



**CENTRO INTERNACIONAL DE ESTUDIOS
SUPERIORES "VASCONCELOS"
INCORPORADO A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
CLAVE 8974-29**

LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL

**DISEÑO, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA
ASISTENCIA SOCIAL. DIRIGIDO A PERSONAL DEL
SISTEMA ESTATAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE
LA FAMILIA (DIF) QUERÉTARO**

**UNA VISIÓN DE INTEGRACIÓN DESDE EL TRABAJO
SOCIAL**

TESIS

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

PRESENTA

MARÍA GUADALUPE LÓPEZ TINAJERO

ASESOR DE TESIS

EZEQUIEL SOTO HERNÁNDEZ

QUERÉTARO, ABRIL 2023



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
CONTEXTO GENERAL DE LA INSTITUCIÓN	6
REGLAMENTO GENERAL DE LA INSTITUCIÓN	12
REQUISITOS DE ADMISIÓN y NOMBRAMIENTOS	13
DIAGNÓSTICO	15
INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL	19
ANÁLISIS FODA	22
JUSTIFICACIÓN	24
DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	27
INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL MODELO DE MODIFICACIÓN DE CONDUCTA	39
TRABAJO SOCIAL DESDE EL MODELO DE INTERVENCIÓN DE CONDUCTA, LO QUE PROCURA EL USUARIO O CLIENTE	43
DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN	44
ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN	46
HERRAMIENTA	48
RESULTADOS DE LA ENCUESTA	50
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	56
RECURSOS	59
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	60
CONCLUSIÓN	61
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	64
MEMORIA FOTOGRÁFICA EN LA INTERVENCIÓN	65

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se desarrollará en el Albergue Juventino Castro Sánchez, programa que brinda alimentos y hospedaje a familiares de pacientes hospitalizados y que vienen de los 18 municipios de Querétaro, así como de los diferentes Estados de la república; este albergue pertenece al Sistema Estatal DIF y está adscrito a la coordinación de Asistencia Social. Esta investigación tiene el objetivo de fortalecer los conocimientos a los servidores públicos y la importancia de brindar un servicio con calidad y calidez para la población a la cual, la institución presta sus servicios; y que también conozcan los antecedentes, el objetivo por el cual fue creado el Sistema Estatal DIF, ya que es una institución pública encargada de coordinar y promover la protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, como también vela por el desarrollo integral de la familia, personas o quienes enfrentan una situación de vulnerabilidad con el fin de lograr una vida plena y productiva a quienes lo necesitan. Con ello lograr que el servidor público reconozca la importancia de brindar sus servicios a nuestra población objetivo que están pasando por una situación de sensibilidad, que el servidor público se motive y desarrolle sus habilidades y aptitudes para que ellos trasladen todo lo adquirido en sus áreas y así su trabajo realizado se vea reflejado en sus actividades orientadas a brindar un buen servicio, que el usuario al hacer uso de uno de nuestros beneficios que tiene el albergue, quede satisfecho con lo que se brinda, que se sienta como en casa que a pesar de la situación por la que está pasando tenga un lugar donde pueda comer, bañarse, descansar y permanecer durante el tiempo que su familiar está internado y que su estancia sea más llevadera, durante el proceso de internamiento de su familiar. Por lo cual debemos de potencializar a los servidores públicos con un programa de capacitación continua y que pueda apropiarse como una herramienta de aprendizaje y que pueda impactar el desempeño en la institución, como en el paciente que se encuentra internado; ya que, para él, el saber que su familiar quien cuida de él, tiene un lugar adecuado para permanecer mientras él se encuentra internado.

Como lo plantean los modelos de gestión sobre la liberación del potencial humano, “el enfoque de relaciones humanas ve el conocimiento y el orgullo de los trabajadores de línea como el mayor recurso para controlar y mejorar la calidad y la productividad” (Druker, 1995, pág. 298). Como antecedente en esta investigación es relevante el concepto de capacitación por medio de los modelos de gestión conductista y sustentados en principios de calidad como propone Deming (1989) y Juran y Gryna (1994), y que han reivindicado “el papel de los trabajadores en cuanto a su participación y capacitación para el mejoramiento de los procesos de la organización y para el desarrollo personal propio”

Para McClelland (1973) “concepto de capacitación como el desarrollo de habilidades específicas para el trabajo y se plantea un trabajo y se plantea un enfoque de ésta para el desarrollo de competencias laborales”, si bien para el buen desarrollo de nuestro programa de capacitación, debemos de tener conocimiento del significado de competencia; para el Modelo Conductual: se centra en las personas con desempeño superior, es decir se orienta, hacia aquellos trabajadores que hacen bien su labor y que sus resultados son esperados por la empresa, para determinar sus características y competencias con la finalidad de definirles un puesto. En este tipo de análisis las competencias claves tienen una decisiva influencia en el desarrollo del puesto de trabajo y en el funcionamiento de la organización ya que buscan el elemento central de la competencia (Mertens, 1996 pág.61) y para este modelo el concepto de competencia es definido como: “Capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado” (Martens, 1996 pág.61).

Para (Boyatzis, 1982 citado en HayGroup, 1996, pág. 28) “Característica subyacente en una persona que está casualmente relacionada con la actuación exitosa con un puesto de trabajo”

“Competencia es una característica subyacente de un individuo que está casualmente relacionada con un estándar de efectividad y/o performance superior en un trabajo o situación” (Spencer y Spencer, 1993, pág. 122), si bien estas definiciones de competencia nos pueden brindar si el trabajador cuenta con otras habilidades además de la que ya tiene para cubrir su perfil de trabajo y que el servidor público vaya más allá dentro de la institución ya sea en programa el albergue Juventino Castro o bien en los diferentes programas del DIF Estatal del Estado de Querétaro. Que la capacitación como la competencia nos brinden el llegar a una distribución de redes y equipos que tengan el conocimiento de trabajar en equipo, que siempre se tiene que brindar un buen servicio, y que todo el conocimiento adquirido le brinde la motivación para tener equipos de alto desempeño dentro de la institución.

En esta investigación es importante mencionar que al inicio de esta administración fueron muy contundente con el “Decálogo Estatal” donde en algunos puntos hace mención, la empatía (pónganse en los zapatos de los ciudadanos), atención inmediata, enfocarnos primero en la solución y luego en el problema y que el éxito se logra con trabajo, constancia, honradez e imaginación, así que para llegar a cumplir con este decálogo es importante que como servidores públicos encontremos las herramientas necesarias, para detectar cambios, identificar las necesidades, que lleguen a surgir; que se brinden las estrategias para enfrentar esos cambios con base a los objetivos de la institución, y que con ello se busca obtener un resultado tanto de las personas como del programa. Logrando oportunidades, eficacia, tolerancia, empatía, ética y sobre todo que si estamos en constante aprendizaje realizaremos bien nuestra función y brindaremos un servicio con calidad y calidez a quien más lo necesite. También es importante mencionar que debemos de tener bien en claro que nuestro trabajo debe ser conforme a este “Decálogo Estatal y el Código de Ética de los servidores públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético. (Código de Ética de los Servidores Públicos del Estado de Querétaro, pág.24370)

CONTEXTO GENERAL DE LA INSTITUCIÓN



SISTEMA PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro
(DIF)**

**Domicilio: Pasteur # 6 A Col: Centro Histórico. Querétaro 7600
Teléfono: (442) 2-38-51-08 (442) 2-38-51-09**



**Albergue “Juventino Castro Sánchez”
Domicilio: Antonio García Jimeno, # 1000 Col: La Joya.
Teléfono: (442) 2-15-13-93**



El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro, es un organismo público descentralizado, de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con domicilio legal en la ciudad de Santiago de Querétaro, Querétaro.

Los aspectos de la política social que impactan des Sistema Estatal Dif son: promover el bienestar social, y prestar tanto en forma directa como coordinada con los Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia de cada uno de los municipios del Estado, servicios de asistencia social, con apoyo en las normas que dicte las normas de la Secretaria de Salud, El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia y el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro; apoyar el desarrollo de la familia, la comunidad y de los sujetos de acuerdo con la ley del Sistema de Asistencia Social del Estado de Querétaro, necesitan de los servicios que la misma establece.

La denominación de la norma que se establece es: Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Constitución Política del Estado Libre y Soberano, Código de Comercio, Código Civil Federal, Convenio Internacional del Trabajo No 29 relativo al trabajo Forzoso u Obligatorio, Código Penal Federal, Carta de las Naciones Unidas y Declaración Universal de los Derechos Humanos entre otras.

El 16 de enero del 2018 en el marco del Convenio de coordinación del Coneval y gobierno del Estado de Querétaro, se llevó a cabo una reunión con el secretario de Desarrollo Social, Coneval y Dif Estatal con el fin de contribuir y mejorar los instrumentos de monitoreo y la evaluación de la política social, y los programas del

Estado, asesorar en el diseño y aplicación del modelo de monitoreo y evaluación que desarrolle Querétaro tanto para su política y programas sociales como para sus municipios, y contribuir en la formación de recursos humanos para impulsar el análisis de la pobreza, y el monitoreo de la evaluación estatal.

Las instituciones que influyen dentro de la institución como lo es el Dif Estatal son: el Gobernador del Estado de Querétaro, La Junta Directiva, El Patronato, La Dirección General, La Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia y El Órgano Interno de Control.

El nacimiento y evolución que ha tenido el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), se tiene como dato más remoto que fue en el año de 1929 cuando se funda la “Asociación Nacional de Protección a la Infancia, bajo el auspicio de la señora Doña Carmen García de Portes Gil, esposa del presidente de la República Don Emilio Portes Gil. (Origen y Evolución Del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, pág. 1) y con esta creación se forman las bases para de lo que posteriormente sería del DIF, y esta institución fue apoyada por las esposas de todos los Gobernadores, así como de los altos funcionarios del Gobierno Estatal. . (Origen y Evolución Del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, pág. 1)

El DIF nació en enero de 1977, cuando el Instituto Mexicano para la infancia y la Familia (IMPI) y el Instituto Mexicano de Asistencia a la Niñez (IMAN) se fusionan.

En 1961, se funda el Instituto Nacional de Protección a la Infancia (INPI) siendo este el antecedente del IMPI. Este Instituto nació para prestar cierto tipo de servicios asistenciales entre los que encontraba el Programa de desayunos escolares. En 1975 cuando se convierte en IMPI, con un objetivo más ambicioso que su antecesor, el de ser una instancia de promoción de la familia y la comunidad. El IMAN, por su parte surgió en 1968 con el fin primordial de contribuir a resolver los problemas originados por el abandono y la explotación de los menores. Con la fusión del IMPI y el IMAN, tuvo el propósito de reunir en un solo organismo la responsabilidad de coordinar los Programas gubernamentales de asistencia social y en general las medidas a favor del bienestar de las familias mexicanas.

El Sistema Nacional DIF concibe la asistencia social como el conjunto de acciones dirigidas a propiciar la integración social y el sano desarrollo de la población que se encuentra en una condición de vulnerabilidad social. El DIF contribuye a fortalecer la capacidad de esta población para satisfacer sus necesidades y ejercer sus derechos. Busca en todo momento coadyuvar a la integración de cada individuo a su familia y la sociedad.

El Sistema DIF está integrado por un organismo central, el DIF Nacional, que de acuerdo a la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social debe coordinar las actividades en la materia, así como por 32 Sistemas estatales DIF y los Sistemas municipales DIF que existen en alrededor de 1,500 de los 2,414 municipios mexicanos. El DIF Nacional es un organismo público,

descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, creado por Decreto el 13 de enero de 1977 y que, de acuerdo al artículo 13 de la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social de 1986, es el promotor de la asistencia social y de la interrelación sistemática de sus acciones por lo que es el rector del campo de la asistencia social y coordinador del Sistema compuesto por los órganos estatales y municipales

El Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia una institución pública mexicana de asistencia social, y quien fue fundada por Carmen Romano, esposa del presidente José López Portillo. El director nacional del DIF reporta directamente al presidente de México, y tradicionalmente sería la primera dama de México la encargada del sistema y a nivel estatal lo sería la esposa del gobernador.

Los líderes a lo largo del tiempo del DIF Estatal del Estado de Querétaro fueron en sexenio del gobernador Rafael Camacho Guzmán fue su esposa Nadine de Guzmán; posteriormente del sexenio del gobernador Mariano Palacios Alcocer fue Ana María González de Palacios; siguiente gobernador: Enrique Burgos García su esposa Yolanda de Burgos; gobernador Ignacio Loyola Vera su esposa Mari Carmen Arana de Loyola; gobernador: Francisco Garrido Patrón su esposa Marcela Torres de Garrido; gobernador: José Eduardo Calzada Rovirosa esposa Sandra Albarrán de Calzada y por ultimo y quien funge en la actualidad como gobernador Francis Domínguez Serien y sus esposa Karina Castro de Domínguez.

Los cambios que han surgido para la institución fue que en el sexenio de Miguel de la Madrid reconoce que la asistencia social es una función del Estado, de ahí que impulse la creación de los Sistemas Municipales DIF en el marco de la "Reforma Municipal", promovida por el presidente de la República, subrayando que en el Municipio el que se relaciona de manera inmediata y directa con la sociedad.

Se inicia así, la descentralización de la asistencia social, sobre las bases de la transferencia de la operación y responsabilidad de las de las propias instituciones del Sistema Nacional DIF hacia los ámbitos de los Sistemas Estatales y Municipales DIF.

MISIÓN

Contribuir mediante acciones de desarrollo de la población vulnerable del Estado, generando sinergias para otorgar servicios en coordinación con Instituciones Públicas y Privadas.

VISIÓN

Ser una institución que contribuya a disminuir las condiciones de vulnerabilidad en el Estado de Querétaro.

OBJETIVO

Población vulnerable sujeta a servicios de rehabilitación, protección a menores, desarrollo comunitario y asistencia social obtienen una vida funcional en materia de discapacidad, son definidos jurídicamente y son atendidos con beneficios sociales de acuerdo a sus necesidades.

El DIF cuenta con un Plan Estatal de Desarrollo que está a cargo de la secretaria de Planeación y Finanzas y con el objetivo de mejorar la calidad y condiciones de vida de los Queretanos promoviendo el ejercicio efectivo de los derechos sociales, la equidad de oportunidades, la inclusión y la cohesión social mediante la promoción de valores y estilos de vida sanos y saludables.

El DIF Estatal cuenta con la “LEY DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUERETARO” siendo 9 capítulos

CAPÍTULO I

De la naturaleza y atribuciones

CAPÍTULO II

Del patrimonio

CAPÍTULO III

De la estructura

CAPÍTULO IV

De la junta directiva

CAPÍTULO V

Del patronato

CAPÍTULO VI

De la Dirección General

CAPÍTULO VII

De la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia

CAPÍTULO VIII

Del Órgano Interno de Control

CAPÍTULO IX

De la suplencia de los servidores públicos

Y también cuenta con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro con fundamento en el artículo 6 de la Ley de Transparencia.

REGLAMENTO INTERIOR

El reglamento Interior de Trabajo que establece las Normas y Condiciones, bajo la cuales se presentaran las labores en diversos Poderes y Dependencias del Gobierno del Estado de Querétaro, elaborado de común acuerdo entre Gobierno del propio Estado y Sindicato de Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado.

Gobierno: Los distintos Poderes y Organismos Descentralizados del Estado de Querétaro;

Ley: Ley Federal del Trabajo;

Estatuto: Ley que norma el Estatuto Jurídico de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Querétaro;

Titulares: Los jefes de las diversas oficinas de los poderes de las Empresas y Organismos Descentralizados del Estado de Querétaro;

Trabajadores de Confianza: todas aquellas personas que presten servicio a favor de los poderes de las Empresas;

Trabajadores de Base: todas aquellas personas que presten sus servicios a favor de los Poderes, de las Empresas y Organismos Descentralizados del Estado de Querétaro, que tienen nombramiento de planta, cobran por medio de nómina y pueden estar afiliados al Sindicato.

Contrato: las condiciones contractuales, celebradas entre Gobierno del Estado y el Sindicato;

Tribunal: el Tribunal de Conciliación y Arbitraje, a que se refiere el artículo 80 del Estatuto;

REQUISITOS DE ADMISIÓN Y NOMBRAMIENTOS

Artículo 6: toda persona interesada en prestar sus servicios en gobierno, deberá reunir los siguientes requisitos:

Ser mayor de 16 y de nacionalidad mexicana;

Saber leer y escribir;

Presentar la solicitud, proporcionando los datos que requiere el Gobierno;

- a) Pasar satisfactoriamente el examen médico de admisión, practicado por el medico de gobierno;
- b) Haber cumplido o estar cumpliendo el Servicio Militar Obligatorio;
- c) Aprobar satisfactoriamente, los exámenes de admisión que exija el Gobierno;
- d) No ser ministro de ningún culto religioso;
- e) Presentar dos cartas de recomendación expedidas de preferencia, por personas a quienes hubiere prestado anteriormente nuestros servicios.

Artículo 7: cuando se traten de puestos que requieran conocimientos técnicos o profesionales, el solicitante además de los requisitos a que se refiere el artículo anterior, presentara constancia fehaciente de sus conocimientos de estudios.

En la actualidad no hay esa participación de toma decisiones en la institución, al contrario, hay mucha imposición en las actividades que se realizan en el ejercicio laboral.

No hay una cohesión, ni equipos de trabajo en la institución y desconociendo si hay mecanismos para el aprovechamiento de los empleados.

El DIF estatal atiende a la población de niños, niñas, adolescentes, adultos mayores y personas con capacidades diferentes, en situación de abandono, desamparo o sin recursos.

El DIF Estatal cuenta con Direcciones para atender a la población: Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social, Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia; Dirección de Desarrollo Comunitario y Dirección de Alimentación.

El departamento de Trabajo Social busca proporcionar atención integral a las familias que viven en condiciones de vulnerabilidad a causa de la insuficiencia de recursos económicos, de situación y contexto. Buscando ayudar de manera directa o preventiva mediante la elaboración de planes o intervenciones.

En el programa donde desempeño mi labor profesional el cual es el Albergue Juventino Castro Sánchez, somos 4 Trabajadores Sociales y la cual nuestra responsabilidad es atender a los familiares de pacientes hospitalizados, proporcionando platicas informativa, recepción de alimentos, canalización y orientación cuando el usuario lo requiera.

Desafortunadamente en el programa donde estoy el Trabajador Social no desarrolla ningún programa. Jugamos un papel muy importante ya que somos el primer filtro que se tiene con el usuario para atender aquella necesidad por la que hace uso del servicio, podríamos desarrollar un plan de acción e intervención para actuar de manera anticipada ante situaciones de vulnerabilidad y ante esta situación de falta de cohesión y empatía ante las situaciones que se presentan día, a día con nuestra población objetivo y con las relaciones laborales dentro de la institución.

Falta información en algunos apartados de este trabajo de intervención, ya que por parte de la plataforma de Gobierno del Estado no hay mucha accesibilidad para poder acceder a su información.

DIAGNÓSTICO

El Albergue Ramón Rodríguez Familiar inicia funciones el 5 de febrero. En el año de 1989 y el único albergue del DIF Estatal; el cual estaba ubicado en Av. 5 febrero # 99 Col: Virreyes con el objetivo de brindar alimento y hospedaje a familiares de pacientes hospitalizados en las diferentes instituciones del sector salud, así como privadas; contando con la capacidad de atender a 100 personas para pernoctar, y 250 personas para tomar alimentos por día.

El 19 de marzo del 1997 inicio mi carrera profesional como técnico en trabajo social en el DIF Estatal en el programa del Albergue Ramón Rodríguez Familiar, teniendo un horario de 12 horas cada tercer día, porque el albergue presta sus servicios los 365 días del año y las 24 horas al día. Desde el primer día que comencé con mi profesión, me percaté que el objetivo de la institución era muy importante para el bienestar de las personas que cuentan con un enfermo hospitalizado, porque tenían un lugar muy cerca de donde descansar, bañarse, alimentarse y lo mejor a muy bajo costo, debido a que las personas tienen su familiar con enfermedades crónicas, y permanecen mucho tiempo internadas, no cuentan con un familiar que las ayuda y muchas veces vienen de diferentes estados de la república, del extranjero y de los 18 municipios del Estado de Querétaro. Y como DIF Estatal muchas de las personas se acercan a la institución para buscar el apoyo que muchas veces no tienen por parte de la institución donde se encuentra hospitalizado su paciente y el cual debemos de brindar la información, la gestión o la canalización si es necesaria.

El día 27 de marzo del 2020 el albergue Ramón Rodríguez Familiar da un cambio contundente, cierra sus puertas con la finalidad de sumarse a las medidas de seguridad por parte de Gobierno del Estado por causa de la emergencia sanitaria que estábamos viviendo a causa del COVID 19; y con ello se inicia la construcción en una superficie de casi dos hectáreas el nuevo albergue de nombre "Juventino Castro Sánchez" ubicado: calle: Antonio García Jimeno, # 1000, interior A. Colonia: la Joya; (como también se inicia la construcción de un nuevo Hospital General en el Estado) y abriendo sus puertas el día 9 de marzo del 2021 y con una capacidad de atención a 120 usuarios en hospedaje, 200 en alimentos, así como baños, regaderas, vestidores para aseo adecuado de las personas como también para el personal, tiene una sala audiovisual para 30 personas, áreas verdes, juegos para niñas y niños, rampas, elevador, detectores de humo en las diferentes áreas, equipo de sonido en todo el edificio, gimnasio al aire libre, equipo contra incendios y una área especial destinada para lactancia materna; cuenta con el área de: coordinación,

administración, trabajo social, auxiliar de albergue, cocina, intendencia, jardinero y dos con guardias de seguridad. Y con el mismo objetivo de brindar alimento y hospedaje a familiares con algún paciente hospitalizado, que venga a consulta médica o estudios del laboratorio.

EL albergue “Juventino Castro Sánchez” fue inaugurado por la presidenta del DIF Estatal Sra. Karina Castro de Domínguez y el gobernador del Estado de Querétaro Francisco Domínguez Servién el día 9 de marzo del 2021. Este albergue prestara los servicios a personas que tengan un familiar internado en: Hospital General de Querétaro, Hospital del Niño y la Mujer, Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Instituto de Seguridad y Servicios Sociales del Estado (ISSSTE), o que acudan a su consulta de especialidades a la Unidad de Oncología de Querétaro, el Instituto Mexicano de Oftalmología y de las diversas instituciones de Asistencia Privada (IAP). Como institución los valores son fundamentales, para el buen funcionamiento, por lo cual se tienen un conjunto de normas, códigos internos que regulan el buen comportamiento del personal, como a quienes brindaremos el servicio; y nuestro reglamento interno está fundamentado en nuestro manual de procedimientos del albergue y el cual es el siguiente:

Reglamento del Albergue “Juventino Castro Sánchez”

1. El usuario deberá presentar en Trabajo Social documento de identificación personal (INE o CURP) en la primera o segunda visita al Albergue.
2. Para poder ser usuario del Albergue Juventino Castro Sánchez deberán presentar en Trabajo Social formato de canalización, carnet de citas médicas o comprobante de análisis clínicos.
3. Respetar los horarios establecidos para: desayuno, comida, cena, hospedaje y regaderas.
Desayuno: 08:00 a 12:30 horas, comida: 14:00 a 16:00 horas, cena: 19:00 a 20:00 horas.
Hospedaje a partir de las 21:00 horas, regaderas 08:00 a 11:00 horas.
Lavaderos 07:00 a 12:00 horas
Sábados, domingos y días festivos
Desayuno: 08:30 a 12:00 horas, comida: 14:00 a 16:00 horas y cena: 18:00 a 19:00 horas.
4. El usuario debe comprometerse a acudir a las pláticas informativas que imparte Trabajo Social.
5. Queda estrictamente prohibido ingerir sustancias nocivas para la salud dentro de las instalaciones del Albergue Juventino Castro Sánchez, por lo que si son sorprendidos

6. Serán retirados inmediatamente.
7. Por ninguna razón se recibirá a usuarios en estado de ebriedad o con aliento alcohólico.
8. Queda estrictamente prohibido fumar en las instalaciones del albergue.
9. No recibir visitas en área de dormitorios y comedor.
10. No ingerir alimentos fuera del área de comedor.
11. Mantener los sanitarios en buen estado y hacer uso correcto del papel higiénico.
12. Respetar las áreas verdes
13. Informar a Trabajo Social fecha de egreso.
14. Cuando se abandone de manera definitiva las instalaciones del albergue el usuario deberá entregar al Auxiliar del Albergue sabana, almohada, colcha y pasar a Trabajo Social a firmar egreso.

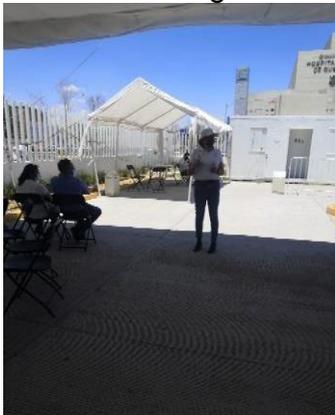


Foto tomada el día 12 de junio 2022 en intervención. Creación propia.

Sin embargo, es muy importante destacar que durante los 25 años de servicio que tengo en la institución el perfil del profesionalista en Trabajo Social es muy importante para el programa ya que somos el primer contacto que tiene el usuario cuando llega a solicitar los servicios y el cual viene en un estado de fragilidad por algún familiar internado o por una cita médica y con algún diagnóstico no muy favorable para él.

Si bien el albergue cuenta con 4 etapas de proceso en las cuales la intervención del Trabajador Social es fundamental para que el objetivo de la institución sea

llevado a cabo; las cuales son: promoción, ingreso, estancia y egreso.

La promoción es que el Trabajador Social acuda al HGQ, HNM, IMSS a impartir una plática informativa sobre los servicios que otorga el albergue proporcionando un volante con toda la información.

Ingreso: el Trabajador Social recibe un formato de canalización que otorga Trabajo Social de la institución donde está su paciente hospitalizado, elabora un estudio socioeconómico, un carnet de pase a dormitorio.

La estancia: Trabajo Social imparte un platica especificando el reglamento del albergue, realiza dinámicas de integración para que nuestros usuarios se sientan con más ánimos para poder afrontar todo el tiempo que su familiar estará internado, cobra recepción de alimentos, hospedaje, elabora notas de trabajo social, elabora padrón de beneficiarios, y elabora un estudio socioeconómico para

servicio de regaderas que se brinda en un horario de 8 a 12pm; cabe mencionar que este servicio se otorga solo a personas que están las 24 horas del día con su paciente y que no cuentan quien los apoye y si es necesario Trabajo Social hace canalizaciones . En esta etapa el usuario hace uso de los alimentos, hospedaje, lavaderos y las instalaciones.

El egreso: el trabajador social da de baja al usuario anotando la fecha, firmando el beneficiario su baja de la institución y se les entrega un carnet donde viene su ingreso y egreso y que tendrá que traer por si llegara a necesitar de nuevo el servicio.

Es fundamental acentuar que la intervención que la trabajadora social tiene con nuestra población objetivo siempre tiene que ser con ética, calidad, calidez y buscando en todo momento el bienestar de nuestra población, porque para ellos el estar lejos de su hogar, el estar con angustia de no saber cómo se encuentra su enfermo, en estos tiempos de pandemia los familiares ya no suben a ver a sus pacientes por protocolos de seguridad, hace más difícil su estancia durante el tiempo que estén hospitalizados sus pacientes. Por ello como profesionista en trabajo social concibo que todos los servidores públicos que trabajamos en el albergue debemos de brindar siempre nuestros servicios con ética, calidad, calidez, empáticos, para que su estadía en las instalaciones sea más llevadera ante una situación complicada.

También es importante mencionar que el albergue se enfrenta con problemáticas de casos atípicos que no son parte de nuestro objetivo, las cuales son la población en estado de indigencia, o los que viene a trabajar y no tienen un lugar donde quedarse; si bien a aquí Trabajo Social de la institución busca las redes de apoyo para canalizar a esta población, siendo esa red de apoyo el albergue "Yimpathi", que está ubicado en la Calle: Guerrero # 2B Colonia: Centro el albergue pertenece al DIF Municipal del Estado y el cual su objetivo es atender a la población en situación de calle o pernoctan en la vía pública. Segunda problemática atípica la población migratoria quien es canalizada a nuestra institución por algunos programas de DIF como Dirección General o bien Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia; ya que estas personas la mayoría de ellas vienen con menores de edad y encontrándose en estado de vulnerabilidad, a qui Trabajo Social del albergue está al pendiente del seguimiento que Migración y los programas antes mencionados llevaran a cabo para su regreso a su País durante los 25 años de servicio que tengo en la institución esta última problemática se está haciendo cada día más presente en nuestro Estado y en nuestra institución y siendo una población muy complicada para su atención; ya que no atienden indicaciones y su actitud no es la mejor.

INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL



Foto tomada el día 6 de febrero 2022
en intervención laboral. Creación
propia

El Trabajo Social que es llevado en su totalidad a nivel institución, con un proceso de intervención que va más allá de lo establecido, con el objetivo de mejorar condiciones de vida de la sociedad y que estas, estén pasando por momentos perjudiciales es importante entender y profundizar el término de la intervención, la palabra “intervenir” significa tomar parte de un asunto y también interceder o mediar por alguien (Diccionario de la Real Academia Española, 2001). Y la intervención del trabajador social, va más allá de lo establecido y es orientar, acompañar, ayudar, escuchar, canalizar, y con ello conformar una

relación interpersonal con el sujeto y así ellos puedan ser responsables, libres de tomar decisiones, ejerzan la participación y que puedan afrontar los obstáculos que se presenten durante su desarrollo humano. En el albergue “Juventino Castro Sánchez” el profesionalista en trabajo social siempre parte en centrarse en lo difícil de la situación, las dificultades por las cuales están pasando los usuarios, que requieren de nuestros servicios; por lo cual buscamos que al momento de tener contacto con el usuario sea con los valores, profesionalismo y ética profesional al hacer el proceso de intervención. La institución cuenta con tres turnos: el diurno, el nocturno y el especial (sábado, domingo y días festivos) y en todos estos turnos están profesionalistas en trabajo social para la intervención que se llevara a cabo durante cada turno. La intervención que hace la trabajadora social de turno diurno y de turno especial, es impartir platica informativa sobre el reglamento, los horarios de los servicios y dinámicas de integración con el objetivo de motivarlos y buscar una buena integración haciendo hincapié en los valores que se deben de tener dentro de la institución y con los demás usuarios que hacen uso del servicio, ya que muchos de ellos ya tienen más de tres meses, y los ingresos son constantes en la institución por ello siempre es reafirmar esta información; otra de nuestra intervención es que se brinda el servicio de alimentos (desayuno, comida y cena) y trabajo solicita al usuario un comprobante de que tiene ya sea un familiar internado, viene a estudios de laboratorio, o a una consulta verificando esta información se solicita su credencial de elector para ingresarlo en

nuestro Padrón de Beneficiarios especial para alimentos (solicita Gobierno Federal, y este Padrón se elabora en todo los turnos), y el cual contiene los siguientes apartados: nombre completo, fecha de nacimiento, lugar de origen, curp, edad, estado civil, dirección municipio y Estado; una vez llenado el Padrón, ya es su ingreso (cobrando un costo por cada servicio desayuno y cena: \$ 7:00 pesos, comida: \$ 9: 00 pesos) para utilizar el servicio de alimentos; la otra intervención de turno diurno es elaborar un estudio socioeconómico, pase de entrada y carnet de ingreso y egreso a personas que solo harán uso de regaderas ya que ellas están todas las 24 horas de día con su familiar hospitalizado, vienen de lugares alejados del Estado o bien no cuentan, con un familiar que los pueda apoyar, y durante la estancia de los usuarios estamos monitoreando por medio de la observación, de la encuesta si se encuentran bien, requieran de escucha o bien alguna canalización; ya que muchos de ellos no cuentan económicamente para solventar su estadía, ya sea en el albergue o para pagar algún servicio de la institución donde se encuentra su familiar internado. Y otra intervención es que se pregunta al usuario si los han atendido bien durante su estancia, si tienen alguna sugerencia, queja o felicitación y que lo pueden manifestar en una bitácora que es únicamente para esto, o bien que lo comenten a trabajo social y la mayoría de veces el usuario se acerca al área para manifestar alguna de las tres opciones antes mencionadas. Y no omito que también el trabajador social tiene que realizar actividades administrativas que se requieren en la institución. El otro servicio de intervención de trabajo social del programa, es el servicio de hospedaje donde para poder hospedarse el usuario deberá traer un formato de canalización que le otorgara trabajo social de la institución donde este internado su familiar, se solicita credencial del lector(se saca copia) y se elabora un estudio socioeconómico, pase de entrada y carnet de ingreso y egreso al igual también se hace un "Padrón de Beneficiarios" (solicita Gobierno Federal) específicamente para el servicio de hospedaje y contiene los mismos apartados antes mencionados; imparte una plática de información donde se lee punto por punto el reglamento, y se hace mucho hincapié en que se lleve a cabo, ya que aquí es el primer filtro que tiene el usuario con la institución, y posteriormente hará uso de las demás servicios que hay y se hace mención de no ser así, se les quitara el beneficio que ofrece el albergue. A qui también trabajo social está muy pendiente de su servicio con la observación detectando cualquier incidencia que se pueda presentar en el turno con algún otro usuario (ya que surgen indiferencias), con el inmobiliario (que el usuario haga mal uso de él) o bien y una de las más comunes que el usuario reciba noticias desfavorables sobre su paciente y esto lo derrumbe, aquí trabajo social interviene en acompañamiento y contención emocional. Cabe

mencionar que en todos los turnos puede presentarse algún incidente y trabajo social tiene que intervenir en cada momento y también una de las herramientas que utilizamos es la nota de trabajo social; cuando hay este tipo de situaciones y que se entrega a la coordinación para su atención si lo requiere o bien de que este enterada de este suceso. Como se observa trabajo social del albergue es el primer filtro que tiene el usuario para hacer uso de nuestros servicios, pero también tendrá que utilizar las otras áreas que ofrece la institución; por ello la inquietud de generar un bienestar a toda la población objetivo de la institución, tiene que ir de la mano en involucrar a todas las áreas desde la coordinación, hasta el guardia de seguridad para lograr el objetivo del programa. Desde que comienza a funcionar el albergue el día 9 de marzo hasta hoy observo que la plantilla del personal a cambiado y va ingresando personal nuevo, la cual no tiene el conocimiento que se requiere sobre la institución para la cual está prestando sus servicios, por lo cual la importancia de elaborar un taller de capacitación para el personal de la institución de formación y aprendizaje para que tengan las herramientas fundamentales para otorgar un servicio de calidad, calidez, siendo empáticos con los usuarios que acudan a solicitar nuestros servicios de alimentos y hospedaje. Que la intervención del trabajo social con el taller de aprendizaje brinde las herramientas necesarias, logre la concientización del personal con quienes estamos trabajando, que conozcan las etapas de proceso y que también ellos vean que son parte fundamental para crear un bienestar, a esa persona que tiene un paciente internado y que está pasando por una situación de angustia, desesperación, frustración, enojo y aflicción y con ello el servidor público se esmere más en sus actividades, que observe que al hacer bien su trabajo esa aptitud se verá reflejada en el mismo sintiéndose más optimista, comprometido, proactivo y que no solo va crear un bienestar a la población objetivo sino que también para él, habrá un bienestar el cual se verá reflejado en las personas que requieren nuestro servicio. Y este proceso de intervención el cual se llevará en el albergue “Juventino Castro Sánchez” sea el argumento en crear relaciones interpersonales, la empatía, la comunicación, calidad, calidez, confianza, paciencia, asesoramiento, flexibilidad, supervisión, seguimiento, capacitación, competencia y evaluación. Y que esta intervención del trabajador social con el taller de capacitación que sea parte de nuestro programa y que se sea asentado en el manual de procedimientos del programa.

ANÁLISIS FODA

Para del desarrollo de la investigación, es necesario elaborar una planeación que nos pueda ayudar a prevenir situaciones futuras, que se puedan presentar durante el trabajo de investigación por ello la herramienta a utilizar que nos brindara conocer y evaluar las condiciones que se pueden presentar es el Análisis FODA y para Glaister and Falshaw,(1999) citados por Helms, Rodríguez, Lisandro de los Ríos, & Hargrave(2011) en su artículo Potencial Empresarial en Argentina un análisis FODA lo definen: “ Una de las herramientas más respetadas y prevalentes de la planificación estratégica que permite la categorización de problemas en fortalezas, debilidades, oportunidades, y amenazas. Se utiliza para para identificar impedimentos y ventajas en asuntos internos y externos de la de las organizaciones. Para los emprendedores nacies, el análisis FODA es una metodología atractiva tanto por su brevedad como su precisión” (pág. 270). y siendo una de las herramientas de gestión estratégica más utilizada. Y en esta investigación es la herramienta que se utilizara para conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Pero antes de desarrollar los pasos del procedimiento es importante tener el conocimiento de cada concepto: fortaleza: fuerza y vigor (<https://dle.rae.es/>), y aquí puede desarrollarse un alto nivel de desempeño y competencias dentro de la institución; debilidades: falta de vigor o fuerza física: (<https://dle.rae.es/>), se entiende por una deficiencia o carecer de algo, y aquí la institución puede tener niveles de bajo desempeño; oportunidades: momento o circunstancia oportunos o convenientes para algo (<https://dle.rae.es/>) y podemos entender que son las circunstancias que se pueden dar en la institución o el entorno y que son totalmente favorables para el programa y que pueden generar cambios productivos; amenazas: dar a entender con actos o palabras que se quiere hacer un mal a alguien o dar indicios de estar inminente a algo malo o desagradable (<https://www.rae.es/>) y podemos entender que pueden surgir circunstancias que pueden poner en riesgo el objetivo de la institución y estas se pueden ir generando poco a poco y pueden crear inestabilidad y esto producirá un riesgos para la institución. Y para el desarrollo de la investigación, es importante analizar las situaciones futuras que podrán ir orientando este proceso de investigación y con ello alcanzar los objetivos establecidos en este proyecto de investigación que se realiza en el albergue “Juventino Castro Sánchez”. A continuación, desarrollaremos posibles consideraciones que pueden surgir durante este proceso y la herramienta a utilizar será el análisis “FODA”. Es importante mencionar que este análisis se tomaron dos

criterios el de la coordinación de la institución, como el del quien lleva la investigación.

Fortalezas: que el taller de aprendizaje proporcione a toda la institución, crecimiento personal, desempeño laboral, que se impulse la dinámica interna y externa en relación al objetivo del programa, que el servidor público transmita los conocimientos adquiridos durante el programa de capacitación y crear el interés al servidor público en seguir capacitándose para lograr que los objetivos de la institución se lleven adecuadamente y que nuestra población objetivo se sienta lo mejor posible durante su estancia en el albergue. **Debilidades:** que el programa de capacitación, no sea aprobado por parte de la Dirección de DIF Estatal, falta de interés del servidor público, que las instalaciones no sean las adecuadas y que no estén disponibles para llevar a cabo el programa, que los horarios no sean los adecuados para que puedan acudir los empleados de la institución, que las obras que se están realizando sean parte de que los empleados no acudan a tiempo al taller, que haya apatía en el momento, que se dé la información para el programa de capacitación. **Oportunidades:** que se creen destrezas y habilidades en los empleados de la institución, que se lleve a la práctica todo el conocimiento adquirido en el programa de capacitación y observar a los participantes en todo el proceso, mejorar el servicio que se brinda a nuestra población objetivo, optimizar el tiempo en la atención al usuario, concientizar al trabajador sobre la importancia de brindar un servicio con calidad y calidez, que el trabajador tenga el conocimiento de lo que es el DIF Estatal, que conozca todas las etapas de proceso que tiene la institución y por las cuales nuestra población objetivo tiene que hacer uso de ellas y que conozca la importancia de tener empatía con las personas que solicitan nuestros servicios ya que no la están pasando bien por el hecho de tener un paciente hospitalizado **Amenazas:** que la Dirección General de Sistema Estatal DIF de un “no” rotundo a nuestro Programa de Capacitación, y que durante el proceso del programa de capacitación surjan situaciones que no se tenían previstas como: cambio de coordinador, que se presenten situaciones emergentes que como institución tiene que dar prioridad y que no se llegue al termino de las sesiones del taller de capacitación.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene la finalidad de crear un programa de capacitación donde los servidores públicos tengan una perspectiva de lo importante que es, el crecimiento laboral, personal y que este programa, ayudara a crear personas más seguras de sí mismas, que estén motivados para realizar sus actividades y así brindar un servicio con calidad y calidez a nuestra población objetivo; la cual son personas que tienen una familiar enfermo, hospitalizado y la mayoría viene de los 18 municipios del Estado así como de los Estados vecinos.

Con ello reafirmar al personal de la institución que en la actualidad la capacitación es una actividad muy importante para que trabajador se sienta más útil y su desempeño laboral sea más eficiente con un cambio de conocimientos, habilidades y actitudes para el servidor público. Y que como ya se había comentado anteriormente que el servidor público tenga el fortalecimiento en los valores éticos que se deben de tener presente, también aquellas expectativas personales que pueden surgir, que se mejoren las relaciones interpersonales y el ambiente laboral; y es de suma importancia hacer mención que el sistema de capacitación esta decretado en la Ley Federal del Trabajo Título Cuarto- Derechos y Obligaciones de los Trabajadores y de los Patrones Capítulo I Artículo: 132 Son obligaciones de los patrones XV.- Proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores, en los términos del Capítulo III Bis de este título.(Ley Federal del Trabajo, 2022 pág. 34); y para el Estado de Querétaro se encuentra estipulado en la “Ley de los Trabajadores del Estado de Querétaro”, Título Quinto Capítulo Único de la Carrera Administrativa, en el Artículo 62. Las dependencias pondrán a disposición de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, las instalaciones, mobiliario y personal docente y administrativo necesario para cumplir con los programas que las mismas formulen. (Ley de los Trabajadores del Estado de Querétaro; 2021 pág. 18). Si bien es de suma importancia que el servidor público tenga conocimiento que la capacitación es un derecho que el patrón debe de proporcionar con todos los lineamientos antes mencionados, y que como trabajadores debemos de observar que la capacitación es una inversión necesaria y que esta nos traerá una compensación tanto personal como institucional; que como servidores elevemos el compromiso que tenemos con la institución, que se aprenda la importancia de trabajar en equipo, que el trabajador aprenda a identificar la necesidades que se requieren en su servicio, que pueda expresarlas claramente, y que tenga la seguridad y el

conocimiento adecuado para expresar alguna inconformidad que tenga durante su jornada laboral y que si surge alguna situación no favorable para su servicio tenga el conocimiento para poder una solución adecuada; que se busque siempre tener la mejor relación con la coordinación al igual que con los compañeros de trabajo, tengamos un mejor ambiente laborar y con ello se logre que el albergue “Juventino Castro Sánchez” sea un programa donde los valores éticos son parte fundamental, que el objetivo de la institución se cumpla, y que el servicio que se brinda será con calidad y calidez. Es importante reafirmar que el programa de capacitación busca contribuir la importancia de pertenecer a una institución donde su visión es ser identificada como una institución solidaria y con calidad humana, que ayuda a construir una comunidad autosuficiente, más sensible, más consiente, más estrecha, unida y empática entre quienes la integramos; si bien también somos una organización que es muy reconocida por la población, ya que se encuentra en los tres niveles de gobierno de nuestro país y que en ella se pueden encontrar diferentes programas que brinda un bienestar a la sociedad, y los cuales son: Montos Pagados por Ayudas y Subsidios ,Relación de Cuotas de Recuperación, Desarrollo Comunitario, Alimentación Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social, Procuraduría de protección de niñas, niños y adolescentes y Dirección General; estos programas pertenecen al DIF Estatal del Estado de Querétaro y los cuales son el motivo para que la sociedad se involucre en acudir si requieren de un servicio y que como integrantes de la institución brindemos el servicio de la mejor manera, que podemos ser parte de generar un cambio a quien está pasando por una situación difícil, y que también si tenemos del conocimiento del objetivo de cada programa, podamos proporcionar información si alguien se acerca a solicitar dicho dato; y que el DIF Estatal tiene una página donde podemos solicitar la información necesario, números de teléfono, la dirección de cada programa y los servicios que brindan; y que como servidores públicos desde un guardia de seguridad, hasta la coordinación tengamos el conocimiento necesario para, satisfacer las necesidades de nuestra población objetivo.

Que el programa de capacitación sea un incentivo para que los trabajadores de la institución, busquen ese constante crecimiento ya que la capacitación es muy relevante y más en estos cambios que se están viviendo en la actualidad, que la formación tiene muchas ventajas competitivas, te abre caminos para ser meas eficiente en tu desempeño laborar, que se alcancen los objetivos de la institución, la precepción de las responsabilidades de el trabajo, que el personal tiene que estar actualizado, nos evitaremos la obsolencia. Y para lograr todo lo antes mencionado la formación deberá ser un proceso eficaz para lograr el objetivo del programa

de capacitación; el cual el trabajador haga las cosas correctas de manera adecuada y que el servidor público sea eficiente en su área de trabajo y con ellos se obtendrán mejores resultados para la institución.

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Durante este periodo que lleva el Albergue Juventino Castro Sánchez con actividades al público, la institución ha pasado por varios cambios administrativos tanto en la coordinación, como con el personal operativo; si bien durante 6 años el equipo de trabajo ha acaecido hostigamiento laboral por parte del jefe inmediato por lo cual el desempeño laboral se ha venido deteriorando y con ello la falta de sensibilización desde una coordinación hasta un guardia de seguridad; y que llevo a que el objetivo del programa ya no se llevara a cabo, como se llevaba anteriormente.

Se observa que por parte de una coordinación se cambian los lineamientos para que el usuario pudiera utilizar los servicios, si no contaba con una identificación oficial se negaba rotundamente el servicio. Se tiene el conocimiento que es de suma importancia contar con una identificación oficial, pero también se debe de comprender que muchos de los usuarios traen a sus familiares de emergencia, y algunos de ellos vienen de comunidades muy alejadas, de algún municipio de nuestro Estado o bien de un Estado vecino y en lo que menos piensan en ese momento, es en buscar un documento oficial ya que muchos de ellos manifiestan que no acostumbran en cargar con sus documentos. Si bien esta situación afecta de forma directa a nuestro usuario como al servidor público, porque el abuso de poder de la coordinación lleva a que no se lleve el objetivo de la institución y que el personal no cumpla con sus labores como deben de ser ya que estas situaciones desmotivan para brindar un servicio, con calidad, calidez y ante todo siendo empáticos con aquellos que requieren un lugar donde dormir, bañarse, comer; durante el tiempo que su paciente este hospitalizado.

El segundo aspecto que se percibe es que la plantilla del personal del Albergue Juventino Castro Sánchez va cambiando constantemente (ya que la mayoría es por honorarios) y no tienen el conocimiento, ni el compromiso con la institución para la cual están trabajando, no conocen la historia del DIF, su función, objetivos, misión, visión y tampoco tienen muy claro si su trabajo realizado genera un impacto con nuestra población.

En cuanto a otra situación que se nota, se lee y se escucha es cuando de los propios usuarios manifiestan acercándose al área de Trabajo Social que en algunas ocasiones no reciben un buen servicio de algunas áreas de la institución, otras las escriben en una bitácora que se tiene para que anoten si tienen alguna duda, queja, sugerencia o felicitación y por último se observa que algunos servidores públicos no brindan su servicio como debe de ser.



Foto tomada el día 5 de junio 2022
intervención con menor de origen
hondureño

Y por último a partir del 2020 hasta estos últimos días el Albergue Juventino Castro Sánchez está recibiendo casos atípicos, a consecuencia de las caravanas migrantes integrados la mayor parte por centroamericanos, pero también hay personas venezolanas, haitianas y cubanas, que por su situación de vulnerabilidad y la mayoría con menores se les otorga el servicio mientras se resuelve su situación migratoria.

Esta población que se encuentra huyendo de su país de origen, por cuestiones de violencia, laborales y porque quieren ir a Estados Unidos por una mejor calidad de vida o bien a reunirse con un familiar que actualmente habita ese país; son personas que están muy sensibles teniendo una actitud de enojo, frustración, angustia, desesperación, generando que su comportamiento no sea el adecuado para permanecer en la institución; ya que muchos de ellos no quieren acatar las reglas, no comen lo que se les sirve y exigen que su problemática migratoria sea atendida lo más pronto posible; lo cual esta situación ha tardado hasta un mes por consiguiente, todo este tiempo el migrante hace uso de los servicios del albergue . Siendo esta problemática nueva para el personal ya que no es parte del objetivo de la institución y manifestando “por qué se recibe este tipo de personal en el albergue”.

Por lo cual el objetivo de realizar esta investigación es presentar un programa de capacitación, para los servidores públicos del Albergue “Juventino Castro Sánchez donde se exponga y reflexiones sobre la importancia de brindar un servicio con calidad, calidez y siendo empáticos con nuestra población objetivo. Que la capacitación se vea como un proceso continuo que proporcione los conocimientos y herramientas para desarrollar competencias que vayan dirigidas a mejorar el desempeño laboral y para su crecimiento personal.

Que la capacitación fomente buenas actitudes para el logro del objetivo, que vean que lo que ellos realizan tiene un impacto en nuestros beneficiarios, que nos ayude a generar la cohesión en el grupo de trabajo, la comunicación, que todos los conocimientos adquiridos, no solo lo lleven a la práctica profesional sino también en la vida diaria. No obstante que analicemos y profundicemos lo que según el autor Chiavenato (2007), “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

Que la formación sea útil para que el personal de la institución identifique las necesidades, que vayan surgiendo durante la estancia del usuario, que tengan los conocimientos para brindar una información adecuada, proporcionar seguridad, satisfacción en el trabajo, potenciar habilidades y con ello contribuir para lograr el objetivo de la institución.

Esta investigación se desarrolla con la finalidad de brindar los instrumentos necesarios al personal del Albergue Juventino Castro Sánchez para proporcionar un buen servicio y lograr el objetivo establecido del programa. Para tener el conocimiento sobre cuando se crea el DIF, para que se crea, cuál es su función, los objetivos, misión, visión y que comprendan el impacto que genera el programa para la sociedad; se aplicó una encuesta al trabajador donde se observa que no tienen el conocimiento sobre lo que es el DIF (no contestaron las preguntas), y los que llegaron a responder sacaron la información de internet. Por lo tanto, desconocen que tan importante es su trabajo para la sociedad, lo necesario que es brindar un servicio, con la información adecuada; ya que si no tenemos el conocimiento necesario no podremos dar una atención eficiente; al contrario, se tergiversa la información que hace que el usuario batalle en realizar sus trámites necesarios para ser beneficiario de los servicios.

Otra herramienta que nos indica que se requiere la sensibilización de parte de personal, es cuando los propios usuarios cometen a Trabajo Social el mal servicio que han recibido de alguna de las áreas del albergue, o bien lo hacen por escrito en una bitácora que se tiene para cualquier duda, sugerencia, queja o alguna felicitación, y en estos últimos meses en la bitácora se leen más quejas que felicitaciones al personal de la institución.

Por medio de la observación se expone la problemática de falta de concientización que hay en la plantilla del personal del albergue; para nuestros usuarios el negar un servicio de su área, el no contestar e indicar adecuadamente la información, negar el acceder a la institución, no atender de inmediato, regresar al usuario por un formato de canalización (ya que este, desconocía que lo tenía que llevar para recibir el servicio) a la institución donde está su paciente internado y teniendo una ubicación muy retirada del albergue, (cuando trabajo social, lo puede elaborar en ese momento si desconocían del requisito, y deben presentar su carnet de cita, estudios de laboratorio o pase de visita y se hace hincapié que al día siguiente lo tienen que traer) por lo que muchas veces el usuario decide no quedarse en el albergue y la mayoría de veces se quedan afuera de la institución donde se encuentra su paciente hospitalizado.

A partir del 1 de noviembre del 2021, cambia la coordinación del Albergue Juventino Castro Sánchez y desde ese día hasta hoy se manifiesta por parte de la nueva coordinación la importancia de retomar que se cumpla con los objetivos del albergue, que el personal brinde los servicios de forma adecuada, y que ante todo seamos muy empáticos con nuestra población objetivo y con ello se da apertura para que se lleve a cabo este proyecto de investigación en el albergue “Juventino Castro Sánchez”, proporcionando la infraestructura, los materiales que se van a necesitar, la facilidad de que el personal asista al programa de capacitación y la autorización del director de Rehabilitación y Asistencia Social para llevar a cabo nuestro taller de aprendizaje; y a su vez conozcamos que dentro de Gobierno del Estado y siendo DIF Estatal parte de este organismo (descentralizado) nos regimos por el “Decálogo Estatal” que es fundamental para todo servidor público y en el cual nos habla de la importancia de servir a toda la población queretana y en el cual nos refiere lo siguiente:

- La honradez no es una virtud, es una obligación.
- Se exige atención inmediata.
- Empatía ponerse en los zapatos de los ciudadanos.
- Enfocarse en la solución y luego en el problema
- Cuidar de los recursos del Estado.
- Aplicar las 4 “S”
 - Superar
 - Sobrellevar
 - Suplir
 - Saldar

- Es nuestra obligación respetar y hacer respetar la ley.
- Si me equivoco, díganmelo.

Con este “Decálogo Estatal” se reafirma la importancia de que estamos para servir a la ciudadanía escuchando, orientando y tratando de resolver la necesidad de nuestra población.

La capacitación se impartirá a todo el personal de las áreas del albergue y las cuales son: coordinación, administración, trabajo social, auxiliar de albergue, cocina, auxiliar de cocina, intendencia, lavandería, jardinero y guardia de seguridad y en cada departamento hay un total:

ÁREA	TOTAL
Coordinador	1
Administración	1
Trabajo Social	5
Auxiliar de Albergue	2
Cocineras	5
Auxiliar de Cocina	2
Intendencia	5
Lavandería	1
Jardinero	1
Guardia de Seguridad	2

Los servidores públicos son pieza fundamental para la institución, por ello, es importante desarrollar las capacidades que les permitan cumplir con los objetivos del albergue y con los lineamientos adecuados que tendrá nuestro taller, que el personal se sienta orientado y encaminado para los logros de la institución como personales, que aumente su rendimiento como la calidad de su trabajo siendo más efectiva y que se aprenda a trabajar en equipo y que juntos observemos las necesidades de cada miembro de nuestra área logrando una cohesión dentro de la institución.

Reforzar que como institución tenemos un papel fundamental en el Estado, ya que somos una institución que busca siempre el bienestar de nuestra sociedad y siendo parte de esta institución tenemos una responsabilidad y compromiso con aquellos que más nos necesitan.

Como trabajadores de gobierno del Estado de Querétaro nos rige la Ley de los Trabajadores del Estado de Querétaro donde el

artículo 1 de la presente Ley es de observancia general en el Estado de Querétaro y rige las relaciones laborales para todos los trabajadores de los siguientes entes públicos: los Poderes Ejecutivos, Legislativo, y Judicial, órganos con autonomía constitucional, municipios, entidades de la Administración Pública Paraestatal del Estado y las correspondientes del municipio (LEY DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE QUÉRETARO) 10-12-2015

Artículo 2° Trabajador es toda persona física que preste un servicio material, intelectual, o de ambos géneros, en virtud del nombramiento que fuera expedido, por el servicio público facultado legalmente para hacerlos, o por el hecho de figurar en las nóminas o listas de raya de los trabajadores al servicio del Estado. (LEY DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE QUÉRETARO) 10-12-2015.

Y para conducirse bajo principios de honestidad, legalidad, transparencia e imparcialidad en el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro se establece con base en el último párrafo del artículo 3 de la Constitución Política del Estado de Querétaro, se dispone que el gobierno se sustenta en el valor de la ética, por lo que todos los entes públicos cuentan con un Código de Ética, mediante el establecimiento de una adecuada política, la creación de un comité de ética formalmente constituido y de la realización de la capacitación y difusión de dicho valor. (PERIÓDICO OFICIAL LA SOMBRA DE ARTEAGA); PÁG.24370 1-12-2017.

Como se ha mencionado la conducta que un servidor público debe tener es muy precisa ya que presta un servicio y se debe de conducir con principios, los cuales deben de ser reafirmados con cierta preparación, conocimientos, habilidades y aptitudes específicas que le permita desempeñar de manera satisfactoria su labor.

Entonces bajo la premisa anterior que destaca la importancia de que el servidor público cuente con la capacitación para una adecuada política, es importante mencionar de acuerdo con García (2001), Fernández (2000) y Walton (1977), en relación a la ética, ésta considera los actos humanos en cuanto a si son “correctos” o “incorrectos”, o “justos” o “injustos” con referencia a una serie de valores de un grupo social. Y con ello los valores éticos deben fundarse en conocimientos y normas racionales que permitan que la ética se convierta en una ciencia normativa por su importancia en el actuar de las personas servidoras públicas.

Si el objetivo del Estado es lograr el bien común, el bienestar social, la eficiencia y eficiencia del mismo, por lo tanto, quienes integran esta estructura son los encargados de garantizar el objetivo del Estado conduciéndose con un actuar respetable, honesto, con el conocimiento sobre la importancia de su trabajo, valores y empatía brindaremos un servicio con calidad y calidez a la población que se atiende en el albergue Juventino Castro Sánchez.

Por lo tanto, es importante establecer en esta investigación, la capacitación debe ser tomada como instrumento de aprendizaje, que puede impactar en el desempeño de los trabajadores de la institución. Y para ser más claro en la importancia del desarrollo de la capacitación abordaremos de las teorías de aprendizaje y modelos de gestión conductista.

Como lo proponen los modelos de gestión encaminados al potencial humano, “el enfoque de relaciones humanas ve el conocimiento y el orgullo de los trabajadores de línea como el mayor recurso para controlar y mejorar la calidad y la productividad” (Drucker, 1995, pág. 298).

El concepto de capacitación a través de los modelos de gestión conductista sustentados en principios de calidad como lo proponen Deming (1989) y Juran y Gryna (1994), y que han reivindicado el papel de los trabajadores en cuanto a su participación y capacitación para el mejoramiento, de los procesos de la organización, y para el desarrollo personal propio. Esto lo ha comprobado Masaaki (1990) con su metodología de mejoramiento continuo. Revisando algunos elementos del aprendizaje organizacional, tales como la cultura y el diseño organizativo, y se analiza en modo en que afectan la capacitación en la búsqueda de un aprendizaje organizacional continuo.

La teoría conductista se basa en la teoría de Iván P. Pávlov “se centra en el estudio de la conducta observable para controlar y predecirla. Y teniendo como objetivo, una conducta determinada.

Para entender de mejor manera la conducta abordaremos varios conceptos según algunos autores:

La conducta del ser vivo es el conjunto de los movimientos, acciones palabras, de todo lo que puede hacer, que es perceptible exteriormente, que sale de su organismo, que alcanza a los objetos exteriores. (Doron R, 2008, pág.120).

Conducta según la psicología conductista se refiere a toda actividad desarrollada por un organismo vivo. (Murguía, 2006, pág. 13).

Para Daniel Lagache al tratar el término conducta refiere que son las acciones fisiológicas, mentales, verbales y motrices mediante las cuales un individuo en conflicto en su ambiente trata de resolver las tensiones que lo motivan y de realizar sus posibilidades. Su cualidad esencial es tener significación. (Psicotemas, 2011).

Villoria (2015) la conducta nos hace referencia solo lo que hacemos, igualmente es lo que pensamos y sentimos por lo que podrá ser manifiesta/observable (acción física – motora o reacciones fisiológicas como por ejemplo palpitaciones, sudoraciones) o encubierta (pensamientos o emociones, como la preocupación, la alegría, son observables por la propia persona) por lo que ambas formas son conductas. (Villoria, 2015).

Si bien la construcción de la Metodología y Métodos del Trabajo Social permitirá implementar un modelo teórico de referencia para poder actuar de manera coherente en los diferentes estados de los procesos de los que interviene el profesionalista en Trabajo Social.

Para Viscarret (2007) refiere algunas definiciones de modelo en Trabajo Social según enfoques de algunos autores:

Para Hill, el modelo en Trabajo Social es algo simbólico que puede basarse en un conjunto de principios de acción relativo a un campo específico de fenómenos o de experiencias; igualmente precisa las realidades del medio en el cual se puede hacer el uso más correcto. al mismo tiempo el concepto de modelo no sólo abarca los ¿cómo? Del Trabajo Social sino también su cuándo, dónde, para qué y por qué.

Payne menciona que los modelos de Trabajo Social puntualizan en general lo que sucede durante la actividad práctica y, a ser aplicables de forma estructurada a un extenso muestrario de situaciones, extraen una serie de principios y pautas de actividad que dan coherencia y uniformidad a la práctica.

Y Du Ranquet el modelo describe lo que realiza el Trabajador Social, la manera en que colecta los datos, de igual forma como elabora una hipótesis, elige los objetivos, estrategias y técnicas que se ajustan a los problemas encontrados. (Viscarret J. 2007, pág. 66)

El modelo del Trabajo Social, es de suma importancia ya que puede mejorar los estilos y la forma de hacer Trabajo Social y con ello que tenga una condición de integración para los servidores públicos de la institución y que serán participes de esta investigación. Y como grupo es uno de los niveles de actuación de la intervención del Trabajo Social.

El modelo teórico no es la varita mágica que asegura intervenciones exitosas, pero si permite pensar en lo que hace el Trabajador Social, además de prever posibles efectos de su actuación, explicar fallos, maniobrar estratégicamente y, lo que es más importante, incorporar el bagaje práctico de cada profesional en las futuras actuaciones (Viscarret J; 2007, pág. 77).

Martínez (2005) dice que el modelo de Modificación de Conducta es la base para otros modelos de intervención en Trabajo Social. Para Viscarret (2007) en Trabajo Social Conductista tiene conceptos y objetivos claves según los siguientes autores:

Hill refiere el Trabajo Social Conductista tiene los siguientes objetivos:

- ✓ Su intervención con los usuarios/clientes trata de obtener, suprimir, disminuir o reforzar de forma duradera ciertas conductas.
- ✓ La clave del Trabajo Social conductista es modificar aquellos comportamientos (conductas observables) inadaptados y después sustituir estos por otros comportamientos adaptados o deseados por el sujeto y demandados por el medio ambiente donde se desarrolle éste.
- ✓ Es una intervención que insiste en el aquí y ahora (como el modelo centrado en la tarea o el de intervención en crisis), en vez de recurrir a una elaboración histórica clínica de las experiencias del pasado. La investigación o estudio que realiza el Trabajo Social se centra en determinar los hechos precisos que provocan de tal modo aparición de la conducta problema, siendo el elemento precisión muy importante.

Du Raquet expresa que dentro del Modelo de Conducta el Trabajo Social realiza:

- ✓ Las actividades del Trabajo Social en este modelo aplican como objetivo principal el facilitar el cambio o establecimiento de una conducta. El Trabajador Social guía al cliente cómo actuar sobre las variables que condicionan una determinada conducta o toma como auxiliares a otras personas cuya acción es susceptible de influenciar la conducta del cliente.

Para Payne lo relevante en el Trabajo Social Conductista se:

- ✓ Fundamenta en aquello que es observable, no utilizando interpretaciones ni haciendo referencia al pasado para resolver conflictos del presente, y atiende únicamente a la conducta observable.
- ✓ El Trabajador Social conductista tiene como característica importante la utilización del registro, por cuanto se apoya en la observación detallada.

Este modelo además maneja los refuerzos para así estimular la aparición o el mantenimiento de cierta conducta; partiendo con suposiciones de que toda conducta adaptada o inadaptada, deseada o no deseada es asimilada por los refuerzos que son brindados por el entorno a esa conducta. (Viscarret J. 2007, pág. 116, 117 y 118).

Esta metodología se elige porque para Viscarret (2007) indica que las técnicas que aporta este modelo de intervención al Trabajo Social son muy concretas y hunden sus raíces en los claros postulados teóricos, además estipula que los problemas son considerados no como patologías, sino como conductas desadaptativas, se basa en lo puramente observable, el pasado no cuenta para dar respuesta al problema que se presenta, lo primordial es el aquí y ahora del usuario- cliente, de igual manera se deberá tomar en cuenta el tipo de conducta que será modificada para así aplicar la técnica acorde a la problemática de intervención por lo que para este modelo la técnicas que se detallan a continuación son las más relevante.

Técnicas basadas en la teoría del aprendizaje instrumental u operante

Las principales en la teoría del aprendizaje son:

- ✓ **Refuerzo positivo:** enseña a una persona actuar de determinada manera, recompensándola por su comportamiento correcto; el esfuerzo positivo se usa en intervenciones del comportamiento positivas y de apoyo, es decir lo positivo se refuerza y lo negativo se desalienta por lo que el Trabajador Social deberá ver que estos esfuerzos positivos sean de provecho para el cliente y éste sea consciente de los mismos.
- ✓ **Concatenación:** enseña a la persona una parte de la cadena de su comportamiento, después otra, posterior cadena; este método particularmente útil para enseñar nuevas capacidades o habilidades a personas que tengan dificultades para aprender.

- ✓ **Aproximación sucesiva:** es reforzar inicialmente la parte más básica de la realización de un comportamiento deseado y después elevar el estándar para el refuerzo y así sucesivamente lo hará paso a paso hasta que la persona realice a la perfección el comportamiento deseado.
- ✓ **Sistema de puntos:** trata de acumular puntos como refuerzo de comportamientos deseados; de igual manera será un esfuerzo negativo que consiste en perder puntos cuando se produzcan conductas negativas.
- ✓ **Contratos entre clientes:** técnicas en que los clientes acuerdan escribir los comportamientos deseados; de igual manera será un refuerzo para el cambio de comportamiento; esta técnica se aplica como parte de terapia de comportamientos familiares, de un matrimonio o grupos.
- ✓ **Extinción operante:** trata que el Trabajador Social identifique el comportamiento problema que va a reforzar y puede actuar sobre ese refuerzo para conseguir que esa conducta problemática vaya desapareciendo.
- ✓ **Descanso (Time – out):** es variante de extinción que es efectiva espacialmente en niños con problemas de conducta; Time out involucra sacar al niño de sus caminos de refuerzo positivo para ser llevado a un lugar en donde no haya ninguna distracción durante un período de tiempo corto.

Técnicas basadas en la respuesta condicionada.

Destacamos entre las siguientes:

- ✓ **Insensibilización:** la persona aprende a asociar una nueva y deseable respuesta con un estímulo que antes le producía angustia, ira, etc.; esto se realiza mediante la introducción gradual de cucharas de éste estímulo mientras la persona realice un comportamiento incompatible con aquél.
- ✓ **Exposición:** es la exposición de la persona ante lo que le produzca miedo o ante lo que le haga responder en forma temerosa, es aplicada para la disminución de miedos y fobias; lo primordial en esta técnica es el individuo en donde que en donde que después de varias exposiciones de aprendizaje de sus miedos y fobias pueda ser capaz de reducir su conducta temerosa o fóbica.

Técnicas basadas en la teoría del aprendizaje social.

Las más conocidas son:

- ✓ **Modelamiento:** demuestra cómo hacer algo, este es un elemento clave en el entrenamiento de habilidades sociales.
- ✓ **Entrenamiento o habilidades sociales:** para aprender un determinado comportamiento o habilidad se puede reflexionar sobre los aspectos cognitivos incluidos en la misma, que pueden ser como el aprendizaje de reglas sociales, la interiorización del comportamiento, pensamientos destructivos.
- ✓ **Capacitación comunicativa:** variante de la formación en habilidades sociales, diseñada especialmente para tratar problemas familiares, algunos programas deben hacer frente a problemas comunicativos como: personas que no hablan, falta de conocimiento de los sentimientos de otras personas y personas que hablan excesivamente.
- ✓ **Formación de solución de problemas:** radican en enseñar la serie de pasos a dar en el caso de querer solucionar un problema o tomar una decisión, en esta técnica involucra el modelado, práctica y refuerzo.
- ✓ **Formación en autocontrol:** el conjunto de la formación implica un abanico de elementos muy amplios, además puede ser especialmente importante en casos de angustia y en casos de comportamiento compulsivos. (Viscarret J; 2007págs.122-124).

Como profesionalista en Trabajo Social y observar en la actualidad las problemáticas que se presentan en la sociedad se necesitan intervenciones más enfocadas a la realidad, estar a la vanguardia con las técnicas que se utilizaran para la atención de persona, en todos los modelos que se apliquen para la intervención de usuario-cliente.

INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL MODELO DE MODIFICACIÓN DE CONDUCTA

Este modelo de Modificación de conducta en Trabajo Social fundamentara las situaciones que intervienen en la conducta problema del individuo que presentan los servidores públicos del Albergue Juventino Castro Sánchez, ya que es de suma importancia disminuir las conductas que llevan a brindar un servicio con mala actitud y que repercute muy drásticamente a nuestra población objetivo todo ellos están pasando por una situación muy desagradable al tener un familiar internado en el sector salud.

Y a continuación abordaré el concepto de un autor sobre las terminologías aplicadas a este modelo de intervención que son muy relevantes de conocer.

- ✓ Para **Arlanzón (2010)**. El conductismo no solo explicará la conducta normal mostrada habitualmente por individuos, sino igualmente tratará las alteraciones o anomalías observadas con cierta frecuencia en la misma, así como también de la modificación de estas anomalías con fines benéficos en lo que constituye la terapia o modificación de conducta y que no es otra cosa que una simple extensión del mismo supuesto. La importancia u objetivo de enfoque está centrado sobre la conducta, normal o anormal como actividad medible o evaluable. De acuerdo a lo expuesto el propósito fundamental del Trabajador Social Conductista es el incrementar las conductas deseadas y reducir las conductas indeseadas para que la gente afectada por a acontecimientos sociales actúe óptimamente y así aumentar su capacidad para llevar una vida plena y feliz. (Arlanzón. 2010).

MODIFICACIÓN DE CONDUCTA

Esta investigación la intervención es una palabra fundamental, ya que es la acción, la participación, actuar con un proceso ordenado y coherente, que nos proporcionara la prevención ante una problemática; y si es que ya hubiera una cuestión, ayuda a la resolución de un conflicto; y con ello también el desarrollo de un trabajo multidisciplinario para lograr una transformación positiva, este proceso puede ser individual, institucional o colectivo.

La transformación de la realidad que tiene un orden para que se lleve a cabo este proceso y el cual consiste en realizar un diagnostico y priorizar la problemática; para implementar las estrategias de intervención que nos permitirá crear acciones para afrontar lo complicado de la situación. Este actuar, también consiste en crear acciones que permita a los individuos, una buena educación, la participación de los actores para la toma de decisiones, prevenir situaciones de conflicto, que conozcas sus derechos y que con todo esto alcancen un nivel de desarrollo optimo para un buen funcionamiento y con ello se logre un bienestar social.

La intervención que se desarrolla por un profesionalista en Trabajo Social y la cual se apoya en valores éticos, y que las acciones que se llevaran a cabo sean con la índole de educar, que se generen procesos organizativos que nos permitan una transformación de la realidad para una mejor calidad de vida.

El objetivo de aplicar este modelo es modificar problemas conducta; este instrumento consiste en mecanismo para alterar el entorno de un individuo y así ayudarle a caminar más adecuadamente y con ello desvanezcan los comportamientos negativos o inadecuados; por lo cual el profesionalista en Trabajo Social, se pondrá de acuerdo con el servidor público de la institución, para llevar a cabo los esfuerzos para modelar su conducta.

¿Como interviene el Trabajo Social a partir del Modelo de Modificación de Conducta?

El modelo conductista según Viscarret (2007) interviene en el Trabajo Social en las siguientes perspectivas:

- ✓ Posee una gran variedad de técnicas.
- ✓ Tiene una sólida base empírica que está basada en la psicología experimental y la del aprendizaje, por lo que se demanda a los profesionales claridad en la exposición de los objetivos y en la organización de sus procedimientos de intervención y de igual manera rigurosidad en la recogida de datos.
- ✓ Mayor grado de objetividad en el proceso de intervención para el análisis de la conducta, como a los procedimientos para el cambio de comportamiento, así como para la evaluación del tratamiento.
- ✓ La intervención se centra sobre el presente del cliente, “el aquí y ahora”, el pasado no cuenta en este modelo.
- ✓ La intervención se basa sobre la intervención y no da importancia a la interpretación.
- ✓ No etiqueta ni clasifica a los sujetos, sino que se concentra en el análisis de su conducta.
- ✓ Toma en cuenta los recursos con los que dispone la persona: actitud, motivación para el cambio, esquema de valores y trabajo que le permita a la persona su propio cambio. (Viscarret J; 2007 pág. 126) .

Si bien esta intervención por parte del Trabajador Social en el albergue Juventino Castro Sánchez, entiende como de suma relevancia la conexión entre un tipo de acción o respuesta concreta dentro de la institución para crear un ambiente laboral adecuado para las interrelaciones de este. Y para que se vea esa acción y respuesta es muy importante la conducta, que nos proporcionara la interacción con los demás y para que esta sea adecuada debemos de estimularla siempre proporcionando conocimiento, valores, ética a los servidores públicos y con ellos el trabajador brinde en todo momento un servicio de calidad y calidez para nuestra población objetivo.

Problemáticas o casos en los que puede intervenir el Trabajo Social con el Modelo de Intervención de Conducta.

Viscarret (2007) expresa que el Modelo de Intervención de Conducta es utilizado en las siguientes áreas:

- ✓ Idóneo para trabajar en problemáticas de adolescentes, niñas y niños ya que facilita un aprendizaje y desarrollo educativo adecuado al modificar los errores educativos que fortalecen una conducta considerada indeseable.
- ✓ Se utiliza para tratar fobias, en ludopatías, en conductas alimentarias (bulimia/anorexia), trastornos afectivos, depresiones, trastornos de ansiedad, y en conductas de riesgo (consumo de alcohol, drogas).
- ✓ En el campo de Salud en Psiquiatría, pero en clientes o usuarios que pueden hacerse cargo de su propia vida y ver los cambios.

Martínez (2005) de igual manera refiere que este modelo puede ser aplicado en las siguientes inferencias:

- ✓ Interviene con familias de diversos problemas donde la intervención conductual se centra en la estructura de funcionamiento familiar.
- ✓ En parejas se utiliza las técnicas conductistas, se aplican para que mediante un compromiso mutuo se pueda mejorar los aspectos comportamentales y aspectos de comportamiento sexual.
- ✓ En grupos este modelo puede intervenir en aspectos psicoeducativos de habilidades sociales, prevención de recaídas, etc. Siempre con una clara función preventiva y de ayuda mutua y rehabilitadora a nivel de comunidad.

Además, debemos enfatizar que el Modelo de Modificación de Conducta es utilizado en combinación con otros modelos de intervención, siendo base para otros modelos como:

- ✓ Sistémico.
- ✓ El centrado en la tarea.
- ✓ El de intervención en Crisis o el Modelo Existencial (Viscarret J; 2007, pág.127).

TRABAJO SOCIAL DESDE EL MODELO DE INTERVENCIÓN DE CONDUCTA, LO QUE PROCURA CON EL USUARIO O CLIENTE

Mediante la entrevista realizadas a profesionista en Trabajo Social en una investigación realizada por la Universidad de Cuenca (Facultad de Jurisprudencia Ciencias Políticas y Sociales; pág. 49.) sobre su opinión de intervención desde el Modelo de Modificación de Conducta, lo que procura del usuario o cliente se exponen en los siguientes resultados:

CATEGORÍAS QUE FUERON DADAS POR LAS PROFESIONALES EN TRABAJO SOCIAL ENTREVISTADAS:

- ✓ A través de la experiencia me ha permitido atribuir este modelo una gran importancia en la intervención, ya que permite sensibilizar al usuario sobre la responsabilidad de su actuar y decisiones, pensando antes en las consecuencias.
- ✓ El Modelo de Modificación de Conducta, nos ayuda a comprender y analizar del porqué el comportamiento de las personas; cuya estrategia principal es modificar el accionar de los individuos con respecto a su entorno y las problemáticas que existen.
- ✓ En su intervención como Centro de Rehabilitación si aplicamos en la intervención el Modelo de Modificación de Conducta, porque tenemos resultados a corto plazo y para el cambio de la conducta problema (consumo de alcohol y drogas) el usuario de empodera de su cambio; si él no se da cuenta de las consecuencias del consumo de sustancias nocivas no se dará el cambio esperado.
- ✓ Es muy difícil aplicar desde el quehacer profesión

DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

Para esta investigación, es importante mencionar la importancia que el profesionista en Trabajo Social al estar ubicado en una institución bienestar social y como lo es, el DIF Estatal. El Trabajador Social en las instituciones busca contribuir y lograr un estado de bienestar para la población en general; y nuestro programa tiene el compromiso de crear ese bienestar a nuestra población objetivo y no solo el departamento de Trabajo Social, sino todas las áreas del albergue Juventino Castro Sánchez que tenemos el compromiso como servidores públicos de brindar un servicio con calidad y calidez y que aunado a eso logremos crear un bienestar a nuestros usuarios y se cumpla nuestro objetivo; se delineara detalladamente un taller de capacitación que reúna las actividades de formación y aprendizaje organizadas, incrementar conductas positivas y reducir conductas negativas logrando que el servidor público actúe adecuadamente durante su jornada de trabajo siempre con la mejor actitud, disponibilidad, empatía, ética, compromiso para que nuestra población objetivo se sienta como en casa, y que su situación de tener un familiar internado sea más llevadera, que sienta la confianza de preguntar a los trabajadores si hay alguna duda o se presente una situación, y que los empleados tengan el conocimiento y la disponibilidad de brindar dicha información.

Y para llevar a cabo este taller de capacitación es importante elaborar una estrategia de intervención; es relevante en esta investigación definir la estrategia de intervención social: “es toda actividad profesional consciente, organizada, planificada y dirigida a actuar sobre una realidad social para estudiarla, analizarla, modificarla y cambiarla en la consecución de una mejora positiva”. (Diccionario de trabajo social, Fernández T; De Lorenzo, R. y Vázquez, O; eds. 2012, pág.295).

Esta intervención que se llevara a cabo esta organizada con la coordinadora de la institución, como la profesionista en trabajo social y se realiza con la finalidad de concientizar al trabajador, que tengan un conocimiento para que cada día hagan su trabajo con la mejor disposición, se sientan más comprometidos con la institución y para la población para la que servimos y con ello se observe el cambio positivo que se verá reflejado en nuestra población objetivo.

Las funciones que se llevaran en esta intervención consisten en informar sobre la capacitación que se llevara a cabo, las actividades, técnicas y recursos que se aplicaran durante el taller de aprendizaje, que se tendrán beneficios, que se podrá crear una fuerza laboral competente, desarrollo de los valores éticos, la importancia de trabajar en equipo, motivación personal y la

importancia de brindar un excelente servicio. Que se aplicara lo aprendido dentro de nuestras actividades laborales, que la participación es muy importante para desarrollar la motivación individual, y la capacidad para aprender y que la capacitación es más eficaz si hay interacción de ideas en el grupo y que haya una visualización sobre propuestas, sugerencias, discusiones, acuerdos que surjan en el taller y que se nos facilite la atención de conocimiento y las necesidades que vayan surgiendo en el taller, informar para quienes va dirigido y que la capacitación está fundamentado en la Ley de los Trabajadores del Estado de Querétaro.

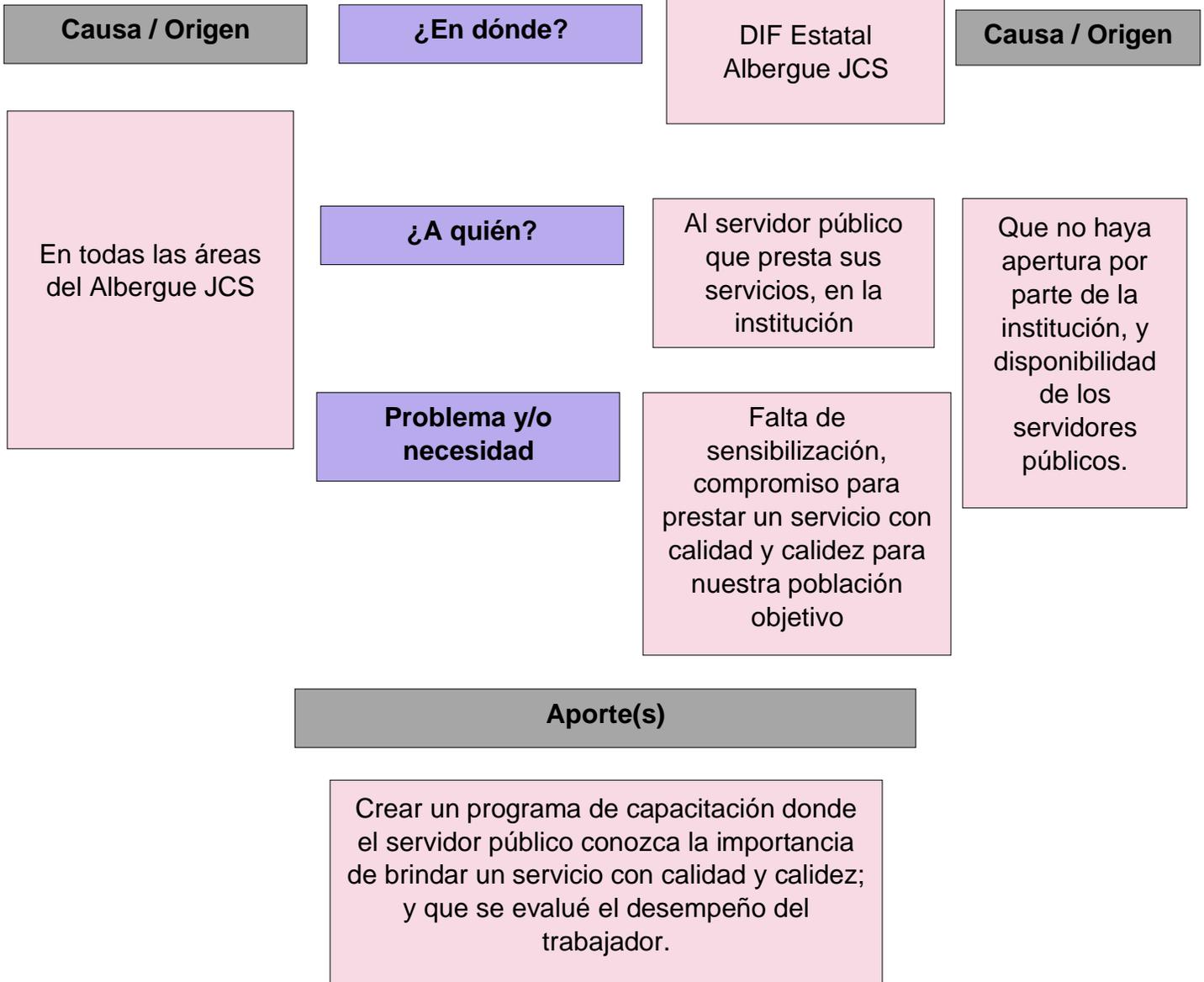
Seleccionar los temas con base al diagnóstico con el objetivo de fortalecer los valores éticos, los derechos humanos, la sensibilización, y que los servidores públicos pongan en práctica todo el conocimiento adquirido en el taller de aprendizaje; y estos se establecerán de forma organizada.

Seleccionar adecuadamente y con el perfil a los instructores que impartirán los temas del taller de capacitación que tengan actitudes, habilidades, conocimientos, competencias ya que el instructor es parte fundamental para la transformación de nuestros servidores públicos y que realice acciones que involucre a los trabajadores en el respeto, la empatía, la sensibilización, el aprendizaje, y la importancia de trabajar en equipo.

Brindar al servidor público la visión adecuada de cómo será el proceso de instrucción- aprendizaje durante el programa de capacitación; que si bien el taller a futuro nos traerá buenos resultados en nuestro crecimiento profesional; también se le informara que cada termino de sesión se le realizara una encuesta donde evaluaran al docente, si el contenido fue adecuado, y si las instalaciones son las apropiadas para el taller. También se realizará un tes para medir el conocimiento adquirido en el curso; con las preguntas adecuadas a los temas y con los objetivos planteados en el taller. Por medio de la observación y una entrevista se medirá su conducta donde nos percataremos sobre la actitud del trabajador antes y después del programa de capacitación. Y la evaluación donde el servidor público será evaluado por medio de una encuesta de satisfacción, que se le aplicará al cliente; cada que utilice un servicio de la institución y el cual medirá si se brindaron las bases, las herramientas y si donde se transfirió un conocimiento a lo establecido en el programa de capacitación; estas herramientas serán aplicadas por el área de Trabajo Social del albergue “Juventino Castro Sánchez”

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

“MATRIZ PROBLEMA/ NECESIDAD”



Propuesta de intervención:	Ejecutar un programa de capacitación, donde se brinden las herramientas necesarias; para que el servidor público pueda brindar un servicio con calidad, calidez y que la población objetivo evalúe el servicio que está brindando el trabajador:
Objetivo General (OG):	Presentar un programa de capacitación, para los servidores públicos del Albergue JCS donde se exponga y reflexione sobre la importancia de brindar un servicio con calidad y calidez a nuestra población objetivo.
Objetivos Específicos	Facilitar y proporcionar las herramientas de conocimiento para concientizar al trabajador, y así brindar un buen servicio de calidad y calidez a nuestra población.
	Calificar, evaluar y dar seguimiento al desempeño del trabajador durante su desempeño en su área de trabajo.

Elaboro: María Guadalupe López Tinajero

HERRAMIENTA

En esta investigación para solicitar información concreta y confiable, se implementó la encuesta (creación por la profesionista en trabajo social), a los servidores públicos de la institución y así lograr un mayor acopio de la información. Según la Real Academia Española la encuesta es: conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho. (<https://www.rae.es/drae2001/>).

ENCUESTA

Nombre:

Edad:

puesto:

1. ¿Sabes porque se crea el Sistema Estatal Dif?

Si: ()

No: ()

2. ¿Sabes la función que tiene el Sistema Estatal Dif

Si: ()

No: ()

Comentar la función: _____

3. ¿Conoces el objetivo del Sistema Estatal Dif?

Si: ()

No: ()

Comentar el objetivo: _____

4. ¿Conoces la misión del Sistema Estatal Dif?

Si: ()

No: ()

Comentar la misión: _____

5. ¿Conoces la visión del Sistema Estatal Dif?

Si: ()

No: ()

Comentar la visión: _____

6. ¿En general tu experiencia en Dif Estatal es satisfactoria y gratificante?

Muy en acuerdo: En desacuerdo: Neutral: De acuerdo:

Muy de acuerdo:

7. ¿Recibo el reconocimiento de mi jefe por mi trabajo?

Muy en acuerdo: En desacuerdo: Neutral: De acuerdo:

Muy de acuerdo:

8. ¿Hay una comunicación afectiva dentro de mi área de trabajo?

Muy en acuerdo: En desacuerdo: Neutral: De acuerdo:

Muy de acuerdo:

9. ¿Cuentas con el apoyo de tus compañeros de area para realizar tu labor?

Siempre: De vez en cuando: Nunca:

10. ¿Consideras que tu trabajo genera un impacto con el objetivo del Sistema Estatal Dif?

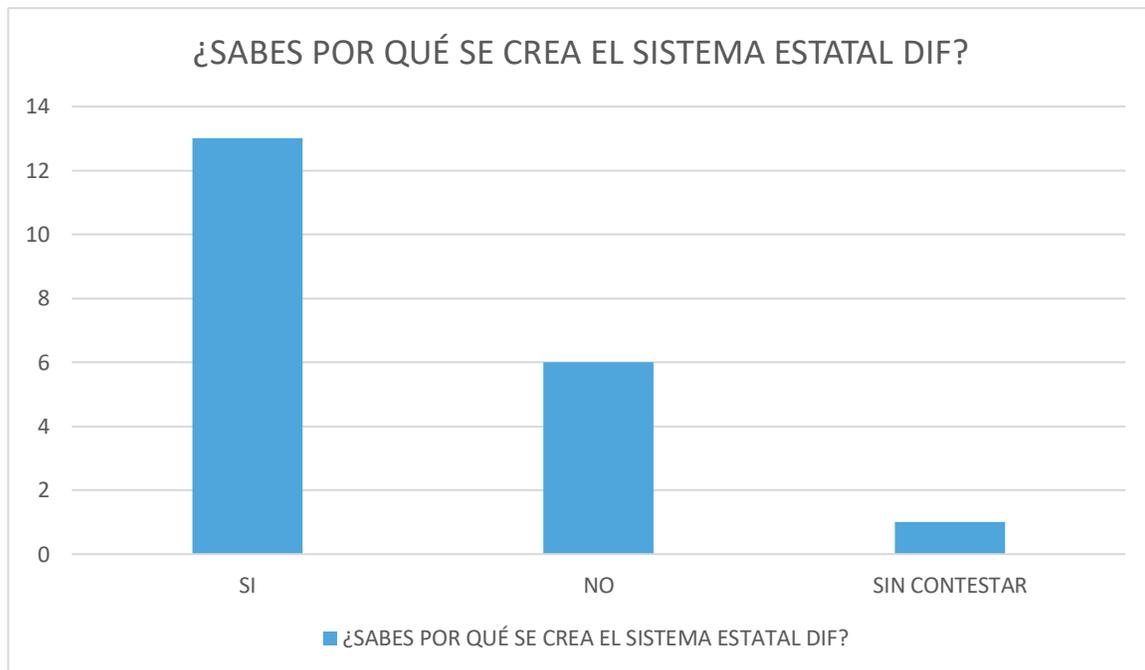
Si: ()

No: ()

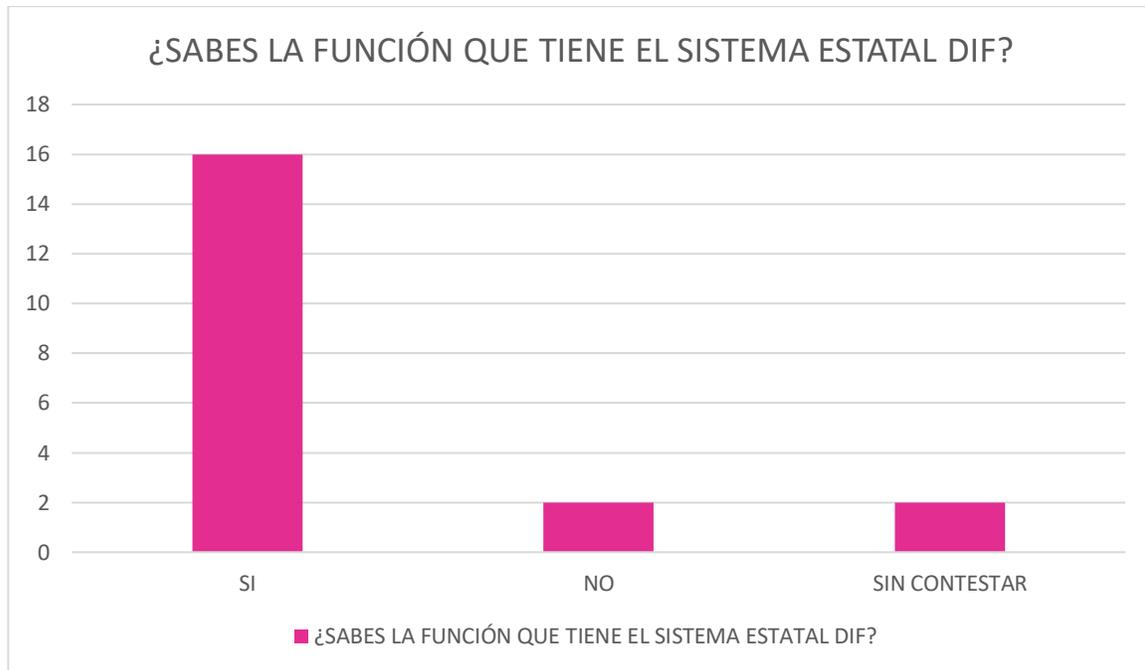
Si tu respuesta es si cual es: _____

RESULTADO DE LA ENCUESTA

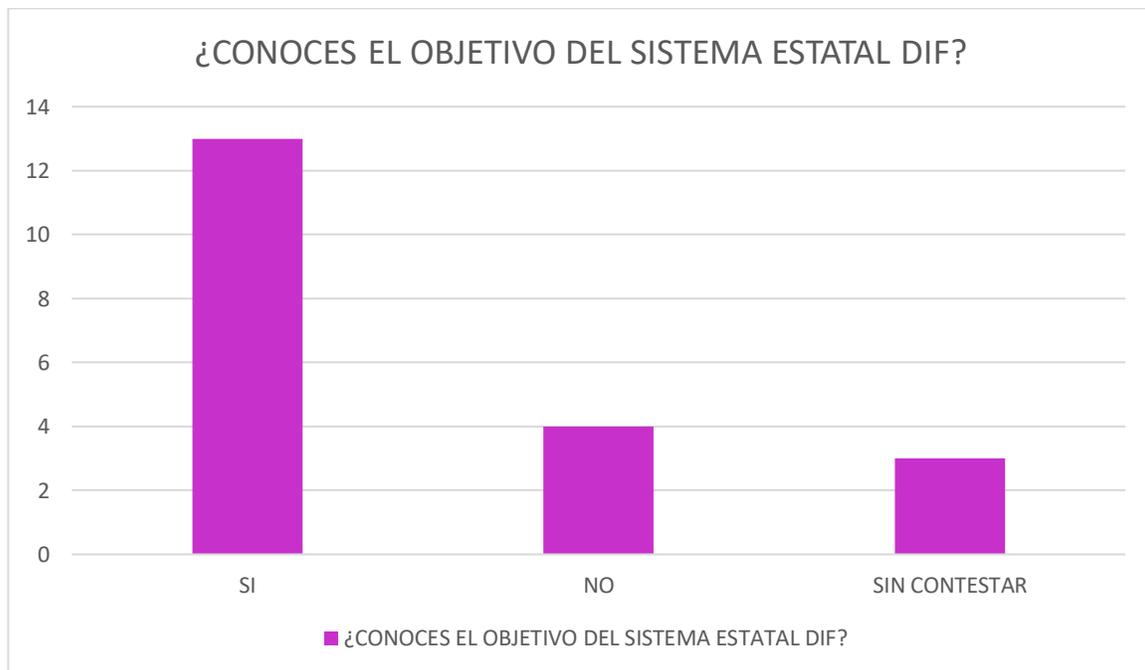
Las siguientes gráficas muestran los resultados obtenidos de la encuesta que se aplicó a los servidores públicos del albergue Juventino Castro Sánchez y donde se recoge y analiza una serie de datos para la implementación del programa de capacitación que se llevara a cabo. Si bien en la última preguntan de si su trabajo genera un impacto de los 18 que contestaron si, comentan que dejan huella en el usuario, apoyan al usuario y porque realizan un trabajo, pero no plasman la calidad, la calidez, empatía y sobre todo que generaran un bienestar a nuestra población objetivo.



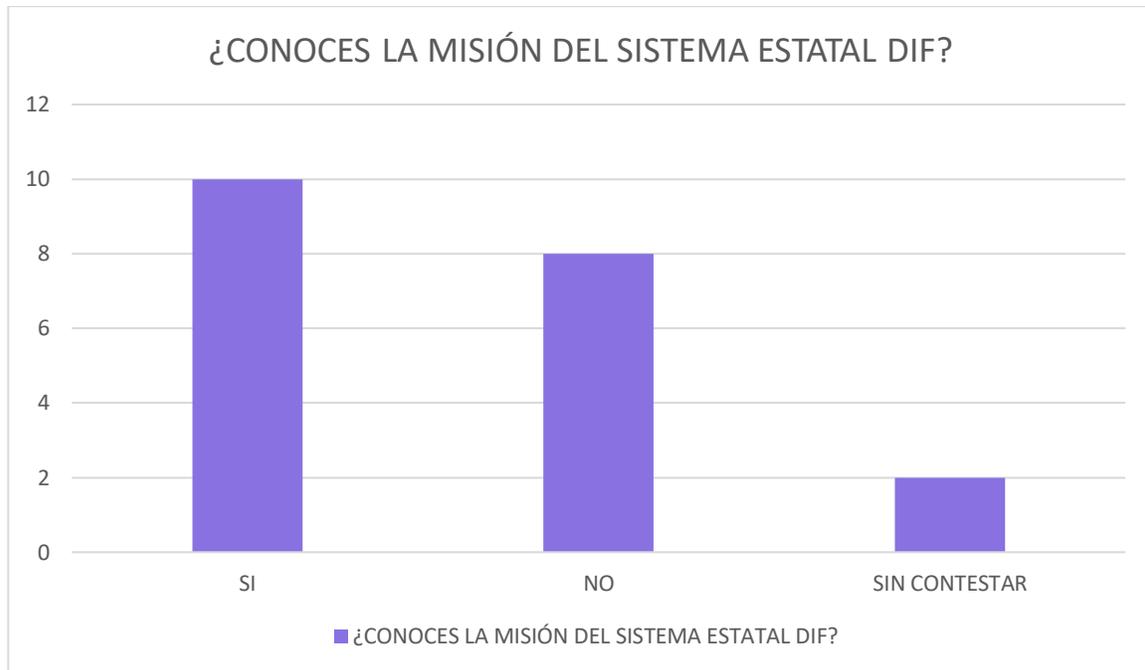
Elaborada: María Guadalupe López Tinajero



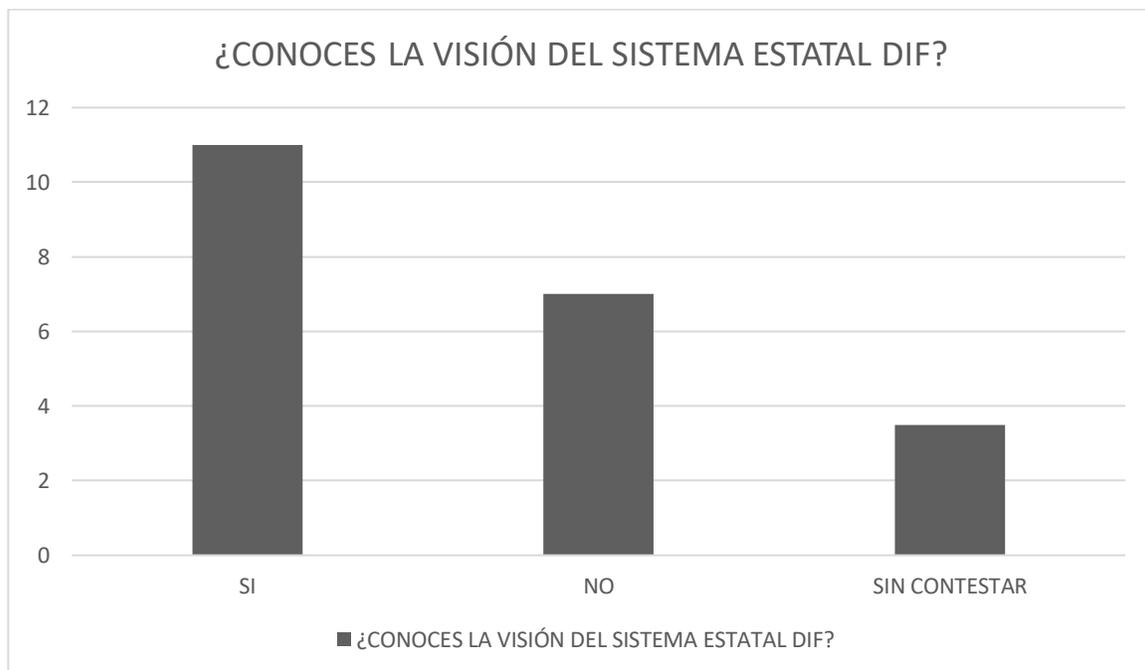
Elaborada: María Guadalupe López Tinajero.



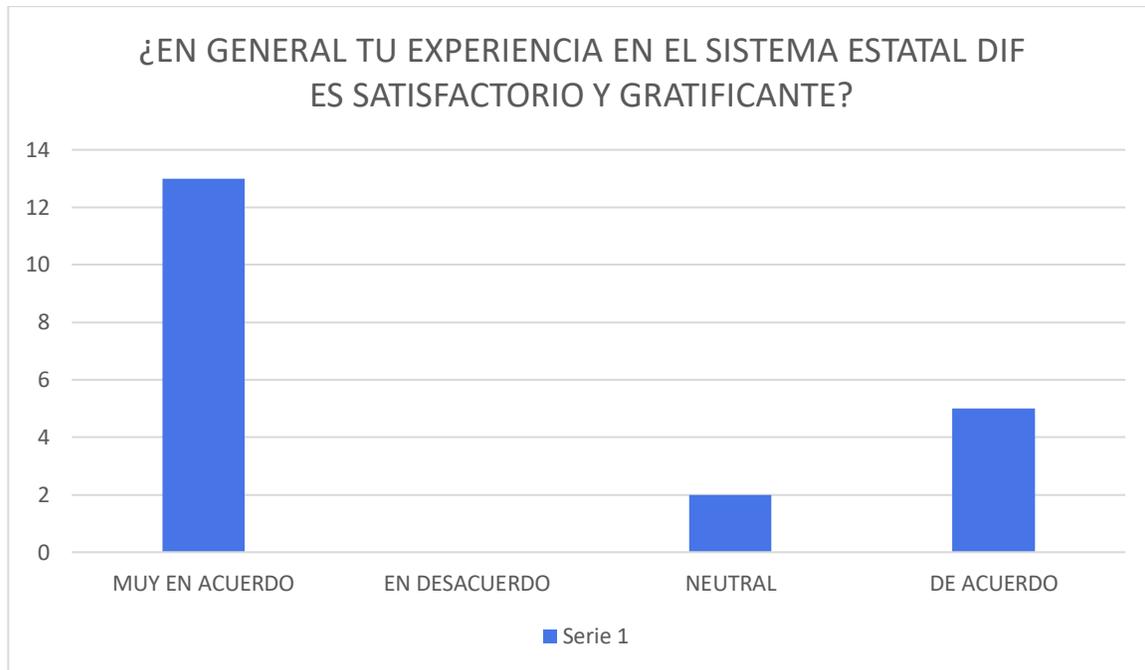
Elaborada: María Guadalupe López Tinajero.



Elaborada: María Guadalupe López Tinajero.



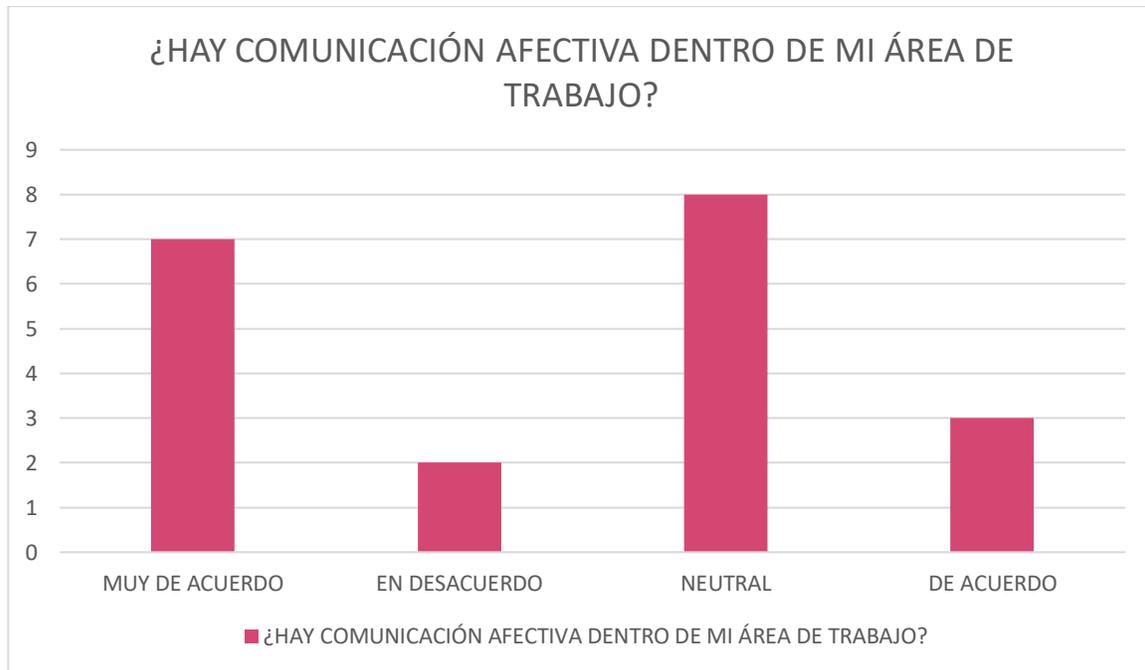
Elaborada: María Guadalupe López Tinajero



Elaborada: María Guadalupe López Tinajero



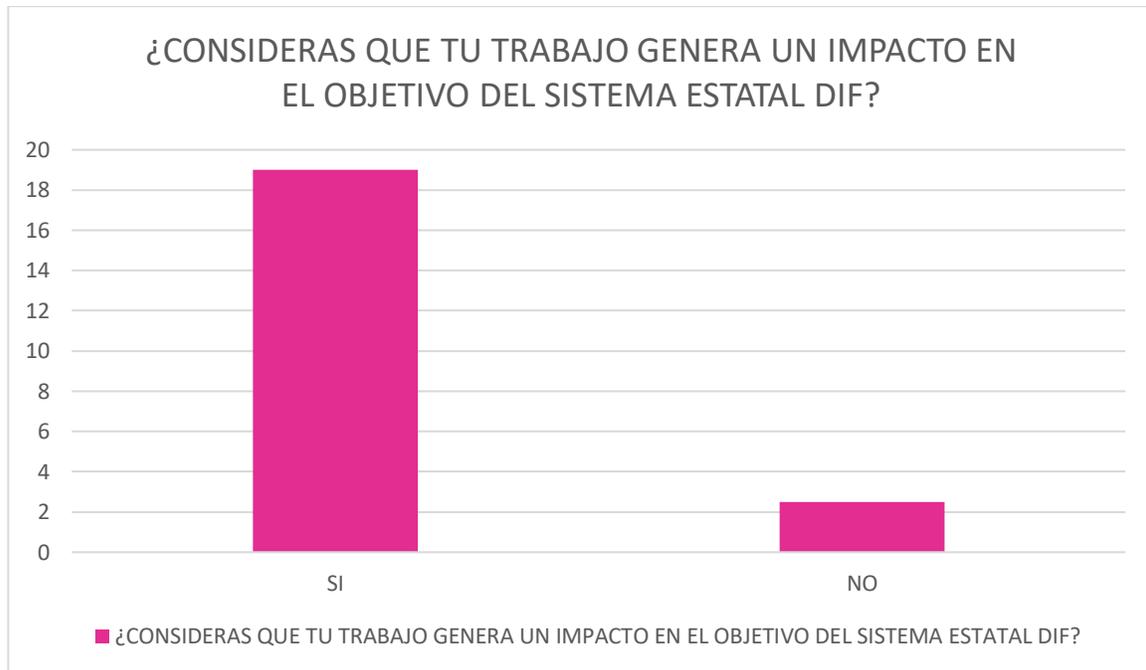
Elaborada: María Guadalupe López Tinajero



Elaborada: María Guadalupe López Tinajero



Elaborada: María Guadalupe López Tinajero



Elaborada: María Guadalupe López Tinajero

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Nombre del programa: "UNA VISIÓN DE INTEGRACIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL"	Duración: 3 meses horas: 2
---	--

Objetivo general: proporcionar al personal del Albergue "Juventino Castro Sánchez", las herramientas, técnicas y conocimientos que se aplicarán en el proceso de instrucción y aprendizaje; que se llevará a cabo los lunes de cada mes durante el tiempo de 6 meses en un horario de 12:00 a 2:00 pm.

FECHA	TEMA	ACTIVIDADES DE DESARROLLO	APRENDIZAJE ESPERADO	COMPETENCIAS	EVALUACIÓN
26-09-22	Se hablará de la importancia del DIF Estatal, su misión, valores, objetivos y primeras acciones.	Se dará una introducción del programa de capacitación.	Que tengan conocimiento del programa y con las actividades a realizar	Desarrollar las habilidades de conocimiento, que se aplicarán en el proceso de instrucción-aprendizaje.	Elaborarán un collage y se hará una serie de preguntas respecto al tema.
	Código de Ética de los Servidores Públicos de Gobierno del Estado.	Que el servidor público reflexione sobre los principios y valores que se deben de tener.	Fomentar las conductas de integridad.	Desarrollar las habilidades de conocimiento, que se aplicaran en el proceso de instrucción-aprendizaje	Los participantes plasmaran lo aprendido en la sesión.
	¿Qué son los Derechos Humanos?	Tema que será impartido por personal de la CNDH	Que los participantes tengan una formación humanística.	Desarrollar las habilidades de conocimiento, que se aplicaran en el proceso de instrucción-aprendizaje	Se realizará una dinámica "Nuestro grano de arena"
	Derecho a la Igualdad y no Discriminación.	Tema que será impartido por personal	Que se tenga conocimiento, de estos principios	Desarrollar las habilidades de conocimiento, que	Se realizará una mesa de dialogo donde

		especializado del CONAPRED	básicos son parte de las bases del estado de derecho	se aplicaran en el proceso de instrucción-aprendizaje	compartirán lo que aprendieron
	Discapacidad por Deficiencia Sensorial Visual	Tema que será impartido, por un especialista de la escuela de Ciegos y Débiles Visuales Josefa Vergara	Reflexionar sobre el trato adecuado hacia las personas con discapacidad deficiencia visual	Desarrollar las habilidades de conocimiento, que se aplicaran en el proceso de instrucción-aprendizaje	Realizar dinámicas de concientización.
	Discapacidad por Deficiencia Sensorial Auditiva	Tema que será impartido por especialistas, del CRIQ del Sistema Estatal Dif.	Reflexionar sobre el trato adecuado hacia las personas con discapacidad deficiencia auditiva.	Desarrollar las habilidades de conocimiento, que se aplicaran en el proceso de instrucción-aprendizaje.	Realizar dinámicas de concientización.
	Discapacidad por Deficiencia Sensorial Física	Tema que será impartido por especialistas, del CRIQ del Sistema Estatal DIF.	Reflexionar sobre el trato adecuado hacia las personas con discapacidad deficiencia auditiva.	Desarrollar las habilidades de conocimiento, que se aplicaran en el proceso de instrucción-aprendizaje	Realizar dinámicas de concientización
	Atender y sancionar el acoso y el hostigamiento en razón de género	Tema que será impartido por el IQM	Identificar conductas de violencia.	Desarrollar herramientas para su atención	Implementar un Protocolo para Prevenir y Atender el acoso y hostigamiento

Elaboro: María Guadalupe López Tinajero.

Cabe mencionar que ya se realizó la primera plática del curso taller el día 26 de septiembre del 2022 quien iba dirigido a todas las áreas de la institución, se hace la invitación, mediante memorando elaborado por la coordinadora del albergue “Juventino Castro Sánchez”.

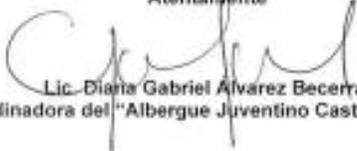


**A todo el personal del
Albergue Juventino Castro Sánchez
del SEDIF.
Presente**

Por medio del presente envié un cordial saludo y a su vez, le informo que deberá presentarse el día 26 de septiembre del año del 2022 a las 11:50 horas, en la sala de espera del Albergue Juventino Castro Sánchez, debido a que se llevará a cabo, reunión de trabajo y se revisarán temas de gran importancia.

Sin más por el momento me despido de Usted, quedo a sus órdenes.

Atentamente


Lic. Diana Gabriel Álvarez Becerra
Coordinadora del "Albergue Juventino Castro Sánchez"

C.c.p. Archivo:padente
AGABlogab

Pasear Sur 04, Centro Histórico
Querétaro, Qro. C.P. 76000
T. 442 238 5108 y 442 238 5109
difestatal@queretaro.gob.mx
www.queretaro.gob.mx/dif

RECURSOS

Los recursos se gestionaron a la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social, que se pueda brindar el apoyo en proporcionar los materiales necesarios para llevar la capacitación y en los económicos no habrá la necesidad de ellos; ya que los ponentes no cobran ninguna cuota por impartir los tema. Se les brindará una constancia de su participación y esta se gestionará con el departamento de Comunicación Social del Sistema Estatal DIF.

RECURSOS HUMANOS
Ponentes.
Servidores Públicos
Usuarios.
RECURSOS MATERIALES
Infraestructura adecuada
Proyector
Material con información del curso – taller.
Hojas, lápiz, plumones, pluma y revistas.
Constancia e participación

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	sep-21	ene-22	feb-22	mar-22	jun-22	julio	ago-22	sep-22
Elección del Tema								
Objetivo General								
Objetivo Específicos								
Introducción								
Antecedentes del Diagnóstico								
Intervención del Trabajador Social								
Antecedentes del Diagnóstico								
Análisis FODA								
Justificación								
Desarrollo de la Investigación								
Descripción de la Estrategias de Intervención								
Encuesta								
Resultados de la Encuesta								
Diseño Programa de Capacitación								
Gestión de Recursos								
Ejecución del Programa de Capacitación								
Conclusión								

Elaboro: María Guadalupe López Tinajero

CONCLUSIÓN

Este proyecto de intervención que se realizó y se hace con cinco palabras claves: formación, intervención, organización, calidad y calidez para que dentro de la institución haya una formación y aprendizaje, donde se concientice la importancia de la capacitación y que una actividad con mayor crecimiento y que nos dará las herramientas necesarias para ser personas más seguras de sí mismas y con ello realizar nuestras labores de trabajo con el conocimiento necesario, con la motivación necesaria y lo más importante que el servicio que se brinde sea con calidad y calidez, ya que las personas a quienes nos debemos son personas muy vulnerables que cuentan con un familiar internado y muchas veces con enfermedades terminales y al acudir a la institución, que es el Albergue Juventino Castro Sánchez que brinda servicio las 24 horas del día, los 365 días del año ofreciendo alimentos y hospedaje y que encuentren esa solidaridad, el cobijo y la empatía del personal desde el primer filtro que es el guardia de seguridad, hasta la coordinación.

Esta investigación tiene la necesidad y finalidad de reafirmar la importancia que tiene el Trabajo Social dentro de las instituciones públicas, ya que la intervención es fundamental para prevenir situaciones desfavorables para nuestra sociedad, que a través de detectar situaciones prematuras se genere un bienestar social y con la sistematización adecuada. Hago hincapié que el Trabajo Social es una profesión que goza de un enfoque amplio de intervención y que en la educación es un cimiento muy importante para el desarrollo de la sociedad ya que nos brinda oportunidades de aprendizaje, reduce las desigualdades, logra la igualdad de género, empodera a la personas para una mejor calidad de vida, que aprendamos a relacionarnos mejor, hacer más empáticos, y que la educación haga que seamos mejores personas y así poder tratar con calidad y calidez al otro, que se reafirmen y fortalezcan los valores y que aprendamos a respetar las culturas que son diversas en nuestra población objetivo que atendemos.

Y que este proyecto de intervención sea un parte aguas para confirmar que como profesión el Trabajo Social tiene la capacidad de ir más allá de lo establecido en la carrera; si bien para algunos autores detectan algunas debilidades en la profesión de Trabajo Social y que el objetivo de las/los trabajadores sociales, “tiene un carácter técnico, subordinado, a su dimensión política. El débil e insuficiente desarrollo teórico- metodológico de la profesión, la hace más vulnerable a la manipulación política por parte de lo empleadores” (Tobón et al.1986 pág. 77). Y que con la ejecución del taller de capacitación que fue el día 26 de septiembre del 2022

y con la autorización del Director de Rehabilitación del DIF Estatal y con la coordinadora del albergue Juventino Castro Sánchez del Estado de Querétaro se establece una sinergia entre empleadores y trabajadores, y que de esta forma la intervención del Trabajo Social se vuelva indispensable con base a las técnicas, habilidades, conocimientos adquiridos, educación social, investigación social (elaborar proyectos), y con ello el empoderamiento de la profesión del Trabajo Social.

Como se ha podido observar esta intervención se ha desarrollado con la finalidad de proporcionar al personal del Albergue “Juventino Castro Sánchez”, las herramientas, técnicas y conocimientos necesarios para el objetivo de la institución se cumpla, que el servidor público conozca la importancia y responsabilidad que tiene al prestar sus servicios para el DIF Estatal, que debemos hacer equipo con todas las áreas de la institución, que la comunicación es fundamental para nuestro trabajo, que la capacitación busca desarrollar conocimientos, habilidades, autoestima, competencias, aptitudes, crecimiento, fortalecer los valores éticos, la importancia de pertenecer al equipo de DIF Estatal, mejorar la relación de jefes y empleados y que con ello se cumpla el objetivo de la institución, brindando un servicio con calidad y calidez a todas aquellas personas que tienen un familiar hospitalizado; y que el impacto de esta investigación no sea solamente al empleado de la institución sino también al familiar que se encuentra internado, ya que el saber que su pariente tiene un lugar donde descansar, asearse, lavar, comer y que los servicios recibidos son a muy bajo costo y aunado a ello este beneficio se otorga con calidad y calidez por parte de los trabajadores de la institución proporcionara un estado de bienestar al paciente con al familiar que está a su cuidado.

Hoy puedo decir que ya se llevó a cabo la primera plática del curso-taller como ya se hizo mención la fecha y la cual fue impartida por una servidora en donde se observó y manifestaron que no tenían conocimiento de porque fue creado el DIF y que la importancia que tiene en nuestro país, y de todos los programas con los que cuenta la institución; se hace hincapié de que el albergue es un programa muy importante a nivel Estado y también a nivel México ya que no hay muchos albergues con este objetivo en nuestro país, y los pocos que hay que están en la Ciudad de México, están muy retirados de los hospitales y los costos, no son accesibles para la población que los llegue a necesitar; y quien nos proporciona esta información son los mismos usuarios que han tenido la necesidad de ir a la Ciudad de México a una consulta o bien han tenido su familiar internado en aquella ciudad.

Por último, es importante mencionar que esta investigación fue posible llevarla a cabo por la metodología y técnicas de intervención que nos brinda la profesión de Trabajo Social. El Comité Ejecutivo de la Federación Internacional de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Junta de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social, presentan la definición global del Trabajo Social en Melbourne (2014), actualizando la del año 2000.

“El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva, y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respalda por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos e la vida y aumentar el bienestar”

Por ello este proyecto de investigación solo puede ser desarrollado por un profesional en Trabajo Social, por contener una metodología específica en la que integra el Trabajo Social, de caso, grupo y comunidad. Y no dejando de lado los principios de los derechos humanos, y la justicia social son muy relevantes para el “Trabajo Social”; y para reafirmar lo antes mencionado Lara (2007) manifiesta que la incorporación de Trabajadoras y Trabajadores Sociales dentro de los establecimientos educativos surgen desde la necesidad y la comprensión, de que los problemas sociales tienen mayor incidencia que los problemas individuales, en el desarrollo y madurez de los estudiantes como de las diferencias que se descubren en la aula”. Se puede sentir que el autor refiere que la intervención del Trabajo Social, tiene mayor relevancia que a la Psicología; pero también un buen trabajo en conjunto proporcionaría mejor resultado que permita un buen desarrollo en el programa de capacitación donde la educación sea integral y con ellos podamos brindar las herramientas necesarias a los servidores públicos para que se brinde un servicio con calidad y calidez.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>

http://legislaturaqueretaro.gob.mx/app/uploads/est-leg/leyes/LEY056_59.pdf

http://catastro.queretaro.gob.mx/catdocs/CODIGO_ETICA.pdf

<https://www.queretaro.gob.mx/dif/>

<https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/>

<https://www.cgtrabajosocial.es/DefinicionTrabajoSocial>

<https://www.acanits.org/assets/img/libros/Metodologia>

<https://inap.mx/wp-content/uploads/2020/08/rap144.pdf>

https://www.trabajosocial.unam.mx/plan96/ensenanza/SUANovenosemestre/analisis_institucional.pdf

[Avila-100 PASOS PARA EL DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO.pdf](#)

[07_1001 ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO.pdf](#)

[file:///C:/Users/guada/OneDrive/Documentos/LECTURAS%20DE%20TESIS%20Y%20M%C3%81S/Idavidvelasquez,+Articulo+4%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/guada/OneDrive/Documentos/LECTURAS%20DE%20TESIS%20Y%20M%C3%81S/Idavidvelasquez,+Articulo+4%20(3).pdf)

[file:///C:/Users/guada/OneDrive/Escritorio/Capitulo1%20\(1\)%20DIF.pdf](file:///C:/Users/guada/OneDrive/Escritorio/Capitulo1%20(1)%20DIF.pdf)

[Dialnet-ElProcesoDeIntervencionEnElTrabajoSocialConCasos-2002376.pdf](#)

MEMORIA FOTOGRÁFICA EN LA INTERVENCIÓN







TRABAJO SOCIAL EN INTERVECIÓN CON LA POBLACION OBJETIVO DEL ALBERGUE "JUVENTINO CASTRO SÁNCHEZ"

