asesoría a Estudios</b> ? 02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	47.1 Su inserción en cuanto a <b>Capacitación, Inducción y Asesoría a Estudios</b> , ¿Es considerada por usted, cómo? 05 Muy Buena <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 04 Buena 03 Regular 02 Mala 01 Muy Mala	
01 No (pasar a la pregunta 48)		
48. ¿El prestador del Servicio Social ha realizado un <b>Estudio Psicosocial</b> ? 02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	48.1 El manejo que hizo sobre el <b>Estudio Psicosocial</b> , ¿Cómo es considerado por usted desde el punto de vista profesional? 05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 04 Bueno 03 Regular 02 Malo 01 Muy Malo	
01 No (pasar a la pregunta 49)		



## V. RELACIONES HUMANAS

<p>49. ¿El Prestador de Servicio Social solicitó <b>asesoría</b> regularmente para el <b>desarrollo de sus actividades y / o funciones</b>?</p> <p>05 Siempre <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Casi Siempre</p> <p>03 Algunas Veces</p> <p>02 Casi Nunca</p> <p>01 Nunca (pase a la pregunta 52)</p>	<p>49.1 ¿Considera que <b>puso en práctica lo que se le dijo durante la Asesoría</b>?</p> <p>05 Siempre <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Casi Siempre</p> <p>03 Algunas Veces</p> <p>02 Casi Nunca</p> <p>01 Nunca</p>
<p>50. ¿<b>Orientó al paciente y / o familiar</b> para realizar los trámites que le fueron solicitados?</p> <p>05 Siempre <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Casi Siempre</p> <p>03 Algunas Veces</p> <p>02 Casi Nunca</p> <p>01 Nunca (pase a la pregunta 53)</p>	<p>50.1 ¿Cómo considera que es el prestador del Servicio Social para dar una <b>Orientación al Paciente y / o Familiar</b>?</p> <p>05 Muy Bueno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Bueno</p> <p>03 Regular</p> <p>02 Malo</p> <p>01 Muy Malo</p>
<p>51. ¿El prestador del Servicio Social estuvo en <b>contacto con otros Trabajadores del Instituto</b>?</p> <p>05 Siempre <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Casi Siempre</p> <p>03 Algunas Veces</p> <p>02 Casi Nunca</p> <p>01 Nunca (pase a la pregunta 52)</p>	<p>51.1 <b>Las relaciones que mantuvo con el equipo de Trabajo Social y el resto del multidisciplinario fueron:</b></p> <p>05 Muy Buenas <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Buenas</p> <p>03 Regulares</p> <p>02 Malas</p> <p>01 Muy Malas</p>
<p>52. El prestador del Servicio Social <b>Asistió al servicio asignado</b>?</p> <p>05 Siempre <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Casi Siempre</p> <p>03 Algunas Veces</p> <p>02 Casi Nunca</p> <p>01 Nunca (pase a la pregunta 53)</p>	<p>52.1 ¿<b>Asistió puntualmente a su horario de trabajo</b>?</p> <p>05 Siempre <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Casi Siempre</p> <p>03 Algunas Veces</p> <p>02 Casi Nunca</p> <p>01 Nunca</p>
<p>53. ¿Asigno <b>alguna tarea Especial al prestador del Servicio Social</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>¿Cuál? _____</p> <p>01 No (pasar a la pregunta 54)</p>	<p>53.1 ¿<b>Cumplió con todas las actividades que le fueron asignadas</b>?</p> <p>05 Siempre <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Casi Siempre</p> <p>03 Algunas Veces</p> <p>02 Casi Nunca</p> <p>01 Nunca</p>
<p>54. ¿Usted observo al prestador del Servicio Social <b>brindando atención al familiar y / o Paciente</b>?</p> <p>02 Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 55)</p>	<p>54.1 ¿<b>Su trato</b> para con el paciente y / o familiar <b>fue amable y cordial</b>?</p> <p>05 Siempre <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>04 Casi Siempre</p> <p>03 Algunas Veces</p> <p>02 Casi Nunca</p> <p>01 Nunca</p>

<p>55. ¿Usted observo en el prestador del Servicio Social <b>Iniciativa</b> para realizar algún trabajo?</p> <p>02 Si <span style="float: right;"> _ _ </span></p> <p>01 No (pasar a la pregunta 56)</p>	<p>55.1 El Prestador de Servicio Social presento <b>espíritu de servicio y colaboración</b>:</p> <p>05 Siempre <span style="float: right;"> _ _ </span></p> <p>04 Casi Siempre</p> <p>03 Algunas Veces</p> <p>02 Casi Nunca</p> <p>01 Nunca</p>
<p>56. Mencione tres <b>Actitudes Positivas</b> del prestador del Servicio Social:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>57. Mencione tres <b>Actitudes Negativas</b> del Prestador del Servicio Social:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

**VI. OBSERVACIONES**

¿Qué sugerencias realizaría al Prestador de Servicio Social para mejorar su desempeño profesional?

**Gracias por su colaboración.**

## **Bibliografía**

Aguilar Idañez, José María; Ander Egg, E. Evaluación de servicios y programas sociales. Ed. Lumen, Buenos Argentina 1994.

Alvira Martín, Francisco. Metodología de la evaluación de programas. Centro de Investigaciones Sociológicas, España 1991.

Ander Egg, Ezequiel. Diccionario de Trabajo Social, Ed. Lumen, Buenos Aires 1995.

Ander Egg, Ezequiel. Introducción al Trabajo Social, Ed. Ateneo, Buenos Aires 1996.

Ander Egg, Ezequiel. Evaluación de programas de Trabajo Social. Ed. Hvmánitas, Argentina 1994.

Ander Egg, Ezequiel. Metodología del Trabajo Social. Ed. Hvmánitas, México 1985.

Arnal, Justo y Arnal, Nieves. Estudio de los resultados cuantitativos de una evaluación. Promociones y Publicaciones Universitarias. España 1987.

Briones, Guillermo. Evaluación de Programas Sociales, Ed. Trillas, México 1991.

Briones, Guillermo. Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales, Ed. Trillas, México 1995.

Calvo de Mora Martínez, Javier. Concepto de evaluación formativa. ICE Universidad de Granada. Granada 1989.

Cardenal, Violeta; et. al. Evaluación de programas de reinserción social. Miguel Gómez Ediciones, España 1994.

Carreño, H.F. Enfoques y principios teóricos de la evaluación. Ed. Trillas, México 1985.

Cohen Ernesto, Franco Rolando. Evaluación de Proyectos Sociales, Ed. Siglo XXI, México 1997.

Colunga Dávila, Carlos. La Calidad en el Servicio. Ed. Panorama, México 1995.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Ed. Porrúa, México 2003.

De Roberts, Cristina. Método de la intervención en Trabajo Social. Ed. Ateneo, España 1992.

Donabedian, Avédis. La Calidad de la Atención Médica, definición y métodos de evaluación, Evaluando la calidad del cuidado médico. Ed. La Prensa Médica Mexicana, México 1984.

Escobedo Francisco, Corona Teresa. "Cuarenta años de Historia del Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía Manuel Velasco Suárez. 2004". México.

Espinoza Vergara, Mario. Evaluación de proyectos sociales. Ed. Hvmantas, Argentina 1986.

Fernández Ballesteros, Rocío. Evaluación de programas: una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud. Síntesis Psicológica, España 1995.

Flores Rodríguez Teodoro, Gómez Aviña Alfredo, Sotelo Morales Julio, Torres Ruiz Antonio. Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía Manuel Velasco Suárez 30 años de Historia 1964 - 1994. México 1994.

Hernández Sampieri, Roberto. Et. al. Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. México 2003.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. Metodología de la investigación. McGraw Hill. México 2006.

Kisnerman, Natalio. Salud Pública y Trabajo Social. Ed. Hvmánitas, Buenos Aires, Argentina 1990.

Ley General de los Institutos Nacionales de Salud, Ed. Porrúa, México 2002.

Ley General de Salud México, 17ª Ed. Porrúa, México 2002.

López Torres, Marcos. Evolución educativa. Ed. Trillas, México 1999.

Manual de Procedimientos del Departamento de Trabajo Social. Ed. Secretaría de Salud, México 2001.

Meave, Etna. Metodología de la supervisión y la asesoría profesional. Ed. ETME, México 1994.

Mendoza Cornejo, Alfredo. El Servicio Social Universitario en México. Editorial Universidad de Guadalajara, México 1992.

Publicación Institucional a cargo de la Dirección de Enseñanza. Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía Manuel Velasco Suárez, México 2003.

Plan Nacional de Desarrollo 2001 – 2006. Ed. Presidencia de la República, México 2001.

Programa Nacional de Salud 2001 – 2006. Ed. Secretaría de Salud, México 2001.

Programa para el Servicio Social. ENTS – UNAM, Cd. Universitaria 2002.

Programa Único para el Servicio Social de la carrera de Trabajo Social en Salud. Ed. Secretaría de Salud, México 2005.

Ramírez Pacheco, Juliana; Sánchez Vera Josefina. Guía de Servicio Social ENTS – UNAM.

Rojas Soriano, Raúl. Guía para realizar Investigaciones Sociales. Ed. Plaza y Valdez, México 2002.

Ruiz Lugo, Lourdes, Salvo, Benjamín, Mungaray, Alejandro. El Servicio Social en México. ANUIES, México 1995.

Sánchez Rosado, Manuel. Manual de trabajo social. ENTS-Plaza y Valdés, México 2004.

Santos Guerra, Miguel Ángel. La evaluación: un proceso de diálogo, comprensión y mejora. Magisterio del Río de la Plata, Argentina 1993.

Santos Guerra, Miguel Ángel. Evaluar es comprender. Magisterio del Río de la Plata, Argentina 2000.

Taylor, S., y Bogdan, R. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Paidós. Barcelona, España 1987.

Tello Peón, Nelia E. Modelo de Intervención de Trabajo en los Institutos Nacionales de Salud. Ed. ENTS-UNAM, mayo 1999.

Terán Trillo, Margarita. Perfil profesional del trabajo social en el área de la salud. México, 1989

Valero Chávez, Aída. El trabajador social en México. ENTS – UNAM, 1999.

## Fuentes Electrónicas

[www.innn.edu.mx](http://www.innn.edu.mx)

[www.unam.com.mx](http://www.unam.com.mx)

[www.dgae.unam.mx](http://www.dgae.unam.mx)

[www.salud.gob.mx](http://www.salud.gob.mx)