



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD 211 PUEBLA, PUEBLA**



LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

**Análisis de las funciones del Trabajador Social: un estudio de caso
en el Hospital General de Teziutlán**

AUTORA: Maria Paula Herrera Morales

ASESOR: Leticia Vega Ramos

Puebla, Pue. Agosto, 2019.



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD 211 PUEBLA, PUEBLA**



LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

**Análisis de las funciones del Trabajador Social: un estudio de caso
en el Hospital General de Teziutlán**

AUTORA: Maria Paula Herrera Morales

ASESOR: Leticia Vega Ramos

**TESIS
PRESENTADA PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

Puebla, Pue. Agosto, 2019.

U211. SR. PU.143/19
DICTAMEN DEL TRABAJO
PARA TITULACIÓN

Puebla, Pue. 13 de Agosto de 2019

C. María Paula Herrera Morales

PRESENTE

En mi calidad de Presidente de la Comisión de Titulación de esta Unidad y como resultado del análisis realizado a su trabajo intitulado:

“ Análisis de las funciones del trabajador social: Un estudio de caso en el Hospital General de Teziutlán”

Opción: **Tesis** a propuesta del(a) asesor(a) **Mtra. Leticia Vega Ramos**, manifiesto a usted que reúne los requisitos académicos establecidos al respecto por la Institución.

Por lo anterior, se dictamina favorablemente su trabajo y se le autoriza a presentar su examen profesional.



S. B. P.
UNIVERSIDAD
PEDAGOGICA NACIONAL
UNIDAD 211

PUEBLA, PUE.

AMJBYR' mlcd*

ATENTAMENTE
“EDUCAR PARA TRANSFORMAR”

Mtro. Andrés María Juvencio Bravo y Rojas
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE TITULACIÓN
DE LA UNIDAD UPN

ESC-FR-15

DEDICATORIAS

Mamá, este trabajo es por ti y para ti, porque has hecho de mí, una gran persona, hija y ahora madre. Gracias por todo el apoyo y comprensión durante mi formación profesional, pero sobre todo te agradezco cada sacrificio que hiciste para hacerme merecedora de una educación digna. En este proceso de crecimiento y lucha por algo mejor, encontramos a Antonio, que nos ha brindado apoyo estos últimos años, pese a todas las circunstancias te agradezco todo lo que has hecho por nosotras, infinitamente.

A mi pequeña hermosa Amy, te tuve en mis brazos recién comenzado el octavo semestre, eres mi compañera, mi todo y me has dado fuerzas para finalizar lo prometido.

Para mis docentes que me han guiado, aportado conocimiento ofreciéndome una educación de calidad. A mis asesores de tesis que han permanecido, dándonos apoyo incondicional, hasta vernos culminar la licenciatura.

Miri, amiga, para ti, porque sin tu ayuda esto no se hubiera hecho posible. Has estado conmigo en las buenas, malas y estaremos en las mejores, ¡gracias!

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
CONTEXTUALIZACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
A. Contextualización.....	09
B. Planteamiento del problema.....	20
C. Objetivo General.....	24
D. Objetivos Específicos.....	24
MARCO REFERENCIAL	
A. Política de Salud.....	25
B. Sistema Estatal de Salud.....	27
C. Teoría clásica de la administración.....	28
D. Administración Educativa.....	33
E. Teoría de la organización.....	36
F. Actividades administrativas.....	37
G. Funciones de trabajador social.....	39
H. Factor humano.....	44
I. Análisis de la gestión del talento humano.....	46
MARCO METODOLÓGICO	
A. Enfoque cualitativo.....	49
B. Estudio de caso.....	52
C. Fases del estudio de caso.....	55
D. Componentes del estudio de caso.....	56
E. Técnicas e instrumentos de investigación.....	57
DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS	
A. Categoría de Actividades administrativas.....	62
B. Categoría de Funciones del trabajador social.....	63
C. Categoría de Factor humano.....	65
D. Categoría de Análisis de la gestión del talento humano.....	67
CONCLUSIÓN	69
BIBLIOGRAFÍA	71
APÉNDICES	74
ANEXOS	85

INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como propósito de estudio el análisis de las funciones del trabajador social desde el punto de vista de la administración educativa. Dicha investigación persigue establecer un análisis específicamente dirigido a las funciones del puesto de Trabajo Social en el Hospital General de Teziutlán, ya que, la importancia de la administración radica en tener claras las funciones, como lo menciona la RAE (2001) son la tarea que le corresponde realizar a una institución, entidad, a sus órganos o personas, es decir, las tareas que realiza una persona en su puesto de trabajo dentro de una organización, pues son básicas en las jornadas diarias y relevantes en todos los ámbitos, desde los procesos básicos en todo lo que engloba a un sistema organizacional dentro de cualquier institución; si bien es cierto, tiene establecidas funciones y responsabilidades, estas en ocasiones sobrepasan la capacidad de atención por parte de la persona que está a cargo de dicho puesto.

Sin embargo, no se puede llegar a una comprensión completa cuando no se tiene el panorama de la situación a investigar, es por ello que se realiza la contextualización propia del capítulo uno, donde la intención principal es dar a conocer el problema identificado a partir de la observación y el trabajo de campo; se plasmó la investigación cualitativa, lo que llevo a delimitar las necesidades o problemas, por lo tanto, Esequiel Ander Egg (2010, p. 42) explica que se debe tomar en cuenta el contexto externo, lo que rodea al fenómeno de estudio y a las situaciones propias que se llevan a cabo diariamente en lo que se está estudiando. Dado lo anterior, se analizaron las costumbres, tradiciones, la situación económica y educativa que rodean a la institución.

Posteriormente se concretó la información haciendo hincapié en las situaciones propias de salud, llegando con esto al contexto interno, es decir, el lugar donde se encuentra el objeto de estudio partiendo del Hospital General como institución y posteriormente, centrarse al departamento de Trabajo Social. Para poder detectar posibles situaciones y problemas que afectan a la persona responsable de brindar la atención a los usuarios que están pasando en una situación de salud- enfermedad, por lo consiguiente se realizó el planteamiento del problema donde se describieron los

problemas detectados, realizando una serie de cuestionamientos que dan lugar a la pregunta de investigación que es, ¿cómo el exceso de actividades administrativas repercute en el desempeño de las funciones del trabajador social?

Del mismo modo en el capítulo dos, se realizó el marco referencial el cual explica las teorías a fines de la investigación, como las políticas establecidas constitucionalmente de manera específica para el estado de Puebla, relacionadas directamente con la Ley General de Salud del Estado. En la parte referente a la teoría, se muestra la teoría clásica de la administración, se mencionan a los padres de esta ciencia, Frederick W. Taylor y Henry Fayol; la cual da sustento a esta investigación, de tal manera, se puede decir que en los últimos años esta ciencia se ha diversificado debido a la dinámica cambiante de los distintos ámbitos de la vida humana entre ellos el educativo, de esto se deriva la administración educativa sustentada en el libro de Administración de Instituciones Educativas por Lourdes Münch (2010).

Para pasar a la organización que es donde se encontró el problema, mediante la realización de encuestas a partir del proceso administrativo; que dio como resultado cuatro categorías: actividades administrativas, que dan lugar en un puesto de trabajo; funciones vistas desde la administración y propias del trabajador social; así como también el factor humano que no se puede dejar de lado debido a que en cierta medida se está analizando al trabajador y el análisis de la gestión de recursos humanos, donde se da el estudio de la persona en su ente de trabajo.

Dicho lo anterior, el tipo de investigación que le corresponde es la investigación cualitativa asentada dentro del capítulo tres, ya que está basada en hechos y acciones como lo menciona Roberto Hernández Sampieri (2010), en lo que se refiere a cualidades y eventos que suceden en ciertas situaciones, que deben irse registrando de manera escrita para darle la interpretación correcta por las personas involucradas. Por lo tanto, este trabajo tiene como objetivo analizar a la trabajadora social, desde el punto de vista del administrador educativo, a partir de la investigación seleccionada, hasta donde llegan las posibilidades del método de estudio de caso en el departamento de trabajo social en el área de urgencias del Hospital General de Teziutlán.

Una vez determinada la metodología, para lograr la descripción de los hallazgos es necesario contar con el estudio de caso, haciendo referencia al descriptivo, que es la elección de un solo caso, es decir, el problema que se encuentra en el contexto interno; derivado de lo anterior, se utilizaron técnicas de investigación que son el conjunto de instrumentos como la observación no participante, la encuesta y entrevista a través de los cuales se recolectó la información para poder concretar el problema de investigación. Y para finalizar se llevó a cabo el capítulo cuatro donde se describen los hallazgos de las categorías donde se encontró el problema, apoyándose de la matriz FODA, propia de la administración, como una herramienta de apoyo para este capítulo; esto es, la interpretación de los resultados obtenidos mediante los instrumentos y la comprensión de la teoría.

Para concretar toda la información en el trabajo, se crearon apéndices que ayudan a la comprensión y que permiten conocer aspectos específicos, que conviene incluir de los instrumentos aplicados dentro de la investigación, así mismo, anexos que fueron ayuda para la realización del trabajo, ajena a la creación del investigador por lo que se complementan haciéndoles referencia dentro del presente

CAPÍTULO I

A. CONTEXTUALIZACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el presente capítulo, se muestra la contextualización del municipio de Teziutlán, partiendo de la técnica de la observación, obteniendo el aspecto sociocultural, económico y educativo que comprende las principales actividades de la región, salarios mínimos y los tipos de empleos; los servicios educativos, indicando la cantidad de escuelas en educación superior enfocadas a la salud y, por último, los servicios de salud, en el que hace hincapié este trabajo. Es por ello que como capítulo primero se encuentra el contexto, desde lo general a lo particular, tomando una muestra de la población donde se encuentra el planteamiento del problema, que es inseparable de los individuos, costumbres, tradiciones, economía y gastronomía, tal como lo menciona Ander-Egg “es aquel conjunto de circunstancias en el que se encuentra el proyecto, permitiendo entenderlo correctamente”. (1986, p.19); en sí, todos los elementos que tienen influencia en el estudio del proyecto.

Es importante mencionar que el contexto significa para la RAE (2001) el entorno físico o de situación, sea político, histórico, cultural o de alguna otra índole en el que se considera un hecho (Real Academia Española. (2001). Contexto. En diccionario de la lengua española (22^o ed.). Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=AVBbFZW>). Por lo tanto, se debe conocer lo que rodea al sector salud y así mismo, a la oficina de trabajo social.

Como parte del conocimiento del entorno, el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, tomado como fuente secundaria permite conocer hechos o fenómenos a partir de documentos o datos recopilados por otros (INEGI. (2010). Quiénes somos. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/inegi/quienes_somos.html); es decir, brinda información de manera pública de población, económica, agropecuaria, ganadería, actividad forestal, comercio, educación en los diferentes rubros; para éste trabajo se tomará en cuenta al municipio de Teziutlán el cual se encuentra dentro de los 217 municipios del estado de Puebla, también conocido como la “Perla de la Sierra”. Posee un clima con abundantes lluvias y neblina durante todos los meses del año. Cabe resaltar que éste municipio tiene 33 localidades y barrios en

los que destacan Xoloco, Ahuateno, Francia, Fresnillo, San Diego, Atoluca, La Aurora y Taxcala.

Lo cual supone que el contexto es el conjunto de todo lo que sucede en el objeto de estudio (Ortiz, Carrión, M.R. 2010, p.4) es por ello que el administrador educativo debe percatarse del contexto, como lo menciona Ander-Egg (1986) desde el marco de referencia que es Teziutlán, en seguida el marco de referencia intermedio en éste caso el sector salud y el marco de referencia específico. Bajo estos argumentos se describe para tener una visión clara de lo que se está hablando, de las personas que habitan y radican en la ciudad de Teziutlán, debido a que el presente se centra en Trabajo Social de un Hospital en el área de urgencias, por lo que se debe tener información del por qué acuden a solicitar el servicio, cómo fue que pasó e inclusive conocer el trabajo o la actividad que se realizaba al lastimarse, al creer que por eso enfermó. Tener un panorama de la ciudadanía ayuda en cierta medida, lograr agilizar los procesos de atención.

Dicho lo anterior “para que se tenga una significación completa se debe de contextualizar la totalidad social de la que forma parte el problema a estudiar” (Ander Egg, 2000, p. 42) considerando el entorno sociocultural, económico, educativo y de salud. Dado esto, se difiere en el pensamiento de éste autor, tomando solo una muestra de la población en la cual ésta el problema detectado, donde se le dará mayor relevancia al sector salud, debido a que el trabajo se realizó en una institución de salud pública.

A su vez por medio de la observación (ver apéndice A, Guía de observación) se pudo obtener información de los servicios de transporte, comercio, centros de comida, hospedaje y lugares turísticos dentro de la ciudad de Teziutlán. Los servicios que se pueden encontrar son los de hospedaje, entre los que destacan el Hotel Virreinal, el Hotel Central, Hotel Mesón de San Luis, Hotel Casa Mitzli, Hotel Colonial, Hotel Suites Teziutlán, los cuales tienen su respectivo restaurante y café al cual acuden los ciudadanos y los visitantes para disfrutar de los alimentos que ahí se ofertan. En cuanto a transporte están al servicio de la población, la terminal de autobuses, automóviles particulares y servicio de taxis ubicados en las principales calles de la ciudad.

Considerando las principales fuentes de economía que para Munch, es la ciencia que estudia leyes y relaciones que tienen los hombres en la producción, distribución y consumo de los bienes y servicios. (2010, p. 16) se puede saber la situación en éste ámbito de las personas que llegan a solicitar los servicios de salud.

También en la región se cuenta con variedad de restaurantes, mejor conocidos por su calidad de alimentos como cortes, antojitos, pescados y mariscos, tacos al pastor, carnitas, comida vegetariana, ensaladas, alitas, pollos ahumados, rostizados, pizzas, comida japonesa, china y un sin número de negocios más pequeños ubicados en toda la ciudad como tiendas de abarrotes mejor conocidos como tienditas de la esquina, micro papelerías que se encuentran normalmente una en cada barrio y localidad. Del mismo modo existen tres mercados conocidos como Mercado Victoria, Benito Juárez y mercado Filomeno Mata en los cuales se puede encontrar comida típica de la región.

En lo que se refiere al comercio, existen zapaterías, tiendas departamentales, plazas comerciales, como Plaza Cristal que acapara negocios de comida, ropa, zapatos, exportaciones chinas, juegos de entretenimiento, salones de belleza, perfumería, cine y un supermercado. Cabe mencionar que dentro de la ciudad, existe una empresa que se dedica a la extracción y el procesamiento de manganeso de materiales minerales, llamada Minera Autlán; que representa una de las principales fuentes de economía, sin embargo a través de la encuesta (ver apéndice B Entrevista a habitantes de Teziutlán) se pudo obtener que la economía depende principalmente de la industria maquilera de prendas de vestir, razón por la cual el salario mínimo de la región para un costurero(a) en confección de ropa en talleres o fábricas es de 97.98 pesos diarios de acuerdo a información de la Comisión Nacional de los salarios mínimos (1 de enero de 2017), por ende es el salario percibido de manera general por los obreros teziutecos que laboran en la industria maquiladora.

La perla de la sierra recibe turistas debido al clima frío que favorece una vegetación abundante de pinos y por los servicios que se encuentran dentro de la ciudad como Bancos, venta de ropa, calzado y supermercados, así como por sus principales atractivos turísticos, como la Catedral de la virgen de la Asunción, la

Parroquia de la Virgen del Carmen, plaza de toros el Pinal, la máquina de ferrocarril y el Palacio Municipal.

Referente al ámbito educativo, Teziutlán cuenta con una amplia gama en educación tanto para el nivel básico, media superior y superior, con 39 preescolares que abarca tanto el sector privado como el público, en educación básica existen 32 primarias, 14 secundarias, en educación media superior que son los bachilleratos generales y preparatorias del municipio son 12 instituciones y en educación superior 33 universidades, en su mayoría privadas habiendo solo tres públicas (INEGI, 2010).

Dentro de los sectores de la administración pública se encuentran los servicios de acceso a la salud, es decir, los servicios de atención a la salud a nivel federal, estatal y municipal. Teziutlán en lo referente a dicho rubro cuenta con casas de salud, centros de salud, hospitales públicos y privados (ver apéndice C, guía de observación de la contextualización 1).

A partir de la técnica de la observación se pudo obtener la información de los hospitales más conocidos de la región en los dos sectores, iniciando con el sector privado como: Policlínica Optima S.A de C.V ubicada en calle la mesilla, número 6, que cuenta con diferentes servicios de salud, los más destacados son: cardiología, pediatría, nutrición, maternidad, laboratorio de análisis clínicos, radiología y ultrasonido. La clínica la Paz que brinda los servicios de ginecología, ortopedia, cirugía general, laboratorio y ultrasonido; el Hospital de Nuestra Señora de Guadalupe, Junta Particular de Caridad, mejor conocido como Hospital Guadalupano, tiene entre sus servicios médicos cirugía, radiología, laboratorio y ginecología; la Clínica Stivenson, solo presta los servicios de cirugía, ginecología y obstetricia. Es preciso mencionar que “el contexto es inseparable de las actividades donde se desarrolla el trabajo investigativo” (Ortíz, 2010, p.10).

Es preciso mencionar que éste trabajo se centra en el área de la salud, iniciando con la atención a la salud que existe en la región teziuteca, como en el sector público, se encuentra el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) solo presta servicios a los trabajadores del estado en medicina general, no cuenta con ningún servicio de

especialidades. El Instituto de seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores (ISSSTE) que brinda sus servicios a derechohabientes en el área de medicina general, cirugías de primer grado, laboratorio, ginecología y obstetricia.

También el Hospital general de zona N° 23 Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) que brinda atención a derechohabientes y beneficiarios que se encuentran afiliados a dicho Instituto, referente a consultas generales, cirugías, laboratorio, urgencias, otorrinolaringología y ortopedia. El Hospital General de Teziutlán, que cuenta con las especialidades de: Urgencias, Medicina Interna, Pediatría, Traumatología y Ortopedia, Ginecología y Obstetricia, Modulo Mater, Cirugía Plástica y Reconstructiva, Cirugía General, Endoscopia, Urología, Neumología, Cirugía Pediátrica, Neurología, Psicología, Oftalmología, Unidad de Cuidados Intensivos (UCIA), Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN), Quirófanos, Otorrinolaringología, Estimulación Temprana y Colposcopia.

Del mismo modo casas y centros de salud se pueden encontrar en la mayoría de las localidades del municipio como el centro de salud de San Sebastián, el centro de salud urbano Teziutlán (CESSA) que abarca las localidades de La Calzada, Lomas de Ayotzingo, La Garita, Santa Rosa, Barrio de Francia, Sección 23, Tepetita, Sección segunda, Lomas Verdes, El Fresnillo, San Juan Tezongo, San Pedro Xoloco, Cruz Blanca, Xoloateno, La Cantera, Loma Bonita, Ixticpan, Cuaxoxpan y Maxtaco a mención de las personas atendidas dentro del hospital general de Teziutlán.

Debido a las demandas de atención médica de la región Teziuteca y la necesidad de resolver patologías médico hospitalarias se iniciaron los trámites para la formación de lo que actualmente es el Hospital General de Teziutlán. El cual fue inaugurado el primero de noviembre de 1946 con el nombre de Hospital General "Maximino Ávila Camacho". Inicialmente se otorgaban los servicios de Cirugía General, Pediatría, Ginecología y Obstetricia, así como Consulta Externa. Desde su inauguración y hasta el 31 de julio de 1970 estuvo bajo la dirección de un Patronato.

Actualmente el Hospital cuenta con 350 camas, 21 consultorios, farmacia y laboratorio, se encuentra ubicado en Bugambilias exterior 7, Barrio de Xoloateno, Código Postal 73800. La administración propone una jerarquización, en el diseño

organizacional de dicha institución, se encuentra la misión (Ver anexo A, Misión, Visión, Valores) y visión donde es posible encontrar el apego a la importancia que tiene la persona como eje fundamental del actuar de los trabajadores del Hospital que se hila con valores que norman toda actividad de la institución.

Otro servicio que ofrece el Hospital General es: el Seguro Popular;

Se encarga de brindar servicios de salud, y tiene la capacidad de trabajar con distintos proveedores de servicios de salud tanto pública como privada en todos los estados de la república mexicana. El seguro popular en la Ciudad de México, Puebla y Estado de México cumplen con una cobertura enorme de familias mexicanas atendidas en salud. (Salud Seguro Popular (2013). Quiénes somos. Recuperado de <http://www.seguropopular.org/>)

Es un programa que otorga servicios de salud a todas las personas que no cuentan con empleo o que trabajan por su propia cuenta, por lo tanto, no son derechohabientes de ningún organismo de salud, las personas afiliadas al programa tienen acceso a servicios médicos, medicamentos y hospitalización gratuita para cubrir de manera completa sus necesidades de salud. Actualmente el seguro popular ofrece una cobertura de 285 intervenciones y más de 1500 enfermedades.

De acuerdo con la administración es importante conocer la estructura organizacional (Ver anexo B, organigrama) como lo menciona Gilli, son las diversas combinaciones de la división de funciones, y se pueden representar en gráficas de relaciones u organigramas (1988, p. 52), por consiguiente se explica que se encuentra diseñada estando en el nivel máximo superior el Director, quien se encarga de vigilar y dirigir el buen funcionamiento del Hospital, de acuerdo a las políticas establecidas por el Sector Salud, procurando siempre el bienestar de todos los que soliciten los servicios. Una subdirección médica que tiene a su cargo la columna vertebral del Hospital y es la responsable de que se brinde la atención en todas las áreas de las que necesiten los pacientes, entre las cuales están: cirugía general, que a su vez tiene a su cargo cirugía plástica, otorrinolaringología, oftalmología, trauma y ortopedia, cirugía pediátrica y urología.

También ginecología y obstetricia que son las cirugías que se llevan a cabo para las mujeres y que a su vez se dividen en: tococirugía, módulo mater y labor. Así

mismo, medicina interna que se encarga de brindar atención a casos especiales y que ya se encuentran hospitalizados que a su vez cuenta con los siguientes departamentos: UCIA, neurología, neumología, pediatría y UCIN. Medicina Preventiva que tiene a su cargo el prevenir y evitar las enfermedades, su objetivo es proteger, promover y mantener la salud, se divide en tamiz neonatal y vacunas.

El departamento de subdirección también tiene a su cargo la clínica de displasias, endoscopia, urgencias, geriatría, anestesiología, servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, psicología que presta los servicios a enfermedades que afectan a la mente y a la conducta adaptativa en el individuo, tiene a su cargo la estimulación temprana, consecutivamente anestesiología, servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento.

Mientras tanto la Jefatura de enfermería es responsable de que se brinde el servicio a todos los pacientes y son las principales auxiliares de los doctores residentes y consta del departamento de enfermería operativa. Por último, el departamento de control hospitalario; éste vigila que tanto los pacientes como los familiares respeten las indicaciones de los médicos y enfermeras.

Es importante mencionar que la administración se adapta a las características de la institución donde se pueda llevar a cabo, tomando a consideración las áreas funcionales como lo señala Cendrero, Jiménez, Rodríguez y Rubio, son el conjunto de funciones o actividades realizadas en un departamento o área de la organización, (2010, p. 39), es por ello que se revisa el organigrama del Hospital General de Teziutlán.

Así mismo, en el nivel medio de la organización se encuentra el departamento de enseñanza e investigación, ésta establece y lleva a cabo programas de capacitación continua al personal adscrito al hospital y los que soliciten acceder a dichos programas. Conjuntamente la subdirección administrativa que es asesora y colabora con el Director en la gestión administrativa del Hospital, en materia relativa a asuntos contables, financieros, recursos humanos, recursos físicos, abastecimientos, así como velar por el cumplimiento de las disposiciones legales, normas técnicas e instrucciones relativas a materias de su competencia; está dividido en: recursos

humanos, ingeniería y mantenimiento, almacén, ropería, ambulancia, estadística, recursos financieros, archivo clínico, camilleros, cocina, hospital seguro y archivo muerto.

Del mismo modo la subdirección médica es encargada del departamento de Trabajo Social, la cual tiene como encargado de departamento a una licenciada en trabajo social, de igual forma cada área dedicada a ésta profesión. Es preciso hacer hincapié en éste departamento, debido a que el presente trabajo se realizó en el área de Trabajo Social que es definido como la actividad profesional que tiene por objeto la investigación de los factores psicosociales que inciden en el proceso salud-enfermedad, así como el tratamiento de los problemas que aparecen con relación a las situaciones de enfermedad (Ituarte, 1992, p.257). Es así que el conocimiento de la realidad de cada paciente es fundamental, por lo que este proceso lleva implícito estudiar al usuario e identificar las redes de relaciones (familia, institución, situación de marginación, economía o exclusión).

Este departamento tiene dentro de sus objetivos proporcionar servicios de asistencia social a los usuarios ambulatorios y hospitalizados, con calidad, humanismo y eficiencia, avalando una atención médica integral oportuna y adecuada en los diferentes servicios del hospital aplicando las políticas y normas establecidas, con profesionales en el área de Trabajo Social.

Por medio de la página web oficial del Hospital General de Teziutlán <https://hgteziutlan.wixsite.com/hospitalgteziutlan>, se pudo acceder a información del departamento de trabajo social, es aquí el punto de análisis del estudio de caso donde se analiza la labor dentro del departamento, el cual tiene por misión ser un equipo de profesionales que forman parte del equipo interdisciplinario del hospital, desempeñando un papel importante en el proceso salud-enfermedad de los usuarios y su familia, realizando diferentes funciones, como la investigación de los factores sociales que interfieren en este proceso, a través de una serie de metodologías que coadyuvan a lograr un óptimo resultado en el desarrollo de las acciones enfocadas a la prevención, promoción, protección y recuperación de la salud.

La visión de ésta área es poder lograr que el departamento de trabajo social alcance el reconocimiento adecuado a la labor social y humanitaria que desarrolla dentro del ámbito laboral ante el equipo interdisciplinario y autoridades de gobierno de la institución, conservando esquemas profesionales de excelencia y calidad en los procesos de integración y transdisciplina.

Se debe agregar que la misión, visión y objetivos forman parte de la filosofía organizacional que para Münch, es el conjunto de postulados, valores, creencias y compromiso que rigen la vida de todos los integrantes de la institución (2010, p. 56). Teniendo en cuenta que el hospital y el departamento de trabajo social las tienen, se puede comprender que tanto el personal como los usuarios saben cuál es la razón de ser de la organización y hacia donde se quiere llegar en un futuro.

Éste departamento se encarga de recolectar información necesaria para la creación del expediente del paciente, para el ingreso al hospital es necesario recabar en copias: póliza de seguro popular, INE de paciente (pacientes menores de edad presentar copia de CURP o constancia de identidad), CURP, acta de nacimiento y copia de INE de la persona responsable, aplicar la ficha socioeconómica para detectar el nivel en el que se encuentra inmerso el paciente y se le otorgará a la persona responsable un pase permanente exclusivamente para el área de tococirugía, pediatría y ginecología según las indicaciones médicas.

Es parte de la labor dentro de éste departamento informarle (Ver apéndice D guía de observación de la contextualización 2) a la persona responsable del paciente sobre el proceso para el egreso por mejoría donde se le especifica que se le deberá proporcionar una hoja de alta por parte del médico responsable, posteriormente deberá pasar al área de caja con las copias antes mencionadas, por último volverá a la oficina de trabajo social correspondiente con el recibo de caja donde se elaborará el pase de egreso y se hará entrega del pase permanente a la trabajadora social responsable.

Además, los requisitos para el ingreso de la consulta externa que se piden en el departamento de trabajo social son: original y dos copias de hoja de referencia, dos copias de póliza de seguro popular, dos copias de credencial de elector del paciente, en caso de ser menor de edad dos copias del CURP, el paciente deberá venir en

compañía de un familiar (mayor de edad). En caso de egreso por defunción se presentarán: copia de acta de nacimiento de paciente, copia de INE, copia de CURP y copia de comprobante de domicilio.

Unas de las regulaciones que se pudieron observar en éste departamento son los horarios de visita que forman parte del reglamento interno del departamento, en la zona hospitalaria, que van de lunes a domingo en el turno matutino de 11:00 a 12:00 horas y turno vespertino de 15:00 a 18:00 horas, también los requisitos para poder entrar que son presentar credencial de elector con el vigilante de control. Del mismo modo las restricciones para personas que sean menores de 18 años que no tendrán acceso a las visitas en la zona hospitalaria, además, no pasar alimentos, no usar el celular dentro de la zona hospitalaria, no fumar, zona restringida y solo personal autorizado.

En su tarea diaria los trabajadores sociales están obligados a manejar una gran cantidad de información que deben, por una parte, saber obtener de las fuentes más idóneas, por otra, saber elaborar y finalmente saber transmitir a aquellos a quienes va destinada. (Pérez, 2000. La documentación específica del trabajo social. Vol.13 p. 76)

Es por ello que la trabajadora social al iniciar su jornada realiza el censo diario, es una hoja donde registra el nombre, edad, y cama del paciente, diagnóstico, nivel socioeconómico, si viene referido y por último si cuenta con seguro popular; comienza en el área de choque, posteriormente pasa al área de pediatría, enseguida a la central de enfermería para revisar la libreta de ingreso hospitalario y verificar cuantas personas ingresaron en el turno nocturno, también revisa el número de personas que egresaron, fallecieron, trasladaron a otro nosocomio o si pasaron a otro piso según corresponda su situación de enfermedad.

Posteriormente se revisan las camillas de hombres y mujeres para seguir registrando a los pacientes en el censo, por último, se pasa al área de tococirugía donde se le solicita a la enfermera la libreta de ingresos de esa área para continuar el registro de las personas ingresadas en el turno nocturno y en el turno matutino en curso, de igual forma se pasa revisando las camillas para corroborar si siguen en el área o si ya se pasó al paciente a piso.

Es importante mencionar que la trabajadora social del turno matutino le corresponde captar a todos los pacientes que ingresan desde las 19 horas a las 7 horas y para su turno le corresponde registrar desde las 7 horas a las 13 horas; mientras que su jornada laboral es de las 8 horas hasta las 15:30 horas. A consecuencia se pudo concretar que en su turno debe captar a los pacientes que ingresaron en el turno nocturno y matutino, esto debido a que no se cuenta con una jornada laboral nocturna para el trabajador social.

Siguiendo con lo observado, después del llenado del censo diario, conforme se anotaron a los pacientes se comienzan a vocear los nombres en la sala de espera de urgencias diciendo “familiar de un paciente determinado, favor de pasar a la oficina de trabajo social”. Subsiguientemente se le realiza al familiar del paciente una entrevista, “para ayudar a los trabajadores sociales a su tarea específica, disponen de una serie de documentos definidos que se utilizan con unos procedimientos establecidos” (Pérez, 2000, p. 76) en éste caso, a la trabajadora social le proporcionan un manual para el llenado de éstos documentos; cuenta con una hoja llamada ficha socioeconómica donde se encuentran ya realizadas las series de preguntas que se le harán a la persona correspondiente.

Para su llenado, las preguntas están divididas, partiendo por datos generales del paciente, condición laboral, ingreso económico laboral, carga familiar, grado de instrucción del usuario y vivienda (por mencionar algunos). A cada sección se le asigna un número conforme lo dictamine la trabajadora social, y así obtener el nivel socioeconómico en el que se encuentra el paciente. Determinando con ello si se encuentra en situación de calle, pobreza o pobreza extrema para poder otorgarle exento de pago o si pagará algún monto en su egreso.

Posteriormente se realiza una nota médica social, en ella se describe el diagnóstico del paciente, comentado como fue que le sucedió el accidente, enfermedad o por la situación que pasó para llegar de gravedad al hospital, y el nivel socioeconómico en el que se encuentra. En seguida la trabajadora le entrega un listado de los documentos en copia que se necesitan para el expediente de su paciente.

Lo anterior es para poder facilitar la información de los usuarios, sobre sus derechos y recursos sociales existentes; para que el trabajador social pueda estudiar, valorar y en su caso gestionar las demandas recibidas; canalizándolas a los servicios sociales o sistemas de protección que les puedan dar respuesta (Pérez, 2000, p. 78) Es por ello que, con la valoración del médico, la trabajadora pueda comenzar con los trámites para la atención que el paciente requiera.

Cabe destacar que en el Hospital General también se reciben a usuarios de municipios cercanos como Acateno, Tenampulco, Ayotoxco, Xiutetelco, Jalacingo e inclusive de otros estados como Veracruz, Tamaulipas por mencionar algunos. Éstos llegan con una hoja llamada referencia donde se describe el estado del paciente, cómo le sucedió el accidente o enfermedad y el lugar de procedencia, estas hojas las recibe el departamento de trabajo social de urgencias para poder hacer su registro en una libreta de referencias y contra referencias, una de las cosas que se pudieron percatar conforme a la observación en éste aspecto, es que el registro de los documentos antes mencionados, hace que se disminuya el tiempo en la atención profesional a la que está dedicada el trabajador social.

B. Planteamiento del problema

Una vez mencionadas las costumbres, tradiciones, el entorno social y económico que forman parte del contexto externo e interno, tienen total importancia para una amplia visión del tipo de personas que acuden al hospital donde se realizaron las observaciones, la aplicación de encuestas y entrevistas que a partir de éstas se pudieron concretar categorías de análisis, las cuales surgen de la organización como punto de partida, siendo así las actividades administrativas el punto problema de la investigación, dando énfasis a las funciones propias de un puesto de trabajo y del trabajador social, tomando a consideración el factor humano y la gestión del talento humano. Se toma a consideración la estructura organizacional para verificar la jerarquización de departamentos, de igual forma, conocer la misión y visión tanto de la institución como del departamento de trabajo social, seguidamente de los objetivos, misión y visión propias de este departamento, para poder llegar al planteamiento del problema como lo menciona Sampieri, es afinar y estructurar más formalmente la idea

de investigación, (2014, p. 41.) Es por ello que en este apartado se dará a conocer el problema detectado.

Las actividades que lleva a cabo el personal encargado del departamento de Trabajo Social son variadas, desde la captación de datos del paciente internado en el área de urgencias, la obtención del nivel socioeconómico, la gestión de traslado de pacientes de gravedad, avisos al ministerio público, llenado de referencias y contra referencias, hasta notas médicas sociales. Sin dejar a un lado las funciones que realiza el trabajador social, desde la planificación y prevención de situaciones en el proceso de salud- enfermedad hasta la gestión de recursos que coadyuven a su puesto de trabajo. Las funciones hacen que se faciliten las actividades y se tenga una buena división del trabajo.

Cabe destacar que las funciones que tiene a su cargo son diversas y eso propicia que no se desarrollen con la prontitud que se requiere. En ocasiones se llega a tener desfases y retardos en la premura de los requerimientos de los datos para dar de alta o acceso a los pacientes que requieren recibir atención médica, así como también cuando los pacientes deben de egresar de las instalaciones del nosocomio.

El origen del problema de investigación se identificó por medio de una investigación de campo a partir de la observación de situaciones en el Hospital General de Teziutlán dentro del departamento de trabajo social. Como lo menciona Sampieri, “al llevar a cabo los propósitos esenciales de la observación, jamás se deben de perder de vista los ambientes, contextos, subculturas y contextos sociales con la finalidad de encontrar los motivos que orillaron a efectuar el planteamiento del problema” (2006, p. 707), el cual se detecta al realizar variadas actividades que le impiden al trabajador social cumplir cabalmente con la función encomendada.

Por otra parte, referente a la observación se pudo categorizar lo obtenido por medio del proceso administrativo, para Münch, es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, que se interrelacionan y forman un proceso integral, (2010, p.18). (Apéndice E, 1 y 2 categorización)

Toma relevancia e importancia en este trabajo el haber detectado que se pueden tomar alternativas para eficientar este departamento. Ya que la eficiencia es disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado (Real Academia Española, (2001). Eficiencia. Diccionario de la Lengua Española. Recuperado de: <https://dle.rae.es/?id=EPVwpUD>). Retomando el trabajo social en la salud, cabe destacar que la labor principal de las trabajadoras sociales en una institución de salud es conocer en qué situación económica, social y familiar se encuentra el paciente; por lo que este proceso lleva implícito estudiar al usuario e identificar las redes de relaciones (familia, institución, situación de marginación, economía o exclusión).

Las técnicas de recolección de datos forman parte primordial dentro de esta investigación, debido a que sustentan la información del departamento y teorías que se estudian; “la observación no participante es el instrumento que más predomina, procurando un análisis de forma indirecta y en el momento que en dicha situación se lleva a cabo” (Torres, G. J. J. Revista de Investigación Educativa, vol.32-1 2014)

Es por ello que en el departamento de trabajo social se pudo conocer que uno de sus objetivos es proporcionar servicios de asistencia social a los usuarios ambulatorios y hospitalizados, con calidad, humanismo y eficiencia, avalando una atención médica integral oportuna y adecuada en los diferentes servicios del hospital aplicando las políticas y normas establecidas de manera profesional.

Siendo éste la parte medular de las trabajadoras sociales, no se lleva a cabo en su totalidad (Apéndice F Encuesta para usuarios 1) debido a que en buena parte de su tiempo deben realizar actividades administrativas lo que no permite brindar en su totalidad el servicio para lo cual están designadas. Las actividades que éstas llevan a cabo son recolectar información necesaria para la creación del expediente del paciente; aplicar la ficha socioeconómica para detectar el nivel en el que se encuentra inmerso el paciente, por último, se le otorgará a la persona responsable un pase permanente exclusivamente para el área de toco cirugía, pediatría y ginecología según las indicaciones médicas.

Al realizar las labores administrativas no se llegan a registrar todos los pacientes con sus datos correspondientes (Apéndice G Encuesta para usuarios 2) y esto

ocasiona que la trabajadora social se pase de la jornada laboral incluso hasta con más de dos horas para poder registrar a todos los pacientes ingresados, truncando con ello su horario normal de salida; situaciones tales cuando los usuarios llegan a la institución con referencia, que en la mayoría de los casos vienen mal elaboradas esto da la pauta para que el registro de las mismas se atrase y por último otra tarea administrativa que hace la demora en los labores de atención es rotular los libros en los cuales se deben registrar a los pacientes de recién ingreso ya que esto no cuentan con dicho encabezado, por lo consiguiente también contribuye a que se prolongue su jornada laboral, por lo que se pudo concretar por medio de la entrevista a la trabajadora social, (Ver apéndice H Entrevista a la Trabajadora Social)

Dadas las circunstancias, se formularon preguntas dentro de la investigación del estudio de caso, tales como: ¿el trabajador social conoce sus funciones? ¿Por qué es importante que el trabajador social conozca sus funciones? ¿Por qué es importante que el trabajador social realice sus funciones?, sin embargo, la pregunta principal es ¿Cómo el exceso de actividades administrativas repercuten en el desempeño de las funciones del trabajador social?, considerando la situación detectada es evidente que la trabajadora social necesita contar con un apoyo en la parte del llenado de referencias y contra referencias para poder brindar eficientemente las actividades de su puesto y tener un completo control de los pacientes que están dentro del hospital como los que salen ya sea en buen estado, hacia otro nosocomio o en el último de los casos, para ser entregado a sus familiares debido al deceso.

C. Objetivo General

Analizar en que forma el exceso de actividades administrativas repercute en el desempeño de las funciones de la trabajadora social desde el punto de vista de la administración educativa a partir de la investigación cualitativa con el método de estudio de caso, en el departamento de trabajo social en el área de urgencias del Hospital General de Teziutlán.

D. Objetivos Específicos

Comprender las actividades consideradas como administrativas que repercuten en las funciones de la trabajadora social.

Investigar las funciones administrativas y del trabajador social.

Relacionar el factor humano con lo observado en el departamento de trabajo social.

Vincular la gestión del talento humano con el fin de hacer un análisis que comprenda el problema detectado.

CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL

Una vez abordados y descritos los contextos y el planteamiento del problema, queda sustentar el trabajo a partir del marco referencial que consiste en todas las teorías consultadas que dispone el estudio en la investigación, donde se dejan asentadas las bases que permitieron hacer el presente trabajo, se muestran categorías como administración, considerando la historia, teoría de Henry Fayol y Frederick Taylor como los padres de esta disciplina, así como las diferentes definiciones de autores como Chiavenato, Lourdes Münch y Elton Mayo, también una subcategoría sobre administración educativa; organización, como fase del proceso administrativo y punto central de investigación donde se pudo realizar una subcategorización para detectar el planteamiento del problema, posteriormente el factor humano, las actividades administrativas enfocadas al trabajo social y sus funciones concluyendo con el análisis de la gestión dentro del departamento.

A. Política de Salud

La política es una de las funciones primordiales que tiene el Estado; garantizar el bien común en toda la población. Es aquí donde queda plasmado que la política aplica también para la salud, puesto que es encargada de la protección y mejora de la salud que tiene relación con el trabajo social debido a la atención social, humana y psicológica que se le debe brindar a los usuarios que demanden este servicio.

Es por ello que la administración toma relevancia en cualquier organización ya sea pública o privada para que de manera organizada se aplique acorde a las políticas previamente establecidas, dado lo anterior es prioritario destacar las leyes, artículos y fracciones de las políticas de salud debido a la intervención que se hizo. En la constitución política de los estados unidos mexicanos, artículo cuarto, menciona que toda persona tiene derecho a la protección de la salud; tal como se explica en el programa sectorial de salud del periodo 2013- 2018 que formula y define estrategias que adecuan acciones implementadas en años anteriores para que sean más eficaces y propone nuevas estrategias para transformar de forma decidida el panorama y

avanzar hacia el Sistema Nacional de Salud Universal. (Programa Sectorial de Salud, 2013, p. 11)

Atendiendo a lo establecido en el artículo 124 Constitucional, el Estado de Puebla cuenta con su propia Ley de Salud lo cual se manifiesta en el Artículo 13 de la Ley Estatal de Salud en donde se establece que

“El Ejecutivo Estatal podrá convenir con los Ayuntamientos, con la asesoría de la Secretaría de Salud del Gobierno Federal, la desconcentración o descentralización, en su caso, por parte de éstos, de la prestación de los servicios de salubridad general concurrente y de salubridad local, cuando su desarrollo económico y social lo haga necesario” (2015, p.16)

En atención al orden jerárquico de las Leyes, por encima de ellas se encuentra la Constitución y de ahí las leyes secundarias, en las que se encuentran las Constituciones de los Estados, donde está el sustento legal para que el Estado este obligado a brindar atención en materia de salud a sus pobladores, lo anterior da la pauta para que dentro de la misma Ley General de Salud del Estado se establezcan las atribuciones de los Municipios, y se encuentra sustentado dentro del artículo 14 de LGSE que se garantizará agua de calidad para uso y consumo; así como desarrollar programas de salud siguiendo reglamentos y disposiciones administrativas. (Ver anexo C)

Se deja establecido que todo ordenamiento legal debe estar en primera instancia en la Carta Magna o en la Constitución Política para que se respete el orden jurídico y se hagan valer los derechos de la población en general, y cada Estado y Municipio correspondiente cuenten con la competencia necesaria para desarrollar sus actividades, y en este caso, las referentes a la salud. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) un sistema de salud funcionará adecuadamente si mejora la salud de la población reduciendo la inequidad mientras se promueve el acceso efectivo con calidad mejorando la eficiencia en el uso de los recursos.

En 1943 se creó la secretaría de salubridad y asistencia, hoy conocida como secretaría de salud, que durante las últimas décadas se ha visto afectada por los malos hábitos de la población mexicana, tal como lo menciona la Secretaría de Salud Pública en el documento La calidad de atención de la salud en México a través de sus

instituciones: 12 años de experiencia (2012, p.42) inclusive también por el modelo de atención con que operan las instituciones del sector salud, de alguna manera dando cura, pero no prevención para disminuir las tasas de enfermedades.

B. Sistema Estatal y Local de Salud

El brindar atención en materia de salud a la población del Municipio en donde residan sus habitantes, queda plasmado dentro del artículo 16 de la Ley General de Salud para el Estado de Puebla, el cual establece la obligación de proporcionar los recursos humanos, financieros y materiales que sean necesarios para la operación de los servicios de salubridad local.

Es importante conocer sobre las políticas y leyes que rigen al sector salud, debido a que el trabajo está enfocado al trabajo social en el área de la salud, en este caso, para la captación de servicio social que auxilie en las actividades administrativas para la eficiencia en la atención al usuario. Por ello se entenderá por servicio de salud “todas aquellas acciones que se realicen con el fin de proteger, promover y restablecer la salud de la persona y de la colectividad” (art 25 de la LGS); es decir, la atención brindada que se recibirá por parte de profesionales en la salud a la población que corresponda. Los servicios de salud se dividen en atención médica, promoviendo, protegiendo y dando mejora a la salud de los individuos por medio de la asistencia social proporcionando solución a los problemas de salud para encontrar una mejora a su condición por medio de la intervención de un profesional, en este caso, el trabajador social (art 26 LGS).

Los servicios básicos de salud son los referentes a la educación para la salud, promoviendo el mejoramiento del medio ambiente, así mismo, la atención a urgencias y a materno infantil, la planificación familiar, violencia intrafamiliar y abandono; la salud mental; la prevención y el control de las enfermedades bucodentales; la disponibilidad de medicamentos esenciales para la salud; la promoción del mejoramiento de la nutrición; la asistencia a los grupos más vulnerables y la salud en el trabajo.

En lo referente al sistema local, es un conjunto de recursos responsables de la salud de una población específica, en este caso el municipio de Teziutlán. Dirigido por la secretaria de salud en el estado de Puebla, tomando a consideración puntos

importantes según la organización mundial de la salud (OMS), como la reorganización central para asegurar la conducción del sector y del desarrollo, la participación social, el desarrollo de un nuevo modelo de atención del mismo modo la integración de programas de prevención y control, el esfuerzo de capacidad administrativa, la capacitación de la fuerza de trabajo en salud y la investigación.

Así mismo, la OMS define que los sistemas locales de salud son un nuevo modelo en materia de gestión de la salud, que pretende no solo dar atención a personas, si no, también a animales y medio ambiente, teniendo equidad para todos. Sin embargo, no solo se plantea el nuevo modelo, se requieren técnicas y disciplinas para poder llegar a la implantación de éste. En las disciplinas que se toman en cuenta se encuentra a la administración. Es por ello que como base principal de éste trabajo se hablará de ésta teoría junto con lo que la conforma.

C. Teoría Clásica De La Administración

Dicho lo anterior, para que una institución u organización tenga un orden, es necesario que cuente con los referentes teóricos y el sustento para una administración adecuada; ya que, si no se pone en práctica, está condenada al fracaso, no establecer desde un inicio las actividades a realizar por cada uno de sus integrantes, de manera ordenada y secuencial el resultado será totalmente negativo a los fines para los que fue creada. Por consiguiente, Múch (2013) en su libro de Administración de Instituciones educativas menciona que esta ciencia toma mayor importancia en esta investigación debido a que es eje fundamental para el estudio de caso, de esta se deriva la teoría específica de la cual surgen categorías que tienen relación con la administración y con el problema detectado.

Uno de los principales fundadores de la administración científica como lo menciona Chiavenato (2006, p.69) fue sin duda el francés Henry Fayol, quien, a diferencia de Taylor, su punto de vista se fundamentaba en la estructura de la empresa para lograr la eficiencia de la misma, parte de un todo, continuando con la integración de los departamentos, hasta llegar a los dirigentes.

Es indudable que una organización no puede existir sin el recurso humano, Chiavenato cita a Fayol (2006, p.70) donde fundamenta su punto de vista desde lo sintético, global y universal de la empresa, lo cual inicia la concepción anatómica y estructural del ente económico.

Cualquier empresa, ya sea micro, mediana o grande, cumple seis funciones básicas, entre las cuales se encuentran las funciones técnicas, referidas a la producción de bienes o servicios; relaciones comerciales, ya que compran, venden o intercambia; funciones financieras, la cual se relaciona con la búsqueda y gestión del dinero; funciones de seguridad, entendiéndose como la protección de sus bienes y de las personas; funciones contables, necesarias para llevar el control de las entradas y salidas de sus transacciones y por ultimo las funciones administrativas, que tienen que ver con la coordinación y sincronización de todas ellas.

Cada uno de los integrantes de la organización lleva a cabo el proceso administrativo que consiste en planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, el cual está implícito al desarrollar las actividades encomendadas diariamente. En esta teoría se hace una distinción del vocablo “organización”, ya que en ocasiones se llega a confundir con la definición de una empresa y se debe separar el concepto cuando se trata la parte del proceso administrativo para que tenga la connotación correcta.

Al comprender que la Administración es una ciencia, esta debe estar fundamentada con principios y leyes que la rijan, por esto, se adopta el término “principio” para apartarse de cualquier idea de rigidez ya que por sí misma la administración nada tiene de estática, su esencia es totalmente dinámica, adaptándose a lo nuevo, a los cambios que se presentan dentro del mundo que la rodea (Müch, 2018, p.1) sus principios son universales, maleables y son adaptables a cualquier tiempo, lugar o circunstancia.

Uno de los catorce principios que hace mención Chiavenato (2006, p. 72) en su libro: introducción a la teoría general de la administración establecidos por Fayol (Ver anexo D, 14 principios de la administración) es el de la División del Trabajo, que es la base para establecer las tareas que cada uno de los integrantes de la empresa debe realizar para aumentar la eficiencia. De este principio fundamental se deriva toda la

estructura de la organización; cada uno de los trabajadores sabe que debe hacer, a quien debe reportar, que obligaciones diarias, semanales, quincenales o mensuales debe cumplir.

Si se analiza, la administración se encuentra, en el ejecutivo dando mayor relevancia al nivel máximo de mando; es quien se encarga de establecer el ordenamiento a todas las dependencias del Gobierno, tanto paraestatales como no paraestatales. Por consiguiente, cuando se habla del término administración, se hace referencia a un negocio o entidad económica, es decir, está asociada con el ser humano, que interviene en todas y cada una de sus actividades, comprende una serie de conocimientos, principios y herramientas que son indispensables para obtener la máxima eficiencia y calidad en los resultados en cualquier organización. Sin embargo, la administración se puede encontrar en cualquier institución, ya sea de servicios, educación o de salud.

Se muestra de manera breve la historia de la administración que durante el siglo XX en Estados Unidos por medio de la industrialización surge la administración científica que como menciona Taylor citado por Chiavenato (2006, p. 48) en su libro "Introducción a la teoría general de la administración" quien se dedicó a mejorar la manera de hacer el trabajo, que en la actualidad se conoce como eficiencia. Tuvo la visión de que las cosas que se hacían en una empresa estaban relacionadas con los tiempos y movimientos, a través del estudio de los empleados pudo determinar con certeza en que tiempo se podía hacer una obra y saber cuánto personal necesitaba para realizarla. Es por ello que, a través de la problemática detectada, se llegó a la conclusión que dentro de la oficina de Trabajo Social se necesita apoyo extra para eficientar el trabajo y lograr una mejor atención al usuario.

Durante esa época la ineficiencia del trabajo no se tomaba en cuenta, y llamó la atención del autor, por lo que Chiavenato retomó a Taylor quien mencionó que "La administración es conseguir la prosperidad del empresario y del trabajador de manera suprema" (Chiavenato, Taylor, 2006, p.47). Se dedicó a buscar la eficiencia en el trabajo que desempeñaba el personal; su teoría se caracterizó por llevar a cabo un estudio detallado de todos los movimientos que realizaba el obrero y de esta manera

logró determinar acertadamente en qué tiempo se concluía cualquier obra. Además, aparte de los movimientos logró decretar lo adecuado para hacer una construcción logrando con ello eliminar la ineficiencia del trabajo que existía en su época.

La administración posee la característica de ser universal, debido a que existe en cualquier grupo social; el valor instrumental, dado que su finalidad es eminentemente práctica, por lo cual, la administración resulta ser un medio para lograr un fin; la amplitud de ejercicio, se aplica en todos los niveles o subsistemas de una organización formal; especificidad, es decir, no puede confundirse con otras disciplinas afines; interdisciplinariedad, en virtud de que es afín a todas aquellas ciencias y técnicas relacionadas con el logro de la eficiencia en el trabajo.

Una particularidad de la administración, es que es totalmente dinámica; no es estática, como se ha demostrado a través del tiempo y totalmente científica, entendiendo esto como la explicación de los fenómenos que se presentan en cualquier negocio, por último, la flexibilidad, ya que los principios administrativos se adaptan a las necesidades propias de cada grupo social en donde se aplican.

A su vez Taylor manifestó cuatro principios de la administración científica como lo señala Chiavenato (2006, p.43), el primero es el estudio científico del trabajo, que debe ser realizado por un equipo de especialistas donde se definirán los procesos operativos, la cantidad de trabajo y las remuneraciones por su labor; la selección científica y entrenamiento obrero, donde se lleva a cabo la selección de personal según el puesto y perfil requerido; el trabajo y la responsabilidad se reparten casi por igual entre la gerencia y los obreros;

La gerencia toma bajo su responsabilidad todo aquel trabajo para el que está más capacitada que los obreros, mientras que, en el pasado, casi todo el trabajo y la mayor parte de la responsabilidad se echaban sobre las espaldas de los trabajadores (Chiavenato citando a Taylor, 2007, p.56)

Por consiguiente, ésta deberá estudiar el trabajo, competencias, capacidades y promover mejores oportunidades para el empleado, el estudio del trabajo no se hace consultando al trabajador, sino en asociación con él.

Posteriormente (Idem, 2007, p.56) a través del análisis de la obra de Henry Fayol, creador de la teoría clásica de la administración, define al hecho de administrar como “Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. Éstos a su vez son los elementos que la componen: la planeación consiste en establecer objetivos medibles y alcanzables a los que tiene que llegar la empresa; la organización está enfocada al orden jerárquico, es decir, instituir un organigrama y estructura material; la dirección gravita en guiar, así mismo orientar al personal; la coordinación enlaza las actividades por medio de la departamentalización y a su vez armoniza los esfuerzos colectivos y el control verifica los resultados contra las metas dadas.

Tanto la teoría administrativa científica como la teoría clásica, buscaban la eficiencia en las organizaciones por lo que fue necesario crear la división del trabajo, haciendo hincapié en la estructura organizacional que es la agrupación de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la subsiguiente coordinación de las mismas (Mintzberg, 1984). En ellas, cada persona asume el papel que le corresponde en su puesto de trabajo y de esta manera alcanzar las metas establecidas en la planificación.

Han surgido autores que hablan sobre la administración como Lourdes Münch y Elton Mayo, se enfocan en generar otros puntos de vista para demostrar la importancia de las personas dentro de cualquier organización; Mayo (1923) realizó un experimento conocido como ‘Howtorn’, debido a que se llevó a cabo en la ciudad con el mismo nombre, ahí se demostró que cuando una persona o trabajador está en un lugar apropiado para hacer su trabajo, rinde mucho más que la persona que no lo está.

Para Lourdes Münch especialista en el área de la administración educativa “La administración es el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización” (2010. p.3). Es importante visualizarla como una actividad universal y no acotarla solamente a los negocios, ya que donde quiera que la gente trabaje para tratar de alcanzar una meta en común, se encontrará un matiz de práctica administrativa.

D. Administración Educativa

La administración tiene lugar dentro de todas las organizaciones, poniendo orden por medio del proceso administrativo, considerando que el trabajador social tiene que aplicar éste proceso que es la razón de ser de la administración, procurando planear en base a los objetivos planteados del departamento para conseguir los objetivos del hospital, por consiguiente se puede decir que en los últimos años esta ciencia se ha diversificado debido a la dinámica cambiante de los distintos ámbitos de la vida humana entre ellos el educativo. Sin embargo, la administración educativa no solo se puede ejercer en instituciones educativas, como lo menciona la Universidad Pedagógica Nacional en el campo laboral para esta profesión, también en instituciones de asistencia social, instituciones federales, empresas y asociaciones en sus áreas de servicio y capacitación e incluso en organizaciones no educativas en área de administración y servicios.

La administración educativa se congrega en tres ejes disciplinares fundamentales, la ciencia de la educación, que no ha dejado de evolucionar; teoría administrativa, que se refiere al mejoramiento del manejo de los recursos con los que cuenta cualquier entidad económica y va enfocada a lograr la eficiencia y eficacia de los mismos en beneficio tanto de los trabajadores como de la empresa y en tercer lugar otras disciplinas entre las que más destacan: las sociales, las tecnológicas, las financieras y políticas. “La organización educativa constituye el objeto de estudio de la administración educativa, en sus distintos niveles: el primario, secundario, terciario y no formal” (Salas, 2003, p. 10),

El nivel primario comprende al jardín de niños, primaria y secundaria; el secundario hace referencia a bachilleratos; el terciario a la educación superior, así como otros grados que van desde la maestría y el doctorado; por último, el no formal, se alude a maternales y talleres de manejo de ocio.

La administración educativa es el conjunto de funciones que van orientadas hacia el ofrecimiento de servicios educativos efectivos y eficientes. Ésta permite entender un sistema o proceso con el cual se organiza, dirige y estructura. Asimismo,

se encarga de administrar el currículo, poniendo en práctica el proceso administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar) como lo afirma Castillo (2000).

La función principal de ésta disciplina es el estudio de la organización educativa, forma parte del conjunto de disciplinas que componen las ciencias de la educación; entre ellas destacan la sociología y economía de la educación; se enfocan en el estudio de las condiciones generales y locales de la educación; psicología de la educación y pedagogía, quienes realizan investigación de la situación educativa y hechos educativos; por último la historia y filosofía de la educación, que llevan a cabo el estudio de la evolución y reflexión de la educación.

Ésta disciplina puede ser vista como científica, para el epistemólogo Thomas Khun (1975) debe tener diversos elementos, éstos se relacionan con el paradigma disciplinar que él propone para que la disciplina sea científica, que son: problemática, fundamentos epistemológicos, supuestos teóricos, prescripciones metodológicas y las proyecciones de aplicación.

Entonces se puede identificar que la administración educativa tiene el estudio y análisis de problemas tanto teóricos y experimentales para los cuales da soluciones; cuenta con fundamentos epistemológicos que adaptan a la administración educativa con bases teóricas propias de ésta línea; posee supuestos teóricos como programas de investigación asociados a sustentos conceptuales e incluso hipótesis que forman parte fundamental de ésta disciplina; consta con prescripciones metodológicas que integra a los métodos, técnicas y reglas aceptadas por el personal docente y por último proyecciones de aplicación, enfocadas en la tecnología y técnicas necesarias que se pueden utilizar con el afán de cumplir con el proceso de su implementación.

Tomando en cuenta la perspectiva del autor Alberto Gutiérrez Reñon (1975) la administración educativa engloba a todos los participantes cuya finalidad es asegurar que se dé la enseñanza. Sus funciones van desde recopilar y analizar datos que prevengan necesidades educativas para lograr una distribución acorde de los medios con los que cuenta; aterrizar en objetivos medibles las acciones establecidas por la política educativa; planear la distribución correcta y equitativa de los recursos personales y materiales; transmitir a toda organización sus planes y objetivos;

desarrollar y mantener centros educativos; seleccionar y reclutar a los docentes brindando los materiales y asistencia técnica necesaria; conceder el acercamiento de la enseñanza a los estudiantes; ordenar coordinar y controlar la acción educativa pública y privada; incentivar la investigación en todos los ámbitos que contribuyan a mejorar la eficacia del sistema. Estas funciones se llevan a cabo en cualquier tipo de organización por muy pequeña que sea.

Por otro lado, la gerencia de cualquier institución, es el proceso a través del cual se orienta y conduce la labor de los trabajadores y la administración de dicha institución y sus relaciones con el entorno, con la finalidad de conseguir los objetivos institucionales mediante el trabajo de todos los miembros de la comunidad a fin de ofrecer un servicio de calidad y coordinar las distintas áreas y funciones de los miembros hacia la consecución de los proyectos comunes. Para ejercer la dirección de una entidad económica se debe contar con un perfil profesional de competencias, entre las que destacan tanto la dirección y orientación de los diferentes actores de la comunidad, así como la administración de los recursos con los que cuenta la entidad, con la finalidad de asegurar el servicio que ofrece.

Estas competencias están asociadas con el manejo de las relaciones interpersonales, su rol es motivar y estimular la participación y compromiso de las labores que se ejercen y proyectos que se deben realizar; el manejo de la información que se obtiene con la interrelación con el entorno en el cual se desenvuelve obteniendo así una visión de conjunto de la entorno de la entidad y de los procesos administrativos, lo cual facilita el diagnóstico y la dirección de los proyectos y de la comunidad en su conjunto. Y, por último, la toma de decisiones y la autoridad para emprender nuevos planes, organizar el trabajo, asignar a las personas y los recursos disponibles para su ejecución.

El establecimiento de una administración educativa actual presenta problemas arduos; en su mayoría son similares a las grandes organizaciones, por ejemplo, contar con criterios claros de división de funciones, el entendimiento de algunas técnicas del tratamiento de datos de planeación y planificación de administración de recursos

humanos, finanzas o gestión de recursos monetarios de manera racional, así como establecer canales de información y control interno que permita medir el rendimiento.

E. Teoría De La Organización

La organización forma parte del proceso administrativo; en el sentido de que el termino organización se refiere a la manera en que está diseñada una empresa o entidad económica, y es en esta etapa donde se encontró la problemática a partir de la encuesta a los usuarios y la entrevista a la trabajadora social. Chiavenato cita a Fayol (2006, p.69) donde menciona que en el Fayolismo la organización es considerada como una estructura, su establecimiento, al igual que los procesos necesarios para el ordenamiento de los recursos con los que cuenta por medio de una buena distribución de éstos, así como funciones y actividades con el fin de facilitar el trabajo para cada uno de los integrantes que están inmersos en la empresa.

Así mismo, siguiendo con lo establecido por Chiavenato retomado de Fayol (2006) con respecto a la organización, una empresa, entidad económica o negocio debe contar con una división del trabajo que cada integrante pueda llevar a cabo las actividades para lo cual fue contratado. Al conocer lo que debe realizar en el transcurso del día, tendrá la certeza de que esté cumpliendo con lo encomendado por su jefe inmediato. Es indudable que cuando un empleado sabe de sus actividades diarias, semanales o mensuales se programa para llevar a cabo su trabajo de manera ordenada, eficaz y eficiente, complementando la parte que le corresponde para el logro de los objetivos de la empresa, esto conlleva a la satisfacción personal de las labores cumplidas, por el contrario, si no tiene delimitadas las actividades a realizar ocasiona incertidumbre, desconfianza y desaliento al no ver cumplidas las funciones para lo cual fue contratado, ocasionando decepción y el posible abandono de su puesto de trabajo.

Al establecer ordenadamente las actividades que cada uno de los integrantes de la empresa debe realizar, se busca que ésta sea eficiente en todos los sentidos. Cada integrante cumple con su cometido para ir logrando los objetivos para los cuales se creó la entidad y por consecuencia, el departamento al cual fue destinado de acuerdo a las capacidades personales e intelectuales.

Como antes mencionado en la teoría clásica de la administración se establecieron catorce principios generales entre los cuales destacan, la división del trabajo, trata sobre lo que cada uno de los integrantes de la empresa debe realizar, es la base de cualquier organización y es la razón de ser de la organización. A su vez, esta división del trabajo puede ocurrir en dos direcciones, vertical, según los niveles de autoridad y responsabilidad y horizontal, según las actividades desarrolladas en el ente económico, que da origen a la departamentalización y a su vez, logra un equilibrio y homogeneidad, entendiendo este término, como todos los que estén ejecutando el mismo trabajo, para la misma clientela y en el mismo lugar; también se pudo detectar la disciplina, la cual tiene que ver con la obediencia del trabajador hacia su superior; la unidad de mando, en donde se establece que cada empleado debe recibir órdenes de su superior inmediato; orden, referido a que debe existir un lugar para cada cosa y cada cosa debe estar en su lugar; el espíritu de equipo, que crea el sentido de pertenencia hacia el ente económico.

Cabe resaltar que de la teoría de la organización se derivan las categorías propias de la investigación, las cuales son, actividades administrativas, que dan lugar en un puesto de trabajo; funciones vistas desde la administración y propias del trabajador social; así como también el factor humano que no se puede dejar de lado debido a que en cierta medida se está analizando al trabajador y el análisis de la gestión de recursos humanos, donde se da el estudio de la persona en su ente de trabajo.

F. Actividades Administrativas

Cualquier organización económica debe contar con una estructura que le dé sentido y orientación para lo que fue creada, implementando una serie de procesos y procedimientos debidamente estructurados para generar el producto o servicio que se les entregara a los clientes.

Es a través de la implementación de las funciones y responsabilidades donde se establece lo que cada trabajador debe llevar a cabo en sus labores diarias, semanales, quincenales, mensuales o anuales. Si bien se dejó asentado en el tema anterior que debe tenerse personal adecuado para una empresa de éxito, entonces

cada uno de los trabajadores tendrá la certeza de realizar su trabajo a través de esas actividades administrativas, haciendo lo que le corresponde hacer. Es por ello que se hace hincapié en dos categorías principales, las actividades administrativas y las funciones.

Es indudable que una organización debe estar preparada para los cambios que se vayan presentando en el entorno y el mercado en el que se encuentra, por lo que es indispensable que tome en cuenta el análisis del entorno que rodea a la institución, teniendo en cuenta factores genéricos como las características del sector o la actividad económica de ésta, del mismo modo las ayudas localizadas hacia el sector, sin dejar de olvidar el avance tecnológico, teniendo a consideración la capacitación para el manejo de éstos, también las cuestiones sociales, culturales y sobre todo las características y penetración de los competidores.

En éste caso es parte fundamental, debido a que la institución de salud por ser pública, tiene una fuerte demanda lo que llevara al termino de medicamentos, citas a especialidades y atención al usuario, por lo que el Hospital deberá encargarse de ofrecer otras alternativas para la mejora de la situación del paciente por medio de la conexión con otras instituciones de salud sean públicas o privadas, dentro y fuera de la ciudad de Teziutlán. Del mismo modo el usuario tiene la libertad de pedir su alta para acudir a otra institución de salud.

También se deberá tomar en cuenta que todo el personal sepa identificar la misión y los objetivos de la institución de salud; así mismo conocer con precisión la estructura y las funciones del Hospital; además la institución debe establecer políticas, procedimientos y programas en materia de administración de recursos humanos y precisar los requisitos que debe reunir el personal. (Barriga, 1993, p.134)

Del mismo modo, es necesario que se lleven a cabo de la mejor manera los puestos de trabajo, lo cual consiste en describir de forma sistemática lo que hace el conjunto de personal de una empresa. El análisis de puestos de trabajo debe convertirse en una herramienta de gestión de recursos humanos en la medida en que se centra en obtener los datos relativos a cada puesto, atendiendo a su contenido, aspectos y condiciones que le rodean.

En la descripción de los puestos de trabajo es donde se centra la información obtenida por medio del análisis, quedando reflejado el contenido del puesto, así como las responsabilidades y deberes inherentes al mismo. Las especificaciones del puesto deben de estar determinadas por las características mismas del puesto y no por la persona que lo ocupa.

Algunos conceptos son: la tarea que es una actividad individualizada e identificable como diferente del resto; por lo que la función es un conjunto de tareas que suponen una porción significativa del trabajo total que implica el puesto; ahora bien, el puesto es una o más funciones que se organizan constituyendo una nueva unidad de orden superior y adoptan una posición jerárquica en la organización (Idem, 1993, p.134)

Si bien es cierto, saber que actividades realizan los trabajadores es parte fundamental, sin embargo, también conocer las funciones, para éste trabajo, las funciones del trabajador social dentro de una institución de salud, que se verán en el siguiente apartado.

G. Funciones Del Trabajador Social

Chiavenato (2006) menciona a Fayol y destaca que la empresa realiza varias funciones básicas, también llamadas funciones administrativas, las cuales son, planear, organizar, dirigir y controlar. Para que se lleven a cabo las actividades establecidas dentro de la institución y del departamento es importante poner en práctica el proceso administrativo; no solo una etapa, que como administrador educativo se entiende que es una metodología básica que le permite al directivo manejar eficazmente una institución educativa. Tal como lo menciona Münch, el proceso administrativo está dividido en cinco etapas, como punto de partida la planeación, posteriormente la organización, después la integración, dirección y por último el control. (2010, p.15)

Las etapas que constituyen este proceso varían dependiendo del autor que haga mención de éstas; en consecuencia, Chiavenato, relata que la administración se puede definir en cuatro etapas, la planeación, organización, dirección y el control, es decir, la administración es el proceso de planear dirigir y controlar las actividades de

los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos organizacionales disponibles para conseguir los objetivos establecidos (2006, p.142). Significa una secuencia sistemática para realizar tareas, por ello se toma a la administración como proceso, para que se entienda que el administrador deberá realizar sus actividades continuamente, independientemente del nivel organizacional en que se encuentre para alcanzar los objetivos deseados.

La planeación es el proceso de fijar objetivos y el curso de acción adecuado para conseguirlos. Es esencial para el apropiado funcionamiento de cualquier institución ya que propicia su progreso debido a la optimización de recursos, también como lo menciona Münch (2010, p.53), a través de ella se prevén las contingencias y cambios que pueden presentarse en un futuro, estableciendo un sistema racional para la toma de decisiones y la eficacia al eliminar la improvisación.

Siguiendo con la idea de Münch, sobre planeación, es necesario tomar en cuenta principios como la factibilidad considerando los recursos disponibles y el entorno; objetividad, estableciendo la utilización de datos como estadísticas, estudios de mercado y cálculos probabilísticos; flexibilidad, para proporcionar posibles rutas de acción que se adapten fácilmente y por último el cambio de estrategias, considerando planes alternos para cualquier situación que pueda presentarse en el mejor o peor de los casos (2010, p.53).

Como tercera etapa se encuentra la integración que, para Münch, es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios con la finalidad de poner en marcha las estrategias para ejecutar los planes; esta etapa es tomada a consideración por esta autora (2010, p.20). Siguiendo el orden, la organización es el establecimiento de la estructura y procesos necesarios para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, funciones y actividades, con el fin de simplificar el trabajo.

Es la que busca los medios y recursos necesarios que permiten llevar a cabo a la planeación. Dicho de otra manera, la organización es el proceso de comprometer a las personas en un trabajo conjunto y estructurado para conseguir objetivos comunes, es la función administrativa relacionada con la asignación y distribución de tareas y la

asignación de recursos a los equipos o departamentos de la institución. (Íbidem, 2006, p.70).

Hasta esta etapa se considera la fase mecánica o estructural ya que la planeación engloba a la filosofía, misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuestos; la organización se ocupa de la división del trabajo y éste a su vez de la descripción de procesos, la departamentalización y descripción de actividades, así mismo de la jerarquización y la coordinación.

Para adentrarse en la fase operativa se cuenta con la dirección y el control; la dirección es la realización de los planes mediante el personal adecuado a través de la toma de decisiones para elegir la mejor alternativa, motivando al personal para obtener conductas y actitudes óptimas para un desempeño eficaz, utilizando el liderazgo para guiarlos y dirigirlos con la comunicación que sea necesaria para el funcionamiento de la organización y el cumplimiento de los objetivos planteados.

Como lo menciona Chiavenato, la dirección representa la puesta en marcha de lo que fue planeado y organizado (2006, p.149) es decir, es la función administrativa que hace que se ejecute lo dicho en la planeación y organización. Y el control que es la etapa que evalúa los resultados obtenidos con la intención de corregir los posibles problemas que se llegasen a encontrar.

Lo dicho hasta aquí supone que el trabajador social como parte de su conocimiento de manera empírica realiza el proceso administrativo en las actividades y funciones desempeñadas en su puesto de trabajo, debido a que planea por medio de los objetivos planteados, obteniendo organización a través del ordenamiento y coordinación de tiempos en la toma de información logrando con ello la ejecución de lo que se estableció en la planeación para así poder evaluar y rectificar al final del día si tuvo éxito o fracaso.

Retomando a la segunda etapa del proceso administrativo se considera que se efectúa por medio de dos sub categorías que son la división del trabajo determinando las actividades de cada trabajador para el logro de los objetivos planteados agrupándolas por medio de la departamentalización que agrupa las actividades en

departamentos específicos con el fin de coordinar las mismas actividades para obtener mejores resultados.

En materia de la salud, los trabajadores tienen establecidas las funciones que deben llevar a cabo en su puesto de trabajo como lo establece el manual de funcionarios de la salud, como el secretario de salud, algunas de estas son el establecer y dirigir la política nacional en materia de asistencia social, también determinar las necesidades nacionales de salud, así como aprobar y evaluar reglamentos, juicios constitucionales, proyectos y modelos de salud.

Del mismo modo la dirección general de coordinación de los Hospitales, sus funciones van desde la coordinación de planes y programas de trabajo de los hospitales hasta la revisión y evaluación de los planes y programas que establece el secretario de salud, coadyuvando en la gestión de nombramientos de los integrantes de los hospitales.

Sin dejar de lado la estructura organizacional, los puestos antes mencionados forman parte del nivel superior. Para el nivel medio de la estructura, que es donde se encuentra ubicado el departamento de trabajo social, como lo menciona Chiavenato (2006, p.99) es donde se reciben las decisiones tomadas en el nivel superior, lo que debe llevar a un plan de acción para el nivel operacional. En éste caso el departamento de trabajo social pone en marcha las gestiones que viene por parte de la dirección o subdirección médica y las pasa a las trabajadoras sociales ubicadas en las áreas específicas dentro del hospital

Es por ello que, para adentrarse en la parte del contexto interno, específicamente de las funciones, por medio de la aplicación de instrumentos se pudo concretar que el usuario desconoce la verdadera responsabilidad del trabajador social. Es por ello que se abordaran las funciones que éste realiza en el área de la salud. La función es según la RAE (2001) la tarea que corresponde realizar a una institución, entidad, a sus órganos o personas, es decir, las tareas que realiza una persona dentro de una organización.

A todo esto, la Secretaría de Salud Pública reconoce el trabajo social, el Gobierno de la República afirma que se incorporan tres de cada diez trabajadoras y trabajadores sociales en el sector de la salud, con lo anterior se afirma que las instituciones conocen la labor de esta profesión, permitiendo ofrecer apoyo a la población atendida cumpliendo y concretando las políticas de salud.

De manera que el trabajador social actúa conforme a las situaciones de salud-enfermedad por lo que busca aportar la atención y solución del problema, Murcia (2015, p.43) considera que las funciones del trabajador social son preventivas, de atención directa, planificación, promoción, mediación, articulación de redes, así como también conocer, gestionar y promocionar los recursos, orientar a las familias y realizar investigaciones sociales (Ver anexo E Funciones del trabajador social).

Conforme a las situaciones dadas dentro del área de urgencias, la trabajadora previene a la familia para los posibles resultados que se puedan dar a partir de la enfermedad del paciente, informando sobre lo que le puede pasar y dando una breve charla sobre cómo evitar que pase nuevamente el acontecimiento; del mismo modo atiende a los pacientes directamente cuando no se puede localizar al familiar, permitiendo así que sigan fluyendo los procesos, también se atiende directamente cuando las situaciones son por intento de muerte o por delincuencia, hablando con los familiares y el paciente de manera separada y posteriormente conjunta.

La trabajadora social realiza la función de planificación de acuerdo a los objetivos del departamento mediante un proceso de análisis de la realidad para realizar con ello la eficacia de los procesos; también tiene la función de promoción que realiza mediante actuaciones enfocadas a reintegrar, mejorar y restaurar las capacidades de las necesidades sociales.

Crea la mediación actuando como intermediario, posibilitando la unión de las partes involucradas, entre el familiar, paciente y personal de salud, logrando con esto un clima estable para el paciente; así mismo hace una articulación de redes en los casos que requieren, es decir, puede hacer lazos entre las comunidades de salud por medio de su intervención, ayudando a los pacientes que requieren otras atenciones médicas facilitando su traslado.

Así como también conocer, gestionar y promocionar los recursos existentes entre los actores, lo que lleva a lograr conectarse con otros médicos y trabajadoras sociales para coadyuvar a las situaciones de complicación que estén pasando dentro del hospital; igualmente orienta a las familias del modo que se sientan cómodas para el futuro inesperado, ayudándoles con un listado de los documentos que se requieren en el proceso de atención al paciente, también mencionándole sobre donde está su paciente y el por qué está ahí. En tal sentido, la trabajadora social hace investigación social sobre el paciente apoyándose de formatos y entrevistas para la obtención de información, de igual modo realiza una indagación sobre el expediente del paciente para saber su situación de salud.

H. Factor Humano

Hablar de una empresa, es hablar del personal que la conforma, ya que ella no puede existir sin ese elemento primordial e importante que le genera vida, en éste caso, el valor que tiene un administrador educativo, a diferencia de un administrador general, radica en la obtención de los conocimientos que a través de la preparación que va teniendo en el transcurso de su carrera de manera específica sobre el termino educación, que en su sentido más amplio, está relacionado con la capacitación de cada uno de los elementos que integran una entidad económica, desde el sector privado hasta el sector público, tratando de eficientar el recurso más valioso que es el humano. Todo ello con la finalidad de brindar un servicio o un producto con la calidad que solicite la población.

Esto es lo más significativo dentro de cualquier organización, ya que a través del personal que la conforma, es como lleva a cabo sus actividades generando tanto los productos como lo servicios a los que se dedique, distinguiéndose a través de las personas de las otras organizaciones, aun cuando se dediquen a la misma actividad. Dicho elemento puede hacer que fracase o sea diferente de las demás, marcando una diferencia sustancial en el mercado en el que se desenvuelva.

En cuanto al factor humano, en el hospital se encuentran divididos en los departamentos, sin embargo, no solo se trata de hacer la división del trabajo sino también de llevar a cabo un proceso adecuado de reclutamiento que recurrirá a varias

fuentes para tratar de abastecerse de los mejores elementos y selección del personal; considerando que sean profesionales conforme indique el puesto de trabajo que deberán ocupar (Arias,1999, p. 432). Es por ello que en el área de análisis de este trabajo se pudo definir que tanto la jefa de trabajo social como las demás trabajadoras encargadas de un área específica cuentan con la profesión de Trabajadora Social.

Por otro lado, al momento de crearse una organización económica, es obvio que de inmediato debe entenderse que está conformada por personas, de las cuales depende para conseguir sus objetivos y cumplir su misión y visión. Asimismo, dichas organizaciones son un medio para que las personas alcancen sus objetivos particulares y lleguen a realizarse desempeñando su profesión; poniendo en práctica sus conocimientos para que logren encontrar el empleo deseado en la organización. En sus inicios, el factor humano dentro de las organizaciones, estaba relacionado con las Relaciones Industriales, pero con el paso del tiempo fue tomando otra connotación, hasta llamarse Administración de Personal.

A partir de la década de los 60's, surgió el concepto de Administración de Recursos Humanos y en la actualidad no se tiene el concepto de administrar personas, sino, de administrar con las personas, a quienes se les ve como agentes activos y proactivos con habilidades intelectuales, inteligencia y creatividad. (Chiavenato, 2006, p. 93) Para llegar a esto se debe contar con un buen proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal.

En la actualidad ya no se ve a las personas como recursos de las organizaciones los cuales se consumen y generan costos (Arias, 1999, p.363); ahora se debe tener el concepto de que las personas constituyen un factor de competitividad lo que hace que la empresa permanezca en el mercado y se distinga dentro del mismo debido a la labor de excelencia que cada integrante de la institución realiza día con día para lograr los objetivos planteados.

Ante este nuevo concepto, es necesario mencionar que se destacan tres aspectos fundamentales; las personas como seres humanos profundamente diferentes entre sí, ya que todos aprenden a un ritmo distinto; las personas no como meros recursos organizacionales, debido a que no son un objeto para manejar al gusto

y las personas como socios de la organización, esperando obtener beneficios de su inversión de tiempo (Chiavenato, 2006, p. 8). Es indudable que ninguna organización podría existir si no cuenta con personal, están ligados de manera indisoluble definitivamente.

I. Análisis De La Gestión Del Talento Humano

Derivado de la teoría anterior, para obtener mejores resultados se ha implementado la gestión del talento humano, que se sustenta de la administración, lo que llevará al resultado tal como lo menciona Chiavenato, tratar a las personas como recursos organizacionales es un desperdicio de talentos y de masa encefálica productiva (2009, p. 34), es por ello que la gestión del talento humano debe hacerse con un enfoque proactivo, es decir, ayudar a gestionar el tiempo y dinero de la institución, también tomar en cuenta las actuaciones planteadas del departamento de recursos humanos, que deben anticipar los problemas y dificultades que se pueden producir en el futuro, así mismo deben ser acordes con las necesidades que se derivan de los planes de la organización. En este sentido, los objetivos del talento humano dependen de los objetivos de la organización.

Las personas, sus conocimientos, habilidades y competencias se convierten en la base principal de la nueva organización, es por eso que se cambia el enfoque de recursos humanos a talento humano, por consiguiente, este nuevo pensamiento hace que las personas de dejen de ver como simples recursos organizacionales para considerarse inteligentes, llenas de inteligencia, competencias y habilidades.

Por medio de la dinámica cambiante del mundo, junto con las tecnologías, la cultura organizacional recibe un fuerte impacto, lo que da lugar al cambio y a la innovación enfocados al futuro y destino de la organización. En las organizaciones se ha visto reflejado el éxito, debido a la buena aplicación del proceso administrativo, pero sobre todo por el personal profesional con el que cuenta.

Haciendo la aplicación de gestión enfocada al talento humano, se puede incluir la incorporación de personal a partir de las siguientes fases, que son: el reclutamiento, selección, contratación y capacitación. Las organizaciones eligen a su tipo de personal idóneo para el puesto vacante, del mismo modo, las personas escogen la empresa en

la que quieren laborar, por lo que debe haber un intermedio en el cual se pueda dar la comunicación y divulgación de las oportunidades de trabajo, a esto se le conoce como reclutamiento, como lo define Arias, es divulgar en el mercado las oportunidades que la organización ofrece a las personas que posean determinadas características que desea (1999, p.430) donde se puede recurrir a varias fuentes para tratar de abastecerse de los mejores elementos.

Para dar a conocer que se está reclutando personal, Arias (1999, p.427) propone que se pueden colocar avisos en las puertas de la institución, poner anuncios en periódicos o revistas, del mismo modo hacer difusión por medio del radio o televisión. Un punto primordial para esta investigación sería acudir a instituciones educativas cuyos planes y programas de estudio preparen a personas especializadas en el puesto a cubrir; también dar a conocer la existencia de la vacante a los empleados y pedirles difundan la información por medio de sus familiares y amigos; En caso de instituciones públicas que están ligadas a un sindicato, este es el primero que deberá enterarse.

Por otra parte, la selección de personas forma parte de proceso para aumentar la cantidad de personas y opera justo después del reclutamiento (Chiavenato, 2009, p. 137) estos forman parte de un mismo proceso, entonces se puede decir que la selección escoge y clasifica a los candidatos idóneos para las necesidades del puesto y de la organización. En efecto, importante saber los principios fundamentales de la selección de personal, en primer lugar, la colocación, que tiene la finalidad de comparar perfiles de puesto no solo para la vacante que se anunció, sino, para tratar de incrementar el talento humano dentro de la organización.

Otro de los principios de la selección es la orientación, ya que, si se llegara a dar el caso de no aceptar al candidato, se le puede dirigir hacia otras opciones de empleo, es parte fundamental que la persona responsable de la selección ofrezca la orientación, para no hacer esperar al candidato. Y por último la ética profesional, que implica una serie de decisiones que pueden afectar la vida futura del empleado y la empresa, derivado del desempeño en su puesto de trabajo, si es apto, sobre pasan

sus habilidades o inclusive no se adapta se puede convertir en un círculo vicioso donde se verán involucrados, los demás empleados, sus familiares y la propia salud mental.

Una vez seleccionado al candidato tomando a consideración los principios antes sugeridos, se realiza la contratación, donde se recaba la información de manera directa entre el jefe y el candidato para poder especificar su contrato laboral. Teniendo en cuenta que la persona forma parte de la empresa se le deberá capacitar conforme al puesto que ocupará.

En definitiva, conocer la teoría general y específica que sustenta al trabajo tomando a consideración las cuatro categorías afines al problema detectado, toman relevancia en el método de estudio de caso seleccionado, acorde a la investigación cualitativa, es por ello que estas últimas se explicaran en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

La metodología es parte fundamental en la creación de un trabajo o proyecto, ya que tiene un conjunto de métodos a seguir dentro de una investigación; en éste capítulo se abordará el enfoque cualitativo, mejor conocido como investigación cualitativa que a palabras de Quecedo es inductiva, por lo que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas y la conducta observable (2002, p.7), es decir, se conforma por métodos, técnicas e instrumentos propios de la investigación que darán como resultado la descripción y análisis de los hallazgos.

A. Enfoque Cualitativo

Al realizar una investigación, misma que se define como “un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno” (Sampieri, 2010, pag. 4). Los cuales comprenden todo un proceso holístico de indagación; éstos fenómenos orillan a que se diferencien adecuadamente si se trata de una investigación cualitativa o cuantitativa, para que sepamos aplicar las bases sobre las cuales giran dicho tipo de investigaciones. Cualquier tipo de investigación tiene la finalidad primordial de buscar conocimiento, el cual ayude a entender las causas y posibles soluciones para la duda generada por dicho fenómeno; es decir, por medio de la investigación se encontrará información adecuada que influyan en la mejora de la problemática detectada.

Es necesario destacar que ambos enfoques contienen y emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos con la finalidad de generar ese conocimiento. Estos dos tipos de investigación utilizan cinco fases similares y relacionadas entre sí, como lo menciona (Idem); llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos, para lograr encontrar un tema de interés que se le pueda dar alguna propuesta o estudio; de igual forma establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas, lo que da la pauta para el planteamiento del problema.

Lo anterior demuestra el grado en que las suposiciones o ideas tengan fundamento; así mismo se deberán revisar tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis, proponiendo nuevas observaciones y evaluaciones para

esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas o incluso para generar otras.

El enfoque cualitativo tiene su origen en otro pionero de las ciencias sociales, Max Weber, quien introduce el término *verstehen* o entender, con lo que reconoce que además de la descripción y medición de variables sociales, deben considerarse los significados y la comprensión del contexto donde ocurre el fenómeno. Weber propuso un método híbrido, con herramientas como los tipos ideales, en donde los estudios no sean únicamente de variables macro sociales, sino de instancias individuales. (Sampieri 2010, p. 4)

Dentro del enfoque cualitativo existe una variedad de concepciones o marcos de interpretación, como Sampieri (2010, p.7) cita a Creswell y Neuman, menciona que sintetizan las actividades principales del investigador cualitativo que adquiere un punto de vista interno, debido a qué está inmerso en la situación detectada, aunque mantiene una cierta distancia como observador externo; utiliza diversas técnicas de investigación con la ayuda de instrumentos para la correcta recogida de datos y de una manera flexible de acuerdo con los requerimientos de la situación; produciéndolos en forma de notas extensas, diagramas o mapas con las cuales se apoya para generar descripciones bastante detalladas.

Desde éste enfoque, se consigue extraer significado de los datos y no se necesita reducirlos a números ni analizarlos estadísticamente, solo se deberá llegar a una interpretación e inclusive llegar a entender a los participantes que forman parte del contexto interno, generando empatía hacia ellos, por consiguiente, un buen ambiente de exploración facilitando el proceso de investigación que mantiene una doble perspectiva, la primera, analiza los aspectos explícitos, conscientes y notorios, así como aquellos implícitos, inconscientes y latentes; en este sentido, la realidad subjetiva en sí misma es objeto de estudio.

La investigación cualitativa observa los procesos sin invadir, afectar o imputar un punto de vista externo, éste enfoque también es capaz de manejar incertidumbres y dilemas éticos. Puesto que las investigaciones se originan por ideas, sin importar qué tipo de paradigma fundamente el estudio ni el enfoque a seguir. Para iniciar una

investigación siempre se necesita una idea; todavía no se conoce el sustituto de una buena idea. Éstas constituyen el primer acercamiento a la realidad objetiva desde la perspectiva cuantitativa; a la realidad subjetiva desde la perspectiva cualitativa o a la realidad intersubjetiva, desde la óptica mixta que habrá de investigarse.

La investigación cualitativa se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. Algunas sugerencias que hace Sampieri (2010) de Creswell para plantear el propósito de una investigación cualitativa son plantear cada objetivo en una oración o párrafo por separado para alcanzar lo que se desea; enfocarse en explorar y comprender un solo fenómeno, concepto o idea, retomando el planteamiento del problema donde se puede explicar los diversos temas a tratar y a su vez poder enfocarse en el de más prioridad, en éste caso a partir de la categorización realizada por medio del proceso administrativo.

Del mismo modo, usar palabras que sugieran un trabajo exploratorio como razones, indagación y consecuencias; también utilizar verbos que comuniquen las acciones que se llevarán a cabo para comprender el fenómeno por ejemplo, los verbos describir, entender y desarrollar; así mismo proveer una descripción general del fenómeno con la que se estará trabajando; no dejar de lado a los participantes del estudio e identificar el lugar o ambiente inicial del estudio procurando contextualizarlo, partiendo desde los fenómenos que le rodean hasta el punto al que se quiere llegar.

El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, captar la realidad social a partir de la percepción que tiene la persona de su propio contexto. En esta investigación se recurre a la metodología como instrumento que guía el proceso desde las etapas iniciales.

Gregorio Rodríguez Gómez (1996, p.63:77) propone cuatro fases de la investigación cualitativa, la primera fase es preparatoria, en segundo lugar, el trabajo de campo, la tercera fase es analítica y por último la informativa, éstas tienen en común que al final de cada fase se crea un tipo de resultado o producto. La preparatoria tiene

dos etapas, la reflexiva y el diseño , para el punto de partida de ésta, como lo menciona el autor es el propio investigador que a partir de su preparación, experiencias y opciones ético/políticas se verá reflejado el interés que se tenga por el tema, si bien no tiene que ser un tema delimitado, puede ser un tema en general, posteriormente se buscará información sobre el tema de interés, utilizando las técnicas e instrumentos para la recolección de datos; para la etapa del diseño se debe de planificar las actuaciones de diseñar en la investigación, es decir, saber que diseño resultará más adecuado, qué se va a estudiar, que método y técnicas se utilizarán, utilizando una perspectiva para las conclusiones de la investigación.

La segunda fase es el trabajo de campo, donde el investigador debe ser meticuloso en la recogida de información (Íbidem, p.72) se proponen dos etapas, el acceso al campo y la recogida productiva de datos; la primera es adentrarse donde se localice el tema de interés para comenzar a realizar las técnicas e instrumentos de investigación y con ello pasar a la segunda etapa donde se aplicarán los instrumentos. Llegando con ello a la fase analítica donde se hace una reducción de datos, disposición y transformación de datos y obtención de datos y verificación de conclusiones (Íbidem, p.75).

Para terminar con la fase informativa donde culmina el proceso de investigación, el informe debe ser convincente, con los datos que apoyen al tema investigado donde se resumen los hallazgos encontrados durante el trabajo de campo y presentar los resultados que apoyan a las conclusiones.

B. Estudio De Caso

Una vez concebida la idea del estudio y definido el enfoque, el investigador debe familiarizarse con el tema en cuestión. Aunque el enfoque cualitativo es inductivo, se necesita conocer con mayor profundidad el terreno que se está analizando. La investigación consistió en estar en el sitio en donde se originó el tema de investigación con la finalidad de analizar la situación problema.

El planteamiento cualitativo suele incluir los objetivos que forman parte de una planeación, las preguntas de investigación para cuestionarse por las causas y

consecuencias del problema a tratar, la justificación y la viabilidad, así mismo una exploración de las deficiencias en el conocimiento del problema y por último la definición inicial del ambiente o contexto.

Dentro de la investigación cualitativa se deriva el estudio de caso que es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular como lo menciona Martínez, es una herramienta valiosa de investigación, su mayor fortaleza radica en que a través del mismo se mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado (2006, p.4) puesto que los datos pueden ser obtenidos desde una variedad de fuentes tanto cualitativas como cuantitativas; esto es, documentos, registros de archivos, entrevistas directas, observación directa, observación de los participantes e instalaciones u objetos físicos.

Por otra parte, Yin sustenta que:

El método del estudio de caso ha sido una forma esencial de investigación en las ciencias sociales y en la dirección de empresas, así como en las áreas de educación, políticas de la juventud y desarrollo de la niñez, estudios de familias, desarrollo tecnológico e investigaciones sobre problemas sociales (citado por Martínez, 1994) p. 5)

Ya que es una estrategia de investigación que comprende las dinámicas presentes en contextos singulares, lo que podría decirse que se puede estudiar un único caso o varios con el fin de verificar o generar teoría, éste método se eligió debido al análisis que se puede hacer a la problemática detectada poniendo en práctica los conocimientos obtenidos durante la licenciatura, demostrando que el administrador educativo puede tener intervención en organizaciones de salud. Tal es el caso de esta investigación que se llevó a cabo en el Hospital General de Teziutlán, a partir de la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación se pudo detectar la problemática a través del proceso administrativo por medio de una categorización de las cuatro fases, dando como resultado a la organización, misma que se encuentra en segunda posición del proceso, para poder dar pauta al análisis de las funciones del Trabajador Social en la institución antes mencionada.

En cuanto a este estudio, existen diversos tipos, en primera instancia se encuentra el estudio de caso intrínseco como lo menciona Stake (1998) es aquel que

viene dado por el objeto o problemática a investigar, el interés de la investigación se centra en el caso que se tiene a mano y de lo que pueda aprenderse del análisis del mismo, es decir, no busca la relación con otros casos o con otras problemáticas; posteriormente el estudio instrumental, donde se emplean el razonamiento inductivo para lograr la comprensión de una situación problema más amplia, aquí se emplea un único caso como instrumento para lograr ese fin; así mismo el estudio colectivo que es similar a lo anterior, con la diferencia que se emplea más de un caso para entender la situación problema, éstos casos pertenecen a un compuesto de situaciones que se derivan del mismo problema.

Sampieri (2010, p. 8) cita a otros autores como Pérez y Yin, que hacen mención del tipo de caso con unidad holística, que comprende a todo lo que se está estudiando tomado como una sola unidad de análisis, por lo que le compete todo lo que se está observando desde dos a diez casos.

Para Pérez cita a Merriam (1991, p.27) los estudios de caso pueden clasificarse por la naturaleza del informe final, independientemente de su orientación disciplinaria o área de interés, pueden ser, descriptivo, donde se presenta un informe a detalle de un objeto de estudio sin fundamentación teórica previa, es decir, solo se describe previamente a la formulación de hipótesis o a la comprobación de la teoría o tomar en cuenta el estudio de caso interpretativo, que normalmente se utiliza para desarrollar categorías o defender presupuestos teóricos.

En resumen, se ha elegido a la investigación cualitativa precisando el qué y para qué se investiga o interviene, planificando el desarrollo de la investigación donde se delimita el caso, obteniendo con ello su modalidad, en éste tema en cuestión, el estudio de caso descriptivo.

Se considera el estudio de caso descriptivo por interés de comprender un caso en particular, delimitando todas las problemáticas detectadas a solo una, conociendo a profundidad todo lo que refiere, como lo menciona Stake (1999) tiene el propósito de alcanzar mayor comprensión del caso en sí mismo, donde el producto final es un informe de carácter básicamente descriptivo, es decir, dando un análisis e

interpretación a la situación detectada, en relación a las categorías que apoyan a esta investigación.

C. Fases Del Estudio De Caso

Cabe resaltar que en el estudio de caso se deben seguir fases, tal como lo afirma Rodriguez (2011, p. 2:9) La primera fase es el diseño del estudio de caso descriptivo, que son las acciones que se han de seguir para especificar el enfoque seleccionado, dando a conocer los procesos para la recolección de la información con la finalidad de dar mayor credibilidad al caso, lo que lleva a la identificación de las categorías de análisis, previamente establecidas en el capítulo dos, en éste mismo se describen los antecedentes donde se realizará el estudio.

En este apartado se debe tener un propósito para poder lograr lo que se quiere hacer, en otras palabras, cuál es el objetivo de hacer el caso de estudio y, por último, las preguntas de reflexión, donde se hace el cuestionamiento de qué se desea conocer, es decir, ir más allá de la descripción de los hechos, dando una explicación clara y argumentada.

Por consiguiente, se toman en cuenta las unidades de análisis que delimitan el caso, con el fin de saber qué o quién está siendo estudiado, a través de qué, como los métodos e instrumentos de recolección de la información y así llegar a los métodos para analizar e interpretar la información obtenida.

La segunda fase es la recopilación de la información, por medio de la observación, las encuestas y entrevistas, que ayuda a responder las preguntas planteadas, por lo que se podrán reformular las preguntas a medida que se va implantando el caso; y con esto poder llegar a la tercera fase que es el análisis de la información, que conlleva a una categorización de la información, seleccionándola por medio de las preguntas realizadas obteniendo información de calidad, a consecuencia, se realizó una categorización de la situación problema por medio del proceso administrativo, donde se hace una revisión y categorización de la información con el fin de demostrar que la información que se ofrece es la más probable.

También se realiza una búsqueda e identificación de patrones, es decir, buscar en la información clasificada nuevos patrones de este proceso, implica el uso de las categorías. Por consiguiente, se pasa a la cuarta fase que es realizar una redacción del informe, es decir, la descripción de los hallazgos, como lo afirma Martínez (2011, p.7) que significa llevar los resultados y hallazgos a un cierre de acuerdo a las necesidades de a quién va dirigido; lo cual es recomendable lleve una introducción donde se realice la presentación del caso para luego colocar las preguntas que son el eje de reflexión en el caso y así llegar a la narración del caso que permite explicar las acciones que se hicieron durante su creación y obtener las lecciones y recomendaciones que deben aportar elementos para responder a las preguntas iniciales del caso continuando con los anexos, que son los comentarios o anotaciones que complementan al caso de estudio como los métodos e instrumentos de recolección de información así como las fuentes consultadas, por último, la quinta fase que es la diseminación, consiste en transmitir a los interesados los hallazgos y las lecciones aprendidas en la investigación.

D. Componentes Del Estudio De Caso

Los elementos que dan lugar al estudio de caso tal como lo menciona Sampieri (2011) citando a Yin, el planteamiento del problema, es la base a estudiar en el que se definen las situaciones problema detectadas dentro del lugar observado, tratando de identificarlo claramente por medio de una buena contextualización, y a su vez respondiendo a la pregunta de investigación a tratar dentro del estudio seleccionado.

Posteriormente se debe realizar proposiciones que son pensamientos en los que se afirma algo y se expresan mediante enunciados u oraciones explicativas o hipótesis que inicia con el análisis de los hechos que por ende deberá explicar; de ahí la unidad o unidades de análisis que pueden formularse cuando ya está asentado el problema y las preguntas centrales del trabajo de investigación, en sí, es el tipo de objeto delimitado por el investigador.

Lo que lleva al contexto del caso o casos, que por supuesto tienen cabida en el proceso de investigación debido a que se centra de lo general a lo particular tomando el contexto externo que es lo que rodea al objeto de estudio y el contexto interno que

es donde está inmerso el problema a investigar; por lo tanto se crean fuentes de información e instrumentos para la recolección de datos tales como el INEGI, guías de observación o diarios de campo, entrevistas y encuestas para tener un sustento de la información que se encuentra en la investigación.

También la lógica que vincula los datos con preguntas y proposiciones, debido a que es parte fundamental que el investigador tenga conocimiento sobre el tema a tratar, para que sepa actuar y responder a los cuestionamientos que se le hagan durante y después de la creación del proyecto; así como el análisis de la información, ya que se debe interpretar y sistematizar la información con el fin de recuperar datos que aporten al objeto de estudio con palabras claras para una mejor comprensión; seguidamente realizar criterios para interpretar los datos y efectuar inferencias, a partir de hipótesis o argumentos que podrán llevar a un resultado tal como una conclusión y para concluir con los componentes del estudio de caso, el reporte del caso (resultados) donde se hace un informe detallado bajo una descripción lógica y racional, haciendo hincapié en el por qué fue reportado.

Una vez obtenidos los datos anteriores se eligen las técnicas que mejor se adapten para la obtención de información y así poder estructurar los instrumentos de investigación.

E. Técnicas E Instrumentos De Investigación

Este proceso inició con la metodología y la elección del estudio de caso, por consiguiente, para éste apartado el punto central de la búsqueda de la información son las técnicas con ayuda de los instrumentos de investigación, las cuales se seleccionan según se trate la información cuantitativa o cualitativa, en éste caso, es cualitativa, por lo que conviene señalar lo que menciona Rojas, que las técnicas hacen referencia al medio o camino a través del cual se establece la relación entre el investigador y el consultado para la recolección de datos y el logro de los objetivos de su estudio como es el caso de la entrevista, la observación y el cuestionario (2013, p. 106).

Dentro de este trabajo, un primer acercamiento hacia el conocimiento de la realidad dentro del contexto interno, para lograr detectar la problemática en el

departamento estudiado fue la observación, que no consiste en solo mirar, sino en buscar, lo cual nos lleva a estructurar tanto la mirada como el pensamiento. Para mirar es necesario que se tenga en mente la teoría para que a través de la mente se descifre lo que se ha visto y lo que se está observando. Por lo que dice Cerda, se asocia con el proceso de mirar con cierta atención una cosa, actividad o fenómeno (1991, p.4) con el fin de concentrarse en lo que se tiene total interés.

Esto también quiere decir que no solo deliberadamente se lleva a cabo la observación, sino que debe aplicarse de manera sistemática, ordenando los datos, anotando los resultados, describiendo, relacionando, sobre todo tratando de captar, entender su significado y alcance. Monje (2011, p. 134)

Es preciso conocer lo que realmente está sucediendo en el sitio en el que se presenta el planteamiento de inquietudes o problemas. Ese proceso de conocimiento no exige solamente un registro fiel de lo que sucede, sino una exploración intencionada que descubra la interpretación de lo que acontece.

Asimismo, al estar en vivo interactuando con los actores que llevan a cabo la actividad, se podrá tener un panorama claro que ayude a proponer alternativas que quizás están dentro del mismo problema, pero que las personas que llevan a cabo dicha actividad, desconocen las posibles alternativas de solución o en su caso, no saben o no pueden proponer los cambios necesarios para implementarlas y mejorarlas.

Es claro que no se puede observar todo a la vez, ya que se tiene que contar con el tiempo y la disposición para ir captando lo que se realiza y contextualizarlo para detectar esas áreas de oportunidad y de mejora que se pueden proponer para mejorar los procesos. Es por ello que la observación cuenta con elementos de referencia, en primer lugar, está el sujeto que es la persona que observa el fenómeno, éste no establece vínculos causales mientras reacciona cognitivamente y físicamente con los objetos de dicho estado. En realidad, se llega a interpretar la relación entre el sujeto y objeto teniendo o no relación el uno con el otro.

Ahora bien, el objeto es lo que se observa; los medios de cómo se logrará obtener la observación, por medio de la vista y el oído; para ayudarse con los instrumentos con los que actualmente se cuenta como los medios tecnológicos y por último el marco teórico que se refiere a todas las teorías que servirán de base en el proceso de la observación.

Por otro lado, existen diversos tipos de observación, como la observación estructurada que la definen Campos y Lule, refieren que la observación es apoyada por los instrumentos como la guía de observación y el diario de campo mediante la categorización de categorías previamente codificadas y así poder obtener información controlada, clasificada y sistemática (2012, p.54) que facilitara el proceso en su interpretación dentro de la investigación.

También la observación participante, Lule (2012) cita a Pudua en lo referente a la observación que es donde el investigador se involucra dentro de los procesos de quienes observa y éste es plenamente aceptado, por lo tanto, se estima que lo observado no se ve afectado por la acción del observador, es decir, la información resultante de la observación participante tiene validez en la investigación.

Para ésta investigación se utilizó la observación no participante, ésta se trata de una observación realizada por personas externas que no tienen relación alguna dentro del objeto de investigación, tan solo es espectador de lo que ocurre, tomando nota de lo que acontece. Con respecto a ésta observación, durante la investigación se utilizó el instrumento de diario de campo y guía de observación, donde se colocaron todos los acontecimientos relevantes y de interés de la oficina de trabajo social.

La encuesta es otra de las técnicas de investigación que se utilizó, Cerda menciona que otros autores dicen que la encuesta la recolección sistemática de datos en una población o en la muestra de ésta mediante el uso de entrevistas personales y otros instrumentos para la recolección de datos (1999, p. 44). Lo que distingue a la encuesta es que se obtiene información a través de las vivencias de los hechos de las personas encuestadas; también permite una aplicación masiva para obtener resultados de comunidades completas.

Los tipos de encuesta son abiertas y cerradas. Las primeras son aquellas que propician respuestas que se podría decir que son espontáneas y libres, en cambio las cerradas son las que provocan a responder de forma breve y específica las preguntas formuladas, es decir, dar posibles respuestas para que el encuestado seleccione la que mejor le parezca y se acerque a su lógica.

Es por ello que la encuesta utilizada es la de tipo cerrada, manteniendo las respuestas concretas para una fácil contestación, los cuestionamientos fueron realizados mediante las fases del proceso administrativo, teniendo en cuenta la planeación, siguiendo con la organización, después la dirección y por último el control. En la aplicación de la primera encuesta no se obtuvieron resultados conclusos, por lo que se tuvo que realizar una nueva encuesta con respuestas más acertadas que en los cuestionamientos anteriores.

Dado lo anterior, se pudo realizar el conteo de todas las encuestas por medio de una tabla de categorización (Ver Apéndice I gráfica de categorización), que a partir de la categoría del proceso administrativo donde se tuvo mayores respuestas negativas fue el punto de partida para concretar el planteamiento del problema, dando énfasis a la categoría de organización a la cual se les desagregaron cuatro subcategorías afines de la problemática detectada.

Posteriormente se utilizó la entrevista, ésta técnica es una forma de comunicación interpersonal cuyo objetivo consiste en proporcionar o recabar información con la finalidad de tomar determinadas decisiones (Arias y Hereira, 1999, p. 440) Cada entrevista tiene un objetivo en específico, debe estar predeterminado para poder precisar a lo que se quiere llegar con su aplicación. Por medio de ésta se obtiene la información que no se logró concretar a través de la observación.

Es necesario decir que Sampieri, la define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (2013, p.403), también los tipos de entrevista, entre los más conocidos destacan: la entrevista estructurada, semiestructurada y abiertas.

La entrevista estructurada se basa en preguntas previamente establecidas, en donde el entrevistador debe preguntar conforme al orden correspondiente, sin la necesidad de anexar preguntas que surjan en la entrevista; por el contrario, la entrevista semiestructurada, se cuenta con una guía para la realización de las preguntas, donde el entrevistador tiene la libertad de realizar preguntas conforme le plazca, precisando así la información que obtiene durante la aplicación de ésta técnica.

Para concretar la información obtenida por medio de los instrumentos de la observación, se aplicó la entrevista estructurada a la Trabajadora social del área de urgencias, tomando como base el proceso administrativo para la realización de las preguntas. Se asentaron puntos importantes a partir de la categoría donde se encontró la problemática (la organización) con ayuda de las encuestas.

Por último, la entrevista abierta o no estructurada, ésta se sustenta en una guía general de contenido, donde el entrevistador tiene toda la flexibilidad de manejarla, es decir, realizando las preguntas conforme a las respuestas de las anteriores sin algún orden establecido.

Dicho hasta aquí supone, que las técnicas e instrumentos forman parte primordial dentro de ésta investigación, ya que sin su ayuda no se podría sustentar la información, ni concretarla, por lo que es necesaria su utilización y aplicación, debido a la aplicación de entrevistas y encuestas utilizadas en el presente, obteniendo resultados claros y certeros que se requería para poder definir el problema y sustentar la investigación.

CAPÍTULO IV DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS

Esta es la parte central del estudio de caso donde a partir de las preguntas establecidas en el planteamiento del problema en el capítulo uno se identificó el contexto, que permitió delimitar el problema que es uno de componentes del estudio de caso que ocupa esta investigación, siendo éste, el exceso de actividades administrativas que irrumpe el papel principal de la trabajadora social, lo que permitió establecer la pregunta de investigación, llegando con ello al capítulo dos, en él, se hizo la recopilación de información, se definieron las categorías específicas para el análisis que darán respuesta a la pregunta; llegando a la penúltima fase del estudio de caso descriptivo, que es el capítulo tres, se concretaron las fases de la investigación. Ahora bien, este capítulo es la parte final y central del estudio de caso, retoma todo el trabajo, se consideran las categorías de la organización que son, las actividades administrativas, funciones, factor humano y el análisis de la gestión del talento humano dando un estudio a través de la matriz FODA. Aunado a esto, se describirá a continuación la aplicación de la antes mencionada, dentro de las categorías de investigación que tienen auge en el problema de éste trabajo.

A. Categoría De Actividades Administrativas

La primera categoría a analizar, son las actividades administrativas; en ésta se dan a conocer las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de las actividades que son parte de la labor de cualquier trabajador, en este sentido, las administrativas que lleva a cabo el trabajador social, una de las debilidades detectadas considerada como el primer hallazgo es que, éstas hacen que los procesos se prolonguen tardando más horas en la captación de información a los familiares de pacientes y usuarios. En la encuesta (Ver Apéndice G) pregunta 1 ¿Considera que existe suficiente personal para la recolección de los datos en la oficina de trabajo social?, por lo que seis personas respondieron que hace falta alguien más; lo que se afirma la debilidad de esta categoría.

Para las amenazas en la categoría, se toma a consideración el hallazgo número dos, a la gran demanda de población, es por ello que los procesos se deben acortar, dando así una atención rápida dejando a un lado el objetivo principal de un trabajador

social. No obstante, la trabajadora social agiliza en cierta medida su trabajo por medio de la impresión de documentos; debido a que en la encuesta dos (Ver Apéndice G) en la pregunta dos ¿Existe organización en la captación de sus datos en la oficina de trabajo social? Siete personas respondieron, Sí, porque tienen previamente establecido lo que van a preguntar; pero al indagar sobre la agilización de los procesos se pudo conocer que la trabajadora social tiene su propia impresora a la cual le compra sus cartuchos refiriéndose a que es ella la responsable, entonces se llegó a la conclusión de que el Hospital General no cuenta con los recursos económicos necesarios para la obtención de medios electrónicos que facilitarían la eficacia de los procesos, dando una mejor atención al usuario.

Por consiguiente, un área de oportunidad sería, captar personal para la realización de las actividades administrativas propias de trabajo social, sin descuidar las funciones que caracterizan esta profesión, a partir de la gestión, tomando en cuenta el reclutamiento del personal como se menciona a Chiavenato (2009) en el apartado 2.4.2, viendo al sector educativo como prioridad para la captación de apoyo administrativo, ayudando con esto a no generar cargas económicas a la institución.

B. Categoría De Funciones Del Trabajador Social

Para tener en claro cómo se sabe que el trabajador social tiene exceso de actividades, Murcia (2009, p.43) explica, es primordial conocer cuáles son sus funciones como profesional, las fortalezas de las funciones son la ayuda que le brindan al usuario por medio de la ficha socioeconómica, donde se conocen sus datos tanto personales como económicos. Del mismo modo busca la manera más adecuada de tratar al familiar coadyuvando a la aceptación o superación de la situación por la que éste pasando.

La trabajadora social tiene la oportunidad de ofrecer un trato personal con el familiar y con el paciente; aunado a la situación puede ofrecerle al familiar ropa abrigable si se diera el caso de que no contara con ésta. Por otro lado, una debilidad es que se le restringe dar información al familiar sobre el estado del paciente debido a que los usuarios pedirían información a la trabajadora social y esto a su vez dará como resultado el incumplimiento de los objetivos de este departamento. También se

debilitan las funciones por el registro de los avisos al ministerio público, que a manera personal lo podrían hacer los oficiales que se encuentran en el área de información de urgencias. Por lo que en la entrevista a la Trabajadora Social (Apéndice H) en la pregunta ¿Siente que podría tener apoyo extra para facilitar sus funciones? Respondió que, si es necesario, para agilizar la atención a familiares, ya que algunas gestiones requieren más tiempo, logrando con esto un retraso en la atención a los demás familiares.

Las amenazas para la realización de las funciones es el propio usuario, debido a la exigencia y desesperación en la que se encuentra tienden a discutir con el personal que atiende en el módulo de información hasta terminar con la trabajadora social; por consiguiente, se hace un descontrol en la realización de las funciones. Si bien es cierto que la trabajadora informa, pero no de todo lo que acontece, por eso existen regulaciones y restricciones tanto para el personal como para los usuarios.

Lo dicho hasta aquí supone que el trabajador social como parte de su conocimiento de manera empírica realiza el proceso administrativo en las actividades y funciones desempeñadas en su puesto de trabajo, debido a que planea por medio de los objetivos planteados, obteniendo organización a través del ordenamiento y coordinación de tiempos en la toma de información logrando con ello la ejecución de lo que se estableció en la planeación para poder evaluar y rectificar al final del día si tuvo éxito o fracaso.

Sin embargo, Murcia (2015, p.43) considera que las funciones del trabajador social son preventivas, de atención directa, planificación, promoción, mediación, articulación de redes, así como también conocer, gestionar y promocionar los recursos, orientar a las familias y realizar investigaciones sociales. Que por descuidos en las actividades del llenado de referencias y contra referencias consideradas administrativas no se cumplen con totalidad, es decir, se trata de efectuar las funciones propias del trabajador social, pero con la demanda del servicio los procesos deben ser reducidos para lograr atender a todo paciente que ingresa en el área de urgencias.

C. Categoría De Factor Humano (RH)

Esta categoría se refiere al personal, tal como lo menciona Arias (1999) en el apartado 2.4.1, éste es el que crea al departamento de RH, que dentro de una institución están designados en diversas áreas, tal es el caso del Hospital General de Teziutlán, que cuenta con diversos departamentos, como Trabajo Social, que ha sido objeto de investigación en el área de urgencias, donde se toma como punto principal a la Trabajadora Social del turno matutino.

Se detectaron las debilidades a través de la observación utilizando la matriz FODA para una mejor interpretación (Ver Apéndice J), tales como, la falta de comunicación entre la jefa con las trabajadoras sociales, ya que se crean diversos canales de atención, llevando como resultado a un choque entre trabajadoras provocando ligeras discusiones y mal entendidos, por lo que se debería hacer es influir en el clima organizacional para que sea estable como lo define Chiavenato (2006, p.85) y no crear disfunciones entre el personal; también una mala utilización de puesto (subordinación) por parte de la jefa de departamento, refiriéndose al caso omiso que hacía sobre las peticiones por parte de las demás trabajadoras sin llegar a alguna gestión para darles solución, generando descontento del personal hacía su superior inmediato, por lo que se considera se realicen reuniones donde se comunique sobre las peticiones propias del departamento a la dirección médica, así mismo dándoles a conocer sobre los resultados obtenidos.

Otra de las debilidades es el exceso de actividades administrativas que debe realizar la trabajadora social, descuidando con ello la parte principal de su labor profesional, por lo que mediante la pregunta de la encuesta número dos, ¿Siente que la trabajadora social le brindó la atención que necesitaba en el tiempo que estuvo en la oficina? (Apéndice G) Resultaron respuestas acordes al descuido profesional, una solución a esa debilidad es la captación de personal para el apoyo en las actividades administrativas; del mismo modo la comunicación entre trabajadoras y residentes médicos llega a ser inadecuada, por lo que se deriva un poder de mando por parte de éstos hacia las trabajadoras; se debería tomar la medida de concretar los puestos de

mando, dando a conocer a los jefes inmediatos para evitar la debilidad antes mencionada.

En cuanto a las amenazas que son de tipo externo, son la gran demanda del servicio de salud, es decir, entre más población existe, mayor incremento de usuarios, por lo tanto, la trabajadora social debe abarcar a toda la población que llegue con alguna emergencia en su área, por consiguiente, la eficiencia y eficacia no formarán parte en el proceso de captación de datos ni en la atención social por parte de la trabajadora, de éste modo se puede decir que la implementación de estrategias para mejorar la eficacia como lo menciona Chiavenato (2010, p.9) formará parte fundamental en la labor de la trabajadora social.

De alguna manera se puede expresar que los registros de las referencias forman parte de las amenazas, en la entrevista de la trabajadora Social (Apéndice H) afirma que el sistema de referencia y contra referencia, considera son actividades administrativas, lo cual le quitan tiempo en la atención al usuario, estas pudieran ser canalizadas en el módulo de información que se encuentra en el área de urgencias para que se pueda eficientar el proceso de atención en la oficina de trabajo social.

Por el contrario, aquello que fortalece a la oficina es que la trabajadora social da prioridad a los casos críticos según sea la urgencia de enfermedad o situación por la que haya llegado el paciente, del mismo modo ella influye en la atención de aquel paciente que no cuente con seguro popular, gestionando su atención y disminución de la cuenta.

Lo que corresponde a las oportunidades, serían, la gestión de recurso humano para la ayuda en la captación de información meramente administrativa, lo que llevaría a la atención rápida y eficaz de los procesos de información. También la ayuda con herramientas digitales para el trabajador social, como impresoras e incluso programas que faciliten el llenado de los formatos utilizados en la creación del expediente del paciente. Ya que en la entrevista a la trabajadora social (Ver apéndice H) ¿utiliza alguna herramienta para agilizar su trabajo? Respondió que sí, la computadora e impresora, tratando de facilitar el llenado de documentos oficiales que se manejen dentro del área de trabajo social.

D. Categoría De Análisis De La Gestión Del Talento Humano

Como los equipos de trabajo, las organizaciones son fundamentalmente grupo de personas (Chiavenato, 2009, p.303). Las relaciones entre éstas pueden estructurarse de distintas maneras, la gestión puede elegir lo más adecuado para la organización, es decir, llevará a cabo todas las adecuaciones entre el personal y tener con ello el logro de los objetivos. Esto concuerda con la respuesta de la trabajadora social en la pregunta ¿Cómo ha cambiado su trabajo con el paso de los años? (Ver apéndice H) Con el paso del tiempo, se genera experiencia, por lo cual como profesionalista trata de crear nuevas ideas y propuesta con la intención de mejorar cada servicio.

Es importante señalar que la gestión del talento humano para éste caso, tiene debilidades tales como la falta de reclutamiento de personal para apoyo de las trabajadoras sociales, debido al exceso de actividades administrativas, donde se podría reclutar a alumnos de instituciones educativas con carreras a fines de trabajo social o administración para el apoyo en el registro de éstas, también la implementación de mejora continua donde se pudieran mejorar los procesos de la oficina mediante una capacitación general, en la cual se configura la base para asegurar la estabilización de los circuitos y una continua detección de errores o áreas de mejora.

Además, la falta de integración de las trabajadoras a cursos o talleres que imparte el hospital, debido a que en su mayoría son enfocados al área de enfermería y medicina general, que pudieran dar progreso en las funciones y actividades de la trabajadora social. Por otro lado, las amenazas de la gestión son la insensibilidad ante problemáticas por parte de la trabajadora debido a la carga excesiva de trabajo, donde actúa de manera irracional cuando se encuentra en esa situación. Como se puede ver en el apéndice G encuesta para usuarios 2, pregunta 4, donde siete personas respondieron que se tardó al tomarle los datos y brindarle la información que necesitaba.

Igualmente, como se ha mencionado, la falta de personal que se pudiera hacer cargo de las actividades administrativas como el llenado del libro de referencias y

contra referencias, así como también los registros de los avisos al ministerio público, todo lo anterior coadyuvaría a la aplicación correcta de los conocimientos de la trabajadora social ante las situaciones de los pacientes.

No obstante, las fortalezas con las que cuenta la gestión de recursos humanos son la innovación propia del personal, como lo hace la trabajadora, utilizando herramientas para la aceleración de los procesos como la nota médica social predeterminada en un archivo digital, así mismo cuenta con una impresora donde expide todos los formatos que crea en la computadora para la creación del expediente.

Mientras tanto las oportunidades serían, conseguir la contratación de personal para que realice las actividades administrativas dentro de la oficina, por medio del reclutamiento, selección y contratación del personal que cuente con el perfil para la realización de esas actividades. Que se haría de la mano con el departamento de recursos humanos y el de enseñanza e investigación del Hospital General.

En resumen, éste análisis se hace a partir de los hallazgos encontrados, permitiendo su descripción coadyuvándose de los instrumentos de investigación aplicados en la segunda fase del estudio de caso descriptivo, tales como la observación, encuesta y entrevista, plasmados en la matriz FODA, herramienta primordial de la administración.

CONCLUSIÓN

Se puede afirmar que una vez que se llevó a cabo el estudio de caso, se detectaron situaciones que dan la pauta para generar análisis y descripción de lo encontrado en la oficina de trabajo social. Lo más importante que se pudo comprobar fue que el exceso de actividades del Trabajador Social no permite, en cierta medida, brindar una atención lo mejor posible, así como también el no cumplir adecuadamente con todas sus responsabilidades.

En ocasiones ocupa parte de su tiempo libre después de la jornada laboral para terminar sus tareas diarias, eso produce frustración y problemas tanto para el responsable del puesto como con el jefe de departamento. Además, dentro de las funciones del trabajador, se debe realizar una investigación social sobre el paciente ayudándose de formatos y entrevistas para la obtención de información; sin embargo, debido a la alta demanda, no se es posible se cumpla con la función principal de su profesión.

El conocer los instrumentos de investigación dentro de la metodología cualitativa y llevarlos a la práctica por medio de las técnicas como la entrevista y la encuesta, se logra descubrir algo diferente dentro de cualquier situación, lo que da lugar a que se presenten gestiones, poniendo en práctica conocimientos administrativos a lo que se esté llevando a cabo, procurando mejorar la situación estudiada.

Es innegable que la preparación que se lleva a cabo en un Administrador Educativo, consiste en descubrir la importancia que tienen los conocimientos adquiridos, este no solo se avoca a una escuela de manera específica, sino que el campo de acción es muy amplio y al salir al mundo laboral, el administrador educativo puede coadyuvar a mejorar el entorno de cualquier tipo de empresa, cumpliendo con el perfil de egreso plasmado en la institución.

Una entidad económica que cuenta con personal capacitado y apropiado para desempeñar el puesto correspondiente, tiene la ventaja de brindar un servicio de calidad total cubriendo las expectativas de los clientes que acuden a ella. En nuestro

estudio de caso, se trató de una entidad de tipo gubernamental dedicada al servicio de la salud, la cual tiene la finalidad de cuidar de las personas que acuden a ella en cualquier tipo de circunstancia. Toda persona que llega a solicitar el servicio debe cumplir con ciertos requisitos que son sumamente indispensables para llevar el control de cada uno de los pacientes y se le puede atender o canalizar al área correspondiente

En conclusión, con esta investigación se pudo dar énfasis en torno a la Administración Educativa dentro de una institución de salud, donde tiene cabida debido a la intervención que puede hacer por medio de los conocimientos adquiridos en su formación profesional. Visto dentro de esta investigación desde las teorías propias de la administración y sus cambiantes dentro del entorno educativo, sin dejar de lado la al personal, dicho de otra manera, el factor y talento humano que tiene relación con el sentido social y humanitario del trabajador social.

Por lo que se determina un análisis de las funciones, dando pauta al estudio de la gestión del talento humano para el apoyo en las actividades administrativas por medio del reclutamiento en instituciones educativas, en las cuales soliciten al alumnado servicio social y prácticas profesionales. Lo que dará la pauta para la captación de personal, siendo beneficiados, la institución educativa, el alumno y por consiguiente el departamento donde se llevará a cabo el servicio social o prácticas profesionales.

Insertar al mundo laboral personal que cuente con todas las herramientas necesarias para realizar con éxito sus funciones para los cuales fue contratado, y que por lo consiguiente servirá para que la empresa logre sus objetivos para lo que fue creada, es lo principal que una entidad educativa debe tener por objetivo. Con esto habrá cumplido adecuadamente con su Misión.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander Egg (2000) Pautas y orientación para elaborar un diagnóstico comunitario. En antología Diagnóstico socioeducativo (pp. 14:47) Hidalgo.
- Arias, G. F. (1999) Administración de recursos humanos. México: Trillas.
- Arturo. B. C. (2018) Cómo organizar un estudio de caso. Recuperado de: <http://educa.upnvirtual.edu.mx/index.php/expediente/16-expediente/301-como-organizar-un-estudioi-de-caso>
- Astorga, Alfredo y Bart Van Der Bijr (1991) El diagnóstico en el trabajo popular. En antología diagnóstico socioeducativo (pp.77) Hidalgo.
- Campos, C. G. y Lule, M. E. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3979972.pdf>
- Castillo, A. (2000) Administración Educativa, técnicas, estrategias y prácticas gerenciales. Publicaciones Puertorriqueñas, San Juan, P.R.
- Castillo, A. (2000) Administración Educativa, técnicas, estrategias y prácticas gerenciales. Publicaciones Puertorriqueñas, San Juan, P.R.
- Cendrero, J.; Jiménez, R.; Rodríguez, M. L. & Rubio, F. P. (2012). El educador social como profesional del sistema educativo y su desarrollo en Andalucía. Revista Orión, 6, 37-48.
- Cerda, H. (1991) Los elementos de la Investigación. Bogotá: El Búho.
- Chiavenato, I. (2006) Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw- Hill.
- Chiavenato, I. (2007) Administración de recursos humanos. México: Mc Graw- Hill.
- Chiavenato, I. (2009) Gestión del talento humano. México: Mc Graw- Hill.

- D. R. © Secretaría de Salud Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud (2012 p.42). La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones: 12 años de experiencia.
- Gutierrez, R. A. (1995) La administración educativa. Recuperado de: <https://revistasonline.inap.es/index.php?journal=DA&page=article&op=view&path%5B%5D=4061>
- H. Congreso del estado de puebla (1994) Ley estatal de salud. Recuperado de: www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Puebla/wo96656.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2010). Consultado 21-01-2019 en <https://www.snieg.mx/cni/>
- Ituarte Tellaeché, Amaya (coord.) (2017). Prácticas del Trabajo Social. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/download/55555/52941>
- Ley general de salud (2004) Recuperado de: www.salud.gob.mx/unidades/cdi/legislgs/LEY_GENERAL_DE_SALUD.pdf
- Martínez Carazo, Piedad Cristina. El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica Pensamiento & Gestión, núm. 20, julio, 2006, pp. 165-193 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia.
- Monje, A. C. A. (2011) Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa, Guía didáctica. Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Münch, G. L. (2013) Administración de instituciones educativas. México: Trillas.
- Münch, G. L. (2018) Administración. México: Pearsons education.
- Murcia, (2015) Funciones del trabajo social. Recuperado de: http://cgtrabajosocial.com/app/webroot/files/murcia/files/informes/2015_07%20Informe%20funciones.pdf

- Ortiz, Carrión, M.R. (2011) Prácticas docentes universitarias y la construcción de contextos para el aprendizaje. Tesis doctoral, Doctorado Interinstitucional en Educación. Guadalajara, México: ITESO.
- Pérez, R. L. (2000) La documentación específica en trabajo social: la historia, la ficha y el informe social. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/download/CUTS0000110075A/8041>
- Pla Nacional de Desarrollo. 2013-2018. S.N. Recuperado de: http://www.conadic.salud.gob.mx/pdfs/sectorial_salud.pdf
- Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española. Consultado en <https://dle.rae.es/?id=DglqVCc>
- Rodríguez, B. L. (2011) Pautas para la elaboración del estudio de caso. 2:9.
- Rojas S. R. (1985) Guía para realizar investigaciones sociales. México: Plaza y Valdés.
- Salas, M. F. E. La administración Educativa y su fundamentación epistemológica. Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/download/3794/3667/>
- Salud Seguro Popular (2013). Quiénes somos. Recuperado de <http://www.Seguro popular.org/>
- Sampieri, H. R. (2014) Metodología de la investigación. México: Mc Graw- Hill.
- Stake, E. R. (1999) Investigación con estudio de caso. Madrid: Morata.
- Torres, G. J. J. Revista de Investigación Educativa, vol.32-1 2014. Recuperado de: <https://revistas.um.es/rie/article/download/200601/163391/>
- Yin, R. K., Investigación sobre estudio de casos. Recuperado de: <https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/YIN%20ROBERT%20.pdf>

APÉNDICES
ENTREVISTA A HABITANTES DE TEZIUTLÁN

Objetivo: Conocer la principal fuente de empleo y servicios de salud de los habitantes de Teziutlán, Pue.

INSTRUCCIONES: Responda las preguntas conforme a su criterio.

1. ¿Ha trabajado o trabaja en la ciudad de Teziutlán?

2. ¿Cuáles han sido sus últimos tres empleos?

3. ¿Qué hacía dentro de su trabajo?

4. ¿Su sueldo es semanal o quincenal?

5. ¿Cuenta con seguro médico dentro de su trabajo?

6. ¿Es afiliado al seguro popular?

7. ¿Ha ocupado los servicios de salud que ofrece la región de Teziutlán?

GUIA DE OBSERVACIÓN DE LA CONTEXTUALIZACIÓN 2

Institución: Hospital General de Teziutlán

Ubicación: Las Bugambilias No. 7, Barrio de Xoloateno.

Situación observada y contexto: Servicios de acceso a la salud en Teziutlán, Pue.

Observadora: Ma. Paula Herrera Morales.

Descripción	Descripción
Servicios de salud privados	
Policlínica Optima	La Policlínica Optima cuenta con diferentes servicios de salud, los más destacados son: cardiología, pediatría, nutrición, maternidad, laboratorio de análisis clínicos, radiología y ultrasonido.
Clínica La Paz	La clínica la Paz que brinda los servicios de ginecología, maternidad, ortopedia, cirugía general, laboratorio y ultrasonido;
Hospital de nuestra señora de Guadalupe	el Hospital de Nuestra Señora de Guadalupe, Junta Particular de Caridad, mejor conocido como Hospital Guadalupano, tiene entre sus servicios médicos cirugía, radiología, laboratorio y ginecología;
Clínica Stivenson Consultorios médicos	la Clínica Stivenson, solo presta los servicios de cirugía, ginecología y obstetricia. Diversos consultorios médicos mencionando similares, farmacias del ahorro que ofrecen principalmente medicina familiar.
Servicios de salud públicos	
Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP)	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) solo presta servicios a los trabajadores del estado en medicina general, no cuenta con ningún servicio de especialidades.
Clínica ISSTE	Clínica ISSTE que brinda sus servicios a derechohabientes en el área de medicina general, cirugías de primer grado, laboratorio, ginecología y obstetricia.
Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) Zona No. 22 y 23	Hospital general de zona N° 23 Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) brinda atención a derechohabientes y beneficiarios que se encuentran afiliados a dicho Instituto, referente a consultas generales, cirugías, laboratorio, urgencias, otorrinolaringología y ortopedia.
Hospital General de Teziutlán (HGT)	Hospital General de Teziutlán, que se encuentra ubicado en las Bugambilias exterior 7, Barrio de Xoloateno, que cuenta con las especialidades de: Urgencias, Medicina Interna, Pediatría, Traumatología y Ortopedia, Ginecología y Obstetricia, Modulo Mater, Cirugía Plástica y Reconstructiva, Cirugía General, Endoscopia, Urología, Neumología, Cirugía Pediátrica, Neurología, Psicología, Oftalmología, UCIA, UCIN, Quirófanos, Otorrinolaringología, Estimulación Temprana y Colposcopia.
Casas y centros de salud	Se pueden encontrar en la mayoría de las localidades del municipio como el centro de salud de San Sebastián, el centro de salud urbano Teziutlán (CESSA) que abarca las localidades La Calzada, Lomas de Ayotzingo, La Garita, Santa Rosa, Barrio de Francia, Sección 23, Tepetita, Sección segunda, Lomas Verdes, El Fresnillo, San Juan Tezongo, San Pedro Xoloco, Cruz Blanca, Xoloateno, La Cantera, Loma Bonita, Ixticpan, Cuaxoxpan y Maxtaco.

APÉNDICE D

GUIA DE OBSERVACIÓN DE LA OFICINA DE TRABAJO SOCIAL

Institución: Hospital General de Teziutlán.

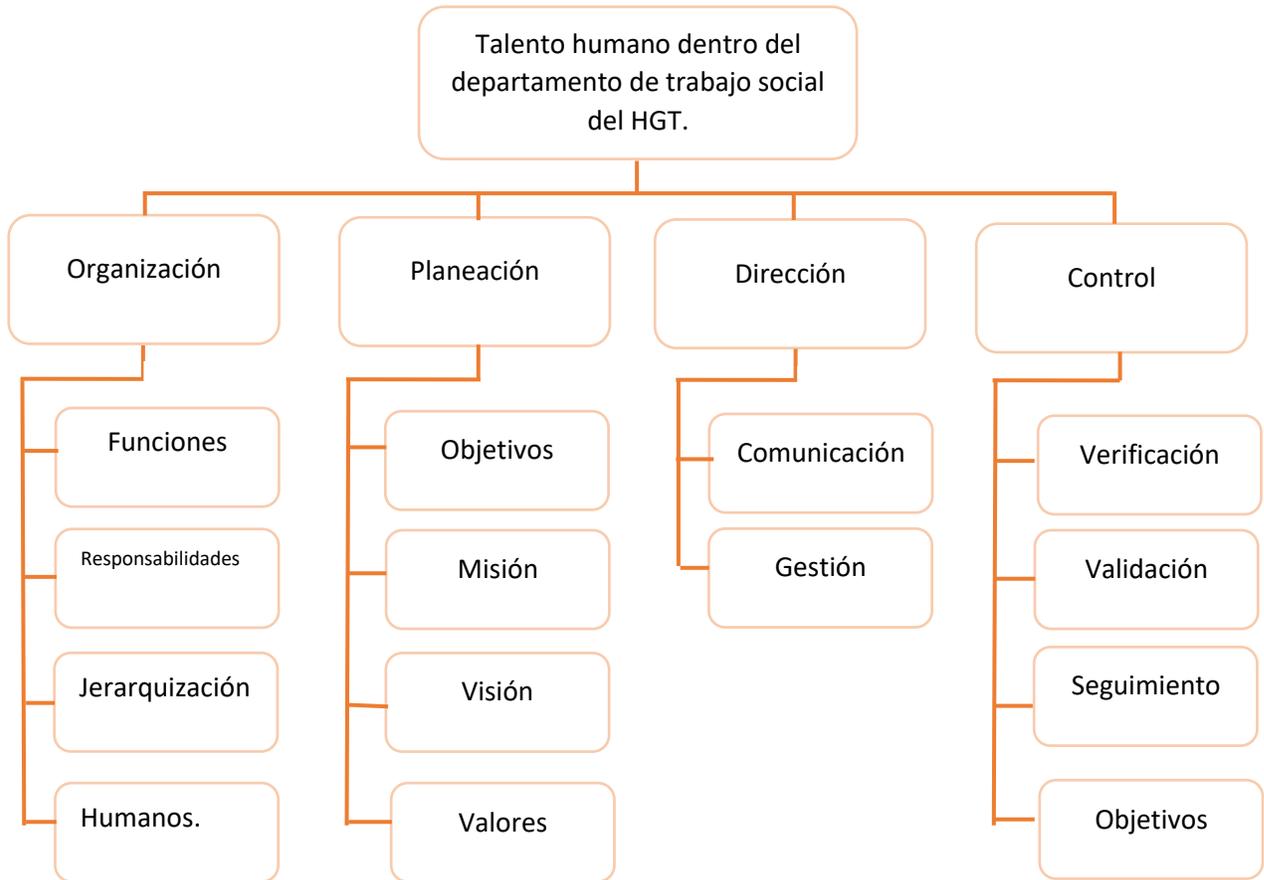
Ubicación: Las Bugambilias No. 7, Barrio de Xoloateno, Teziutlán, Puebla.

Situación observada y contexto: Actividades que realiza la oficina de trabajo social

Observadora: Ma. Paula Herrera Morales.

Descripción	Descripción
Creación del expediente del paciente	Creación del expediente del paciente: para el ingreso al hospital es necesario recabar en copias la póliza de seguro popular, INE de paciente (pacientes menores de edad presentar copia de CURP o constancia de identidad), CURP, acta de nacimiento y copia de INE de la persona responsable, aplicar la ficha socioeconómica para detectar el nivel en el que se encuentra inmerso el paciente y se le otorgará a la persona responsable un pase permanente exclusivamente para el área de tococirugía, pediatría y ginecología según las indicaciones médicas.
Toma del censo diario.	Se hace censo diariamente al iniciar la jornada laboral para obtener el nombre y diagnóstico de las personas ingresadas en toda el área de urgencias.
Avisos y sellos para el ministerio público.	Se da aviso al MP por medio de llamada telefónica o de manera presencial, se crea el aviso se firma y sella por la trabajadora social.
Atención prolongada para casos especiales.	Se le da prioridad a casos especiales poniendo en práctica la psicología y apoyo emocional.
Pases de egreso	El médico responsable le entrega a la trabajadora social los pases de egreso (Altas) para que le de salida al paciente por medio del familiar a cargo y así realice los trámites correspondientes.
Referencias y contrareferencias	Se atienden a pacientes que vienen de otras comunidades, éstos entregan una hoja referida de su casa de salud a cargo, que se anota en una libreta de referencias y contrareferencias.

APÉNDICE E
CATEGORIZACIÓN 1
EJERCICIO DE CATEGORIZACIÓN PARA LA
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA



CATEGORIZACIÓN 2 INTERPRETACIÓN DE LAS CATEGORÍAS

Categorías	Observaciones	Comentarios
Planeación	Consiste en saber cuál es la dirección que se va a tomar para alcanzar los objetivos planteados; por lo cual, dentro del departamento se pudo notar que los empleados tienen designada la ruta de trabajo diaria.	Su jornada de trabajo es de 8am a 3pm, considerando que la captación de pacientes es de 8am a 1pm para el horario matutino. Así mismo, se realiza un censo diario donde se anota el nombre, edad y diagnóstico, éste se realiza de tres a cinco veces diarias.
Organización	Es la base estructural sobre la que el personal sabe con quién dirigirse, es por ello que se observó que cada empleado cuenta con una profesión acorde a su cargo. Cumplen con sus funciones; aunque se descuidaba por cuestiones administrativas.	La trabajadora social tenía en cuenta a quien dirigirse cuando se trataban casos especiales, también, realizaba la captación de información del paciente de manera rápida apoyándose con calcas y notas médicas digitales, imprimiéndolas en una impresora de su propiedad.
Dirección	Es la manera de dirigir acertadamente el departamento correspondiente. Si bien existe comunicación entre las trabajadoras sociales, pero de menor manera con la jefa del departamento de Trabajo Social.	Se crean reuniones mensuales para la entrega de información completa, quejas y sugerencias de cada trabajadora social, compartiendo información sobre los pacientes y apoyándose si llegara a faltar información del paciente. Siendo breves en la comunicación con la jefa del depto.
Control	Es la medición comparativa de los resultados contra lo planeado. Se logran los objetivos del departamento, pero el proceso de atención se prolonga.	Existe una gran demanda de pacientes por ser un hospital público y por el área de urgencias, debido a la demanda de pacientes y al llenado administrativo que de cierta manera quita la eficiencia y eficacia del trabajador social.

APÉNDICE F

ENCUESTA PARA USUARIOS 1

Objetivo: Saber la eficiencia y eficacia con la que atiende el trabajador social dentro del HGT en el área de urgencias.

INSTRUCCIÓN: Seleccione con una línea la respuesta que considere pertinente.

PLANEACIÓN

1. ¿Recibió una atención con calidad, humanismo y buen trato?
A) Si ¿Por qué?
B) No ¿Por qué?
2. ¿El servicio prestado fue realizado de manera profesional?
A) Si ¿Por qué?
B) No ¿Por qué?
3. ¿Se le solicitó la información del paciente para aclarar dudas?
A) Si ¿Por qué?
B) No ¿Por qué?
4. ¿Se le cuestionó sobre sus ingresos, sus gastos y sus pertenencias?
A) Si ¿Por qué?
B) No ¿Por qué?

ORGANIZACIÓN

5. ¿Se le atendió en el orden en que llegó al área de urgencias?
A) Si ¿Por qué?
B) No ¿Por qué?
6. Dentro de la oficina de trabajo social ¿se le atendió de forma ordenada?
A) Si ¿Por qué?
B) No ¿Por qué?
7. ¿Cree que exista organización en la captación de sus datos en la oficina de trabajo social?
A) Si ¿Por qué?
B) No ¿Por qué?

DIRECCIÓN

8. Mientras estuvo en la oficina, ¿entendió lo que le pedía la trabajadora social?
A) Si ¿Por qué?
B) No ¿Por qué?
9. ¿Le dieron opciones y prioridad a su paciente para que fuera atendido en otras instancias?
A) Si ¿Por qué?
B) No ¿Por qué?

CONTROL

10. ¿Cómo calificaría la atención que se le dio dentro de la oficina?
A) Buena ¿Por qué?
B) Mala ¿Por qué?
11. ¿Considera que el proceso de atención pudo haber sido más rápido?
A) Si ¿Por qué?
B) No ¿Por qué?
12. ¿Siente que la trabajadora social le brindó la atención que necesitaba?
A) Si ¿Por qué?
B) Tal vez
C) No ¿Por qué?

APÉNDICE G

ENCUESTA PARA USUARIOS 2

Objetivo: Conocer el estado en el que se encuentra la atención y eficiencia del depto. De Trabajo Social de urgencias del hospital General de Teziutlán, Puebla.

Instrucciones: Subraye con una línea la respuesta que considere pertinente

1. ¿Considera que existe suficiente personal para la recolección de datos en la oficina de trabajo social?
a) Si b) Son suficientes c) Hace falta alguien más d) No

2. ¿Existe organización en la captación de sus datos en la oficina de trabajo social?
a) Si, porque tienen previamente establecido lo que van a preguntar
b) Si, porque entregan una lista con los papeles que requieren
c) No, porque no sabía que preguntar
d) No, porque unas cosas las escribía en las hojas y otras en la computadora

3. Mientras estuvo en la oficina, ¿entendió lo que le pedía la trabajadora social?
a) Si b) Todas las preguntas c) Me sentí confundido d) No

4. ¿Siente que la trabajadora social le brindó la atención que necesitaba en el tiempo que estuvo en la oficina?
a) Si b) Fue muy rápido c) No d) Tardó mucho

ENTREVISTA A LA TRABAJADORA SOCIAL DEL ÁREA DE URGENCIAS

Objetivo: Concretar la problemática detectada en las encuestas aplicadas a los usuarios.

INSTRUCCIONES: Responda y explique las preguntas conforme a su criterio.

1. ¿Cuáles son sus actividades en su puesto de trabajo?
2. ¿Cuál es el horario de su jornada de trabajo?
3. ¿Cuántas personas ingresan diariamente en el área que le corresponde?
4. ¿Atiende a todos los pacientes que ingresan en su jornada diaria?
5. ¿Qué tiempo le toma atender a cada familiar del paciente?
6. ¿Cuáles son las funciones que desempeña dentro de su puesto de trabajo?
7. ¿Siente que podría tener un apoyo extra para facilitar sus funciones? ¿Por qué?
8. ¿Ocupa toda su jornada para realizar todas sus actividades en su puesto de trabajo?
9. ¿Utiliza alguna herramienta para agilizar su trabajo? ¿Cuál?
10. ¿Cómo es la comunicación entre sus compañeros de trabajo?
11. ¿Cómo ha cambiado su trabajo con el paso de los años?
12. ¿Cómo supo desempeñar su puesto de trabajo cuando ingreso al hospital?
13. ¿Considera que en su trabajo realiza actividades administrativas? ¿Cuáles?

APÉNDICE I

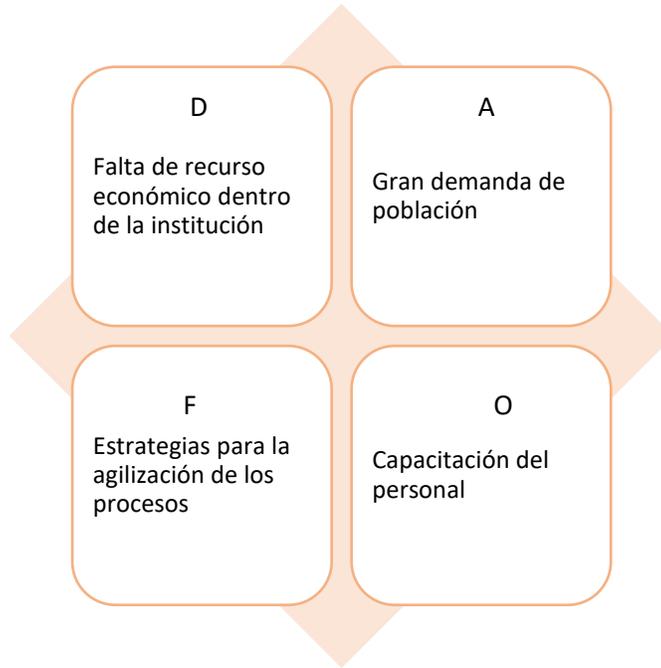
GRÁFICA DE CATEGORIZACIÓN PARA IDENTIFICAR EL PROBLEMA



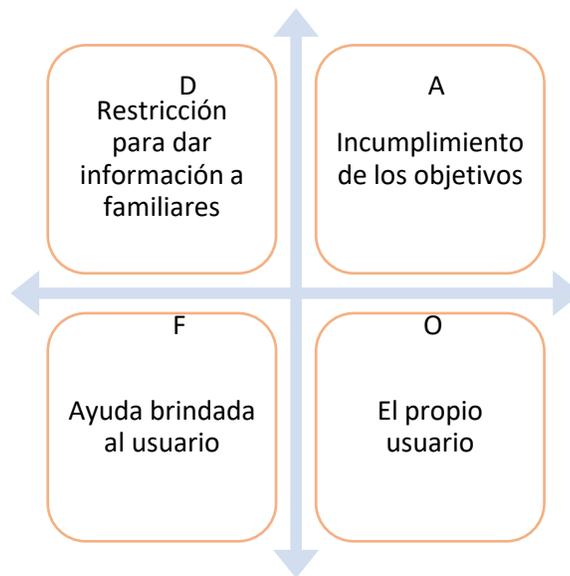
APÉNDICE J

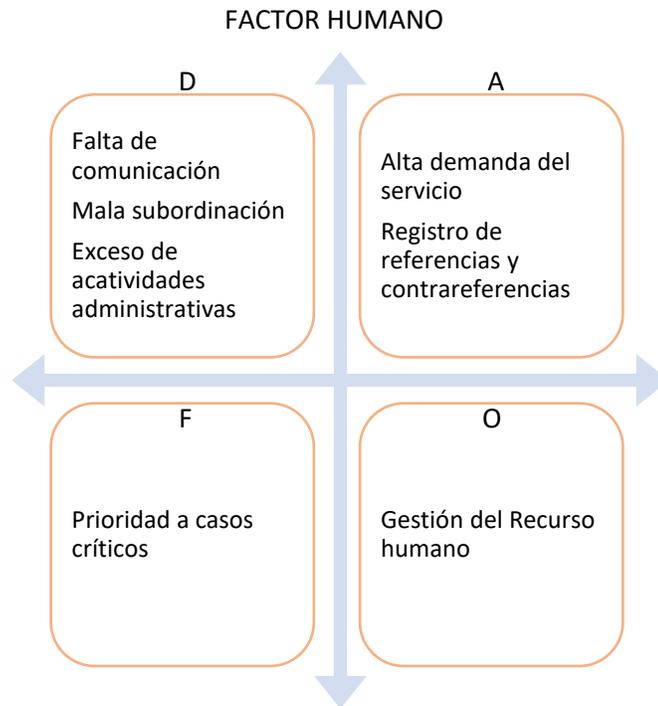
MATRIZ FODA

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

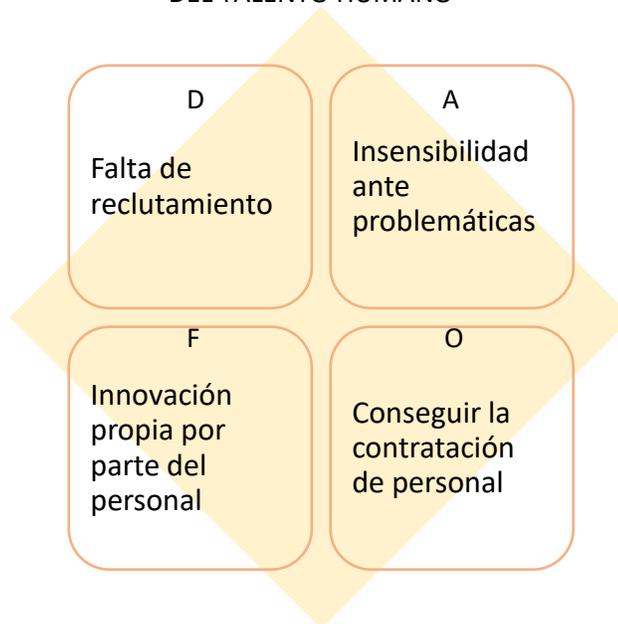


FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL





**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**



ANEXOS

ANEXO AMisión, visión, valores del HGT

Misión del Hospital General de Teziutlán

“Es el Hospital, la institución responsable de salvaguardar la vida de la población, considerando a la salud como un tesoro invaluable de la humanidad, donde los trabajadores que se desempeñan con valores universalmente aceptados y un profesionalismo responsable otorgan servicios médicos con un alto grado de humanidad, calidad y excelencia”.

Visión del Hospital General de Teziutlán

“Es el Hospital de los servicios coordinados de salud en el Estado de Puebla que proporciona atención médica integral a la población a través de sus instalaciones y especialidades médicas permanentemente actualizadas procurando siempre atender a los usuarios con un alto grado de humanidad, calidad y excelencia”.

Valores

- **Calidad:** “El valor fundamental del sistema de salud es responder a las necesidades y expectativas de los poblanos en materia de atención a la salud, otorgando un trato digno, cálido y de alto nivel científico y tecnológico”.
- **Corresponsabilidad:** “La salud es un bien público que tiene vigencia en el individuo, la familia y la comunidad, por lo que protegerla, conservarla y recuperarla no es responsabilidad exclusiva de las instituciones, sino corresponsabilidad de quienes integramos la sociedad”.
- **Humanismo:** “Cada persona es un ser humano único; por ello debe ser apoyada para que pueda lograr su más amplio bienestar físico, mental y social. Ése es precisamente el valor primordial del sistema de salud: Lograr el desarrollo integral del ser humano y de sus comunidades”.
- **Universalidad:** “Todos los mexicanos tienen el derecho constitucional de proteger la salud, este precepto toma vigencia en el sistema de salud haciéndolo accesible a quien lo solicite”.
- **Equidad:** “Los poblanos son iguales ante la ley y deben tener las mismas oportunidades para proteger su salud, independientemente de sus diferencias económicas, de opinión política, género, religiosas, de preferencia étnica o preferencia sexual u otras”.

Para tener visibilidad en el organigrama se creó la siguiente tabla:

ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL GENERAL DE TEZIUTLÁN		
DIRECCIÓN MÉDICA		
SUBDIRECCIÓN MÉDICA	ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
Cirugía general	Enseñanza de enfermería	Recursos humanos
Ginecología		Recursos financieros
Medicina interna		Ingeniería y mantenimiento
Pediatría		Archivo clínico
Medicina preventiva		Almacén
Clínica de displacias		Camilleros
Endoscopía		Ropería
Urgencias		Cocina
Geriatría		Ambulancia
Psicología		Hospital seguro
Anestesiología		Estadística
Serv. Aux.de tratamiento y de diagnóstico		Archivo muerto
Jefatura de Enfermería		
Trabajo social		
Control		

ANEXO C

ARTÍCULO 14.

Corresponde a los Ayuntamientos:

- I. Asumir sus atribuciones en los términos de ésta Ley y de los convenios que suscriban con el Ejecutivo del Estado;
- II. Certificar la calidad del agua para uso y consumo humano, en los términos de los convenios que celebren con el Ejecutivo del Estado y de conformidad con la normativa que emita la Secretaría de Salud del Gobierno Federal;
- III. Incluir dentro de sus Bandos de Policía y Buen Gobierno, lo relacionado con los Servicios de Salud que estén a su cargo, y en su caso, expedir los Reglamentos, Circulares y Disposiciones Administrativas respectivas.
- IV. Formular y desarrollar programas municipales de salud en el marco del sistema nacional y estatal de salud, y;
- V. Vigilar y hacer cumplir en la esfera de su competencia los ordenamientos legales correspondientes.

ANEXO D

14 PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Chiavenato (2006, p. 72)

1. *Organización como entidad social*, en la cual las personas interactúan para alcanzar objetivos específicos. En esta acepción, la palabra *organización* indica cualquier iniciativa humana intencional, emprendida para alcanzar determinados objetivos. Las empresas constituyen un ejemplo de organización social.
2. *Organización como función administrativa* y parte del *proceso administrativo* (planeación, dirección, coordinación y control). En este sentido, *organización* significa el acto de organizar, estructurar y destinar los recursos, definir los órganos encargados de la administración y fijar sus atribuciones e interrelaciones.

5. Principios generales de la administración, según Fayol

Como toda ciencia, la administración se debe basar en leyes o en principios. Fayol definió los principios generales de administración, sistematizándolos sin mucha originalidad, por cuanto los tomó de diversos autores de la época. Fayol adopta el término *principio* para apartarse de cualquier idea de rigidez, ya que nada es rígido o absoluto en materia administrativa. En administración, todo es cuestión de medida, ponderación y sentido común. En consecuencia, los principios son universales, maleables y se adaptan a cualquier tiempo, lugar o circunstancia.

Según Fayol, los 14 principios generales de la administración son:⁵

1. *División del trabajo*: especialización de las tareas y de las personas para aumentar la eficiencia.
2. *Autoridad y responsabilidad*: autoridad es el derecho de dar órdenes y el poder de esperar obediencia; la responsabilidad es una consecuencia natural de la autoridad e implica el deber de rendir cuentas. Ambas deben estar equilibradas entre sí.
3. *Disciplina*: obediencia, dedicación, energía, comportamiento y respeto de las normas establecidas.
4. *Unidad de mando*: cada empleado debe recibir órdenes de un solo superior. Es el principio de la autoridad única.
5. *Unidad de dirección*: asignación de un jefe y un plan a cada grupo de actividades que tengan el mismo objetivo.
6. *Subordinación de los intereses individuales a los generales*: los intereses generales deben estar por encima de los intereses particulares.
7. *Remuneración del personal*: debe haber (en cuanto retribución) satisfacción justa y garantizada para los empleados y para la organización.
8. *Centralización*: concentración de la autoridad en la cúpula jerárquica de la organización.
9. *Cadena escalar*: línea de autoridad que va del escalón más alto al más bajo. Es el principio de mando.
10. *Orden*: debe existir un lugar para cada cosa y cada cosa debe estar en su lugar, es el orden material y humano.
11. *Equidad*: amabilidad y justicia para conseguir la lealtad del personal.
12. *Estabilidad del personal*: la rotación tiene un impacto negativo en la eficiencia de la organización. Cuanto más tiempo permanezca una persona en un cargo, tanto mejor para la empresa.
13. *Iniciativa*: capacidad de visualizar un plan y asegurar personalmente su éxito.
14. *Espíritu de equipo*: la armonía y unión entre las personas constituyen grandes fortalezas para la organización.

ANEXO E

FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL

4.2. Funciones del trabajo social

Las funciones generales necesarias para la intervención profesional de acuerdo con las competencias educativas adquiridas en sus estudios universitarios y para el cumplimiento de la deontología profesional, son las siguientes (Consejo General del Trabajo Social., Código Deontológico., Estatuto de la Profesión. y Libro Blanco de la ANECA.):

- Información
- Investigación
- Prevención
- Asistencia
- atención directa
- promoción e inserción social
- educativa
- mediación
- planificación
- gerencia y dirección
- evaluación
- docencia
- supervisión
- coordinación