

SISTEMATIZACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL II, PROGRAMA  
MUNICIPAL DE DISCAPACIDAD SIBATE – 2011

PREPARADO POR:

YOLANDA MUÑOZ DIAZ

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL CENTRO REGIONAL SOACHA  
SOACHA, CUNDINAMARCA 2012

SISTEMATIZACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL II, PROGRAMA  
MUNICIPAL DE DISCAPACIDAD SIBATE – 2011

*PREPARADO POR:*  
*YOLANDA MUÑOZ DIAZ*

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR A TITULO  
DE TRABAJADOR SOCIAL

TUTOR  
Mg. HUMBERNEY RAMIREZ PINEDA  
LICENCIADO EN FILOSOFIA – TEÓLOGO.

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL CENTRO REGIONAL SOACHA  
SOACHA, CUNDINAMARCA 2012

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
LINEA DE INVESTIGACIÓN	6
OBJETIVOS	7
JUSTIFICACION	8
CAPITULO I. DELIMITACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	13
1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	13
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
CAPITULO II. MARCOS DE REFERENCIA	17
2.1. MARCO GEOGRAFICO	16
2.2 MARCO LEGAL	19
2.3. MARCO INSTITUCIONAL	23
2.4. MARCO TEÒRICO	27
2.5 MARCO METODOLÒGICO	35
CAPITULO III. RECOLECCIÓN, ANALISIS E INTERPRETACIÓN	41
3.1 RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA	41
3.2 IMPLICACIÓN DISCIPLINARIA	44
3.3 DISEÑO DE SOLUCIONES	47
CONCLUSIONES	50
REFERENCIAS	53
ANEXOS	55

Para el Trabajo Social es importante la sistematización de experiencias, ya que con esta se desarrollan aprendizajes frente a un contexto determinado, convirtiéndose así en una herramienta de análisis, con el propósito de entender la realidad de un sujeto y crear propuestas que mejoren las realidades sociales, enfocando la labor desde una visión crítica. Además permite confrontar la práctica con las distintas teorías propias de la academia. Resulta de gran utilidad el proceso de sistematización para construir conocimiento y darlo a conocer al ámbito universitario y profesional, mejorando la intervención en las prácticas profesionales. De igual forma, el proceso de sistematización facilita un análisis y la creación de un documento que puede ser un punto de partida para fortalecer los procesos dentro del programa de discapacidad, que con la puesta en marcha del método de reingeniería, la entidad puede crear un verdadero sistema de gestión de la calidad.

La iniciativa de trabajar con el método de reingeniería surge durante la práctica profesional II, realizada en el programa de discapacidad del municipio de Sibaté en el año 2011, orientándolo hacia los diferentes niveles de intervención con los usuarios del programa de discapacidad y sus familias.

Teniendo en cuenta que el programa de discapacidad del municipio responde al cumplimiento de la política pública de discapacidad, la cual busca mejorar la calidad y oportunidad de acceso de las personas diversamente hábiles y sus familias a servicios de habilitación y rehabilitación; y que a finales de julio del año 2011, el alcalde municipal decidió realizar mejoras en la infraestructura de la casa donde funciona el programa, se crea la necesidad de revisar y rediseñar los procesos de atención, lo cual permitiría fortalecer de manera efectiva la labor que realizan una serie de profesionales en pro del mejoramiento de la calidad de vida de las personas en situación de discapacidad, que habitan la zona rural y urbana del municipio de Sibatè.

El pionero de la reingeniería en los años 80 fue Michael Hammer, quien refiere que “es el replanteamiento fundamental y el rediseño radical de los procesos del negocio para lograr mejoras dramáticas dentro de medidas críticas y contemporáneas de desempeño, tales como costo, calidad y rapidez”. Hammer, Michael (1980). Reingeniería. En Vargas, Ricardo (2011). Fundamentos de administración.

Para que haya un verdadero método de reingeniería es necesario que la entidad este comprometida con el cambio, ya que es necesario implementar una serie de etapas o pasos que la direccionen a mejorar la prestación del servicio, en este caso, a las personas en situación de discapacidad del municipio.

A través del proceso de reingeniería y teniendo en cuenta que no se encontraban documentados los procedimientos de atención, los cuales apuntan a cualificar el programa, se inició la ejecución del proyecto en la práctica profesional II, partiendo de la creación de documentos guías, los cuales orientan el quehacer profesional. Para esto se tuvo en cuenta el enfoque basado en procesos, siendo uno de los principios del Sistema de Gestión de la Calidad que enmarcan, integran, complementan y se desarrollan dentro de los principios constitucionales.

(Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009).

De la puesta en marcha del proyecto con enfoque organizacional, se espera contar con procedimientos estructurados al interior del programa, orientados a prestar un servicio con calidad a la comunidad diversamente hábil y sus familias.

## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

### **GERENCIA Y BIENESTAR SOCIAL**

El proceso de reingeniería en la parte organizacional, crea la necesidad de trabajar en equipo, de cara a la comunidad, siendo necesario contar con documentos guía que orientan la labor de los mismos de acuerdo con su nivel de intervención. Para poder direccionar el programa de discapacidad hacia este proceso fue necesario trabajar con el apoyo de la metodología de

reingeniería basada en procesos, la cual permite mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización, ya que se deben analizar los procesos utilizados y si es necesario replantearlos o realizar mejoras estrictas a los que existen actualmente.

Según Poter (1990), una de las ventajas importantes es que se ve reflejado el esfuerzo en toda la organización, es decir, que todos trabajan por una meta. Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles. Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, además elimina reprocesos.

Poter, (2009), Gerencia por objetivos, Reingeniería, justo a tiempo las “cinco fuerzas de Poter”. En Vitoria, Kimberlyn (2009). Modelos de mejora continúa.

## **OBJETIVO GENERAL**

Sistematizar la experiencia de la práctica profesional II, a partir de la ejecución del proyecto planteado, “Reingeniería del programa de discapacidad enfocada en procesos, municipio de Sibate en el segundo semestre del año 2011”.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ❖ Evaluar el programa de discapacidad del municipio de Sibatè, de acuerdo al proyecto planteado durante la práctica profesional II.
- ❖ Describir la experiencia a partir de la elaboración de los documentos “guía de intervención y atención a usuarios del programa de discapacidad”, apoyados en la norma de calidad NTCGP1000/2009, como insumo inicial para la estandarización de procesos.
- ❖ Analizar la intervención como trabajadora social, durante la práctica profesional II, realizada en el programa de discapacidad del municipio de Sibatè, lo anterior para que los demás compañeros conozcan y mejoren las próximas intervenciones desde la universidad minuto de Dios.

## **JUSTIFICACIÓN**

El Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social (CONETS) planteó tres áreas de desarrollo de la profesión, referidas a la calidad de la educación, la investigación y los procesos formativos. En el contexto de la sociedad del conocimiento, la investigación científica, se constituye en la mejor estrategia para dar respuestas de investigación y avanzar en el



conocimiento, a fin de construir e innovar los procesos de investigación, que a su vez eleven la calidad de vida de la población beneficiaria. El devenir del trabajador social, ha estado caracterizado por su vínculo con la práctica investigativa y en el marco de las disciplinas sociales, ha tenido la oportunidad y la responsabilidad social de aportar conocimientos acerca de las nuevas dinámicas sociales, haciendo que su ejercicio profesional tenga una repercusión directa en los contextos sociales donde se desempeña.

La sistematización como metodología investigativa es importante porque permite presentar la experiencia vivida y fortalecer los conocimientos del trabajador social a partir de la construcción de dicha sistematización.

Teniendo en cuenta al autor Oscar Jara (1994), citado por Acuña (2006) quien define la sistematización de experiencias como: “aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ella: los factores que intervinieron, como se desarrollaron entre sí y porque lo hicieron de ese modo”.

Jara, Oscar (1994). Para sistematizar experiencias. En: Acuña, Kathia (2006). Guía para sistematizar experiencias. (P. 6).

Para María Mercedes Barnechea (2007) “la sistematización de experiencias, justamente, pretende explicitar, organizar y por tanto, hacer

comunicables, los saberes adquiridos en la experiencia, convirtiéndolos por consiguiente, en conocimientos producto de una reflexión crítica sobre la práctica”.

En consecuencia, se puede afirmar que llevar a cabo un proceso sistematizador es de suma importancia y de gran relevancia para la profesión, debido a que al final, se tienen lecciones aprendidas y al reflexionar y comunicarlas se avanza en el conocimiento; ayuda a no repetir errores y a hacer mejor las cosas que se están desarrollando.

De acuerdo a lo anterior, lo que se pretende con el documento final de la presente sistematización de experiencias, es encaminar al programa de discapacidad del municipio de Sibaté, a fortalecer la cobertura, oportunidad y humanización en la prestación de los servicios de rehabilitación. Para que esto sea posible, es necesario desarrollar de una manera responsable el método de reingeniería, el cual podría darse por etapas según Hammer (1980 a 1994), de la siguiente manera:

- ❖ Etapa 1. Preparación: Definir metas, objetivos estratégicos.
- ❖ Etapa 2. Identificación: Desarrollo de un modelo orientado al cliente, identifica procesos específicos que dan un valor agregado.
- ❖ Etapa 3. Visión: Desarrollar una visión del proceso, capaz de producir un avance decisivo en rendimiento.

- ❖ Etapa 4. Solución: Se produce un diseño técnico y un diseño cultural como organización de la empresa.
- ❖ Etapa 5. Transformación: El propósito es realizar la visión del proceso implementando, el diseño de la etapa.

Hammer, Michael (1994). Reingeniería. En Monografías .com

Con la ejecución de las etapas de reingeniería, la entidad eleva la productividad, se evidencia un mejoramiento continuo y un compromiso hacia el cliente, no solamente hacia el jefe, y se podría hablar de un enfoque por procesos.

El proceso de sistematización de experiencia, permite presentar los documentos contruidos a partir del método de reingeniería, los cuales servirán de insumo para que él coordinador del programa y su equipo de trabajo adopten el verdadero sistema de gestión de la calidad, que le permitirá mostrarse como una organización que actúa con responsabilidad social, donde el crecimiento profesional de sus empleados es tan importante como la atención de calidad que se le preste a los usuarios beneficiarios del programa.

El enfoque por procesos, puede darse desde el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual aportaría beneficios tanto a la misma organización como a sus usuarios, ya que la implementación exige que se generen mejoras continuas, en procesos, documentos, instructivos, normas, donde se

establecen responsabilidades enfocadas en el cumplimiento de objetivos de calidad establecidos, estrategias de comunicación fluidas de doble vía, mayor organización y aprovechamiento de recursos, flexibilidad ante las oportunidades y necesidades de la comunidad e Innovación.

Ahora las empresas se enfrentan a un crecimiento constante y el sistema de gestión de la calidad posibilita esa confianza aportando las bases que permitan mantener un crecimiento de ingresos, a la vez que una reducción de costos y un aumento de la productividad transformada en mejoras en oportunidad de respuesta frente a la necesidad de la población. Al interior de la organización la motivación del personal resulta importante, ya que depende de esta el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, como lo establece la norma ISO 9001.

## **CAPITULO I. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA:**

Durante la práctica profesional I, mediante la observación participante se genera un diagnóstico a través de la intervención profesional, para conseguir la información. Como consecuencia de dicha observación se identificó que aunque al interior del programa se realiza una labor importante que da cuenta de la gestión de la alcaldía municipal, a través de las funciones de las personas que participan de manera directa en la atención del usuario o su familia en el mismo, se puede fortalecer o dinamizar la gestión, generando documentos guía (Manuales, Procedimientos, Instructivos y Formatos) que orienten la intervención de los profesionales que realizan su labor desde diferentes ámbitos de trabajo. De igual forma, los registros que se generan derivados de dichas intervenciones, están quedando documentados, pero no todos los formatos se encuentran institucionalizados o ceñidos a un sistema estándar de procedimientos de calidad.

De acuerdo a la última encuesta realizada por el DANE, (2009) el municipio de Sibatè cuenta con 1.916 personas en situación de discapacidad, lo cual hace que el programa municipal juegue un papel importante en la prestación de servicios de rehabilitación, a través de la prestación de servicios que actualmente ofrece con el apoyo de

profesionales en: terapia ocupacional, terapia física, fonoaudiología, instructor físico y trabajadores sociales en formación; quienes realizan la intervención social al usuario del programa o su familia a partir de las indicaciones del coordinador, de la Secretaría de Salud u otro compañero del programa.

## **1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:**

Como resultado del trabajo de campo se establece que no existe un sistema explícito que estandarice de manera secuencial las entradas, salidas, actividades, procesos de transformación y soporte documental, entre otros aspectos; que se derivan en la falta y pérdida de la información, reprocesos, descripción imprecisa de las responsabilidades y por lo tanto, una no muy eficaz atención directa al usuario.

Como resultado del trabajo de campo se observó que se pueden mejorar varios aspectos del programa de discapacidad, como son la cobertura, humanización y maximización de los recursos.

### **1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA:**

Como consecuencia de lo observado en la práctica profesional I, se diagnostica que se deben revisar los procesos de atención pre y pos que atañen directamente al usuario y su familia, con el fin de fortalecer la cobertura, la humanización del servicio y la utilización de los recursos, por lo tanto se propone crear el sistema de gestión de la calidad, el cual permitirá mejorar la atención de la población beneficiaria.

## CAPITULO II. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1 MARCO GEOGRÁFICO

La información que se va a suministrar fue recuperada de la página oficial del municipio de Sibate. [http://www.sibate-cundinamarca.gov.co/nuestroMunicipio.shtml?apc\\_mlxx-1-&m=f#vias](http://www.sibate-cundinamarca.gov.co/nuestroMunicipio.shtml?apc_mlxx-1-&m=f#vias), lo anterior considerando que es la fuente más acertada para la presente sistematización.

El municipio de Sibaté está localizado al sur del Departamento de Cundinamarca a una distancia de 29 kilómetros de la Ciudad de Bogotá Distrito Capital de Colombia, con una altura de 2660 metros sobre el nivel del mar, por lo que cuenta con una temperatura promedio de 14 grados centígrados y una extensión de 125.6 Km<sup>2</sup>. Según las proyecciones oficiales suministradas por el DANE, su población para el año 2007 era de 31.166 habitantes, de los cuales el 67% corresponden a la zona urbana, el restante se encuentra ubicado en la zona rural. Las rutas de acceso al municipio son la Autopista Sur de la ciudad de Bogotá, vía Panamericana, vía Fusagasugá - Variante Sibaté (Orilla de la represa del Muña).

El Municipio de Sibaté, está conformado por 16 Veredas, 17 Barrios y 6 Sectores, actualmente. El nombre de Sibaté que en lengua chibcha significa “DERRAME DE LA LAGUNA”, hizo su aparición como caserío en el año



1868. Era el punto terminal de los caminos procedentes de las regiones altas de la cordillera, de donde los pobladores traían madera para la construcción de sus viviendas y para la cocción de sus alimentos.

Se caracteriza por ser un emporio agrícola, por su constante producción de fresas, papa, arveja, entre otros. En la parte rural se encuentra la hidroeléctrica de El Muña y su represa, un gigantesco embalse llamado igualmente la Represa del Muña.

El Municipio cuenta con una extensión total de 125.6 Km<sup>2</sup> equivalente a 12.560 hectáreas aproximadamente, de las cuales 10.870 son área rural y de estas 1.100 hectáreas están dedicadas a la producción agrícola, de acuerdo a sus tres sistemas de producción más importantes o de mayor impacto económico del Municipio es: (la producción de papa, fresa, y arveja), otra buena parte de las hectáreas está dedicada al monocultivo o diversificación de otros en menor escala. El Municipio cuenta con una extensión total de 125.6 Km<sup>2</sup> que equivalen a 12.560 hectáreas aproximadamente de las cuales 10.870 corresponden al sector rural y de estas 6550 están dedicadas a producción de pastos, 4050 hectáreas al engorde de ganado de leche 3180; al engorde de ganado de carne y los 120 restantes a otras especies pecuarias.

La evolución industrial sigue de cerca las etapas de crecimiento industrial colombiano. Para comienzos del siglo se presentan algunos establecimientos

muy pequeños de tipo artesanal con un proceso de producción muy simple. La primera industria fue la fábrica de Textiles La Esmeralda “Texmeralda” y se remonta a 1933, posteriormente en el quinquenio de 1941 a 1945 aparecen Eternit Colombia y la Industria Colombiana de Llantas “Icollantas” actualmente Michelin, lo cual atrajo cinco nuevas industrias para el quinquenio siguiente y otras cinco en el período de 1951 a 1955. Entre 1956 a 1960 el crecimiento fue notorio, 17 establecimientos diversificados ya que aparecen industrias de bienes intermedios y de capital, como Alicachín, Stanton Cauchosol, Líquido Carbónico Colombiano, Gases Industriales de Colombia, Ácidos y Derivados “ACIDER” Compañía de Productos de Acero, Siderúrgica del Muña y Muebles Metálicos del Muña.

En el Municipio de Síbate existen 1.916 personas en situación de discapacidad, de acuerdo al diagnóstico entregado por el Departamento Administrativo nacional de estadística (dane), en el año 2009

De las 1.916 personas en situación de discapacidad que tiene el Municipio de Síbate; 859 son hombres y 1.057 mujeres, distribuidos de la siguiente manera. En la cabecera Municipal encontramos 1.270 personas en situación de discapacidad, de las cuales 532 son hombres y 738 son mujeres; en el centro poblado encontramos un total de 217 personas con discapacidad de las cuales 118 son hombres y 99 mujeres, en el sector rural disperso tenemos 429 personas en situación de discapacidad de las cuales 209 son hombres y 220 mujeres.

De las 1916 personas en situación de discapacidad; 542 presentan alteración a nivel de sistema nervioso, 315 a nivel visual, 84 a nivel auditivo, 12 en órganos de los sentidos, 40 en voz y habla, 158 personas con alteraciones a nivel de sistema cardiorrespiratorio, 123 a nivel digestivo, metabólico y hormonal, 29 en sistema genital y reproductivo, 572 personas presentan alteraciones en movimientos corporales y 28 a nivel de piel.

## **2.2 MARCO LEGAL**

En relación al programa de discapacidad, su normatividad parte de la Constitución Política de Colombia 1991, la cual hace referencia a “grupos marginados o desaventajados de la sociedad que, en razón a su situación suelen ver limitado el ejercicio y el goce efectivo de sus derechos fundamentales”. (Art. 13, 47,54 y 68).

- Artículo 13: “...El Estado protegerá especialmente a las personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”.
- Artículo 47: “El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran”.

- Artículo 54: “El Estado debe...garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud”.
- Artículo 67: determina que la educación es un derecho de la persona.
- Artículo 68: “...La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales,...son obligaciones especiales del Estado”.
- Artículo 366: Señala que “el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado y que será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable. Para tales efectos, en los planes y presupuestos de la Nación y de las entidades territoriales, el gasto público social tendrá prioridad sobre cualquier otra asignación.”

Otras leyes que son importantes para tener en cuenta, frente a la situación de discapacidad en el ámbito académico son:

- Ley 361 de 1997 (Ley de Discapacidad): “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones”: Esta disposición normativa puntualiza diversos aspectos en relación con los derechos fundamentales de las personas con limitación y establece obligaciones y responsabilidades del Estado en sus diferentes niveles para que las personas que se

encuentren en esta situación, puedan alcanzar “...su completa realización personal y su total integración social...”; es así como se ocupa de asuntos como la prevención, la educación, la rehabilitación, la integración laboral, el bienestar social, la accesibilidad; además a través de esta norma, se constituye el “Comité Consultivo Nacional de las Personas con Limitación” en calidad de “...asesor institucional para el seguimiento y verificación de la puesta en marcha de las políticas, estrategias y programas que garanticen la integración social del limitado...”, y se prevé la conformación de Grupos de Enlace Sectorial (Art.6º).

- Igualmente, es importante recordar que el Comité Nacional para la Protección del Menor Deficiente- (Dec. 2737 de 1989, Título 7 Capítulo 2 artículos 229 y 230) está encargado de prevenir y detectar las deficiencias en los menores y dar subsidios familiares para el acceso a los servicios de salud de estos menores.
- Las personas con discapacidad son una población vulnerable, y por lo tanto, su acceso a los servicios de salud debe ser una prioridad para los alcaldes y los gobernadores, que son los que focalizan los recursos en salud, según lo señalado en la Ley 715 de 2002.
- Ley 100 de 1993: Crea el “Sistema de Seguridad Social Integral”, “...cuyo objeto es garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten”

(Art.1). Contempla disposiciones específicas en relación con la invalidez y la discapacidad, en lo concerniente al “Sistema General de Pensiones” (Art. 38 y 39), “Sistema General de Seguridad Social en Salud” y “Sistema General de Riesgos Profesionales” (Art. 249 a 253 y 257). De igual manera señala que las personas con discapacidad, sin capacidad de pago serán beneficiarios del Régimen Subsidiado (Art.157), y que en el caso del Régimen Contributivo la cobertura familiar incluye a las personas con discapacidad permanentes con mayoría de edad (Art.163).

- Decreto 917 de 1999, "Manual único para la calificación de invalidez", es toda restricción o ausencia, debida a una deficiencia, de la capacidad de realizar una actividad en la forma y dentro del margen que se considera normal para un ser humano en su contexto social. Refleja las consecuencias de las deficiencias en el rendimiento funcional de la actividad cotidiana de la persona: en la ejecución de tareas, aptitudes y conductas. Puede ser transitoria o definitiva, reversible o irreversible, progresiva o regresiva.

Igualmente es importante tener en cuenta en el marco legal el tema de gestión de la calidad, para esto se retoma la Norma técnica de calidad de la gestión pública NTCGP 1000 de 2009. La norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una

ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Permitiendo mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.

## **2.2 MARCO INSTITUCIONAL**

Teniendo como referencia el plan de desarrollo del municipio de Sibaté, es importante conocer y entender la plataforma institucional, sin embargo se aclara que no es la plataforma estratégica del programa de discapacidad, ya que este se adhiere a la establecida por la alcaldía municipal de Sibate, de la cual nace el programa.

### **MISIÓN**

Consolidar a Sibaté en el año 2011, como municipio líder, emporio económico, social, cultural y ecológico, destacándolo por la agilidad en los procesos, imparcialidad y transparencia administrativa, proyectando el desarrollo humano como nuestra principal fortaleza.

## VISION

Sibaté en el año 2019, será un Municipio líder, emporio económico, social, cultural y ecológico, destacado por la agilidad en los procesos, imparcialidad y transparencia administrativa, proyectando el desarrollo humano como su principal fortaleza.

De igual manera teniendo como base el documento de la política pública para la atención de las personas en situación de discapacidad del municipio de Sibaté; producto de la concertación y participación de los diferentes actores, entidades y comunidad, interesados en el tema. Así como los datos obtenidos a través de la validación y actualización del censo DANE para personas en situación de Discapacidad 2009; se inicia una etapa clave para el desarrollo y puesta en marcha del Programa Municipal Para la Atención de las Personas en situación de discapacidad, a través de un plan de acción con proyectos y actividades, encaminados al mejoramiento de la calidad de vida de las personas en situación de discapacidad y sus familias.

Para esto se plantearon unos objetivos encaminados a fortalecer la calidad de vida de la población objeto, los cuales son enunciados a continuación:



- ⦿ Desarrollar un modelo Nacional y departamental de promoción y prevención de la Discapacidad, a través del Centro de vida Sensorial del Municipio de Sibaté; dirigido a la detección, estimulación y remediación en menores de 16 años con algún tipo de alteración sensorial, perceptual, cognitiva y motora.
- ⦿ Protocolizar y establecer un convenio de cooperación Inter-Institucional con el SENA y LA FUNDACIÓN SAN FELIPE NERI; dirigido a evaluar el perfil ocupacional, capacitación en talleres productivos, seguimiento a los procesos de conformación y mercadeo empresarial; con el objetivo de Mejorar los Ingresos Económicos de las personas en Condición de Discapacidad del Municipio.
- ⦿ Promover la práctica recreo deportiva de las personas en Situación de Discapacidad a través del Club recreo deportivo “LOS GIRASOLES”; con reconocimiento deportivo No.005 de Diciembre de 2008 Otorgado por el Instituto Municipal de Deportes de Sibaté.
- ⦿ Reactivar el programa de Terapia en casa; como una alternativa terapéutica para las personas en situación de Discapacidad que debido a su limitación, estado socio-económico y Vulnerabilidad; requieren un tratamiento y/o asesoría para el manejo de su rehabilitación en casa.
- ⦿ Reactivar el programa Municipal de Equinoterapia como una alternativa terapéutica que busca a través de la interacción animal-

jinete estimular y/o desarrollar conductas y respuestas a nivel músculo esquelético, neurológico, afectivo y adaptativo en menores de 16 años en situación de discapacidad.

- ⦿ Implementar el programa de terapia del lenguaje y fonoaudiología; desarrollando actividades de tipo asistencial que requieran tratamiento y asesoría a nivel de voz, audición y lenguaje y también a nivel preventivo, mediante el tamizaje de la población en edad pre y escolar de las diferentes Instituciones Educativas del sector público del Municipio de Sibaté.
- ⦿ Facilitar un espacio para el aprovechamiento del tiempo libre, la socialización, la integración y la recreación activa y pasiva de las personas en condición de discapacidad.
- ⦿ Articular acciones frente al proceso de Inclusión Educativa de personas en situación de Discapacidad y el programa educativo interdisciplinario que viene desarrollando la secretaria de educación y su equipo de Apoyo profesional en las Instituciones públicas de educación regular.
- ⦿ Desarrollar acciones preventivas a través del PIC Municipal dirigidas a mejorar la calidad de vida de las personas en situación de discapacidad y sus familias.

## 2.4 MARCO TEÓRICO:

A partir del diagnóstico realizado en el programa de discapacidad de Sibaté, durante la práctica profesional y mediante la observación participante, se identificó que aunque se realiza una labor importante que da cuenta de la gestión de la alcaldía municipal, a través de la labor diaria de las personas que participan de manera directa en la atención del usuario o su familia en el mismo, puede mejorarse la gestión con el fin de fortalecer el programa en cuanto a cobertura, humanización y maximización de recursos.

Para esto se propuso durante la práctica profesional II realizar un proceso de reingeniería basado en procesos, retomando a Michael Hammer, quien refiere que “es el replanteamiento fundamental y el rediseño radical de los procesos del negocio para lograr mejoras dramáticas dentro de medidas críticas y contemporáneas de desempeño, tales como costo, calidad y rapidez”. Reingeniería -7998317 (mayo 17,2011)

<http://www.slideshare.net/pachitoreyes/reingenieria-7998317>.

Para darle alcance al método de reingeniería se dio inicio a la elaboración de una serie de documentos, los cuales sirven de insumo a las personas que realizan alguna labor dentro del programa, orientando la intervención que desde diferentes ámbitos de trabajo son realizados. Para lo cual se tuvo en cuenta el sistema de Gestión basada en procesos, que de acuerdo a la norma técnica NTCGP 1000 de 2009, posibilita mejorar el desempeño

integral del trabajo, la productividad, la calidad, la reducción de los costos y otros elementos o indicadores importantes de la organización.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.

Dentro de la norma NTCGP1000 2009 se han identificado los siguientes principios de gestión de la calidad, los cuales es importante adoptar por la alta dirección, con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño:

a).Enfoque hacia el cliente: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de

los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

b). Liderazgo: desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

c). Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.

d) Enfoque basado en procesos: en las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) Enfoque del sistema para la gestión: el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones

como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

f) Mejora continua: siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

g) Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones: en todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

i) Coordinación, cooperación y articulación: el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

j) Transparencia: la gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.

Norma NTCGP1000 2009

En la ejecución del proyecto de la práctica profesional II, se intentó adoptar el principio que hace referencia al enfoque basado en procesos, a través de la elaboración de documentos donde se incluyeron criterios como: el objetivo general, objetivos específicos, alcance, principales definiciones, presentación del programa, técnicas de intervención, desarrollo, riesgos, puntos de control y un marco legal.

Además de conceptualizar y ubicar teóricamente la reingeniería y el Sistema de Gestión de la Calidad, es importante entender la discapacidad, según un Informe producido por la OMS y el Grupo del Banco mundial publicado el 9 de junio del 2011, Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las

características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

Informe producido por la OMS (2011). Recuperado <http://www.who.int/topics/Disabilities/es/>

Según la pagina web de la discapacidad.com, existen diferentes tipos de discapacidad, entre ellas se encuentra la discapacidad cognitiva, la discapacidad física, la discapacidad sensorial y la discapacidad mental.

- ❖ Discapacidad cognitiva: Es una disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo. Entre las más conocidas están: El Autismo, El síndrome Down, Síndrome de Asperger y el Retraso Mental. Cuando estudiamos la discapacidad cognitiva de acuerdo con la teoría de Howard Gardner, las personas con discapacidad cognitiva tendrían dificultades principalmente en el desarrollo de la inteligencia verbal y matemática, mientras que en la mayoría de casos conservar intactas sus demás inteligencias tales como artística, musical, interpersonal e intrapersonal
- ❖ Discapacidad Física: La visión que tenemos de la persona con discapacidad física ha variado con el paso de los años, anteriormente veíamos que las personas eran relegadas a su hogar, sin posibilidades de socializar y mucho menos opciones laborales, esta condición día a día va mejorando, y los gobiernos van tomando mayor conciencia de implementar políticas tendientes a que las ciudades sean lugares mas amables hacia la persona que vive con una



discapacidad. La Parálisis cerebral se clasifica dentro de este tipo de discapacidad.

- ❖ Discapacidad Sensorial: Dentro de la categoría de la discapacidad sensorial, encontramos la discapacidad visual, la discapacidad auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de algunos de los sentidos, por ejemplo la hipoacusia que es la disminución en la sensación del gusto.

De igual forma existen otras enfermedades que ocasionan discapacidades:

- ❖ Problemas de aprendizaje: dificultad que tiene alguna persona para aprender de la misma manera que los demás en general se ve afectada su comprensión lectora, el uso de las reglas ortográficas, interpretar las normas escuchadas, hablar correctamente, realizar raciocinios y desarrollar problemas matemáticos, estos problemas de aprendizaje se dan de diferente manera y con diferente intensidad dependiendo de la persona, en muchas ocasiones no se realiza un diagnóstico y los niños son catalogados con retraso mental o en ocasiones simplemente se cataloga que es un niño perezoso para el estudio.
- ❖ Obesidad: La obesidad en sus casos más extremos produce discapacidad social, ya que muchas de las personas que sufren de problemas de obesidad severos se aíslan de la sociedad, por las burlas y los comentarios hirientes, las personas creen que ser una persona obesa es simplemente ser un descuidado con su salud, una persona sin voluntad, ociosa y despreocupada. En los colegios la vida

de los niños obesos en ocasiones toma dimensiones insoportables, son la burla del salón, el centro de las críticas y comentarios crueles y no solo por parte de los compañeros también por parte de sus profesores o los familiares de los niños.

- ❖ Tercera edad: las culturas milenarias de oriente las personas de la tercera edad son valoradas por su grandiosa sabiduría acumulada durante muchos años, los jóvenes recurren a ellos para pedir consejos.

[www.ladiscapacidad.com](http://www.ladiscapacidad.com). Tipos de discapacidad. Recuperado de <http://ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidad.php> 27 de enero de 2012.

Para contextualizar la población beneficiaria del programa y teniendo en cuenta la información consultada en junio de 2011 en una presentación de rendición de cuentas del programa, se les brindo algún tipo de intervención terapéutica o social a personas en situación de discapacidad cognitiva, discapacidad física, discapacidad sensorial.

Siguiendo con la dinámica de la sistematización de experiencias y de acuerdo a las problemáticas evidenciadas en la práctica profesional I, fue necesario que la trabajadora social en formación, implementará una estrategia. La Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (2011) definen "La profesión de trabajo social que promueve el cambio social, la resolución de

problemas en las relaciones humanas, y el fortalecimiento y la liberación del pueblo, para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el Trabajo Social".

La misión del trabajador social es facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y prevengan las disfunciones. Por ello, los y las profesionales en trabajo social, se convierten en agentes de cambio en la sociedad y en la vida de las personas, familias y comunidades para las que trabajan. El trabajo social es un sistema integrado y dinámico de valores, teoría y práctica interrelacionados.

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (2011). Recuperado de <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>

## **MARCO METODOLÓGICO**

Cuando el investigador recoge información relacionada con su investigación, particularmente en el campo de las ciencias sociales, la primera forma de comunicación en la cual aparece representada tal

información es en el lenguaje verbal, ya sea como registros de observaciones, respuestas o entrevistas, autorreportes o respuesta a cuestionarios.

El hecho que los datos estén expresados en palabras o imágenes, no significa que no se pueda aplicar un riguroso análisis. Rodríguez, Gil y Garcia (1999), definen el análisis como un conjunto de operaciones que implican transformaciones de datos, reflexiones y comprobaciones, entre otras cosas, que se realizan para extraer significado relevante en relación con la investigación. Las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales, se denominan técnicas de análisis cualitativo.

Rodríguez, Gil y García (1999), definen las técnicas de análisis cualitativo como un tratamiento particular de los datos que permite preservar su naturaleza verbal- utilizando como recurso la categorización, sin recurrir a técnicas estadísticas.

Según Garza, Ario (1979). Dentro de las técnicas de análisis cuantitativo, el trabajo de campo constituye por lo general, el medio más directo para el acopio de la información. En términos generales, el trabajo se divide en dos clases:

1. La observación del terreno, que consiste en el contacto directo con el objeto del estudio.

2. La encuesta, que consiste en el acopio de testimonios, orales o escritos, de personas vivas.

Entre estos extremos figura la observación con participación, en la que el investigador se hace parte de la vida de un grupo, conservando su personalidad, o adoptando otra que sea aceptable por la comunidad que estudia.

Garza, Ario (1979). Manual de técnicas de investigación, México.

Para iniciar la investigación se tomó como referencia la observación participante o participativa, que según Fals, Orlando (2008) es una técnica que tiene aspectos metodológicos propios, pues además de realizar un proceso de observación para el diagnóstico, sobre los hallazgos se elaboran propuestas y soluciones.

Implementando la técnica de observación participante durante la práctica profesional I, me incluí en la cotidianidad del programa de discapacidad, compartiendo y conociendo como funcionaba cada uno de los proyectos del programa, realice varias visitas domiciliarias interdisciplinarias, participe en reuniones intersectoriales y propias del programa, apoye el proceso de sistematización de datos de usuarios del proyecto de ayudas técnicas, lo cual permitió realizar un diagnóstico que posteriormente fue tenido en cuenta para

realizar el proyecto de reingeniería basado en procesos, que dejó como resultado la construcción de una serie de documentos que guiarán las diferentes intervenciones de los profesionales que hacen parte del programa de discapacidad municipal, además la institucionalización de formatos permitió dar un orden en la parte administrativa del programa.

La sistematización de experiencias fue enfocada a partir del Materialismo dialéctico, que según Marx (1996), planteó el cambio como un proceso que obedece a contradicciones, y señaló que el estudio de la sociedad debe partir de lo real y no de las ideas acerca de lo real. Para Marx, el conocimiento no era estable ni inmutable, tenía que ser continuamente ajustado por la praxis, puesto que la realidad era considerada dinámica. El materialismo dialéctico partió de los siguientes supuestos ontológicos:

- El cambio es una constante.
- El cambio no ocurre al azar.

Para el marxismo la clave de la vida está, no en las ideas de las personas, ni en el carácter espiritual, sino en su condición material y lo que mueve la historia son las condiciones económicas: “No es la conciencia de los hombres lo que determina su ser; por el contrario, su ser social es lo que determina su conciencia Marx, (1996).

Para Marx lo ideal es lo material traducido y traspuesto a la cabeza del ser humano. En cuanto a las relaciones entre valores, ciencia e ideología, dentro

de este modelo, la ciencia se considera como un elemento subjetivo superestructural. Los valores orientan la producción del conocimiento. Las diferencias entre sentido común, ideología y ciencia son sólo cuestión de cantidad; el sentido común forma parte de un extremo del contenido y la ciencia forma parte del extremo.

Hurtado, Jacqueline (2010). Metodología de la investigación, guía para una comprensión holística de la ciencia

El paradigma que guío mi proceso de sistematización fue el interpretativo, el cual sustituye los ideales, teorías de explicación, predicción y control por las de comprensión, significado y acción.

Su finalidad es profundizar el conocimiento y comprensión, de que porque la vida social se percibe y experimenta tal y como ocurre, este permite incorporar la aparición del sujeto, de los actores frente a lo instituido.

El objetivo de la sistematización es explicar el proceso vivido, comenta Marfil Francke (1995), sacando a luz los nuevos conocimientos obtenidos durante la experiencia. Ello se realiza mediante procesos de reflexión en los que deberían participar todos los protagonistas de la experiencia (el equipo y, en la medida de lo posible, representantes de la población) invitando también a otras personas que puedan contribuir, con sus preguntas y reflexiones, a la comprensión del proceso vivido. De igual manera la sistematización termina cuando llegamos a comprender la lógica interna del proceso y a obtener un

aprendizaje valioso en relación a lo sucedido dice Marfil Francke, que se debería traducir en un conocimiento superior que nos oriente una nueva intervención en ese campo. En ese sentido, las conclusiones de una sistematización deberían siempre expresarse como aprendizajes.

Finalmente, Marfil Francke (1995), dice que como producto de la sistematización pueden también levantarse nuevas preguntas (de investigación, de evaluación o de sistematización) que lleven a realizar otros procesos de conocimiento a partir de la práctica.

Marfil Francke (1995), Sistematización de experiencias. Recuperado de <http://www.aulafacil.com/curso-sistematizacion-experiencias/curso/Lecc-10>.



## CAPITULO III. RECOLECCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

### 3.1 RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA

FECHA	QUÈ SE HIZO	PARA QUÈ	QUIEN	COMO	RESULTADOS	OBSERVACIONES
16 Y 22 de julio de 2011	Se realizó la revisión de la plataforma institucional del programa.	Con el fin de anexarla al proyecto de investigación.	Profesional de trabajo social en formación.	Se solicitó al coordinador del programa.	La institución no cuenta con plataforma estratégica propia.	Se le recomienda establecer la misión, visión y objetivos corporativos al interior del programa.
5,6,12 y 13 de agosto de 2011	Se indagó al profesional frente a la función que realizaba al interior del programa.	Con el fin de construir el procedimiento de intervención y atención integral del programa.	Profesional en formación, fonoaudióloga, Terapia Física, Profesora de educación Física, Coordinador del programa.	A través de la programación de una serie de reuniones.	falta de interes hacia el proceso.	El programa de discapacidad en ese momento no cuenta con instalaciones físicas y los profesionales se encuentran dispersos por el municipio.
12, 13 de agosto de 2011	Recolección de información de los diferentes proyectos que se ejecutan al interior del programa.	Para incluirlos en el procedimiento integral de intervención y atención del programa.	Profesional de trabajo social en formación.	Se solicitó al coordinador del programa, quien facilitó dos presentaciones donde se encontró la información de los proyectos.	Nuevo insumo para construir el documento.	No hay un documento formal donde describa lo que se hace al interior del programa.
26, 27 de agosto de 2011	Organización y sistematización de la información encontrada.	Con el fin de anexarla al proyecto de investigación.	Profesional de trabajo social en formación.	Se digita la información recolectada hasta ese momento.	Nuevo insumo para construir el documento.	Se identifica que falta información y se solicita a la Secretaria de Salud, los contratos de los profesionales del programa para extraer de ahí la información.
2, 3 y 9 de septiembre de 2011	Revisión de formatos existentes, los cuales son utilizados por los diferentes actores del programa.	Con el fin de institucionalizarlos	Profesional de trabajo social en formación y los diferentes profesionales del programa.	Se recolectaron los formatos y se inicio una revisión de acuerdo a la necesidad de cada uno de los proyectos.	Se recolectaron 10 formatos para ser revisados e institucionalizados	Falto apoyo de algunos profesionales del programa por presentar los formatos que se utilizaban en ese momento.

FECHA	QUÈ SE HIZO	PARA QUÈ	QUIEN	COMO	RESULTADO	OBSERVACIONES
10,16 de septiembre de 2011	Se realizaron ajustes a los formatos.	Para someterlos a una nueva revisión y aprobación.	Profesional de trabajo social en formación.	Con las correcciones realizadas por los profesionales, se digita el nuevo formato incluyendo encabezado.	Nuevos formatos	La actividad fue provechosa, ya que se contaba con experiencia previa frente a elaboración de los mismos.
17, 23 de septiembre de 2011	Se presentan al coordinador del programa y a cada referente de cada proyecto y se hacen nuevos ajustes	Unificar criterios.	Profesional de trabajo social en formación y los diferentes actores del programa.	Se imprimen y sobre estos, se realizan las respectivas correcciones.	Formatos unificados.	La actividad fue provechosa, los profesionales del programa se mostraron interesados en el proceso.
24,30 de septiembre de 2011	Se realizaron los nuevos ajustes y se presentan ante el coordinador del programa.	Para que se diera una nueva revisión.	Profesional en formación y el coordinador del programa.	Se presentan en magnético.	Formatos institucionalizados.	Se imprimen y se dejan en el programa para que sean utilizados.
1, 7,8 de octubre de 2011	Elaboración del primer borrador del procedimiento de intervención y atención integral del programa.	Dar soporte a la actividad que realiza cada uno de los profesionales del programa de discapacidad municipal.	Profesional en formación.	Teniendo en cuenta el Sistema de Gestión de la Calidad.	Borrador del procedimiento.	Fue utilizada la información recibida de parte de la Secretaria de Salud.

FECHA	QUÈ SE HIZO	PARA QUÈ	QUIEN	COMO	RESULTADOS	OBSERVACIONES
14,15 de octubre de 2011	Revisi3n del documento.	Con el fin de identificar errores o falta de informaci3n.	Profesional en formaci3n y el coordinador del programa.	Se trabaja, teniendo en cuenta cada uno de los proyectos.	Nuevos insumos para fortalecer el documento.	La actividad se desarroll3, sin embargo se debi3 insistir ya que el coordinador del programa es una persona con m3ltiples compromisos.
21,22 de Octubre de 2011	Presentaci3n del documento con nuevos ajustes	Continuar la revisi3n objetiva del documento.	Profesional en formaci3n y el coordinador del programa.	Se trabaja, teniendo en cuenta cada uno de los proyectos.	Documento final.	Se entrega en f3sico al programa para que sea un documento gui3 de los profesionales.
28,29 de octubre de 2011	Elaboraci3n del primer borrador del procedimiento de intervenci3n y atenci3n de trabajo social.	Para que sirva de gui3 al profesional en formaci3n que realice las pr3cticas sociales y profesionales al interior del programa de discapacidad.	Profesional de trabajo social en formaci3n.	Se trabaja, teniendo en cuenta cada uno de los proyectos.	Nuevo insumo que fortalecer3 la intervenci3n del trabajador social.	Est3 ser3 un documento importante, teniendo en cuenta que el profesional en formaci3n no conoce el contexto de su pr3ctica.
4, 5 de Noviembre de 2011	Revisi3n y ajustes del documento.	Dejar un insumo, eficaz y confiable.	Profesional en formaci3n y el coordinador del programa.	Se trabaja teniendo en cuenta la transversalidad de la profesi3n en el programa.	Documento final.	
12 de Noviembre de 2011	Presentaci3n del proyecto a la tutora de pr3ctica profesional	revisi3n final.	Profesional en formaci3n y tutora.	revisi3n f3sica para correcciones.	Documento final para imprimir.	Se fijan compromisos.
18 de noviembre de 2011	Presentaci3n del proyecto en el sitio de pr3ctica.	Para dar a conocer los resultados y la ejecuci3n del proyecto.	Tutora de pr3ctica profesional, Integrantes del programa y profesional en formaci3n.	Se realiza una presentaci3n, se hace entrega de una a-z la cual contiene los procedimientos y formatos realizados.	Se da cumplimiento a los objetivos propuestos, durante la pr3ctica profesional II.	La reuni3n fue muy importante, ya que me permiti3 dar a conocer lo realizado dentro de mi practica profesional II y adem3s recib3 observaciones positivas por parte de los integrantes del programa y su coordinador.

### 3.2 IMPLICACIÓN DISCIPLINARIA

Como resultado del trabajo de la investigación, se establece que el programa municipal de discapacidad no cuenta con un sistema explícito que estandarice de manera secuencial las entradas, salidas, actividades, procesos de transformación y soporte documental entre otros aspectos que se derivan en la falta y pérdida de la información, reprocesos, descripción imprecisa de las responsabilidades y por lo tanto una no muy eficaz atención directa al usuario. De igual manera el programa puede fortalecer la cobertura, humanización, y maximización de recursos.

Entendiendo que el programa fue creado a partir de la propuesta de la política pública municipal de discapacidad, con el fin de mejorar la calidad de vida de la población diversamente hábil del municipio, desde la profesión de trabajo social es necesario crear estrategias que contribuyan al cumplimiento de las metas propuestas desde el municipio; para esto se propone fortalecer el programa a través del método de reingeniería basada en procesos, donde se cree que aun mediano plazo la entidad puede adoptar el Sistema de Gestión de la Calidad aportando una serie de beneficios tanto a la misma organización como a sus usuarios, ya que la implementación exige que se generen mejoras continuas, en procesos, documentos, instructivos, normas, donde se establecen responsabilidades enfocadas en el cumplimiento de objetivos de calidad establecidos, destrezas de comunicación fluidas de

doble vía, mayor organización y aprovechamiento de recursos, flexibilidad ante las oportunidades y necesidades de la comunidad e Innovación.

Para lograr un mejoramiento significativo en la atención directa al beneficiario del programa de discapacidad, es necesario capacitar al personal en temas enfocados a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta que dicho personal debe participar, teniendo en cuenta la siguiente estructura:

1. Estrategias: Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.
2. Procesos: Se deben de determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio, y a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados. También se deben definir las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos.
3. Recursos: Definir asignaciones claras del personal, Equipo y/o maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio, el ambiente de trabajo y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad.

4. Estructura Organizacional: Definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.
5. Documentos: Establecer los procedimientos documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización.

Feigembaum (1991), system activities for total quality control (p 78).

El proceso de sistematización realizado a partir de la ejecución de la práctica profesional II, permite presentar la labor del trabajador social, como un profesional integral con ética y responsabilidad social, frente a una realidad cambiante y que necesita de las intervenciones de la profesión.

Según Ayllón, María (1995). La sistematización debe formar parte de la metodología de intervención profesional de los trabajadores sociales, no en el sentido que ella sea una forma de actuación profesional frente a los problemas y necesidades sociales, sino porque está ligada intrínsecamente a la intervención; y es ella la que permite unir reflexión y acción, siendo como lo señala acertadamente Jara (1994) “Un factor indispensable y privilegiado para nuestra propia formación. Nuestras experiencias se convierten, gracias a ella, en la fuente más importante de aprendizaje teórico - práctico que tenemos: para comprender y mejorar nuestras prácticas, para extraer sus enseñanzas y compartirlas con otros.

AYLLÓN, María Rosario. “La sistematización de la practica”: Apuntes desde una Experiencia Docente”. Setiembre 1995.

Es importante tener en cuenta que la profesión de trabajo social además de otros campos de acción, puede participar en la gestión, formulación, ejecución, evaluación de planes, programas y proyectos sociales dirigidos a mejorar las condiciones de vida de la comunidad tanto con instituciones públicas como privadas, igualmente su formación le permite desempeñarse en la parte organizacional, desde donde podrá ejecutar proyectos que mejoren la calidad de vida tanto de los empleados como de los beneficiarios en este caso del programa de discapacidad del municipio de Sibaté.

### **3.3 DISEÑO DE LAS SOLUCIONES ALTERNATIVAS**

Desde mi aporte personal, puedo manifestar que fue un espacio importante para afianzar el conocimiento de la academia. A partir del ejercicio realizado en la práctica profesional II, se consiguió identificar los procesos de atención que se desarrollan en el programa de discapacidad, dejándolos plasmados de una manera organizada en el procedimiento de recepción y atención integral de caso; que puede ser consultado, además actualizado en el momento en que el coordinador del programa e integrantes del programa lo consideren como versión número 2. Igualmente importante resultó la

estandarización e institucionalización de 10 formatos del programa, sin embargo, se hace necesario que todos los documentos se institucionalicen para que el ejercicio, sea productivo.

Otro aspecto importante fue la elaboración del manual de intervención dirigido a profesionales de trabajo social en formación que realizan la práctica profesional al interior del programa de discapacidad, la cual se generó con el fin de dejar una herramienta que puede ser ajustada con acompañamiento del coordinador del programa, en el momento que así se considere; sin embargo, durante la ejecución del mismo, surgió la necesidad de dejar plasmadas las actividades que pueden desarrollar los profesionales en formación que inicien las prácticas sociales, generándose un documento guía, el cual será dado a conocer a través del coordinador del programa en el inicio de la práctica, con el fin de contextualizar el campo de práctica profesional. Para la presente sistematización Este documento se encuentra en los anexos.

La institución no cuenta con plataforma estratégica propia, lo cual conlleva a que todas las personas que participan dentro de los procesos organizacionales, no entiendan la importancia de su labor. Al existir una plataforma estratégica automáticamente se conceptualiza la razón de ser de la organización y el papel que desenvuelve cada uno dentro de ella, desde sus diferentes componentes: laboral, ético y social.



Durante las reuniones con los diferentes profesionales, se identificó que algunos mostraban mayor interés en suministrar la información, pero por el contrario otros no, lo que demora un poco esta actividad, sin embargo se ejecutó, ya que pude consultar en la Secretaría de Salud del municipio los contratos de los diferentes colaboradores del programa y desde esa fuente logré unificar información valiosa para lo que me proponía realizar.

Otra actividad que llevó casi un mes realizar fue la recolección de los formatos, ya que los días de práctica, no coincidían con los horarios de trabajo de algunos profesionales, y los viernes programaban actividades en la parte rural o alejada de la sede temporal del programa (Secretaría de Salud), fue por esta razón que no se unificó la totalidad de los formatos, sin embargo, considero que los 10 formatos trabajados, permitirán fortalecer la imagen y mostrará organización al interior de la entidad.

No dejaría de lado el tema de la construcción del procedimiento de intervención y atención del profesional en formación de trabajo social, ya que por la labor tan importante que realiza el coordinador del programa, debe asistir a múltiples reuniones y no siempre dispone de tiempo para poder explicar el rol que debe asumir el profesional en la práctica social y práctica profesional, considero que la elaboración de dicho documento permitirá orientar y colocar en contexto al profesional en formación, independiente de la universidad a la que pertenezca.

La reunión de cierre de la práctica profesional dejó un pensamiento positivo de lo que trabajé, ya que se captaron miradas de aceptación, de admiración y de credibilidad. La intención durante dicha reunión fue crear la necesidad de adoptar un sistema de gestión de la calidad, entendiendo que la construcción de los procedimientos servirán de guía para la labor, teniendo en cuenta que contiene información como: objetivos del programa, alcance, definiciones, responsables, riesgos, puntos de control y marco legal.

La construcción de dichos documentos son el primer paso para empezar a utilizar el término “gestión de la calidad”, ya que en cierta forma con este trabajo de campo agoté el primer paso de la implementación de la ISO 9000, que es la determinación de las necesidades de documentación.

## **CONCLUSIONES**

La ejecución de la sistematización me permitió realizar un análisis retrospectivo del proyecto investigativo realizado en la práctica profesional I, concluyendo que faltó estructurar mejor el diagnóstico, ya que no se dejaron claros los registros realizados desde la práctica profesional I.

El proceso de reingeniería basado en procesos, que se proyectó ejecutar durante la práctica profesional II, quedó corto ya que pudo haberse aprovechado más el espacio con los profesionales del programa y crear

compromisos de participación en la revisión de procedimientos existentes, y así construir un documento donde se sintieran identificados los diferentes actores, para que así se creara mayor pertenencia. Finalmente, los documentos se crearon con la recolección de la información, pero no hubo participación de los profesionales del programa en la elaboración de los mismos. Si se me diera otra oportunidad en la ejecución de éste proyecto, iniciaría por capacitar, dándoles a conocer a los integrantes del programa lo importante que es para las entidades contar con un sistema de gestión de calidad, ya que a través de este, se gestionan recursos que son utilizados tanto para dar marcha al proceso como para fortalecer el conocimiento del personal.

La construcción del procedimiento para realizar intervención con los usuarios del programa municipal diversamente hábil por parte del trabajador social, fue un reto para mi, teniendo en cuenta que el trabajador o trabajadora social en formación se ocupa de fomentar el bienestar del ser humano; sirve de apoyo a los demás proyectos del programa, dado que a través de la labor diaria al interior del mismo se identifican diferentes necesidades de los individuos y familias sibateñas que son usuarios del programa de discapacidad y que de acuerdo a la situación se hace necesaria la intervención.

La profesión de trabajo social interviene de forma transversal al programa, enfocándose en la inclusión social, entendida como el trabajo que fomenta la

igualdad de oportunidades, a partir del acceso a los programas que ofrece el municipio a las personas diversamente hábiles, permitiéndoles el fortalecimiento en la calidad de vida y, sin embargo, cuando llega a realizar su práctica, no había un documento que le diera una visión integral de lo que puede llegar a realizar en el programa y la importancia de la profesión en el mismo.

Es gratificante, saber que el próximo profesional en formación tendrá un documento que le guiará sus intervenciones y no será necesario disponer del tiempo del coordinador del programa para que le brinde la inducción y las explicaciones pertinentes, a su vez este puede ser revisado y fortalecido en el momento que se considere necesario hacerlo. Igualmente la revisión y elaboración de formatos dan una organización importante a la parte administrativa y encamina las acciones hacia la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Para el programa de discapacidad del municipio, la implementación de la gestión basada en procesos es el primer paso que una organización pueda dar para crear su propio sistema de gestión de calidad y preparar la entidad, para que inicie un proceso de acreditación de servicios, el cual traduce el brindar un servicio integral con calidad al usuario y su familia, a partir de la identificación de necesidades manifestadas por la población, materializadas en políticas públicas, planes, programas y proyectos dirigidos a suplir dichas necesidades y de esta forma dar cumplimiento a lo establecido en la

Constitución Política de Colombia, donde dice que “El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran”. (Art. 47).

## REFERENCIAS

- ❖ ”. Hammer, Michael (1980). Reingeniería. En Vargas, Ricardo (2011). Fundamentos de administración. Recuperado de: <http://www.slideshare.net/pachitoreyes/reingenieria-7998317>
- ❖ Jara, Oscar (1994). Para sistematizar experiencias. En: Acuña, Kathia (2006). Guía para sistematizar experiencias. Recuperado de [http://www.Vargas.me.gob.ve/media/contenido/2008/d\\_996\\_50.doc](http://www.Vargas.me.gob.ve/media/contenido/2008/d_996_50.doc)
- ❖ Hammer, Michael (1994). Reingeniería. En monografías.com. Recuperado de <http://www.Monografías.com/trabajos28/reingeniería/reingeniería.shym>.
- ❖ Poter, (1990), Gerencia por objetivos, Reingeniería, justo a tiempo las “cinco fuerzas de Poter”. En Viloría, Kimberlyn (2009). Modelos de mejora continúa. <http://www.slideshare.net/modelosadministrativos/modelos-administrativos-1088196>

- ❖ Informe producido por la OMS (2011). Recuperado de <http://www.who.int/topics/Disabilities/es/>
- ❖ La Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (2011). Recuperado de <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- ❖ Fals, Orlando (2008). Monografías. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos65/observaciòn-participante/observaciòn-participante2.shtml>.
- ❖ Feigembaum (1991), system activities for total quality control (p 78). Recuperado de: [http://es.wikipedia.org/wiki/sistema\\_de\\_gesti%C3%B3n\\_De\\_la\\_calidad-implementaci.C3.B3n](http://es.wikipedia.org/wiki/sistema_de_gesti%C3%B3n_De_la_calidad-implementaci.C3.B3n)
- ❖ Marfil Francke (1995), Sistematización de experiencias. Recuperado de <http://aulafacil.com/curso-sistematizaciòn-experiencias/curso/Lecc-10>.
- ❖ Norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000 de 2009
- ❖ Pagina oficial municipio de Sibaté. [http://www.sibate-cundinamarca.gov.co/nuestroMunicipio.shtml?\\_mlxx-1-&m=f-vias](http://www.sibate-cundinamarca.gov.co/nuestroMunicipio.shtml?_mlxx-1-&m=f-vias).
- ❖ Constitución Política de Colombia, (1991) (Art.13, 24,47, 54 y 68).
- ❖ Ley 361 de 1997 (Ley de discapacidad) Art. 6
- ❖ Ley 100 de 1993 (Art. 1, 38, 39, 157, 249, 253,257).

- ❖ Decreto 917 de 1999, “ Manual único para la calificación de invalidez”.
- ❖ [www.ladiscapacidad.com](http://www.ladiscapacidad.com). Tipos de discapacidad. Recuperado de <http://ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidad.php> el 27 de enero de 2012.

### **ANEXOS.**

Documentos realizados y formatos establecidos al interior del programa de discapacidad.