



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

**LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL DENTRO DEL
HOSPITAL GENERAL "TEOFILO DAVILA" DE LA CIUDAD DE
MACHALA, PERIODO 2021.**

**ROMAN FREIRE ERIKA YANINA
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**ROMERO PALADINES LISSBETH ESTEFANIA
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**MACHALA
2021**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

**LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL DENTRO DEL
HOSPITAL GENERAL "TEOFILO DAVILA" DE LA CIUDAD DE
MACHALA, PERIODO 2021.**

**ROMAN FREIRE ERIKA YANINA
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**ROMERO PALADINES LISSBETH ESTEFANIA
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**MACHALA
2021**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN Y/O
INTERVENCIÓN**

**LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL DENTRO
DEL HOSPITAL GENERAL "TEOFILO DAVILA" DE LA
CIUDAD DE MACHALA, PERIODO 2021.**

**ROMAN FREIRE ERIKA YANINA
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**ROMERO PALADINES LISSBETH ESTEFANIA
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

FAJARDO ALBA MARIA ELENA

**MACHALA
2021**

TESIS FINAL - ROMAN Y ROMERO

por Erika Yanina ROMAN FREIRE

Fecha de entrega: 10-feb-2022 04:40p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1759567061

Nombre del archivo: PROYECTO_DE_TITULACION_TERMINADO_-ROMERO_Y_ROMAN.pdf (1.33M)

Total de palabras: 12795

Total de caracteres: 76098

TESIS FINAL - ROMAN Y ROMERO

INFORME DE ORIGINALIDAD

2% EN
INDICE DE SIMILITUD

1%
FUENTES DE INTERNET

0%
PUBLICACIONES

2%
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|---------------|
| 1 | issuu.com Fuente de Internet | 1% |
| 2 | Submitted to University of Johannesburg Trabajo del estudiante | <1% |
| 3 | Submitted to Saint Mary's University of Minnesota Trabajo del estudiante | <1% |
| 4 | Submitted to Bridgepoint Education Trabajo del estudiante | <1% |
| 5 | Submitted to Southern New Hampshire University - Continuing Education Trabajo del estudiante | <1% |
| 6 | Submitted to Unidad Educativa Particular Javier Trabajo del estudiante | <1% |
| 7 | Submitted to Georgia State University Trabajo del estudiante | <1% |

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

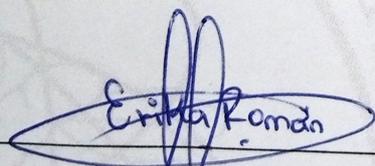
Las que suscriben, ROMAN FREIRE ERIKA YANINA y ROMERO PALADINES LISSBETH ESTEFANIA, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL DENTRO DEL HOSPITAL GENERAL "TEOFILO DAVILA" DE LA CIUDAD DE MACHALA, PERIODO 2021., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

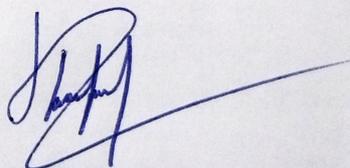
Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



ROMAN FREIRE ERIKA YANINA

0706980539



ROMERO PALADINES LISSBETH ESTEFANIA

0707001616

Dedicatoria

Quiero dedicar este Proyecto a mi familia en especial a mi Madre Amelia Yaquelin Freire Freire por ser el pilar fundamental en mi vida, por su apoyo incondicional y darme siempre ánimos positivos para cumplir cada propósito en mi vida, lograr culminar este proceso académico y sobre todo realizar responsablemente este Proyecto de Titulación.

Erika Yanina Román Freire

El presente trabajo de sistematización va dedicado en primer lugar a Dios por darme vida, salud y sabiduría para llevar con éxito cada una de mis obligaciones y tareas de formación académica.

A mi madre Elida Paladines por ser un pilar fundamental en mi vida, que me alienta cada día para seguir avanzado, a mi padre Guillermo Romero que a pesar de su ausencia física sé que es mi guía y escolta desde el cielo, a mi padrastro Manuel Aguilar por brindarme su apoyo incondicional, a mis hermanos por ser su motivación de ejemplo, y a cada uno de mis familiares que estuvieron presentes con su preocupación y consejos constantes para que siga adelante como una gran profesional y persona.

Lisbeth Estefanía Romero Paladines

Agradecimiento

Para empezar, quiero agradecer a Dios por darme salud, fuerza, inteligencia y sobre todo las ganas para seguir dando lo mejor de mí durante este proceso de titulación, de igual manera agradezco a mis padres en especial a mi mamá por el inmenso apoyo incondicional, por cada día alentarme a seguir adelante y no desmayar en medio del camino. Agradezco al Hospital “Teófilo Dávila” y la Lcda. Graciela Pacheco que nos acogió con tanto cariño, respeto y brindó su conocimiento y apoyo para la construcción de este proyecto, también agradezco inmensamente a la Lda. Rosa Elena Gómez y la especialista Dra. María Elena Fajardo Docentes de la UTMACH por ser pacientes y por el tiempo que se tomaron para orientarme de la mejor manera en este largo proceso con la finalidad de realizar un excelente proyecto de titulación.

Finalmente quiero agradecer a mi compañera Lissbeth Romero por la oportunidad de haber compartido juntas este largo proceso lleno de experiencias, y que con mucho esfuerzo se logró culminar.

Erika Yanina Román Freire

Una vez finalizado este gran trabajo lleno de esfuerzo y satisfacción, conmemoró mis más sinceros agradecimientos a Dios por ser fuente de vida y sabiduría en cada uno de mis días, a mis padres por ser guías, fuerza y aliento para seguir a delante cumpliendo a cabalidad cada una de las metas propuestas, a mis hermanos por ser alegría para no dejar desvanecer las ganas de seguir luchando en busca de más logros, agradezco a mi familia en general que siempre me brindó su apoyo emocional, económico y espiritual.

Agradezco a mis tutores que con su experiencia y saberes guiaron cada parte del trabajo realizado, dejándome sus mejores enseñanzas y palabras de motivación de logro y búsqueda de más saberes.

Finalmente agradezco a mi compañera de trabajo Erika Román que con esfuerzo y trabajo conjunto logramos una meta en común que nos permitió compartir experiencias y conocimientos.

Lissbeth Estefanía Romero Paladines

Resumen

La intervención del profesional del trabajador social ha sido importante para la sociedad, ya sea de manera individual, familiar, comunitaria; si bien es cierto el trabajador social se caracteriza por influir de manera inmediata ante una problemática, con la finalidad de brindar una mejor calidad de vida al ser humano.

Por esta razón, nuestro trabajo de sistematización está enmarcado en internalizar la intervención del profesional hacia el usuario a través de técnicas e instrumentos que permiten adquirir conocimientos sobre procesos, protocolos y experiencias en el área de consulta externa del Hospital Teófilo Dávila.

La intervención que se realiza en el área de salud se combina y se convierte en un trabajo interinstitucional al relacionarse y formar convenios con otras instituciones con el fin de dar respuesta a las necesidades presentadas por los usuarios

Existe gran variedad de casos, por ello, el procedimiento que siga el profesional será de acuerdo con las necesidades presentadas; sin embargo, el profesional se rige bajo protocolos y procesos de manera general que son guía para su correcta intervención. A través de las prácticas preprofesionales y entrevista realizada se constata la gran variedad de casos y necesidades de la población.

En cuanto la metodología ampliada será de carácter cualitativo, es decir que se realizará una investigación ante el fenómeno o problema expuesto, junto a un método analítico sintético ya que es el acompañante para recolectar los datos e informaciones más necesarias del tema escogido.

Asimismo, se realizará un diagnóstico para estudiar más a fondo estos problemas, seguidamente se realizará un plan de intervención y actividades que complementarán ese proceso, y garantizarán un sistema de calidad en cuanto la atención del usuario en el área de consulta externa.

Como resultados del diagnóstico se puede evidenciar la problemática existente en el Hospital “Teófilo Dávila”, la misma que ayudó a evidenciar el rol que desarrolla el trabajador social, al momento de inferir con usuarios de consulta externa; si bien es cierto

el papel profesional es muy importante en este sector, ya que desarrolla varios roles, como: planificador, gestor y coordinador.

Luego de haber realizado este proceso, nos dará paso a realizar la propuesta que está enfocado en suplir las adversidades que presentan los usuarios de consulta externa, rigiéndose a cumplir sus necesidades o vacíos en cuanto el proceso de atención, derivación, trámites entre otros; para así cumplir con sus derechos.

Los resultados de la intervención no son más que una recolección final de los dos últimos capítulos de este trabajo de sistematización; donde se resaltaré la intervención del profesional en el hospital Teófilo Dávila como su accionar ha servido de gran ayuda.

En primer lugar, se puede enfatizar la problemática existente en los usuarios del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala, la misma que nos llevó a realizar un plan de intervención.

A manera de conclusión se debe de trabajar con los otros profesionales, que forman parte del Hospital Teófilo Dávila, por medio de charlas o talleres que expliquen sobre la ética, responsabilidad y respeto que se debe tener con los demás.

Palabras claves: Consulta Externa, usuarios, intervención profesional.

Abstract

. The intervention of the professional social worker has been important for society, either individually, family, community; while it is true that the social worker is characterized by immediate influence to a problem, in order to provide a better quality of life to the human being.

For this reason, our systematization work is framed in internalizing the intervention of the professional towards the user through techniques and instruments that allow acquiring knowledge about processes, protocols and experiences in the outpatient area of the Teófilo Dávila Hospital.

The intervention carried out in the health area is combined and becomes an interinstitutional work by relating and forming agreements with other institutions in order to respond to the needs presented by the users.

There is a great variety of cases, therefore, the procedure followed by the professional will be according to the needs presented; however, the professional is governed by protocols and processes in a general way that are a guide for its correct intervention. Through the pre-professional practices and interviews, the wide variety of cases and needs of the population is confirmed.

As for the extended methodology, it will be of qualitative character, that is to say that an investigation will be carried out before the phenomenon or problem exposed, together with a synthetic analytical method since it is the companion to collect the most necessary data and information of the chosen topic.

Also, a diagnosis will be made to study these problems in more depth, then an intervention plan and activities that will complement this process, and ensure a quality system in terms of user care in the outpatient area will be made.

As a result of the diagnosis, the existing problems in the Hospital "Teófilo Dávila" can be evidenced, which helped to show the role of the social worker when dealing with outpatient users; although it is true that the professional role is very important in this sector, since it develops several roles, such as: planner, manager and coordinator.

After having carried out this process, we will make a proposal that is focused on supplying the adversities presented by the users of outpatients, governing us to meet their needs or gaps in the process of care, referral, procedures among others; in order to fulfill their rights.

The results of the intervention are nothing more than a final collection of the last two chapters of this systematization work; where the intervention of the professional in the hospital Teófilo Dávila will be highlighted as his actions have been of great help.

In the first place, we can emphasize the existing problems of the users of the Teófilo Dávila Hospital in the city of Machala, which led us to develop an intervention plan.

In conclusion, we should work with other professionals who are part of the Hospital Teófilo Dávila, through lectures or workshops that explain the ethics, responsibility and respect that should be had with others.

Key words: outpatient clinic, users, professional intervention.

Índice

| | |
|---|------------|
| Dedicatoria | I |
| Agradecimiento | II |
| Resumen | III |
| Abstract | V |
| Introducción | X |
| Justificación E Importancia | XI |
| Aspectos relevantes del fenómeno sistematizado. | XII |
| 1.1 Contextualización del estudio | 1 |
| 1.2 Delimitación de la población | 1 |
| 1.2.1 Temporalidad | 1 |
| 1.2.2 Espacial | 2 |
| 1.2.2 Universo | 2 |
| 1.4 Variables | 3 |
| Tabla 1 - Elaborado por las autoras | 3 |
| 1.5 Objetivos de la investigación | 3 |
| 1.5.1 Objetivo General | 3 |
| 1.5.2 Objetivos Específicos | 4 |
| 1.6 Hechos de interés | 4 |
| CAPÍTULO II | 5 |
| Enfoque o teoría epistemológica | 5 |
| 2. Marco Teórico | 5 |
| 2.1 Antecedentes | 5 |
| 2.1.1 ¿Qué es un trabajador social? | 5 |
| 2.1.2 ¿ Dónde nació el Trabajo Social? | 6 |
| 2.1.3 Importancia del trabajo social | 7 |
| 2.1.4 Intervención en trabajo social | 7 |
| 2.1.5 Descripción de trabajo de un trabajador social médico | 8 |
| 2.1.6 Rol del trabajador social en el área médica | 9 |
| 2.1.7 Roles del trabajador social en el área hospitalaria. | 10 |
| 2.1.8 Herramientas y técnicas del trabajador social en el área hospitalaria. | 11 |

| | |
|---|----|
| | 8 |
| Herramientas | 11 |
| Técnicas | 12 |
| 2.1.9 Conceptos básicos de salud | 12 |
| 2.1.10 Salud en Latinoamérica | 13 |
| 2.1.11 Salud en Ecuador | 13 |
| 2.1.12 Salud y trabajo social | 15 |
| 2.1.13 Importancia del trabajador social en el área hospitalaria | 15 |
| 2.1.15 Trabajo Interinstitucional en la atención de casos | 16 |
| 2.1.16 Atención hospitalaria brindada al Usuario. | 17 |
| 2.1.2 Normativa Legal | 18 |
| 2.1.2.1 Ley Orgánica de Salud | 18 |
| 2.1.2.2 Plan de Desarrollo | 19 |
| 2.2 Diagnóstico Social | 20 |
| 2.2.1 Diagnóstico Teórico Empírico | 20 |
| 2.2.2 Ciclo del diagnóstico | 21 |
| 2.2.3 Técnicas e instrumentos para el diagnóstico | 21 |
| 2.2.4 Resultado del diagnóstico | 22 |
| CAPÍTULO III | 23 |
| 3. Plan de intervención | 23 |
| 3.1 Identificación de intervención | 23 |
| 3.2 Fundamentación teórica | 24 |
| 3.2.1 Ley de derechos y amparo del paciente | 24 |
| 3.3 Objetivos de intervención | 25 |
| 3.3.1 Objetivo General | 25 |
| 3.3.2 Objetivos específicos | 25 |
| 3.4 Plan de intervención | 25 |
| Tabla 2 - Elaborado por las autoras | 25 |
| 3.4.1 Propuesta | 26 |
| 3.4.2 Actividades de la propuesta | 27 |
| 3.4.2.1 Actividad 1 | 27 |

| | |
|--|----|
| | 9 |
| 3.4.2.2 Actividad 2 | 27 |
| 3.3.2.3 Actividad 3 | 27 |
| 3.3.2.4 Actividad 4 | 27 |
| 3.3.2.5 Actividad 5 | 27 |
| 3.3.2.6 Actividad 6 | 27 |
| 3.4.3 Cronograma | 27 |
| Tabla 3 - Elaborado por las autoras | 28 |
| 3.5 Propuesta de evaluación y control de la investigación | 28 |
| Anexo 1 -evaluación | 28 |
| CAPÍTULO IV | 30 |
| 4. Informe final del proyecto de tesis | 30 |
| 4.1 Resultado de la intervención | 30 |
| 4.2 Triangulación de la información | 30 |
| 4.3 Conclusiones | 31 |
| 4.4 Recomendaciones | 31 |
| Referencias bibliográficas | 32 |
| ANEXOS | 36 |
| Anexo 2 – guía de entrevista | 37 |
| Anexo 3 – guía de observación | 38 |
| Anexo 4 – guía de referencias bibliográficas | 39 |
| Anexo 5 – evidencia de citas | 39 |
| Anexo 6 – evidencia de citas | 40 |
| Anexo 7 – evidencia de citas | 40 |
| Anexo 8 – evidencia de citas | 41 |
| Anexo 9 – Mapa | 41 |
| Anexo 10 – evidencia de asistencia | 42 |
| Anexo 11 – evidencia de taller virtual | 42 |
| Anexo 12 – evidencia de taller virtual | 43 |
| Anexo 13 – evidencia de taller virtual | 43 |
| Anexo 14 – evidencia de taller virtual | 44 |
| Anexo 15 – evidencia de permiso | 45 |

Introducción

El presente trabajo va enfocado a la intervención que realiza el trabajador social en Hospital Teófilo Dávila el cual hemos podido presenciar, debido a la realización de las prácticas preprofesionales, lo que ha permitido conocer el área, junto con ello la responsabilidad e intervención que tiene y realiza el profesional.

Además, conocer los objetivos acerca de este tema permitirá ampliar conocimientos del proceso y participación del profesional, la población de estudio como el tipo de investigación que se empleó para el desarrollo de este proyecto de titulación, e ir desglosando algunos conceptos para entender un poco más de la temática.

Es muy compleja esta labor, pues cada día se presentan distintos casos que pueden parecer casi imposibles de resolver; sin embargo, el empoderamiento, perspicacia y principios éticos que tiene el profesional no permite que los casos se queden sin ser atendidos, y aunque que existen algunas limitaciones en el sistema de salud, mismas que no están dentro del rol del trabajador social, esté realizado todo lo que se pueda, para obtener los resultados esperados.

El trabajador social para su intervención realiza una coordinación interinstitucional, lo cual es importante para el abordaje de casos y el cumplimiento de la atención adecuada al usuario, solicitando apoyo ya sea a Gads Municipales, Policía, Fundaciones, entre otras instituciones, intercambian recursos con un único objetivo y beneficio, que es la salud del usuario, siendo un derecho garantizado por el Estado que debe ser cumplido.

Justificación E Importancia

Por medio de esta investigación, se quiere dar a conocer y manifestar el rol del trabajador social en los procesos de intervención con los usuarios dentro del sector hospitalario, durante y después de los procesos de hospitalización; éste nos ayudará a sintetizar el aporte que realiza el trabajador social, con la finalidad de mejorar las herramientas y los procesos que se deben involucrar con el usuario.

La salud es un factor elemental para cada uno de los seres humanos, por ello al presentar situaciones problemáticas, vulnerable o calamidades que se relacionen con este factor, es esencial la guía, asesoramiento y acompañamiento del trabajador social, siendo un profesional que se enfoca en atender las necesidades de los ciudadanos en este caso de los usuarios que asistan a los servicios de salud.

Es importante resaltar que, a pesar de brindar una atención a los usuarios, este profesional rige su labor bajo sus competencias, es decir el profesional hará lo posible por cubrir y solucionar la situación problema, trabajando juntamente con demás profesionales e instituciones que se convierten en sus redes de apoyo. Proponer charlas para los usuarios por medio del trabajador/a social para dar a conocer cuáles son los servicios que se brindan y como es el proceso que se debe hacer para agilizar la atención.

En el sector hospitalario se puede evidenciar ciertas desventajas que lo perjudican como entidad, una de ellas en la cantidad de usuarios que superan la capacidad de atención de hospitales, esto trae un colapso al sistema, ya que no hay suficientes profesionales que puedan atender a los usuarios y mucho menos una organización que le permita identificar el grado de emergencia que tiene el usuario. Por ende, se necesitará priorizar el rol del trabajador social para realizar una correcta intervención y derive a cada usuario según su situación de emergencia, posibilite a un mejor uso de los tratamientos, una adecuada rehabilitación psicosocial y una mejor utilización de los servicios de salud evitando reingresos a los hospitales y teniendo como resultado el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios

La profesión de Trabajo Social tiene varios campos de trabajo, lo que la convierte en una profesión diversa y amplia. Dentro de este trabajo se resalta la importancia de conocer la

intervención del trabajador social frente a la atención que brinda al usuario en el Hospital General Teófilo Dávila de Machala.

Para el autor (Reguera, 2019) nos expone que la práctica del trabajador social en el escenario de salud:

Presenta al menos dos dimensiones que se cruzan en el ejercicio profesional. La primera abarca las distintas perspectivas teóricas, metodológicas y técnicas con las que cada Trabajador Social construye su especificidad profesional, y la segunda se encuentra ubicada en la concepción de salud con la que escucha su demanda.

El autor hace referencia, a que la contribución o accionar que brindar el trabajador social en el sector de salud, está determinado a escuchar las demandas de los usuarios y posteriormente brindar un servicio de ayuda profesional.

Por otro lado, la importancia del profesional en trabajo social se enfoca en facilitar información y dirigir a las personas a través del diálogo, considerando siempre el desarrollo de la ciudadanía y el diagnóstico previo de sus situaciones problemáticas.

El trabajador social lleva a cabo un trabajo, siempre dentro de un equipo transdisciplinar (profesionales de medicina, enfermería, psicología, etc.) en el que se facilitará apoyo a la persona que lo requiere. Al trabajar conjuntamente entre varios profesionales es importante que exista buenas relaciones laborales que fortalecen el trabajo, y en caso de no existir buenas relaciones laborales, el profesional podrá intervenir para proponer un diálogo social que permita llegar a acuerdos, ya que es necesario que el espacio laboral sea un ambiente propicio, debido que es el espacio de trabajo se convierte en nuestro segundo hogar por pasar gran parte de nuestro tiempo allí.

Aspectos relevantes del fenómeno sistematizado.

Conocer y analizar la intervención del profesional en Trabajo Social en un área hospitalaria es una tarea compleja, debido a que su campo de acción es amplio. Al referirnos al Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala, entidad estudiada, nos referimos a una unidad de segundo nivel, con gran cantidad de usuarios que necesitan ser atendidos por diversas situaciones de su salud y por su misma situación van requiriendo la participación

de otros profesionales como el Trabajador Social, que interviene con su asesoramiento, y gestión dentro de sus competencias. La existencia de la gran demanda de usuarios da como resultado la necesidad de contar con este profesional que trabaja con y para la sociedad; estudiar su intervención, coordinación, técnicas, instrumentos, además de los valores esenciales que lo caracterizan como la empatía, responsabilidad, entre otros que lo convierten en un gran profesional.

La intervención que se realiza en el área de salud se combina y se convierte en un trabajo interinstitucional al relacionarse y formar convenios con otras instituciones con el fin de dar respuesta a las necesidades presentadas por los usuarios. Existe gran variedad de casos, por ello, el procedimiento que siga el profesional será de acuerdo con las necesidades presentadas; sin embargo, el profesional se rige bajo protocolos y procesos de manera general que son guía para su correcta intervención. A través de las prácticas preprofesionales y entrevista realizada se constata la gran variedad de casos y necesidades de la población.

CAPÍTULO I

1.1 Contextualización del estudio

Uno de los sectores más buscados por los trabajadores sociales es el sector hospitalario, cuya misión es intervenir con las personas, familias y comunidades. El propósito de este trabajo es identificar las funciones que desempeñan los trabajadores sociales en el sector de la salud.

Se realizó entrevista y observaciones para identificar el rol que ocupa el trabajador social y conocer cuáles son las falencias más persistentes en el Hospital Teófilo Dávila.

La información obtenida del Hospital Teófilo Dávila de Machala es relevante y puede utilizarse para asegurar que los trabajadores sociales son eficientes y se desempeñen eficazmente en esta área.

1.2 Delimitación de la población

El presente trabajo de titulación está basado en los usuarios de Consulta Externa en las especialidades como: Cardiología, Nefrología, Neurocirugía, Neurología, Pediatría, Traumatología. El Hospital Teófilo Dávila de Machala cuenta con la intervención de tres trabajadoras sociales, quienes están encargadas de coordinar, organizar, guiar e intervenir en cualquier proceso hospitalario y a la vez ayudar al usuario con los problemas que presente. Por ende, se tiene como meta conocer e identificar la intervención que realiza el trabajador y como acudir con las necesidades del usuario en situación de vulnerabilidad.

1.2.1 Temporalidad

Hace referencia al tiempo que perdurará la investigación. En el caso de este trabajo investigativo, se estudiará e identificará la intervención del trabajador social en el área hospitalaria.

El Hospital Teófilo Dávila cuenta con siguientes con las siguientes áreas de trabajo: Cardiología, Cirugía General, Cirugía Maxilofacial, Cirugía Vascul, Cirugía Plástica, Dermatología, Urología, Traumatología, Gastroenterología, Gineco – Obstetricia, Medicina Interna, Nefrología, Neumología, Neurología, Neurocirugía, Oftalmología,

Pediatría, Psicología, Psiquiatría, Otorrinolaringología, Pre-Anestesia, Nutrición, Fisiatría, Genética, Infectología, Hematología, Diabetología, Odontología.

1.2.2 Espacial

El hospital Teófilo Dávila se encuentra en la ciudad de Machala, provincia de El Oro. Se encuentra delimitado al norte con la provincia del Guayas y el océano Pacífico, al noreste con el golfo de Guayaquil, al sur y este con provincia de Loja, y al oeste con la región tumbes.

El hospital Teófilo Dávila, está ubicado en las calles Boyacá y Buenavista esquina, tiene una infraestructura de seis plantas, con una construcción de 20.737,00 m.

1.2.2 Universo

Los usuarios de Consulta Externa reciben atención por parte de los médicos y otros miembros de la red interinstitucional, están sometidos a pasar por un proceso de diagnóstico que le facilitara obtener la información necesaria a los profesionales. Además, pueden acudir a las diferentes especialidades que brinda el Hospital Teófilo Dávila y manifestar si existen inquietudes durante el proceso de atención.

1.3 Propósito de la investigación

En concordancia a los objetivos planteados y a las diferentes categorías a investigar, el presente trabajo se basará bajo una modalidad cualitativa. La investigación cualitativa es una de las más usadas al realizar proyectos, su objetivo primordial es recolectar información sobre las características, propiedades, o aspectos que tiene una persona, institución, comunidad o grupo.

Por medio de esta recolección de datos permitió formular el diagnóstico y responder a varias interrogantes, que podrían minimizar las falencias existentes, respondiendo a varias interrogantes y formular propuestas direccionadas a mejorar el funcionamiento del hospital Teófilo Dávila de Machala.

Este enfoque permitió aplicar la intervención del trabajador social al momento de trabajar con el usuario, y direccionó la interacción durante este proceso; la investigación

descriptiva, tiene a recolectar información en el lugar de campo donde se desarrollará la investigación, y a la vez trabajar continuamente con los usuarios asignados.

Para realizar ese proceso se necesita brindar confidencialidad al usuario, y contar con un ambiente pacífico, esto ayudará a que el usuario se sienta cómodo y pueda responder a las interrogantes, ya sea por entrevistas, encuestas o la observación.

1.4 Variables

Las variables permiten determinar los aspectos más importantes de una investigación; por ende, estarán limitadas en dos factores; la variable dependiente es lo que se quiere conocer, y la variable independiente la causa o factor que interviene para conseguirlo.

En este caso, el tema de esta sistematización es la intervención que realiza el trabajador social dentro de los hospitales de la ciudad de Machala y la forma que radica y trabaja con el o los usuarios de Consulta Externa.

| VARIABLE DEPENDIENTE | VARIABLE INDEPENDIENTE |
|--------------------------------|---|
| El trabajador social | Los usuarios de Consulta Externa |
| Indicador: Intervención | Indicadores: Falta de conocimientos antes la atención hospitalaria |

Tabla 1 - Elaborado por las autoras

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo General

Internalizar la intervención del trabajador social hacia el usuario, a través de técnicas e instrumentos que permitan adquirir conocimientos sobre procesos, protocolos y experiencias en el área de Consulta Externa del Hospital Teófilo Dávila.

1.5.2 Objetivos Específicos

- √ Identificar el proceso que realiza el trabajador/a social por medio de entrevistas para conocer cómo se lleva a cabo la atención de los casos de los usuarios atendidos en Consulta Externa en el Hospital Teófilo Dávila.
- √ Promover la participación del trabajo interinstitucional por medio de convenios para contar con el apoyo a los pacientes de Consulta Externa, en las necesidades que presenten.
- √ Diseñar una planificación de charlas sobre los servicios que presta el área de Consulta Externa del Hospital Teófilo Dávila, a través de la intervención del Trabajador Social, para garantizar una buena atención a la ciudadanía.

1.6 Hechos de interés

El trabajador social cumple con un amplio listado de áreas en donde puede iniciar su vida laboral, no solo enfocándose en el sistema de salud, puesto que gracias a su facultad de poder brindar acogida a los clientes se encuentra capacitado para involucrarse en el sistema educativo, dentro de lo jurídico, de lo organizacional o empresarial, siendo instituciones públicas o privadas, su desenvolvimiento con la atención humanitaria los hace capaces de involucrarse en el área de preferencia, siempre y cuando exista preparación para el involucramiento laboral.

La intervención del trabajador social dentro de los centros hospitalarios trata de centrarse y atender enfermedades o efectos psicosociales, mediante la aplicación de técnicas y métodos específicos. Para la elaboración de un diagnóstico hospitalario, el trabajador social realiza un ejercicio de integración, donde se pronostica la enfermedad o la adversidad que tiene el usuario; a esto se le suma la atención del profesional con respecto a sus variables sociales, económicas y cultores que inducen en el desarrollo del usuario (Feijoo Mora Yajaira Mercedes y Patiño Gernal Germania, 2020).

Los autores (Álava y Lino, 2017) sostienen que el trabajador social dentro de la Consulta Externa, están dirigidos a: “Elabora y ejecuta junto al equipo interdisciplinario campañas educativas y de prevención de enfermedades. de factores que inciden en salud. Orienta y

asesora al paciente sobre la situación que presenta. Capacita en temas de salud a pacientes y familiares”.

CAPÍTULO II

Enfoque o teoría epistemológica

El trabajo de titulación se maneja bajo el enfoque metodológico cualitativo; este tipo de enfoque se nutre epidemiológicamente de la hermenéutica, la fenomenología y las interacciones simbólicas. El pensamiento hermenéutico parte del supuesto de que los agentes sociales no solo son objeto de investigación como si fueran cosas, sino que también tienen significado, palabras y remordimiento. También se les considera tomadores de decisiones subjetivos, pueden mirar hacia atrás en su situación y convertirse en criaturas libres y autónomas frente a la voluntad de manipular y controlar meros valores.

El pensamiento hermenéutico interpreta, mueve y está permanentemente abierto en términos que no se encuentran en los datos, mientras que está activamente cerrado, le interesa la necesidad de comprender el significado del fenómeno y explicarlo en términos de causa y efecto.

El método que se utiliza para este trabajo es el analítico – sintético; este tipo de metodología trata de seguir una secuencia de datos o información que se derivaran del tema escogido, es decir que se irá separando por partes los conceptos básicos, factores positivos o negativos que enfrenten a esta investigación.

2. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 ¿Qué es un trabajador social?

Según la Federación Internacional de trabajadores sociales define que: El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio, el desarrollo personal o social, una sociedad justa donde se promuevan los principios y derechos humanos, donde no exista ningún tipo de discriminación y cada individuo se

sienta parte de la sociedad.

Esta profesión rige bajo las modalidades humanistas, la interacción social, los cambios de la vida cotidiana, el enfrentamiento de problemas y cómo llegar a un bienestar emocional y físico (*Rodríguez, Kareem, 2018*)

El trabajador social al ser un profesional que trabaja para y con la sociedad se involucra en promover cambios que mejoren situaciones que afecten a las personas, resolución de problemas, fortalecimiento individual y colectivo incrementando su bienestar. Es importante que el profesional se rige bajo principios de derechos humanos y de justicia lo cual fortalecen su intervención y accionar. Es esencial mencionar que, a pesar de la intervención del profesional dentro de las situaciones problema y necesidades presentadas por los usuarios, el no dará las soluciones, el trabajador social es solo un mediador que escucha e interpreta lo dicho por los involucrados, detectando la necesidad a cubrir dentro de sus competencias, a través de esto el profesional hace que los mismos sujetos sean actores principales de resolución de su situación o necesidad (*Naullibres, 2017*).

2.1.2 ¿Donde nació el trabajo social?

El desarrollo del trabajo social en Estados Unidos refleja una síntesis continua de ideas derivadas de muchas culturas diferentes. Mientras que términos como caridad y filantropía tienen raíces griegas y se basan en principios bíblicos, los conceptos del trabajo social moderno deben mucho a la influencia del Corán y a las prácticas de ayuda mutua de los nativos americanos, la comunidad afroamericana y los inmigrantes de todo el mundo.

Antes de la Revolución Americana, se habían establecido en Norteamérica sistemas formales de ayuda a los pobres, bienestar infantil e incluso servicios de salud mental. Estos sistemas cumplían una doble función de compasión y protección. A principios del siglo XIX, los estados empezaron a asumir la responsabilidad de distribuir la ayuda de las ciudades y los condados. Dado que las respuestas gubernamentales resultaron en gran medida insuficientes o ineficaces para abordar los crecientes problemas sociales, las sociedades privadas de beneficencia y las organizaciones de autoayuda, predecesoras de las

modernas agencias de servicios sociales, desempeñaron un papel cada vez más importante en este sentido.

2.1.3 Importancia del trabajo social

La importancia del profesional en trabajo social se enfoca en facilitar información y dirigir a las personas a través del diálogo, considerando siempre el desarrollo de la ciudadanía y el diagnóstico previo de sus situaciones problemáticas.

El trabajador social nunca trabaja solo en un caso, procedimiento o asesoramiento, su trabajo va de la mano con diferentes profesionales como: doctores, psicólogos, abogados, sociólogos, entre otros que conllevarán a intervenir y solucionar la falencia existente. Al trabajar conjuntamente entre varios profesionales es importante que exista buenas relaciones laborales que fortalecen el trabajo, y en caso de no existir buenas relaciones laborales, el profesional podrá intervenir para proponer un diálogo social que permita llegar a acuerdos, ya que es necesario que el espacio laboral sea un ambiente propicio y conjunto para brindar soluciones adecuadas a los usuarios (Lorente-Molina et al., 2018).

El profesional al ser un actor que trabaja directamente con el usuario, su intervención inicia con las necesidades presentadas por los ciudadanos, con el fin de garantizar la distribución de los recursos socio sanitarios, articulación de circuitos de derivación ofreciéndole guía y apoyo durante el proceso, por ello su importancia radica en que, es un profesional que vela por la ciudadanía con la expiración de generar un bienestar social, mejorando su calidad de vida, más aún en esta necesidad fundamental como lo es la salud(Rodríguez-Miñón Sala, 2017).

2.1.4 Intervención en trabajo social

La intervención del profesional en trabajo social puede ser de manera individual, para que se requiera de la intervención del profesional es por carencia social o por alguna situación problemática. Al momento de realizar una intervención se toma en cuenta la ética, la metodología, antecedentes que brinda el trabajador social a un nivel individual o colectivo.

Para que el trabajador social derive sus conclusiones de un caso o asesoramiento en relación con el usuario, deberá tener en cuenta los antecedentes del problema, el contexto

social, cultural, económico y el ambiente familiar en el que ha convivido el usuario, todos estos procesos ayudaran a realizar una evaluación y brindar un asesoramiento correcto Azcoaga considera a la intervención social como:

Una buena intervención social debe regirse bajo los siguientes parámetros:

- √ Se realiza de manera formal u organizada.
- √ Pretende responder a necesidades sociales.
- √ Tiene como propósito primario la autonomía e integración de las personas en su entorno social.
- √ Aspira a una legitimación pública o social

2.1.5 Descripción de trabajo de un trabajador social médico

Las principales funciones laborales de los trabajadores sociales médicos es brindar atención al paciente mediante:

- Educar a los pacientes y sus familias sobre las enfermedades y los planes de tratamiento.
- Realizar evaluaciones psicosociales para identificar la angustia mental o emocional.
- Asesorar a quienes atraviesan crisis o sufren angustia
- Conectando a los pacientes y sus familias con los recursos necesarios

Los trabajadores sociales dentro de los hospitales ven la oportunidad de tener un impacto positivo inmediato en la vida del paciente o de la familia, como uno de los beneficios únicos del trabajo. Las personas que disfrutan trabajar en entornos de ritmo rápido y los interesados en intervenciones médicas de vanguardia, a menudo disfrutan del trabajo social hospitalario, los trabajadores sociales del hospital disfrutan entornos de trabajo interdisciplinarios y, a menudo, obtienen satisfacción personal al ser miembro del equipo de atención médica que ofrece la perspectiva de la "persona en el entorno", que incorpora todos los factores que influyen en la salud de un paciente ganando experiencia de cuidado.

Los autores (Álava y Lino, 2017) definían que los trabajadores sociales en los hospitales están encargados:

De informar un posible aumento en la gravedad de los problemas de los usuarios, el tamaño de la carga de casos, el papeleo y las listas de espera para los servicios. En los últimos años se ha producido un aumento de cierres de obra departamentales sociales hospitalarias, con el personal de trabajo social siendo reasignado a otros departamentos, o eliminando estos puestos por completo y reasignación de tareas de trabajo social a otras profesiones. En ciertos casos, dicha reorganización ha reemplazado a los departamentos directores con personal ajeno al trabajo social, lo que plantea dudas sobre la supervisión adecuada del trabajo social.

Los trabajadores sociales médicos suelen realizar evaluaciones psicosociales de los pacientes, y, en ocasiones de los miembros de su familia para determinar sus necesidades e identificar cualquier angustia mental o emocional que pueda exacerbar su condición. Una evaluación psicosocial se define como una evaluación de la salud psicológica y física de un paciente, así como de cualquier condición externa, como pueden ser las dificultades económicas, los conflictos familiares, las consideraciones culturales, etc., todo aquello que el equipo médico debe tener en cuenta en la atención de un paciente.

Al completar las evaluaciones aplicadas ya sea a los pacientes o a los familiares implicados, los trabajadores sociales médicos comunican la información que han recopilado al equipo médico más grande y encargado del paciente, lo que ayuda a otros miembros del equipo, es decir, médicos, enfermeras, asistentes médicos, etc., a brindar una atención más eficaz y que exista prósperos resultados en su recuperación.

2.1.6 Rol del trabajador social en el área médica

El trabajador social médico se enfoca principalmente en apoyar a los pacientes y sus familias en hospitales, clínicas comunitarias y otros entornos de atención médica coordinando la atención de los pacientes con el equipo médico más grande. De acuerdo con el perfil ocupacional creado por la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales, los trabajadores sociales en este campo juegan un papel esencial en muchos de los aspectos no médicos de la atención al paciente, incluida la ayuda a los pacientes y sus familias a navegar el sistema médico, evaluando y monitoreando la salud mental y emocional de los pacientes y sus familiares, brindando asesoramiento y terapia a corto plazo, y comunicando

las necesidades e inquietudes del paciente al equipo médico en general(Correa Arango et al., 2019).

Los trabajadores sociales médicos trabajan en estrecha colaboración con los pacientes y los miembros de la familia que están experimentando estrés mental, emocional, familiar o financiero, por la situación de salud que se encuentren afrontando. Debido a los tipos de desafíos que enfrentan y al ritmo rápido de los entornos médicos, los trabajadores sociales médicos pueden encontrar este campo estresante y exigente. Sin embargo, muchos trabajadores sociales médicos se refieren a las relaciones que establecen con los pacientes, las familias y el equipo médico, combinadas con el conocimiento de que están ayudando a las personas, como razones por las que ingresaron y permanecieron en el campo.

Debido a las demandas de la profesión, convertirse en trabajador social médico generalmente requiere que las personas obtengan una Maestría en Trabajo Social de una institución acreditada. Los trabajadores sociales médicos suelen combinar una sólida comprensión de las prácticas y modalidades del trabajo social clínico (como evaluaciones psicosociales, intervenciones en crisis y psicoterapia) con el conocimiento de los entornos y protocolos médicos.

2.1.7 Roles del trabajador social en el área hospitalaria.

Existen diez tipos de roles del trabajador social, cada uno de estos roles se desempeña de manera diferente y será optado por el profesional debido al labor que esté ejerciendo, dentro de ellos están (Ortuño y Muñoz, 2018)

1. Consultor u orientador: Como su nombre lo indica el trabajador social cumple con la labor de orientar de manera grupal o individual, con la finalidad de satisfacer alguna necesidad
2. Proveedor de servicios: El profesional cumple como soporte para las personas que están en situación de dependencia, el trabajador social se encarga de velar por el bienestar del individuo y de prestar el apoyo correspondiente.
3. Informador: El profesional puede trabajar de manera individual o grupal, en este punto trata de informar al usuario/os sobre las diferentes instituciones que pueden acceder o las tareas que deben realizar.

4. Investigador: El profesional se basa en indagar las falencias de una problemática, con la finalidad de acaparar cada vacío, identificar los riesgos y brindar una solución.
5. Planificador: El profesional está encargado de realizar estrategias o programas que ayuden con la situación de conflicto y pueda intervenir el usuario o comunidad.
6. Evaluador: El profesional estudiará cada área asignada o los programas que ha realizado, con la finalidad de que sigan una estructura y no existan inconvenientes.
7. Reformador de instituciones: El profesional trabaja con el usuario/os y la institución y brindar estrategias aptas para las dos partes.
8. Identificador de situaciones: La profesional indaga sobre situaciones negativas que pueden afectar de manera directa al individuo o comunidad.
9. Educador: El profesional dirige al usuario/usuarios con la finalidad de que encuentren su lugar en la sociedad y puedan desarrollar sus habilidades.
10. Animador, facilitador o movilizador: El profesional crea espacios recreativos donde el usuario pueda intervenir con más personas.

2.1.8 Herramientas y técnicas del trabajador social en el área hospitalaria.

Herramientas

- ✓ **Familiograma:** Esta es una representación gráfica y un buen sistema de registro, diseñado no sólo para evaluar la función familiar sino también para descubrir relaciones entre individuos y miembros del sistema.
- ✓ **Ecomapa:** De manera gráfica representa la relación personal de con la familia o el entorno.
- ✓ **Mapa de redes:** Este es un gráfico de tipo radio para medir la intensidad o la distancia del usuario en diferentes áreas sociales, como fuera de la familia, el trabajo, la comunidad, etc.
- ✓ **Encuesta:** Se puede dar de manera individual o grupal, sirve para determinar información de un tema determinado y analizar diferentes aportes.
- ✓ **Bitácora de trabajo:** Este es un cuaderno, donde científicos sociales organizan cronológicamente el progreso hacia encuestas, proyectos de síntesis o planes.

- ✓ **Diario de campo:** Por lo general se utilizan libretas para anotar diferentes factores, sensaciones y emociones que se presentan dentro de un caso al momento de intervenir.
- ✓ **Cronograma familiar:** Está asociado con el sistema familiar y le permite organizar la adversidad en orden cronológico.
- ✓ **Diagnóstico social:** Es una de las herramientas fundamentales del trabajador social, a través de ella podemos conocer los factores del problema y dar posibles soluciones.
- ✓ **Sociograma:** Estas herramientas nos permiten conocer las relaciones que mantiene el usuario con su entorno.
- ✓ **Estudio socioeconómico:** Nos permite conocer el nivel económico que posee el usuario.

Técnicas

- ✓ **Observación:** Consiste en visualizar una problemática existente, indagar sobre ella y ver qué cambios se presentan.
- ✓ **Visitas domiciliarias:** Es la acción que realiza el trabajador social al dirigirse al domicilio del usuario, con la finalidad de tener datos adicionales de la situación que se está interviniendo.

2.1.9 Conceptos básicos de salud

Una de las tareas clave para resolver el problema de las personas es comenzar a entender la salud como la suma de ciertos determinantes: educación, ingresos, vivienda digna, entre otros. La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud como un: “Estado de completo equilibrio biopsicosocial y no sólo la ausencia de enfermedad” (Hernández et al., 2017).

La salud también puede verse como un concepto individual, que puede incluir las aspiraciones y metas de cada paciente además de la ausencia de enfermedad. Las personas pueden tener valores y formas de ver el mundo, lo que significa que la salud puede ser vista por una persona desde una perspectiva diferente a la persona que la cuida (González, 2021).

Para promover la buena salud, necesitamos entender lo que significa para cada persona, esto depende de muchos factores como la cultura, la familia y las relaciones con otros individuos. Para una persona, la salud significa poder correr su próximo maratón, y para otra, la salud significa controlar el dolor de la neuropatía diabética que padece (Díaz Amado, 2017)

2.1.10 Salud en Latinoamérica

En América Latina, la descentralización de los servicios de salud se considera uno de los principales obstáculos para la prestación de una atención de calidad y también genera ineficiencias en el sistema de salud. Esto ha provocado reacciones que van desde la promoción de una red integrada de servicios médicos por parte de los gobiernos nacionales y las organizaciones internacionales hasta la creación de mecanismos de coordinación entre niveles dentro de los marcos de políticas nacionales o liderados por los servicios médicos.

Estos mecanismos existen para coordinar el acceso de los pacientes en todos los niveles o las funciones de gestión y apoyo de la red de salud (coordinación de la gestión), para compartir información del paciente o para garantizar una atención constante.

Para mejorar este sistema se puede elegir mecanismos basados en la programación o estandarización de habilidades (sesiones clínicas compartidas), procesos (guías de práctica clínica compartidas) o resultados, comentarios de expertos, comunicar e intercambiar información para mejorar la coordinación clínica (derivación / mutuo juntas, informes de alta / crisis, teléfono o correo electrónico-correo electrónico, etc.) (Machado, C. V., y Lima, L. D, 2017) .

No existe una combinación ideal de mecanismos de coordinación y su elección depende de la actividad coordinada y de los recursos disponibles, pero su presencia y uso adecuado mejora la coordinación, siendo indispensable la coordinación clínica entre niveles asistenciales.

2.1.11 Salud en Ecuador

La salud es un derecho fundamental que existe en Ecuador, como se lo establece en su art. 32 de la Constitución de la República del Ecuador, 2008 manifiesta que es un derecho

garantizado por el Estado, de cuales se desprende diferentes derechos para lograr la conformación de la salud, entre esos está la alimentación, deporte, educación ambiente sano entre otros y que son promovidas a través de políticas que permitan el acceso y disfrute de a los derechos de las personas (Espinosa et al., 2017).

Sin embargo, el sistema de salud en nuestro País ha sido duramente criticado y se encuentra bajo investigaciones debido al reparto y mal manejos de fondos, demostrando que existen personas sin escrúpulos a quienes más les importa su enriquecimiento que el bienestar de todo un pueblo, aún a sabiendas de la crisis por la que se atraviesa a nivel mundial debido al COVID-19. Y las consecuencias han sido las limitaciones de los servicios y atenciones que pudieran brindar las instituciones de salud a toda la población. Y por consiguiente se agudizó la grave crisis en la atención a los grupos más vulnerables de nuestro país, aumentando la pobreza en la población, la falta de empleo y por supuesto la desconfianza de la gente en el sistema nacional de salud de nuestro país (Torres y López-Cevallos, 2017).

Por otro lado, se considera necesario reflexionar y mirar cómo está el funcionamiento del Sistema de Salud del Ecuador, con el objetivo de aportar en su mejoramiento y consolidación para lograr el acceso universal de toda la población y que brinde servicios integrales tanto curativos como preventivos, para problemas de rápida solución, como también para problemas graves y crónicos como las enfermedades no transmisibles como diabetes, insuficiencia renal y tipos de cáncer (Jiménez-Barbosa et al., 2017).

De hecho, se han dado pasos agigantados en el sector de la salud, pero aún resultan minúsculos frente a las necesidades propias de una nación. Sin olvidarnos que existen muchos obstáculos que requieren intervención de suma urgencia, y están enfocados en garantizar el correcto funcionamiento y funcionalidad del área de la salud, aún está latente la presencia de barreras de acceso a la atención integral, y oportuna de la salud, así como limitada protección financiera que se refleja en que aproximadamente.

2.1.12 Salud y trabajo social

En el ámbito de la salud el trabajador social cumple un papel fundamental ya que está estrechamente relacionada al abordaje de casos tanto públicos como privados (Álava y Lino, 2017).

El trabajador social en el área hospitalaria, médica o también conocida como área de salud es una de las más importante y la que implica una relación directa con los usuarios, su familia o su entorno social, a esto se le agrega la intervención del equipo de profesionales y los recursos internos y externos que gestionan este proceso. El seguimiento que se le brinda al usuario, velando por las necesidades y falencias externas que afecta al individuo, también busca intervenir en las comunidades y desarrollar redes de apoyo que serán de gran utilidad para la recuperación del usuario o futuros usuarios (Pérez Maldonado, 2019).

Desde una mirada metódica, el trabajador social identifica características o circunstancias sociales que están relacionadas con el surgimiento o persistencia de alteraciones, crisis en la salud integral, individual o del equipo familiar o social, facilitando estos elementos al personal interdisciplinario para la discusión, análisis y definición de las acciones a emprender (Cedillo, 2020).

A la vez, el trabajador social logra establecer las condiciones sociales que se encuentran relacionadas con las afecciones que presenta el paciente, para ello realiza una evaluación de las redes de apoyo del usuario, donde en primera instancia se encuentra la familia debido a que es la primera en estar relacionada en su dinámica y son las más interesadas en la recuperación de su familiar, después esta los pequeños grupos amigos, escuela (Torre, 2018).

2.1.13 Importancia del trabajador social en el área hospitalaria

Dentro del área de salud se aborda un sinnúmero de casos diferentes cada día, donde el trabajador/la social debe ser muy perspicaz, y estratégico para dar atención a las personas que lo necesita recordando que priorizan la salud. Por ende, su papel es muy importante en cuanto a que sin su intervención no habría una agilización de proceso de los casos, ya que son los encargados de direccionar el proceso dependiendo el motivo del paciente para que

este pueda acceder a un servicio sea por institución pública o privada y reciba la atención adecuada.

Es tan necesaria la presencia del trabajador social que los médicos acuden a pedir sugerencias de lo cómo podrían hacer en resolver alguna situación, esto sucede cuando el trabajador social se empodera de su trabajo y lo sabe realizar eficientemente, este se convierte indispensable para la Institución.

2.1.14 Trabajo Interinstitucional

El trabajo interinstitucional se encarga de involucrarse en la estructuración que promueve conexiones o enlaces entre diferentes agentes para generar el favorecimiento en intercambio de información, coordinaciones y dentro de la toma de decisiones con los participantes con relación a los objetivos en común propuestos.

Por otro lado, las estrategias existentes de intervención del trabajador social dentro del área hospitalario en conexión junto con las problemáticas que se abordan deben ser analizadas a nivel interinstitucional, puesto que se considera posible brindar resultados frente a las problemáticas existentes, y esto solo a través de alguna institución de salud pública. La labor interinstitucional debe ser entendida como contacto y articulación para las demás instituciones junto con sus respectivos profesionales que se mantienen dentro de la problemática (Amelotti , 2012 .)

2.1.15 Trabajo Interinstitucional en la atención de casos

Es la vinculación y convenio que existen entre Instituciones y profesionales que abordan una misma problemática. El Trabajador Social desarrolla gestiones para la coordinación interinstitucional lo cual facilita la atención del paciente, debido a que profesionales, e instituciones aportan con sus medios, recursos y materiales siendo un punto positivo. Existen otras Instituciones como fundaciones, Gads Municipales, judicatura, Policía, Fiscalía Otros hospitales y clínicas, que forman parte del grupo interinstitucional. (Acuerdo Ministerial 129, 2019.)

Para llevar a cabo el abordaje de las distintas situaciones que se presentan en una institución de salud pública o privada, se requiere de la participación principalmente del trabajador social pues es el encargado de gestionar, derivar e informar al usuario como a los profesionales médicos sobre la forma de proceder o rutas de protocolo que deben seguir ante ciertos casos y para ello se cuenta con la participaciones los médicos y otros profesionales en trabajo social para derivar los casos hacia otra casa de salud, también hay que recalcar que existen casos en la que se cuenta con los agentes policiales o DINAPEN, donde la trabajadora o trabajador social informan sobre el caso para ellas puedan realizar la parte legal que les corresponde.

2.1.16 Atención hospitalaria brindada al Usuario.

Dentro de los hospitales lo primordial tomado en consideración es su gestión, puesto que de aquí nace la forma de organización y combinación de recursos con la finalidad de plasmar el cumplimiento de las políticas y objetivos de las instituciones de distintas entidades en el sector de salud, para que se logre generar una buena atención hospitalaria se debe administrar buenos profesionales especializados en el área, sin embargo, para la selección del personal de trabajo en las instalaciones de salud dentro del Ecuador se debe tomar en cuenta leyes en donde no es considerada con gran relevancia la satisfacción del cliente para dicha actividad.

Los autores (Sánchez et. al. 2018) indica que uno de los objetivos primordiales de la atención hospitalaria es:

Promover modelos que generen una mejor organización hospitalaria para que esta se muestre de forma eficiente y eficaz, siendo también capaz de responder a las necesidades y prioridades sanitarias que son definidas por autoridades por medio de redes asistenciales a lo que se requiere de los usuarios, siendo también configurada como sistema abierto, notoriamente influido y proyectado hacia los individuos y sus valores los cuales componen la organización y su entorno.

Dentro del área de salud pública conocido como uno de los sistemas más solicitados y aclamados por los ciudadanos, por dicha razón debe existir el cumplimiento de funciones sociales de forma esencial y esto se logrará escuchando y captando las necesidades de los usuarios, sin embargo, pese a que se reconoce que atender a la satisfacción del individuo es

fundamental brindando una calidad eficiente no es lo únicamente necesario, sino también es fundamental garantizar que los conocimientos científicos son aplicados de forma correcta, tomando en consideración que los clientes de las entidades son pacientes y sus respectivos familiares los cuales aspiran recibir alto nivel en asistencia médica, que estos le brindan seguridad, confianza y efectividad propuesta por los respectivos profesionales aptos de la salud.

En el Ecuador, las organizaciones que tratan la salud pública se encuentran en constante prestación de servicios, esto en forma de respuesta a la presencia de las necesidades públicas que se quiere satisfacer. Si hablamos del proceso de selección de personal para adjuntarlos dentro de las instituciones de salud primero hay que regirse de forma estricta a los artículos de la Constitución ecuatoriana, como se da a conocer en el Art. 325 donde se argumenta que se debe conocer el conjunto de políticas, normas, procesos que se evaluarán para el proceso de selección en un lugar de trabajo en instituciones públicas, tomando en cuenta que se debe garantizar la equidad de género, inclusión y la interculturalidad.

(Guzmán, 2019) También es importante adjuntar que la Ley Orgánica del Servicio Público ha establecido criterios que se deben cumplir para poder ser partícipe de las instituciones públicas del país, entre ellos tenemos que para el proceso de selección y obtener puestos se debe realizar de forma obligatoria concursos de méritos y oposición, las cuales se realizan través de la utilización de plataformas tecnológicas que brinda el Ministerio de Relaciones Laborales, siendo este el único medio válido para ejecutar dicho proceso, así se podrá obtener por parte de los clientes la satisfacción esperada al lograr ser atendidos en las diferentes instituciones de salud públicas del país.

2.1.2 Normativa Legal

2.1.2.1 Ley Orgánica de Salud

En la (LEY-ORGÁNICA-DE-SALUD 4., 2006), artículo 7, inciso d nos dice que: “ Se debe respetar su dignidad, autonomía, privacidad e intimidad; a su cultura, sus prácticas y usos culturales; así como a sus derechos sexuales y reproductivo”.

En el inciso e, del mismo artículo nos dice que:

Ser oportunamente informada sobre las alternativas de tratamiento, productos y servicios en los procesos relacionados con su salud, así como en usos, efectos,

costos y calidad; a recibir consejería y asesoría de personal capacitado antes y después de los procedimientos establecidos en los protocolos médicos. Los integrantes de los pueblos indígenas, de ser el caso, serán informados en su lengua materna.

En su artículo 8, deberes individuales y colectivos, nos dicen que:

b) Proporcionar información oportuna y veraz a las autoridades de salud, cuando se trate de enfermedades declaradas por la autoridad sanitaria nacional como de notificación obligatoria y responsabilizarse por acciones u omisiones que pongan en riesgo la salud individual y colectiva

; c) Cumplir con el tratamiento y recomendaciones realizadas por el personal de salud para su recuperación o para evitar riesgos a su entorno familiar o comunitario;

d) Participar de manera individual y colectiva en todas las actividades de salud y vigilar la calidad de los servicios mediante la conformación de veedurías ciudadanas y contribuir al desarrollo de entornos saludables a nivel laboral, familiar y comunitario; y,

e) Cumplir las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos

2.1.2.2 Plan de Desarrollo

En el (Plan de Desarrollo, 2017 - 2021.) nos dice que:

El tercer eje, “Más sociedad, mejor Estado”, promueve la participación ciudadana y la construcción de una nueva ética social basada en la transparencia y la solidaridad, un Estado cercano con servicios de calidad y calidez, abierto al diálogo social permanente, así como la soberanía y la paz, posicionando estratégicamente al Ecuador en el mundo.

En el (Plan Nacional de Desarrollo 2021 - 2025), nos habla de una salud de calidad:

- Objetivo 5. Proteger a las familias, garantizar sus derechos y servicios, erradicar la pobreza y promover la inclusión social
- Objetivo 6. Garantizar el derecho a la salud integral, gratuita y de calidad

2.2 Diagnóstico Social

De acuerdo con el autor Mary Richmond. Diagnóstico social, 1917,) , nos indica que el diagnóstico: “Permite determinar con certeza lo que sucede en un fenómeno o problemática social, en este proceso se identificará las adversidades que presentan los individuos o comunidades”.

Por ende, es necesario analizar a fondo, utilizando métodos y técnicas para lograr dar un diagnóstico eficaz que permita establecer posibles soluciones para disminuir, contrarrestar o prevenir distintas causas que generan la problemática.

Las fases para seguir para realizar el diagnóstico son:

- **Fase descriptiva:** La primera fase del diagnóstico, realiza una recopilación de datos con la población seleccionada.
- **Fase valorativa:** En esta fase, se realiza un estudio al problema existente, seguidamente pasa una interpretación, en donde se valorarán las desventajas observadas.
- **Fase de evaluación:** En esta fase, se evalúa cada factor incidente, por lo que se emplearán los métodos de intervención y las estrategias más adecuadas para obtener un cambio positivo.

2.2.1 Diagnóstico Teórico Empírico

Para intervenir en este trabajo de sistematización, se debe abordar la problemática existente en el área de Consulta Externa del hospital “Teófilo Dávila” de la ciudad de Machala, provincia El Oro; una de ellas es la falta de conocimiento por parte de los usuarios, es decir, desconocen sobre el protocolo a seguir, documentos que se deben llevar para que sean atendidos según su emergencia.

No obstante, la falta de recursos ha crecido en este último año, esto se debe a la llegada de la COVID- 19, la gran demanda de contagio ha saturado los requerimientos de medicamentos, y camas para los usuarios.

Para poder analizar y buscar posibles soluciones a estos tres problemas existentes, se ha decidido coordinar con la trabajadora social del hospital “Teófilo Dávila” mediante una entrevista, para que se proporcione información necesaria y las acciones que se deben

aplicar para cada caso. También, se ha decidido utilizar dos herramientas metodológicas que facilitan el proceso de recolección de datos.

2.2.2 Ciclo del diagnóstico

- **Fase descriptiva:** Esta investigación se realizó en la ciudad de Machala, donde se hizo redundancia en el área de Consulta Externa, para conocer el rol e intervención de la trabajadora social.
- **Fase valorativa:** Por medio de la observación, se identificó que en el Hospital “Teófilo Dávila”, existen dos falencias de gran magnitud, la primera es la escasez de productos o insumos que son vitales para el usuario, y la segunda es la falta de información que se les brinda.
- **Fase evaluativa:** Con la ayuda de la trabajadora social del Hospital “Teófilo Dávila”, se pudo establecer una entrevista y a la vez conocer sobre las alternativas de solución.

2.2.3 Técnicas e instrumentos para el diagnóstico

- **Entrevista:** Pantoja y Placencia nos dice que la entrevista es: “Una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador” (2017).

La entrevista puede ser realizada a una o más persona, todo dependerá en el campo que se va a intervenir, lo que se quiere saber y alcanzar con la información obtenida; hay que tener en claro que dentro de la entrevista hay que ser breves y concisos, tener un lenguaje claro para que el receptor puede entender nuestras palabras.

En el caso de la presente investigación de titulación, se realizó una entrevista a la trabajadora social del hospital “Teófilo Dávila”, la participación de la Licenciada ayudó a conocer sobre la labor como profesional dentro del área hospitalaria, como por ejemplo los protocolos a seguir tanto para los profesionales y los usuarios, y en qué cantidad aportan los profesionales para ayudar a él o los usuarios antes una situación de emergencia.

- **Observación:** La observación consiste en estar en contacto con el fenómeno que se va a intervenir, esto ayuda a analizar, indagar, deducir y concluir sobre el acontecimiento o hecho que se presente (Tronchoni et al., 2018).

En el caso del presente trabajo de sistematización se aplicó una observación directa, es decir que, en base a nuestras expectativas, la recolección de datos realizadas, y los diferentes procesos que se observó en el hospital “Teófilo Dávila”, gracias a esto se puede realizar una evaluación final sobre lo incidentes imprevistos.

- **Recolección de datos bibliográficos:** Se basa en seleccionar varios documentos o papers que ayudaran con el proceso de investigación, gracias a ello se puede sintetizar toda la información necesaria, también se toma en cuenta que los documentos seleccionados deben estar validados y comprobados.

2.2.4 Resultado del diagnóstico

En la pregunta número uno, la intervención que realiza el trabajador social se basa en atender de manera oportuna las necesidades que tiene el individuo, y poder responder de manera inmediata las necesidades adversas.

En la pregunta dos, las áreas de atención donde incide el trabajador social se basan a manera general, es decir que el trabajador social está involucrado a atender todas las áreas que tiene el hospital Teófilo Dávila.

Conclusión: Si bien es cierto el trabajador social, se lo reconoce por su capacidad y accionar en diferentes áreas laborales, una de ellas es la hospitalaria, al ser de gran magnitud, el profesional puede abordar de manera directa a los usuarios.

En la pregunta tres, se índice en que el trabajador social no labora de manera individual, si no con un equipo de trabajo interdisciplinario, al igual que la compra de servicios y hospitales de tercer nivel que ayudarán a los usuarios.

Conclusión: Es de suma importancia contar con el apoyo de varios profesionales que complementen el bienestar social del individuo, ya que cada uno cumple un rol diferente para la vida del usuario.

En la pregunta cinco, el uso de técnicas o instrumentos se basa en la observación donde la trabajadora social diagnosticará lo que sucede en el entorno, seguidamente están las visitas domiciliarias y los diagnósticos sociales que delimitan el factor inicial.

Conclusión: El trabajador social, al momento de intervenir con usuarios, debe usar técnicas o instrumentos que le faciliten la recolección de información, todo dependerá del caso que se va a atender; en este caso en el área hospitalaria es de suma importancia realizar visitas domiciliarias y realizar diagnósticos sociales.

En la pregunta nueve, sobre acciones de mejoramiento en cuanto a la atención, se sintetiza que el personal debe ser más comprometido, humanístico y positivo, ante los problemas que presentan a diario, si el personal no se preocupa por trabajar en equipo y brindar un servicio de calidad, no se podrá satisfacer a las demandas.

Conclusión general: En base a la entrevista realizada a la profesional del Hospital “Teófilo Dávila” de la ciudad de Machala, se puede argumentar que, a pesar de ser una institución hospitalaria de tercer nivel, no existen los recursos suficientes para atender a las necesidades del usuario, sin embargo, tienen el apoyo de otros centros hospitalarios que facilitan el proceso de atención. También, se puede identificar que la trabajadora social es el responsable en mantener una interacción con el usuario y sus familias, sin embargo, la demanda de usuarios y su desconocimiento sobre el servicio que ofrecen, no optimiza el tiempo para atender adecuada y rápidamente las necesidades que presenta los usuarios y sumando a ello la falta de recursos médicos o espacios físicos.

CAPÍTULO III

3. Plan de intervención

3.1 Identificación de intervención

Con la ayuda de las técnicas e instrumentos de la investigación, se pudo evidenciar la problemática existente en el Hospital “Teófilo Dávila”, la misma que ayudó a evidenciar el rol que desarrolla el trabajador social, al momento de inferir con usuarios de Consulta Externa; si bien es cierto el papel profesional es muy importante en este sector, ya que desarrolla varios roles, como: planificador, gestor y coordinador.

Su intervención como profesional es importante para guiar a los usuarios de Consulta Externa, y no existan vacíos sobre los procedimientos que deben seguir al momento de ser

atendidos, también se preocupa por su bienestar físico y mental, y sobre todo que el usuario de sienta conforme con la atención de otros profesionales; por lo que el trabajador social promueve un desarrollo y cambio dentro del ámbito hospitalario.

Para ello, se plantea una breve capacitación titulada Roles y Procedimientos a seguir por parte de los usuarios de Consulta Externa dentro del Hospital “Teófilo Dávila”, con la finalidad de que conozca la intervención, procedimientos o protocolos que deben seguir al momento de ingresar al Hospital, y a su vez que estén dirigidos a el área que necesiten.

3.2 Fundamentación teórica

El Hospital “Teófilo Dávila” tiene la función de incidir a las necesidades del usuario y ubicarlos en las áreas que necesitan; la atención del trabajador social responde a las necesidades y expectativas de los usuarios, aceptando que la satisfacción de las personas es un factor fundamental para la institución. Esta forma de entender el proceso de atención implica cambiar comportamientos y percepciones arraigadas en el equipo de salud, acostumbrarse a las relaciones jerárquicas y enfocarse más en los aspectos clínicos que en la calidad de la experiencia de las personas al visitar un centro de atención.

Centrarse en el usuario significa acogerlo y facilitar su atención continua desde la entrada hasta la salida de cada instalación, ayudándole a conocer mejor la red de instalaciones y sus distintos grados de complejidad (Cobo Mejía y Herrera Triana, 2018)

El buen cuidado, por su parte, considera la salud como uno de los derechos humanos fundamentales que legitima el acceso a la atención de la salud. También reconoce que el ejercicio de estos derechos asegura la autonomía y libre determinación de las personas en relación con su salud (Velásquez Fuentes, 2020).

3.2.1 Ley de derechos y amparo del paciente

Como base legal se ha decidido tomar La (LEY DE DERECHOS Y AMPARO AL PACIENTE.), gracias a esta ley se destacó lo siguiente:

Art. 2.- Derecho a una atención digna. - Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el servicio de salud de acuerdo con la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía.

Art. 4.- Derecho a la confidencialidad. - Todo paciente tiene derecho a que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicarse, tenga el carácter de confidencial.

Art. 5.- DERECHO A LA INFORMACIÓN.- Se reconoce el derecho de todo paciente a que, antes y en las diversas etapas de atención al paciente, reciba del centro de salud a través de sus miembros responsables, la información concerniente al diagnóstico de su estado de salud, al pronóstico, al tratamiento, a los riesgos a los que médicamente está expuesto, a la duración probable de incapacitación y a las alternativas para el cuidado y tratamientos existentes, en términos que el paciente pueda razonablemente entender y estar habilitado para tomar una decisión sobre el procedimiento a seguirse.

3.3 Objetivos de intervención

3.3.1 Objetivo General

Desarrollar la participación de los usuarios de manera activa y continúa mediante el uso de plataformas digitales, para que los usuarios de Consulta Externa estén informados sobre las funciones y protocolos que se realizan en el área de Trabajo Social del Hospital “Teófilo Dávila”.

3.3.2 Objetivos específicos

- Informar a los usuarios de Consulta Externa sobre los protocolos y procesos a seguir en el área de Trabajo Social, para un mayor conocimiento sobre la atención, a través de una presentación virtual de diapositivas.
- Utilizar estrategias didácticas para que el usuario tenga mayor facilidad de entender sobre la misión del Trabajo Social en el hospital Teófilo Dávila con relación al usuario.

3.4 Plan de intervención

Tabla 2 - Elaborado por las autoras

| Objetivo | Resultado | Actividades | Recursos | Responsables |
|--|--|---|---|---|
| Informar a los usuarios que acuden al área de Consulta Externa sobre los protocolos y procesos a seguir en el área de Trabajo Social, para un mayor conocimiento | Los usuarios adquieren conocimiento sobre el rol del Trabajo Social en el Hospital | Explicación de la función y roles del Trabajador Social dentro del área de salud. | Materiales: Laptops diapositivas Internet. Registro de asistencia. | Román Freire Erika Yanina Romero Paladines Lissbeth Estefanía |

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| sobre la atención, a través de una presentación virtual de diapositivas. | Teófilo Dávila y atención al usuario. | Instruir a los usuarios sobre los pasos a seguir para una correcta atención. | Link de asistencia: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe3jD_MH8RS9XNzqZlprVQiFgFunQi1hSf52fjIv1RT53Jbg/viewform?usp=sf_link Humanos: Usuarios de Consulta Externa | |
| Utilizar estrategias didácticas para que el usuario tenga mayor facilidad de entender sobre Trabajo Social con relación al usuario. | Se logró acoger a un grupo aproximado de 15 a 20 personas. A través de medios didácticos se logró captar la atención de los usuarios | Presentación de requisitos esenciales que debe portar el usuario para derivaciones, trámites entre otras actividades que se realizan en el área de Consulta Externa. | Materiales: Taller Video Evaluación: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSehm9WKETO6RZ8DKZh4xtpdurdXsDUGn_D2l57Am5Ke7VDv1A/viewform?usp=sf_link Humanos: usuarios de Consulta Externa | Román Freire Erika Yanina Romero Paladines Lissbeth Estefanía |

3.4.1 Propuesta

El Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala, cuenta con una gran infraestructura y diferentes áreas, donde el usuario puede ser atendido. Sin embargo, hay una mala administración en cuanto el almacenamiento y los canales de información, esto se debe a que los profesionales que laboran en este centro hospitalario no se preocupan por brindar orientación a los individuos que lo necesitan.

En muchos de los casos, el trabajador social es quien se dispone a brindar esta orientación, y construir canales de conocimiento para que los usuarios sepan cómo gestionar o que trámites deben realizar.

Por ende, la propuesta de este trabajo de sistematización abarca actividades, intervención y conocimientos que deben saber los usuarios del área de Trabajo Social en Consulta

Externa; así como la identificación de falencias y demandas previstas en el Hospital “Teófilo Dávila” de la ciudad de Machala.

Uno de estos problemas detectados es el desconocimiento lo que deben hacer los usuarios dentro del hospital, a quién dirigirse o incluso qué papeles se deben tener para ser atendidos de manera correcta, entre otros trámites; por esta razón, se enfocó en atender esta falencia, por medio de actividades, como, por ejemplo: charla, diapositivas, que fueron base informativa de los procesos o protocolos que deben seguir.

3.4.2 Actividades de la propuesta

3.4.2.1 Actividad 1

Se planificará los temas a tratar en la Capacitación Virtual

3.4.2.2 Actividad 2

Se realizará el Diseño de Diapositivas y otros materiales didácticos que apoyarán a la Capacitación.

3.3.2.3 Actividad 3

Se organizaron los temas, para cada una de las expositoras.

3.3.2.4 Actividad 4

Se registrará la asistencia por medio de los formularios de Google.

3.3.2.5 Actividad 5

Realizar una Reunión por la plataforma Meet dirigida a los usuarios, la cual contribuirá con una Exposición y Charla de parte de las estudiantes de la Carrera de Trabajo Social.

3.3.2.6 Actividad 6

Una vez terminada la exposición se realizará una evaluación general sobre los resultados y el alcance obtenido de la actividad.

3.4.3 Cronograma

| N° | Actividades | Mes-Enero | | | | | |
|----|-------------------------------|-----------|----|----|----|----|----|
| | | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 24 |
| 1 | Planificación de capacitación | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|--|
| 2 | Recolección, elaboración y diseño del material de exposición, de registro de asistencia y evaluación. | | | | | | |
| 3 | Revisión y repaso del material elaborado. | | | | | | |
| 4 | Invitación y registro de asistencia | | | | | | |
| 5 | Exposición virtual | | | | | | |
| 6 | Evaluación del contenido de la presentación. | | | | | | |

Tabla 3 - Elaborado por las autoras

3.5 Propuesta de evaluación y control de la investigación

La propuesta y control del proyecto de intervención se enfoca directamente en suplir las adversidades que presentan los usuarios de Consulta Externa, dirigiéndonos a cumplir sus necesidades o vacíos en cuanto el proceso de atención, derivación, trámites entre otros; para así cumplir con sus derechos.

La intervención del trabajador social, dentro de las áreas hospitalarias es muy importante para la vida de los usuarios y las familias que lo acompañan. A través de su labor profesional se puede tener un acceso rápido a los protocolos que deben seguir, orientar, y gestionar los procesos que necesita cada usuario. Por otro lado, el profesional más allá de su labor trata de tener una interacción directa con el usuario, partiendo desde un punto humanista y empático, con la finalidad de entender su necesidad actual.

No obstante, no hay que olvidar que una de las actitudes del profesional es mantener ser positivo, empático, responsable, solidario, entre otros principios que fundamentan el accionar de su profesión y complementan a generar un cambio.

Anexo 1 -evaluación

Evaluación de taller virtual

- Cada pregunta tiene una valoración de 2 puntos
 - Son cinco preguntas, dándonos una calificación de 10
 - Leer cuidadosamente cada pregunta

Nombre y Apellido

Texto de respuesta corta

1) ¿Cuál es la importancia del trabajador social dentro del área hospitalaria? *

Su importancia es facilitar información y dirigir a los usuarios ante las adversidades presentes
 Su importancia es promover el desarrollo personal y social del usuario
 Su importancia radica en brindar un cambio positivo para la vida del usuario y sus familias
 Ninguna de las anteriores

Por otro lado, este proceso conlleva a realizar una evaluación sobre los conocimientos compartidos en el Taller Virtual, el mismo que sirvió para determinar qué factores han aprendido los usuarios, logrando así cumplir con el objetivo principal.

De esta manera, se comprobó que los usuarios si llenan los vacíos en el proceso de atención hospitalaria, y la exposición de parte de las estudiantes los orientó a seguir los protocolos previstos por el Hospital Teófilo Dávila.

Link:

<https://docs.google.com/forms/d/1t7StcdDqInvW4EFSyiM--q4m5qq1wziGPv1VVUj2vxY/edit>

CAPÍTULO IV

4. Informe final del proyecto de tesis

4.1 Resultado de la intervención

Los resultados de la intervención no son más que una recolección final de los dos últimos capítulos de este trabajo de sistematización; donde se resalta la intervención del profesional en el área de Consulta Externa del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala.

En primer lugar, se puede enfatizar la problemática existente en los usuarios del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala, la misma que nos llevó a realizar un Plan de Intervención.

Por consiguiente, el papel que cumple el trabajador social dentro de las áreas hospitalarias es de suma importancia, además de cumplir con roles como: orientador, gestor, animador, entre otros, que se encargan de priorizar las necesidades del usuario y sus familias.

Además, con el diseño del Diagnóstico y sus fases (descriptiva, valorativa y evaluativa), se pudo identificar el problema que radica en los usuarios, sus familias y los profesionales, uno de ellos es la poca información brindada por el Hospital Teófilo Dávila, lo cual genera obstáculos en el paciente y que pueda ser atendido según sus necesidades.

Por esta razón, es necesario trabajar en un plan de intervención, en la cual se detalla las actividades para minimizar este problema; desde el punto de vista de la Trabajadora Social se accedió a realizar una capacitación virtual, dirigido a los usuarios que frecuentan el área de consulta externa; a través de conferencia virtual para dar a conocer lineamientos básicos del proceso de atención.

4.2 Triangulación de la información

(Plan de Desarrollo 2017 - 2021) y el (Plan de Desarrollo 2021 - 2025), nos habla sobre la calidad de vida que debe tener cada ciudadano ecuatoriano, con respecto a la salud, y que cada persona que quiere hacerse atender en un hospital público o privado tiene el derecho de ser atendido, de no ser discriminado, a mantener la confidencialidad y que se otorgue la información necesaria.

Los autores (Ortuño y Muñoz, 2018) nos hablan sobre la importancia del rol profesional en el área hospitalaria, y como el profesional desempeña diferentes roles para acudir al

problema existente, dentro de las más comunes está el rol de: gestor, animador, investigador y orientador.

Los autores (Sánchez, et. al 2018), no habla sobre el proceso de atención en las áreas hospitalarias; estos autores infieren que deben existir una organización en las áreas de Consulta Externa con a la finalidad de responder a la necesidades y prioridades sanitarias, y todas estas deben ir de la mano con un sistema eficiente y eficaz.

4.3 Conclusiones

- En el Hospital Teófilo Dávila existe falta de información pública hacia los usuarios sobre los servicios y funciones que realiza el área de Trabajo Social en Consulta Externa sobre los protocolos, requisitos o documentos que se pueden llevar al establecimiento, y posteriormente ser atendidos rápidamente.
- Existe una alta demanda en el área de Consulta Externa por lo que algunos casos los usuarios que requieren de servicios deben esperar un periodo de tiempo para ser derivados a otros establecimientos por compra de servicios y pueden realizar sus procesos médicos.
- Existen profesionales que no usan formas adecuadas de atención, y al no saber sobrellevar las situaciones generan malestar en los usuarios y sobre todo sus familias cuando acuden a pedir información.

4.4 Recomendaciones

- Se debe realizar campañas informativas donde realicen talleres, charlas o conferencias a los usuarios y sus familias, con la finalidad generar conocimiento, sobre los protocolos que deben seguir, qué documentos se necesita llevar, a qué profesional acudir en el caso de solicitar ayuda y las funciones que realiza un trabajador social, cada cierto periodo de tiempo.
- Se debe centrar en la atención de los usuarios, y velar por su bienestar, para esto se deberá elaborar cronogramas de atención, comprar equipos y medicamentos necesarios; también se debe tener el apoyo de otros centros, como el Hospital de Guayaquil entre otros para atender a los usuarios.

- Se debe trabajar en equipo, con los profesionales que forman parte del Hospital Teófilo Dávila, por medio de charlas o talleres que expliquen sobre la ética, responsabilidad y respeto que se debe tener con los demás para garantizar una atención de calidad y calidez; esto garantizará una atención más directa con los usuarios y sus familiares y obtengan una aceptación por parte de ellos.

Referencias bibliográficas

1. *Plan Nacional de Desarrollo 2021 - 2025* (s. f.). Recuperado 5 de febrero de 2022, de <http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/36483282/PLAN+NACIONAL+D+E+DESARROLLO+2021-2025/2c63ede8-4341-4d13-8497-6b7809561baf>
2. OMS(s. f.). Recuperado 5 de febrero de 2022, de https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34026/9789507101274_spa.pdf?sequence
3. *Amelotti—Estrategias de intervención del Trabajo Social en .pdf*. (s.f.). Recuperado 5 de febrero de 2022, de https://www.margen.org/suscri/margen66/02_amelotti.pdf
4. *Sánchez, Miguel Ángel. Bioética en Ciencias de la Salud—2nd Edition*. (s.f.). Recuperado 5 de febrero de 2022, de <https://www.elsevier.com/books/bioetica-en-ciencias-de-la-salud/sanchez-gonzalez/978-84-9113-798-6>
5. Cedillo, G. J. Á. (s. f.). *Trabajo social en salud: Teoría y praxis innovadora*. 46.
6. Correa Arango, M. E., Corena Argota, A., Chavarriaga Estrada, C., García Valencia, K., & Usme Baena, S. (2019). Funciones de los trabajadores sociales del área de la salud en los hospitales y clínicas de tercero y cuarto nivel de la ciudad de Medellín, Colombia. *Eleuthera*, 20, 199-217. <https://doi.org/10.17151/eleu.2019.20.11>

7. *Acuerdo Ministerial 129*. (s. f.). Recuperado 5 de febrero de 2022, de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/decreto_129_nuevo_Mandato_20170725135526.pdf
8. Díaz Amado, E. (2017). *La humanización de la salud. Conceptos, críticas y perspectivas*.
9. Espinosa, V., Acuña, C., de la Torre, D., & Tambini, G. (2017). La reforma en salud del Ecuador. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 41, 1. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2017.96>
10. Guzmán, A. M. (2019). Funcionamiento y gobernanza del Sistema Nacional de Salud del Ecuador. *Íconos - Revista de Ciencias Sociales*, 63, 185-205. <https://doi.org/10.17141/iconos.63.2019.3070>
11. Hernández, L. J., Ocampo, J., Ríos, D., & Calderón, C. (2017). El modelo de la OMS como orientador en la salud pública a partir de los determinantes sociales. *Revista de Salud Pública*, 19(3), 393-395. <https://doi.org/10.15446/rsap.v19n3.68470>
12. Jiménez-Barbosa, W. G., Granda-Kuffo, M. L., Ávila-Guzmán, D. M., Cruz-Díaz, L. J., Flórez-Parra, J. C., Mejía, L. S., Vargas-Suárez, D. C., Jiménez-Barbosa, W. G., Granda-Kuffo, M. L., Ávila-Guzmán, D. M., Cruz-Díaz, L. J., Flórez-Parra, J. C., Mejía, L. S., & Vargas-Suárez, D. C. (2017). Transformaciones del Sistema de Salud Ecuatoriano. *Universidad y Salud*, 19(1), 126-139. <https://doi.org/10.22267/rus.171901.76>
13. *LEY DE DERECHOS Y AMPARO AL PACIENTE.pdf*. (s.f.). Recuperado 1 de febrero de 2022, de http://instituciones.msp.gob.ec/dps/zamora_chinchiipe/images/stories/LEY%20DE%20DERECHOS%20Y%20AMPARO%20AL%20PACIENTE.pdf
14. *LEY-ORGÁNICA-DE-SALUD 4.pdf*. (s.f.). Recuperado 5 de febrero de 2022, de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
15. Lorente-Molina, B., Luxardo, N., Lorente-Molina, B., & Luxardo, N. (2018). Hacia una ciencia del trabajo social. Epistemologías, subalternidad y feminización. *Cinta de moebio*, 61, 95-109. <https://doi.org/10.4067/S0717-554X2018000100095>

16. Mary Richmond. *Diagnóstico social, 1917*. (s. f.). Recuperado 24 de enero de 2022, de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000062.pdf>
17. Ortuño, E. I., & Muñoz, E. O. (2018). Trabajo Social y mediación para la convivencia y el bienestar escolar. *Cuadernos de Trabajo Social*, 31(2), 381-392. <https://doi.org/10.5209/CUTS.53374>
18. Cobo y Herrera. *Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud | Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*. (s. f.). Recuperado 5 de febrero de 2022, de <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>
19. Pérez Maldonado, L. (2019). *La importancia de la provisión de apoyo social en el contexto de la salud y la enfermedad. ¿Es necesario el trabajo social sanitario?* <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/39825>
20. *Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021* (s. f.-a). Recuperado 5 de febrero de 2022, de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
21. *Prácticas del Trabajo Social Clínico—Naullibres*. (s. f.). Recuperado 5 de febrero de 2022, de <https://naullibres.com/libro/practic-as-del-trabajo-social-clinico/>
22. Reguera—*El trabajo social en el ámbito de la salud su pos.pdf*. (s. f.). Recuperado 5 de febrero de 2022, de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/55613/1/T41147.pdf>
23. Rodríguez-Miñón Sala, E. (2017). La mujer como profesional del trabajo social [Women as social work professionals]. *Trabajo Social Hoy*, 81(Primer Cuatrimestre), 23-44. <https://doi.org/10.12960/TSH.2017.0002>
24. Machado. *SciELO - Brazil—Políticas e sistemas de saúde na América Latina: Identidade regional e singularidades nacionais Políticas e sistemas de saúde na América Latina: Identidade regional e singularidades nacionais*. (s. f.). Recuperado 5 de febrero de 2022, de <https://www.scielo.br/j/csp/a/VsKHyXdr3SJrwRFJsLtV3vs/?lang=pt>
25. Torre, A. H. de la. (2018). La intervención social comunitaria desde el Ámbito Hospitalario: Opinión de los Trabajadores Sociales Sanitarios y análisis de experiencias. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, 61, 138-180.

26. Torres, I., & López-Cevallos, D. (2017). ¿Reforma de salud en Ecuador como modelo de éxito? Crítica al número especial de la Revista Panamericana de Salud Pública. *Rev Panam Salud Publica*;41, dic. 2017.
<https://doi.org/10.26633/RPSP.2017.148>
27. Tronchoni, H., Izquierdo, C., & Anguera, M. T. (2018). Interacción participativa en las clases magistrales: Fundamentación y construcción de un instrumento de observación. *PUBLICACIONES*, 48(1), 77-95.
<https://doi.org/10.30827/publicaciones.v48i1.7331>
28. Troncoso-Pantoja, C., & Amaya-Placencia, A. (2017). Entrevista: Guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 65(2), 329-332.
<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>
29. *Feijoo y Patiño*. Recuperado 5 de febrero de 2022, de
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15627/1/TTFCS-2020-TRS-D E00004.pdf>
30. Velásquez Fuentes, E. del C. (2020). Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40912>

ANEXOS



Guía de la entrevista

Tema de investigación

**La Intervención del Trabajador Social dentro del Hospital General “Teófilo Dávila”,
Periodo 2021**

Guía de la entrevista

Objetivo: Internalizar la intervención del trabajador social hacia el usuario, a través de técnicas e instrumentos que permitan adquirir conocimientos sobre procesos, protocolos y experiencias en el área de Consulta Externa del Hospital Teófilo Dávila.

Indicaciones: Se dará una pauta para que la profesional pueda responder a cada interrogante.

Generalidades

Nombre del profesional:

Nivel Educativo:

Años de experiencia como profesional:

Aplicación del método: Guía de la entrevista

1. ¿Qué entiende por intervención?
2. ¿A qué tipos de usuario interviene y cuál es el área con más demanda dentro del hospital?
3. ¿Al momento de intervenir trabaja sola o en conjunto con diferentes profesionales?
4. ¿Quiénes forman parte de la red interinstitucional del hospital?

5. **¿Cuáles son las técnicas e instrumentos que utiliza para intervenir con los usuarios?**
6. **¿Qué protocolo aplica antes de intervenir con un usuario?**
7. **¿Cuántos casos registra en un día?**
8. **¿En qué áreas existe falta de protocolos según su experiencia?**
9. **¿Qué acciones se podría tomar para mejorar la atención de los usuarios del hospital “Teófilo Dávila”**

Agradecimientos: Gracias al apoyo de la trabajadora social, que facilitó este proceso.



Guía de observación

Tema de investigación

La Intervención del Trabajador Social dentro del Hospital General “Teófilo Dávila”, Periodo 2021

Guía de observación

Objetivo: Internalizar la intervención del trabajador social hacia el usuario, a través de técnicas e instrumentos que permitan adquirir conocimientos sobre procesos, protocolos y experiencias en el área de Consulta Externa del Hospital Teófilo Dávila.

Indicaciones: Observar el protocolo de intervención del Trabajador Social dentro del hospital “Teófilo Dávila”, en función a los criterios establecidos.

Generalidades

Fecha:

Hora:

Metodología aplicada:

| N° | Observación |
|----|--|
| 1 | <i>Se pone lo que se va a observar, cosas delicadas que no se puedan preguntar</i> |
| 2 | |
| 3 | |

Otros:

Agradecimientos: Gracias a las autoridades del “Hospital Teófilo Dávila”, quienes abrieron sus puertas para nuestro proceso de formación.



Guía para la elaboración de la revisión documental

Tema de investigación

La Intervención del Trabajador Social Dentro del Hospital General “Teófilo Dávila”, Periodo 2021

Guía de revisión documental

Objetivo: Identificar los aspectos generales antes esta temática y como labora el trabajador Social en el área hospitalaria.

Indicaciones: Extraer la información necesaria para la realización de este trabajo, también se tomará en cuanto que use documentos científicos o libros.

Generalidades

| Autores | Nombre del documento | Año | Tipo de documento | Url |
|---------|----------------------|-----|-------------------|-----|
| | | | | |
| | | | | |

Anexo 4 – guía de referencias bibliográficas

The screenshot shows the Zotero application window with the search bar containing 'sistema de salud'. The results list includes:

- Transformaciones del Sistema de Salud Ecuatoriano
- Transformaciones del Sistema de Salud Ecuatoriano
- Funcionamiento y gobernanza del Sistema Nacional de Salud del Ecuador (Molina-Guzmán)
- Políticas y sistemas de salud en Latinoamérica: identidad regional y singularidades nacionales (Machado y Lima)
- Transformaciones del Sistema de Salud Ecuatoriano (Jiménez-Barbosa et al.)
- El modelo de la OMS como orientador en la salud pública a partir de los determinantes sociales (Hernández et al.)
- Determinación de la situación de dependencia funcional. Revisión sobre los instrumentos de e... (González-Rodríguez et al.)
- El trabajo social sanitario y su integración en el sistema público de salud. Una propuesta desde... (Díaz de Mera)

The interface also shows a search bar at the bottom with the text 'Escribe aquí para buscar' and a system tray at the bottom right displaying '23°C Nublado' and the date '15/9/2021'.

Anexo 5 – evidencia de citas

The screenshot shows the Zotero application window with the search bar containing the text "reforma". The left sidebar displays "Mi biblioteca" with a tree view of search results. The main pane shows a list of items with columns for "Titulo" and "Creador". The results include several entries for "La reforma en salud del Ecuador" and one entry for "¿Reforma de salud en Ecuador como modelo de éxito? Crítica al número especial de la Revista...". The status bar at the bottom indicates "6 elementos en esta vista".

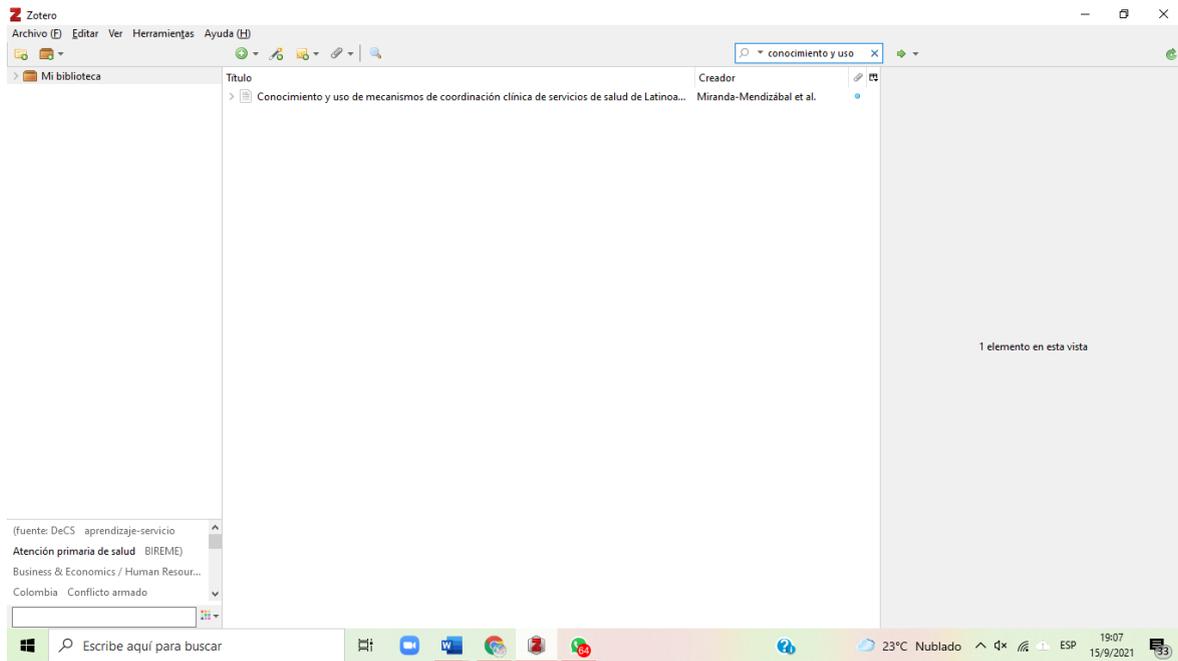
| Titulo | Creador |
|---|-------------------------|
| La reforma en salud del Ecuador | |
| La reforma en salud del Ecuador | |
| La reforma en salud del Ecuador | |
| La reforma en salud del Ecuador | |
| ¿Reforma de salud en Ecuador como modelo de éxito? Crítica al número especial de la Revista ... | Torres y López-Cevallos |
| La reforma en salud del Ecuador | Espinosa et al. |

Anexo 6 – evidencia de citas

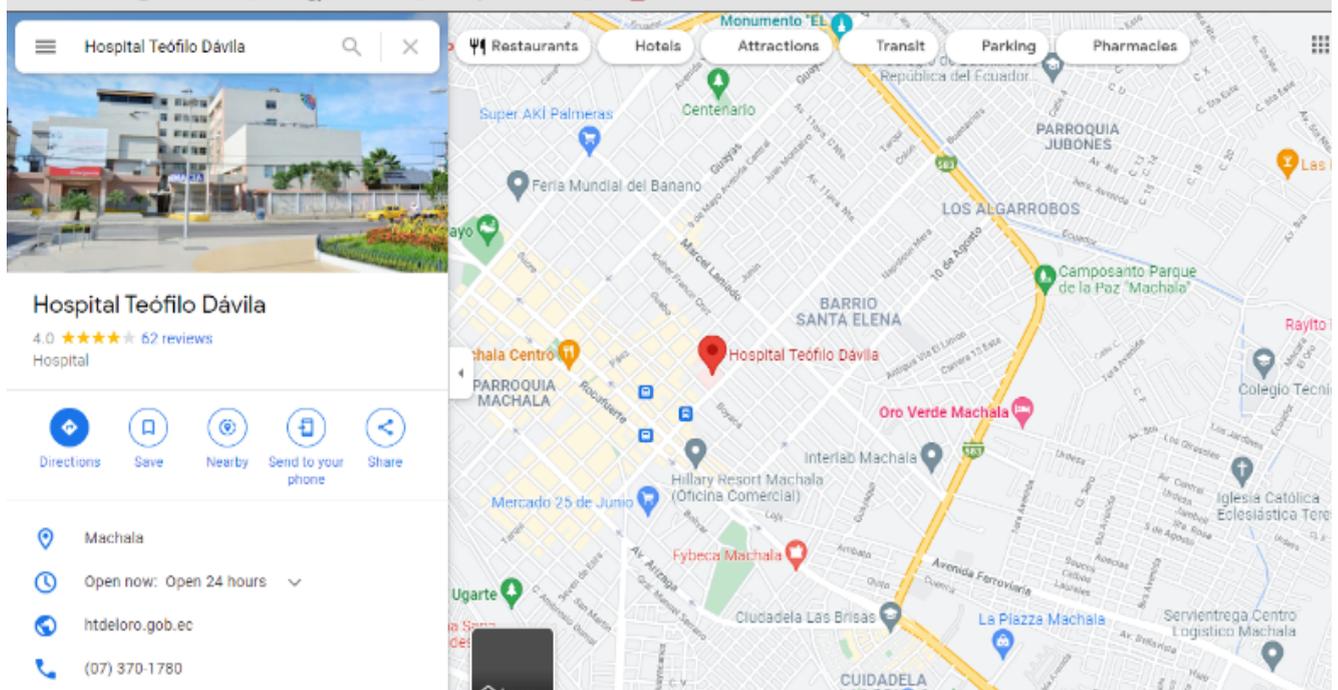
The screenshot shows the Zotero application window with the search bar containing the text "trabajo social". The left sidebar displays "Mi biblioteca" with a tree view of search results. The main pane shows a list of items with columns for "Titulo" and "Creador". The results include numerous entries related to social work, such as "Diposit Digital de la Universitat de Barcelona: El trabajo social de grupo en la actualidad: La uti...", "Derechos Humanos y Trabajo Social, ¿una relación reconocible en el ejercicio libre de la profes...", and "El trabajo social en el ámbito de la salud: su posición dentro del paradigma biopsicosocial". The status bar at the bottom indicates "73 elementos en esta vista".

| Titulo | Creador |
|--|----------------------------------|
| Diposit Digital de la Universitat de Barcelona: El trabajo social de grupo en la actualidad: La uti... | |
| Diposit Digital de la Universitat de Barcelona: El trabajo social de grupo en la actualidad: La u... | |
| Derechos Humanos y Trabajo Social, ¿una relación reconocible en el ejercicio libre de la profes... | |
| Derechos Humanos y Trabajo Social, ¿una relación reconocible en el ejercicio libre de la prof... | |
| Bienestar social: un objetivo compartido. Sobre la alianza entre los derechos humanos y el trab... | |
| Bienestar social: un objetivo compartido. Sobre la alianza entre los derechos humanos y el tr... | |
| Análisis de la producción científica sobre Derechos Humanos en Trabajo Social: perspectiva int... | |
| Análisis de la producción científica sobre Derechos Humanos en Trabajo Social: perspectiva ... | |
| La intervención social comunitaria desde el Ámbito Hospitalario: opinión de los Trabajadores S... | Torre |
| Espacio e intervención en trabajo social a partir de Lefebvre | Saravia y Saravia |
| La mujer como profesional del trabajo social | Sala |
| La teoría en la Intervención social. Modelos y enfoques para el Trabajo social del siglo XXI. | Riquelme |
| El trabajo social en el ámbito de la salud: su posición dentro del paradigma biopsicosocial | Reguera |
| Reguera - El trabajo social en el ámbito de la salud su pos.pdf | |
| El trabajo social en el ámbito de la salud: su posición dentro del paradigma biopsicosocial | Reguera |
| Reguera - El trabajo social en el ámbito de la salud su pos.pdf | |
| Intervención y prevención de la violencia de género: un acercamiento desde el trabajo social | Piedra-Cristobal et al. |
| FACTORES PSICOSOCIALES EN LA GESTIÓN DE RIESGO LABORAL | Mora |
| Trabajo Social y mediación para la convivencia y el bienestar escolar | Iglesias Ortuño y Ortuño Muñoz |
| Determinación de la situación de dependencia funcional. Revisión sobre los instrumentos de e... | González-Rodríguez et al. |
| El trabajo social sanitario y su integración en el sistema público de salud. Una propuesta desde... | Díaz de Mera |
| Full Text PDF | |
| Snapshot | |
| Los Derechos Humanos, principios orientadores de la práctica del Trabajo Social | De-Robertis |
| Trabajo social en salud: teoría y praxis innovadora | Cedillo |
| Cedillo - Trabajo social en salud teoría y praxis innovador.pdf | |
| Informe final de sistematización de experiencia educativa "Pequeños Científicos: Los Halcone... | Camecho de Rivas y Herrera Ur... |
| El construccionismo social, desde el trabajo social: "modelando la intervención social construc... | Bruno y Alemán |
| Bruno y Alemán - El construccionismo social, desde el trabajo socia.pdf | |
| Acompañamiento psicosocial | Bolívar |
| Estrategias de intervención del Trabajo Social en salud a nivel Interinstitucional | Amelotti |
| Amelotti - Estrategias de intervención del Trabajo Social en s.pdf | |

Anexo 7 – evidencia de citas



Anexo 8 – evidencia de citas



Anexo 9 – Mapa

Registro de asistencia

Taller virtual

Nombres y apellidos *

Texto de respuesta larga

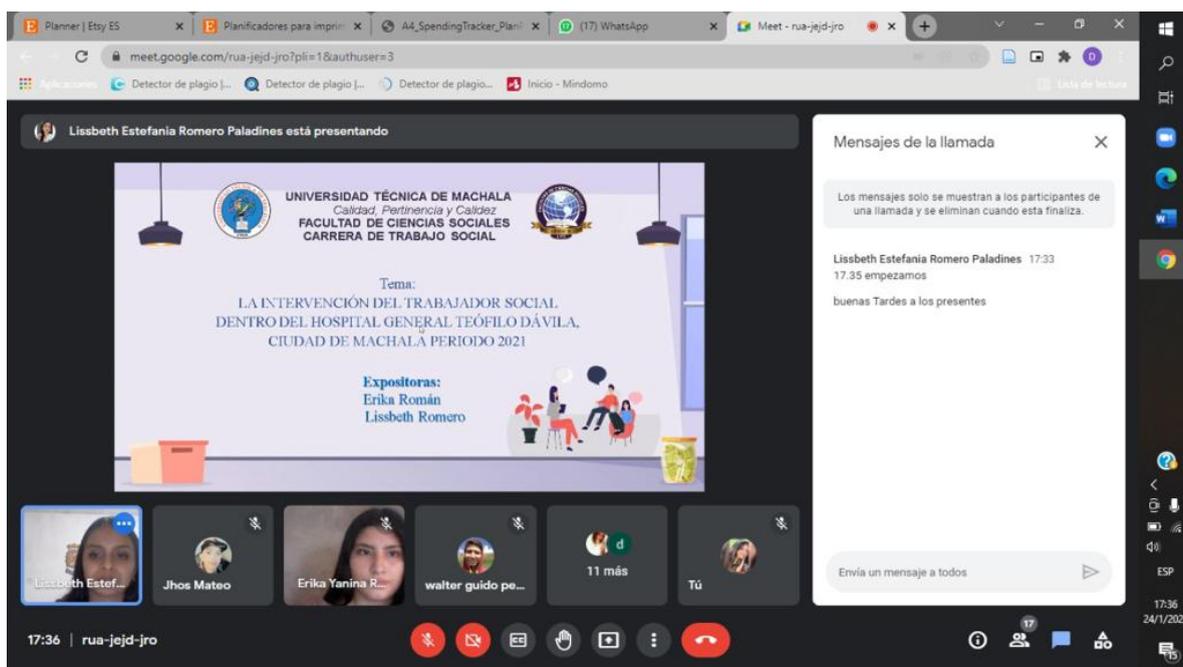
Número de celular *

Texto de respuesta corta

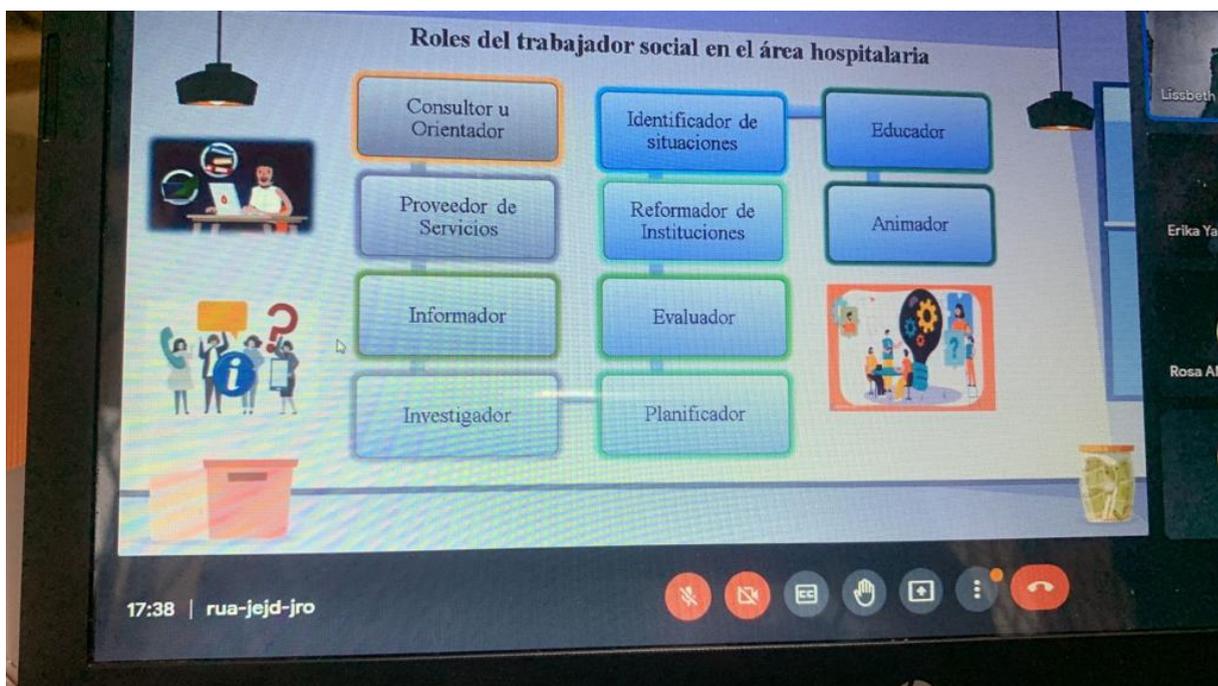
Correo electrónico *

Texto de respuesta corta

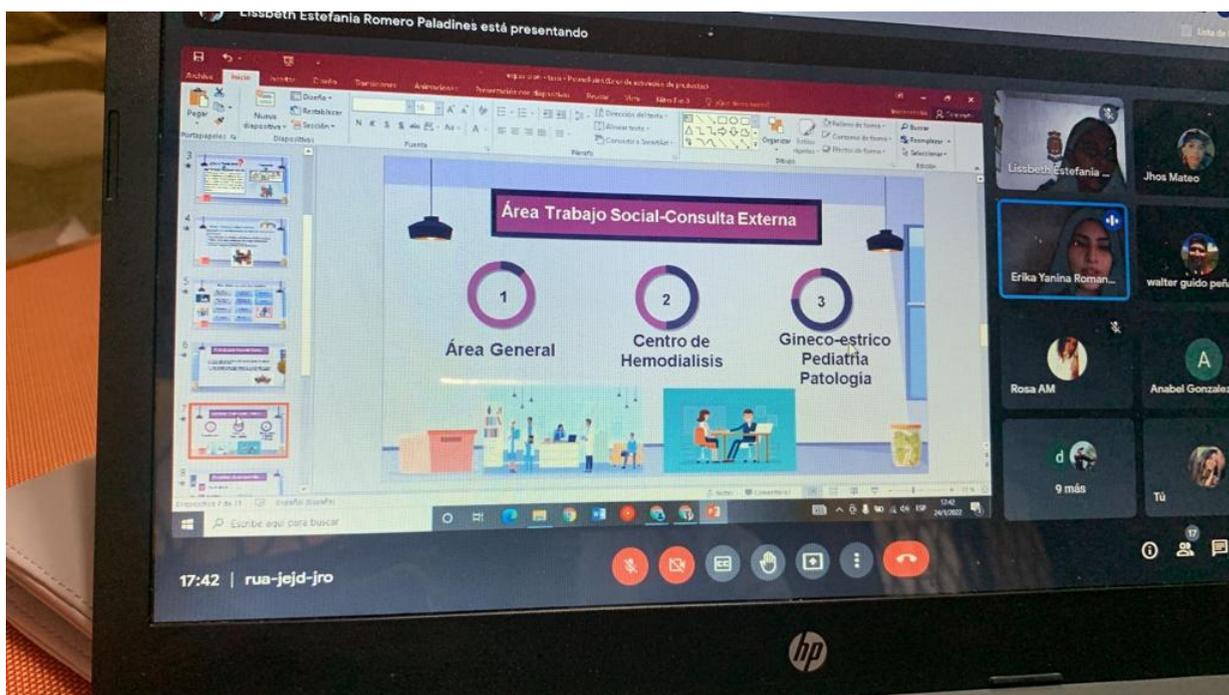
Anexo 10 – evidencia de asistencia



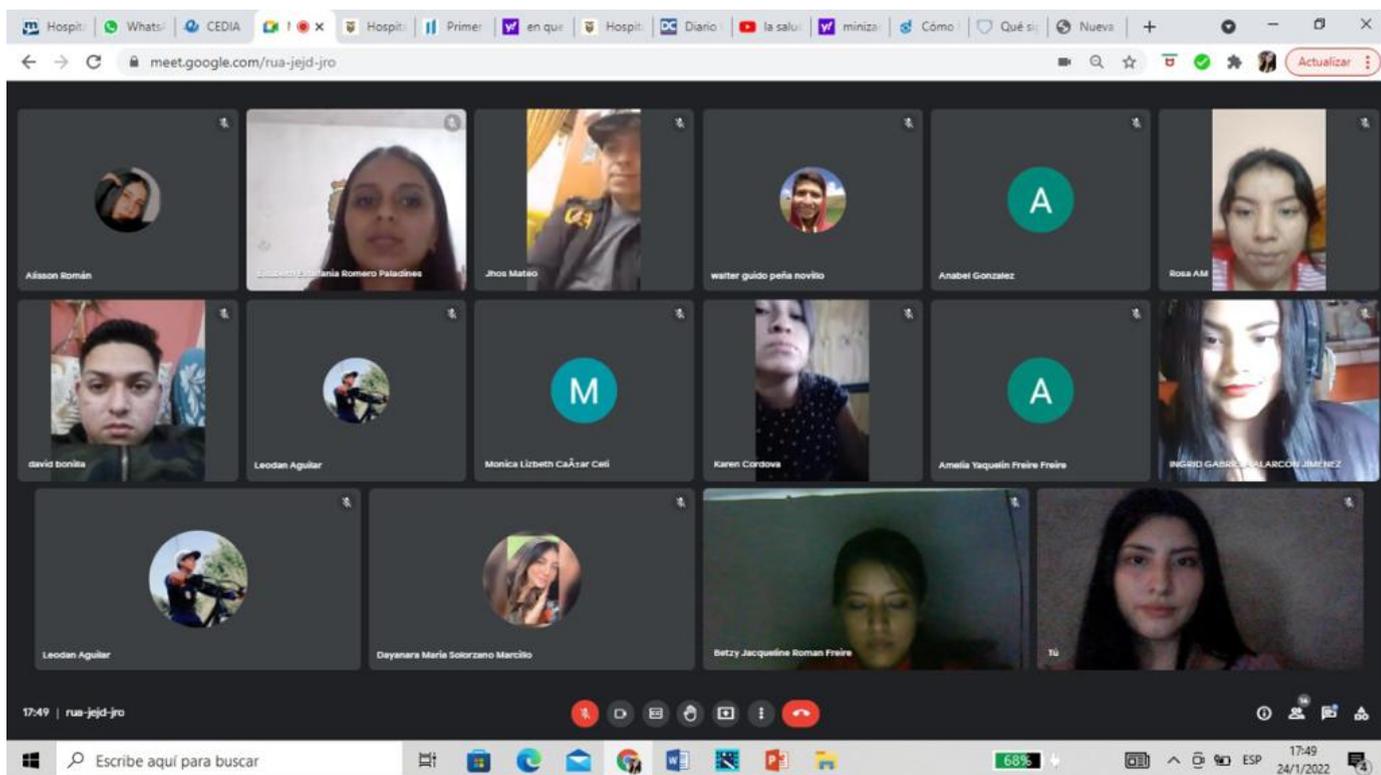
Anexo 11 – evidencia de taller virtual



Anexo 12 – evidencia de taller virtual



Anexo 13 – evidencia de taller virtual



Anexo 14 – evidencia de taller virtual



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

D.L. NO. 69-04 DE 14 DE ABRIL DE 1969

Calidad. Pertinencia y Calidez

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

SECCIÓN / CARRERA: TRABAJO SOCIAL

Oficio nro: UTMACH-FCS-CCTS-2021-260-0F

Machala, 26 de noviembre del 2021

Señora

Lcda. GRACIELA PACHECO MALDONADO

Trabajadora Social del Hospital General Teófilo Dávila

Presente.-

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo, por medio de la presente solicito a usted de la manera más atenta se brinde la facilidad de intervención y levantamiento de información en Hospital General Teófilo Dávila, a las señoritas Lissbeth Estefania Romero Paladines y Erika Yanina Román Freire, estudiantes del Octavo Nivel de la Carrera de Trabajo Social, que se encuentran realizando como Sistematización de Experiencias el trabajo de titulación denominado: *"Intervención del Trabajador Social dentro del Hospital General Teófilo Dávila, periodo 2021"*, bajo la tutoría de la Dra. Maria Fajardo.

Esperando contar con una respuesta favorable, le anticipo mis sinceros agradecimientos

Atentamente,



MIGUEL ANGEL
RAMON PINEDA

MIGUEL ÁNGEL RÁMON, Ph.D.
Coordinador de la Carrera de Trabajo Social
MAR/Miguel R.

Graciela Pacheco Maldonado
Recibido

HOSPITAL GENERAL
"TEÓFILO DÁVILA"
Lcda. Graciela Pacheco Maldonado
TRABAJO SOCIAL