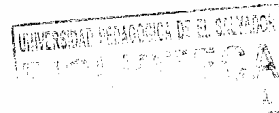


UNIVERSIDAD PEDAGOGICA DE EL SALVADOR

FACULTAD DE EDUCACION



TEMA:

**DIAGNOSTICO SOBRE EL MODELO DE AUTOGESTION DEL
PROGRAMA "ORGANIZACIÓN DE GRUPOS DE PENSIONADOS
POR VEJEZ" DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO
SOCIAL (ISSS).**

TRABAJO DE GRADUACION PRESENTADO POR:

LANDAVERDE ARTIGA, ANA LILIAN

LOPEZ GUARDADO, MARIA NORA EDITH

PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE:

LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL

ASESORA

LICDA. RIVERA LOPEZ, ETHEL ARACELY

SAN SALVADOR, SEPTIEMBRE DE 2004

UNIVERSIDAD PEDAGOGICA DE EL SALVADOR

FACULTAD DE EDUCACIÓN

RECTOR:

LIC. LUIS ALONSO APARICIO

RECTOR ADJUNTO:

LIC.FRANCISCO MARIANO LARIOS

VICE RECTOR ADMINISTRATIVO:

ING. LUIS MARIO APARICIO GUZMÁN

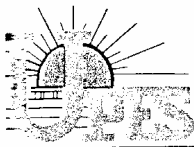
VICE RECTORA ACADEMICA:

LICDA. CATALINA MACHUCA DE MERINO

DECANO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN:

LIC. JORGE ESCOBAR

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMERICA.



T-UPES
361-3
L243d

UNIVERSIDAD PEDAGOGICA DE EL SALVADOR

Diagonal Dr. Arturo Romero y
25a. Avenida Norte.
San Salvador, El Salvador, C.A.
Correo electrónico: info@unpes.edu.sv
Página web: www.unpes.edu.sv

PBX: 226-4081
FAX: 226-4486

00/0829

LIBERADA Y LIBERA

Acta No. _____

Mes: Septiembre

Año: Dos mil cuatro

En la Universidad Pedagógica de El Salvador, a las dieciocho horas del día seis de septiembre año dos mil cuatro, siendo éstos el día y la hora señalados para la de la defensa de la tesis: "DIAGNOSTICO SOBRE EL MODELO DE AUTOGESTION DEL PROGRAMA DEL ISSS, Organización DE GRUPOS DE PENSIONADOS EN VEJEZ", presentada por las alumnas ANA LILIAN LANDAVERDE ARTIGA, MARIA NORA EDITH LOPEZ GUARDADO, para optar al grado de Licenciadas en Trabajo Social. El tribunal estando presente los interesados, después de haber deliberado sobre la defensa de su tesis, ACUERDA:

Aprobarla

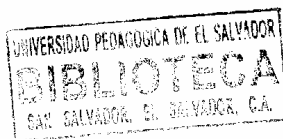

LIC. WILLIAN OSWALDO MARIONA RAMÍREZ
Presidente


LIC. SALVADOR ELÍAS JOYA GUZMÁN
1er. Vocal


LIC. PEDRO ANTONIO RIVERA ORTEGA
2do. Vocal


ANA LILIAN LANDAVERDE ARTIGA
Sustentante


MARÍA NORA EDITH LÓPEZ GUARDADO
Sustentante



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA DE EL SALVADOR

FACULTAD DE EDUCACIÓN

JURADO EVALUADOR:

LIC. OSWALDO MARIONA RAMIREZ

PRESIDENTE

LIC. SALVADOR ELIAS JOYA GUZMÁN

PRIMER VOCAL

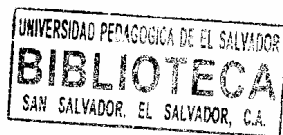
LIC. PEDRO ANTONIO RIVERA ORTEGA

SEGUNDO VOCAL

LICDA. ETHEL ARACELY RIVERA LOPEZ

ASESORA

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMERICA



DEDICATORIA

A DIOS todopoderoso por darme la sabiduría y paciencia para realizar mis metas.

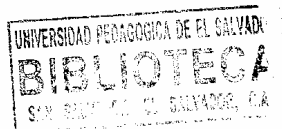
Mis padres y hermanos por su apoyo constante en todos mis proyectos.

A mi hija por ser la inspiración de mi vida.

A mi esposo por su incansable ayuda y paciencia que tuvo en todo momento de mi carrera.

A mis amigos por apoyarme y motivarme.

Agradecimiento muy especial a mis maestros por transmitirme sus conocimientos a través de cada materia impartida.



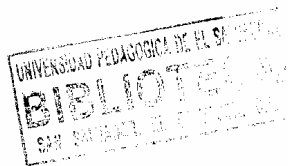
DEDICATORIA

A Dios Todo poderoso, por ser el guía de mis oraciones,
brindándome fortaleza para salir adelante y alcanzar mi meta.

A mi madre, María Neftaly Guardado de López,(Q.D.D.G) que
desde donde está, estoy segura que se está gozando con mi
triunfo.

A mis hijos, Gerberth Antonio, Ronald Enrique y Alberto José,
con cariño por su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera,
este triunfo es para ustedes.

A mi amigos, que de alguna forma estuvieron conmigo, que me
apoyaron en todo momento y me alentaron a seguir adelante,
hoy les digo, lo logré.



AGRADECIMIENTOS

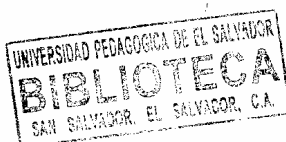
A nuestra asesora, Lic. Ethel Araceli Rivera López por su orientación, dedicación y apoyo antes y durante la elaboración de esta Tesis.

Al jurado evaluador, Lic. Wiliam Oswaldo Mariona Ramírez, Lic. Salvador Elías Joya Guzmán y Lic. Pedro Antonio Rivera Ortega, por sus valiosos comentarios que enriquecieron esta Tesis.

Al Instituto Salvadoreño del Seguro Social, al Departamento de Programas a Pensionados de la Ciudadela Monserrat, pero especialmente a los líderes voluntarios y miembros de los grupos de pensionados por vejez de la zona Metropolitana de San Salvador.

INDICE

	Página
INTRODUCCION	iii
CAPITULO I	
DETERMINACION DE LOS ELEMENTOS DEL DIAGNOSTICO	1
1.1 Situación Problemática	1
1.2 Definición del problema	3
1.3 Justificación	4
1.4 Objetivos	5
1.4.1 Objetivos general	5
1.4.2 Objetivos Especificos	6
1.5 Alcances	6
1.5.1 A nivel de población Pensionada	6
1.5.2 A nivel del Departamento de Programas Sociales	7
1.5.3 A nivel institucional	7
1.6 Limitantes	7
1.7 Unidad de Análisis	8
1.8 Definición Real de Términos Básicos	8
CAPITULO II	
MARCO DE REFERENCIA	11
2.1 Marco Histórico	11
2.2 Marco Teórico	18



CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	39
3.1 Tipo de investigación	39
3.2 Población	39
3.3 Muestra y Submuestra	40
3.4 Selección de los sujetos a quienes se les aplicaran los instrumentos	42
3.5 Técnicas e Instrumentos	43
3.6 Elaboración y descripción del instrumento	43
3.7 Procedimiento para la obtención y tabulación de datos	44
3.7.1 Revisión y preparación del instrumento	
3.7.2 Proceso de tabulación de datos	
3.8 Método de análisis utilizados en la presentación de los resultados	44

CAPITULO IV

RESULTADO DEL DIAGNOSTICO	45
4.1 Tablas Estadísticas e Interpretación de Resultados	45
4.1.1 Lideres Voluntarios	45
4.1.2 Miembros de grupo	56
4.2 Conclusiones	67
4.3 Recomendaciones	70

BIBLIOGRAFIA	73
---------------------	-----------

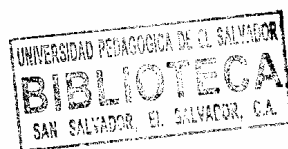
ANEXOS

INTRODUCCIÓN

Este trabajo es el resultado de una investigación diagnóstica como requisito establecido por la Universidad Pedagógica de El Salvador, para optar al título de licenciatura en Trabajo Social. La finalidad del estudio tiene por objeto verificar la funcionalidad del modelo de autogestión desarrollado por el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), a través de los programas para pensionados a nivel nacional, como un medio para reforzar los procedimientos metodológicos empleados en función de dicho sistema.

Los grupos objeto de investigación estuvieron constituidos con pensionados por vejez de la Institución, considerándose que este tipo de grupos se caracterizan por ser motivados, organizados, con cierto nivel de heterogeneidad, de crecimiento personal y de intereses comunes.

El documento contiene en primer lugar la situación problemática, donde se enfocan los antecedentes que dieron origen al tema de exploración, seguido de la definición del problema, en donde se establecen las preguntas que el equipo investigador se plantea en relación a los antecedentes. Posteriormente, Los objetivos que se clasifican en general y específicos, que a su vez constituyen la base central que determina la guía de toda la investigación como fundamento de la exploración de campo, seguido de los alcances y limitaciones, identificados por los investigadores, en los que se enfatizan los logros finales y las barreras con las que se efectuó el proceso de exploración.



El desarrollo de este proceso de investigación se realizó en orden sistemático y contempló tres etapas diferenciales que son las siguientes:

* Etapa de investigación preliminar o teoría científica.

*Etapa de investigación de campo.

*Etapa de sistematización.

Etapa de investigación preliminar o teoría científica.

*Revisión y análisis de fuentes documentales sobre el tema de investigación, con el fin de enriquecer o construir el marco histórico y teórico.

*Entrevista directa a la profesional que supervisa el programa de grupo en la sede central para coordinar los procedimientos del proceso investigativo.(horarios, nombre de los grupos y direcciones, días de visita y encuestajes).

*Observación del desarrollo de las actividades de los diferentes grupos objeto de investigación.

*Revisión de las estadísticas de población, relacionadas directamente con el tema.

Todas estas acciones permitieron delimitar el problema de la investigación, los objetivos a alcanzar y tomar decisiones sobre los documentos de recolección de datos, de tabulación y análisis.

En la metodología, se definen los procedimientos específicos y sistemáticos que se emplearon para dar seguimiento al proceso de la investigación.

Etapa de la investigación de campo.

Consistió en la aplicación de los cuestionarios a los sujetos en estudio.

Para aplicar los cuestionarios a la población participante, fué necesario que los investigadores asistieron a los diferentes grupos previamente seleccionados para recabar la información necesaria.

La etapa de sistematización.

Implicó la revisión, el ordenamiento, la tabulación y el análisis de datos, los cuales se presentan en tablas estadísticas. El análisis de la información se realizó en función del marco teórico que sustenta el estudio. Para la elaboración de síntesis general de los resultados, se hizo de acuerdo a un ordenamiento de los mismos. La elaboración de conclusiones y recomendaciones, fué efectuada de acuerdo a los objetivos y resultados de la investigación para culminar con la presentación de un informe final con respectivos aportes del equipo investigador.

También se presenta un marco histórico y teórico que lleva inmerso un bosquejo general de la temática en estudio, como marco de referencia al proceso del mismo. La bibliografía encierra todas las fuentes documentales consultadas dentro de la investigación preliminar, y al final se presentan en calidad de anexos, el esquema del modelo de autogestión en la administración del programa de grupos del I.S.S.S. los cuestionarios para la exploración de campo, la lista de grupos de pensionados que fueron objeto de esta investigación, algunas fotografías que muestran el accionar de los grupos, así como la nota de solicitud enviada al departamento de programas a pensionados del I.S.S.S. para obtener el permiso correspondiente del trabajo de investigación.

CAPITULO I

DETERMINACION DE LOS ELEMENTOS DEL DIAGNOSTICO

1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En el año 1988 se crea en El Salvador el primer sistema de atención social al adulto mayor por medio de los programas a pensionados del ISSS, como un medio para mantener activa y en condiciones saludables a este segmento poblacional.

Durante los primeros años de funcionamiento de dichos programas, el equipo técnico de trabajadoras sociales aplicaron una metodología de atención que consistía en dirigir por su propia cuenta todas las actividades a nivel grupal, sin estimular la participación directa y protagónica de los participantes, ya que en ese momento se contaba con suficientes recursos humanos en relación a la cantidad de población atendida (solamente se tenían organizados doce grupos en la sede central de san salvador) lo cual facilitaba la atención personalizada de cada grupo. Conforme se fueron desarrollando los programas, la cobertura de atención fue creciendo, manteniéndose la misma forma de trabajo grupal, propiciando así que los pensionados se acostumbraran ala dirección técnica y adoptaran actitudes dependientes frente a sus coordinadoras.

Posteriormente en el año de1997 se experimento un incremento considerable a nivel poblacional, ya que se organizaron 12 grupos adicionales a los existentes, llegando a tener para el año 1999 un promedio de 45 grupos, mientras que el personal técnico del departamento no sufrió

ningún incremento, lo que vino a provocar un déficit para atender la alta demanda de atención grupal.

De acuerdo a la situación planteada, el equipo técnico de Trabajo Social crea un nuevo modelo de atención con enfoque de AUTOGESTION en respuesta a las necesidades originadas por el sistema anterior, tomando como base la ampliación de cobertura ocurrida en ese momento. Es así como en el año 1999 se implementa dicho modelo en la sucursal de Sonsonate, en calidad de prueba piloto, obteniéndose excelente resultado, por lo que en el año 2001 se decide implantarlo a nivel nacional.

Al implementarse el modelo de AUTOGESTION en la sede central de San Salvador, se produce un impacto negativo en la mayoría de grupos, especialmente en aquellos que son considerados fundadores de los programas (los de mayor antigüedad), debido a que estos no aceptaban la idea de ser dirigidos por pensionados voluntarios, y exigían ser conducidos por su trabajadora social. Al no tener respuesta favorable a dicha petición por parte de la Institución, la mayoría de los miembros comenzaron a desmotivarse, presentándose así un alto nivel de ausentismo y deserción, situación que hizo disminuir la membresía de los grupos (en específico los que funcionan en la ciudadela Montserrat del ISSS), situación que ha repercutido negativamente en el alcance de metas trazadas a nivel institucional en cuanto a cobertura de atención, y ha limitado el aprovechamiento de éstas prestaciones en la población desertada, lo que viene a generar una disminución de oportunidades para que los pensionados

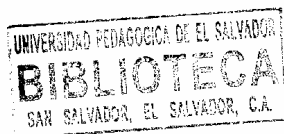
(as) accesen a un mejoramiento de su calidad de vida desde el punto de vista psico-social.

Según la situación antes mencionada, se vuelve necesario verificar en la actualidad los resultados que se han obtenido en el desarrollo del programa de grupos, teniendo como marco de referencia los antecedentes del impacto ocurrido en los pensionados durante la primera fase de implantación del modelo, así como los resultados realmente obtenidos en función de los resultados que la institución se trazó previo a la puesta en marcha del mencionado modelo de atención.

1.2 DEFINICION DEL PROBLEMA

Los problemas que se han generado a partir de la aplicación del nuevo modelo de autogestión de programas son diversos, dentro de los cuales se pueden mencionar:

El rechazo del nuevo sistema de atención por parte de los miembros de Grupos, las actitudes de desmotivación de los pensionados para continuar asistiendo a las actividades programadas dentro de su agrupación, la marcada impuntualidad, inasistencia y deserción de miembros a nivel Grupal, la falta de disciplina de los pensionados durante la realización de sus actividades, problemas de divisionismo y deficientes relaciones interpersonales entre los miembros de un mismo grupo, la aplicación de liderazgos inadecuados por parte de los voluntarios pensionados en la conducción de los grupos, etc.



De acuerdo a esta problemática, el equipo investigador se plantea las siguientes preguntas:

¿Cuál es el nivel de funcionalidad del modelo dentro del programa de grupos ?

¿Qué nivel de satisfacción mantiene la población pensionada sobre la aplicación del nuevo modelo ?

¿Cuáles son los beneficios obtenidos por los líderes y miembros de grupo durante el desarrollo del modelo ?

¿Qué desventajas ofrece el modelo de autogestión en el programa de grupos ?

1.2 JUSTIFICACION

Durante los primeros diez años de funcionamiento de los programas para pensionados del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (I.S.S.S), las actividades principales eran dirigidas por el equipo de trabajo social a nivel nacional, lo cual provocó que los miembros participantes se acostumbraran y adoptaran actitudes pasivas de dependencia frente a su coordinadora, posteriormente a esta década se experimentó un incremento considerable en la población integrada a los programas, sin embargo los recursos profesionales a nivel institucional no sufren mayor crecimiento lo que genera un déficit para satisfacer la demanda de servicios que impone la ampliación de cobertura.

De acuerdo al planteamiento anterior, el equipo técnico de Trabajo Social crea un nuevo modelo de atención con enfoque de autogestión, como

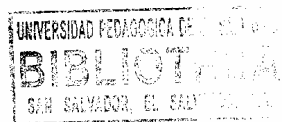
respuesta a las necesidades de cobertura, es así como en el año 2001 se implementó la nueva metodología de atención grupal denominada "Modelo de Autogestión" el cual consiste en capacitar líderes miembros del grupo para que dirijan operativamente las acciones, siendo organizados, coordinados, asesorados y supervisados por equipo de Trabajadoras Sociales.

Debido a que este modelo no ha sido evaluado por la Institución, ni por otra entidad externa, se desconocen los resultados que éste ha generado en la población atendida dentro del programa, por lo que se vuelve necesario verificar en la actualidad los alcances, aciertos y desaciertos que se han obtenido en el desarrollo del programa de grupos, así como los cambios producidos y su nivel de funcionalidad. Se considera importante realizar el presente estudio, por que a través de la investigación se podrán plantear alternativas que permitan reforzar y mejorar la calidad de atención hacia la población pensionada que forma parte activa de dichos programas.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.4.1 Objetivo General

Conocer la funcionalidad del modelo de autogestión, implementado dentro del programa organización de grupos de pensionados del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, a fin de determinar el nivel de impacto producido en la población atendida.



1.4.2 Objetivos Específicos

- 1- Verificar el nivel de aceptación obtenido en la población pensionada sobre la aplicación del modelo.
- 2- Evaluar el grado de fortalecimiento de la autonomía grupal, por medio de los estilos de liderazgo empleados por los voluntarios pensionados dirigentes de grupos.
- 3- Explorar si los grupos de pensionados han definido objetivos y metas por medio de una planificación participativa.
- 4- Establecer la funcionalidad de los procedimientos metodológicos utilizados dentro del programa.
- 5- Determinar los cambios obtenidos en la población pensionada, a partir de la implantación del modelo, teniendo como base los cambios inicialmente esperados por la institución.
- 6- Indagar si se utilizan procesos de evaluación permanentes en el desarrollo de las actividades grupales.
- 7- Identificar las ventajas y desventajas que ofrece el modelo de autogestión en el desarrollo del programa.

1.5 ALCANCES

1.5.1 A NIVEL DE POBLACION PENSIONADA.(Sujetos de investigación)

Demostrar la funcionalidad del modelo de Autogestión en función de la satisfacción de los usuarios del programa.

1.5.2 A NIVEL DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS PARA PENSIONADOS

Obtener información objetiva sobre la aplicación del modelo de Autogestión, como insumo para reorientar procedimientos técnicos y operativos.

1.5.3 A NIVEL INSTITUCIONAL

Demostrar la eficacia del modelo de autogestión en el desarrollo del programa como medio para promover la sostenibilidad del mismo.

1.6 LIMITACIONES.

Los grupos de pensionados se reúnen en diferentes lugares y horarios, lo cual dificultó el acceso para realizar la investigación de campo de manera ágil y oportuna.

Los miembros de los grupos no estaban debidamente orientados sobre el proceso de investigación por parte de su respectiva Trabajadora Social, lo cual influyó para que estos no estuvieran en disposición de brindar su información en el momento requerido.

Los sujetos de investigación no disponían del tiempo necesario para responder el instrumento.

La información que proporcionaron los sujetos de investigación contienen algunos vacíos, debido a que hubieron algunas preguntas que no fueron contestadas en forma completa.

1.7 UNIDAD DE ANALISIS.

La población de pensionados (as) líderes voluntarios(as) y miembros activos de los grupos que participan en los programas sociales desarrollados por el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (I.S.S.S.), en la zona metropolitana de san salvador.

1.8 DEFINICION DE TERMINOS BASICOS.

AGRUPACIÓN:

Conjunto de personas que se reúnen con un fin común, de carácter político, social, sindical, cultural, recreativo, artístico, etc.

AUTOGESTION:

Sistema de atención grupal implementado por el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (I.S.S.S), donde las actividades son planificadas, organizadas, ejecutadas y evaluadas por el cuerpo de líderes pensionados sin la presencia del profesional, con lo cual se logra un nivel de independencia y mayor protagonismo de los miembros del grupo.

CAPACITAR:

Preparar sistemáticamente a los líderes pensionados destacados en los grupos, para que desempeñen sus funciones de dirección con mayor calidad al interior de los programas.

CENCAPROVOP:

Centro de Capacitación Profesional de Voluntarios Pensionados.



ESPARCIMIENTO:

Acción y efecto de esparcir alegría, diversión, recreo, desahogo, actividades con que se llena el tiempo que las ocupaciones dejen libres.

Conjunto de acciones que mantienen en actividad a las personas por medio de la recreación, las cuales pueden ser educativas, de servicio o simplemente diversión.

GERONTOLOGIA SOCIAL:

Rama de la gerontología que se preocupa de las relaciones recíprocas entre los adultos mayores y la sociedad.

LIDER PENSIONADO:

Adulto mayor con actitudes de dirección que se dedica a dirigir las actividades de su respectiva agrupación, cuyo trabajo lo realiza como parte del proceso de autogestión establecido por la institución para lo cual ha sido capacitado.

PROGRAMA SOCIAL A PENSIONADOS:

Fuente de oportunidades que el I.S.S.S. ha creado para que los adultos mayores utilicen su tiempo libre en actividades productivas y gratificantes para mantener su salud física y mental.

TRABAJADOR SOCIAL GERONTOLOGO:

Terminó designado a los Trabajadores Sociales que realizan una labor especializada en la atención del adulto mayor, dentro del marco de una institución u organización, para compartir un compromiso a través de

programas que conlleven a involucrar a los ancianos en las áreas física, social y emocional, que les permita sentirse útiles a la familia y a la sociedad.

VOLUNTARIO PENSIONADO:

Es el pensionado (a) que realiza una labor a favor de los demás miembros que participan en los programas sociales del I.S.S.S., dicho trabajo lo efectúan sin esperar recompensas , honores ni fama, ya que su único interés es sentirse útil ayudando en el desarrollo de las actividades, para lograr una satisfacción personal.



CAPITULO II

MARCO DE REFERENCIA

2.1 MARCO HISTORICO.

En 1923 se celebró en Washington D. C. Una convención de países americanos, en la cual los representantes se comprometieron establecer a corto plazo el seguro social obligatorio en cada uno de los países. El Salvador es signatario de este convenio.

En las reformas introducidas a la Constitución Política de 1886, aparece una norma constitucional obligatoria sobre el seguro social, así, "Art. 57 Una ley establecerá el seguro social obligatorio con el concurso del Estado, de los patronos y de los trabajadores".

En 1948 el Gobierno designó una comisión encargado de elaborar el Proyecto de Ley del Seguro Social. En mayo de ese mismo año esta comisión se convirtió en Consejo Nacional de Planificación de la Seguridad Social.

El 28 de septiembre de 1949, se decretó la primera Ley del Seguro Social de El Salvador (Decreto Legislativo No. 329 del 23 de diciembre del mismo año), que permitió la creación del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).

Luego de fundarse la División de Prestaciones Económicas, en 1969, la población de adultos mayores se incremento y se fueron haciendo más evidentes los diferentes problemas que le afectaban, tales como:

- 1- Los pensionados no contaban con servicios y prestaciones complementarias a su pensión.
- 2- Los trabajadores próximos a pensionarse no tenían acceso a orientación y educación que los preparara a la jubilación para enfrentar esa nueva etapa de la vida.
- 3- Los pensionados por invalidez y vejez no contaban con ayuda individual a domicilio, que les mejorara su condición física y en las actividades de la vida diaria.
- 4- Falta de oportunidades para que los pensionados se asociaran en grupos para resolver sus problemas.
- 5- Los pensionados no tenían acceso a recreación dirigida, conciertos, exposiciones, representaciones teatrales, excursiones y tampoco disponían de recursos para pagarse unas vacaciones.
- 6- El hecho de ser pensionado lo marginaba para recibir préstamos de parte de las instituciones bancarias.
- 7- Los pensionados carecían de ayuda para resolver problemas legales, al tramitar sus pensiones.
- 8- Los adultos mayores no contaban con personal especializado en Gerontología y Geriátrica, que les ayudara a resolver la problemática específica que presentaban, así como la prevención de las enfermedades más comunes en la vejez.

9- Al grupo de viudas y huérfanas no se les proporcionaba atención en sus problemas personales y familiares.¹

Luego de una evaluación del estado en que se encontraban las pensiones, por medio del seminario "Análisis del Sistema de Pensiones", celebrado en Coatepeque, en diciembre de 1987; se concluyó que era necesario agilizar la concesión de prestaciones de forma oportuna así como un aumento sustancial en su cuantía, con la finalidad de mejorar el nivel de vida de los pensionados, por medio de satisfacer necesidades que no pueden cubrirlas ellos mismos así como sacar provecho de su tiempo libre.

Por este motivo el 25 de octubre de 1988, a través del acuerdo #01-88-0881 del Consejo Directivo del ISSS, se crea la Oficina de Prestaciones y Servicios Sociales a pensionados, teniendo como base los siguientes criterios de funcionamiento:

- Estas prestaciones debían ser comunes, es decir que abarcaran a grandes sectores.
- Carácter inmediato, que puedan ayudar a resolver las necesidades más urgentes.
- Flexibles
- Incidan en el desarrollo económico del país

¹Perla de Yazbek, Noemí Aydee, "Diseño de la dependencia de prestaciones y servicios sociales a pensionados del ISSS", San Salvador, mayo 1988.

La acción de las prestaciones sociales debía estar orientada a proporcionar condiciones de armonía para lograr el reforzamiento en las relaciones sociales de los jubilados, para lo cual era necesario hacer que los pensionados nuevamente fueran activos y colaboradores en la comunidad.

2.1.1 Estrategias de implantación

- 1- Los programas de la primera etapa de Prestaciones y Servicios Sociales del ISSS, cubrieron a la población pensionada concentrada en el Departamento de San Salvador, ya que en su momento constituyeron el 64.33% de la población total pensionada.
- 2- Los programas de esta etapa estuvieron orientados primordialmente hacia los riesgos de invalidez y vejez que constituyeron el 6% y 38% respectivamente en la población pensionada; porque fácilmente permitían identificar sus necesidades comunes y para que los asegurados recibieran los beneficios directos de sus aportaciones anteriores.
- 3- El establecimiento de programas se realizó en forma gradual de acuerdo al desarrollo organizacional de la dependencia de prestaciones y servicios sociales.

Es así como en el año de 1989 se inicia con el sub-programa de "Preparación para la Jubilación", "Organización de Grupos", "Recreo Educativo" y "Voluntariado", y en 1990 el sub-programa "Ayuda Individual a Domicilio", en este mismo año se descentralizan estas prestaciones a las sucursales de San Miguel, Sonsonate, Santa Ana, en 1991 se crea la

dependencia en el departamento de Usulután. Dicho crecimiento se mantuvo en iguales condiciones hasta el año 1997.

Es importante destacar que el personal requerido desde la creación de éstas prestaciones fueron Profesionales, Licenciados y Técnicos en Trabajo Social con mística de trabajo, quienes han liderado idóneamente este tipo de programa.

Las Trabajadoras Sociales que se destacaron como pioneras de esta dependencia fueron la Licenciada Noemí Aidee Perla de Yazbek (Jefe de Oficina), Licenciada Elsy Figueroa de Meléndez (supervisora) y la Licenciada Sonia Margarita de Serrano (Trabajadora Social).

En 1997 se descentralizan los servicios del programa "GRUPOS DE PENSIONADOS", a través de la organización de grupos en unidades médicas y clínicas comunales del ISSS, correspondientes a la zona metropolitana de San Salvador; proceso mediante el cual se logra un incremento considerable en la cobertura de atención y permite que por primera vez se unan esfuerzos con profesionales de la salud para brindar un servicio Geronto-geriátrico, como el principio de un enfoque integral.

En 1999 la Oficina de Prestaciones y Servicios Sociales a Pensionados se reestructura organizacionalmente adquiriendo su status como "DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS A PENSIONADOS DEL ISSS" y con esta nueva organización se crea el Centro de Capacitación Profesional a Voluntarios Pensionados (CENCAPROVOP), el cual fue aprobado mediante



acuerdo del Honorable Consejo Directivo No. 99-03-0317, el 19 de marzo de 1999.²

En 1999 se realizan reuniones de coordinación a nivel nacional para revisar los contenidos y manual de procedimientos de todos los programas, por medio de la cual se considera la necesidad de replantear los procesos operativos de los mismos.

2.1.2 Modelo de autogestión en la administración del programa

organización de grupos del ISSS.

El proceso de autogestión es una iniciativa, por medio de la cual se pretende incrementar la cobertura de atención a nivel nacional en los diferentes programas, teniendo como base el apoyo del trabajo voluntario realizado por líderes pensionados que mantienen el deseo de servir a los demás, y que al mismo tiempo cuentan con las potencialidades para aprovecharlas en beneficio de la atención que se brinda en los programas.

En los últimos años se ha incrementado la población pensionada por vejez en la institución, por lo que se vuelve una necesidad implementar nuevas estrategias que permitan dar cumplimiento a la demanda y generar mayores oportunidades de acceso para participar de los programas. Es así como se promueve un proceso de autogestión el cual pretende favorecer el desarrollo de los grupos, el sentido de utilidad y satisfacción propia de los voluntarios que ofrecen su colaboración en forma desinteresada.

²Escobar Alfaro, Carlos Emilio, "Proyecto de creación y puesta en marcha del Centro de Capacitación Profesional de voluntarios pensionados del ISSS", San Salvador, julio 2000,

Lo anterior indica que el rol desempeñado por la o el Trabajador Social pasa a convertirse en calidad de supervisor del trabajo realizado por el cuerpo voluntario. Los primeros pasos hacia la autogestión de programas a pensionados fueron dados por la sucursal de Sonsonate, en donde se experimento la independencia de los voluntarios.

La gestión principal que ejecutan los grupos a través de su respectivo líder es la realización de sus actividades grupales sin la presencia de la o el trabajador social, así como la movilización de sus propios recursos humanos, materiales y financieros.

Esta experiencia fue canalizada por la División de prestaciones económicas para formular un modelo general de autogestión para ser aplicado a nivel nacional, es así como en el año 2001 se generaliza el proceso a todas las sucursales del país, las cuales lo están desarrollando bajo un mismo criterio técnico.

Lista de cambios esperados a través del modelo de Autogestión.

A) En los procedimientos de atención mediante la intervención directa de los

Líderes voluntarios

- El desempeño protagónico de los participantes del programa.
- La independencia grupal en la realización de sus actividades.
- Mayor identificación de los usuarios con la institución.
- Incremento en la cobertura de atención.

B) En el rol desempeñado por el equipo técnico, para complementar la responsabilidad adquirida por los líderes voluntarios, el cual se orienta hacia los niveles de:

- Formación sistemática
- Inducción y coordinación
- Asesoría
- Supervisión (apoyo técnico)

Los líderes voluntarios son previamente seleccionados por la o el Trabajador Social identificando sus habilidades y destrezas para dirigir a un grupo; Estos son capacitados, recibiendo una formación sistemática que le permita conocer mejor el manejo de los grupos.(Autogestión).

Los líderes ya capacitados están listos para recibir la inducción, organización, coordinación, asesoría y supervisión del equipo técnico de Trabajadores Sociales, lo cual le llevará a trabajar directamente con los diferentes programas establecidos por el ISSS. (ver anexos).

2.2 MARCO TEORICO

2.2.1 Marco legal de la atención gerontológico en El Salvador.

A) Constitución de la República de El Salvador:

Art. 70

El Estado tomará a su cargo a los indigentes que, por su edad o incapacidad física o mental, sean inhábiles para el trabajo.³

³ Mendoza Orantes, Ricardo” Constitución de La República de El Salvador”.Edicion 2001

B) Sustentando en los siguientes artículos del código de familia que dicen:

Art.390

El régimen especial de las personas "Adultos Mayores", establece los principios en que se fundamenta su protección; reconoce y regula sus deberes; así como los deberes de la familia, la Sociedad y el Estado, para garantizarles la protección integral.

Art. 391

La protección de las personas "adultos mayores" comprenderá especialmente el aspecto físico gerontológico, geriátrico, psicológico, moral, social y jurídico.

Art. 392

Las personas "adultos Mayores", tiene derecho a vivir al lado de su familia siendo esta la principal responsable de su protección; la sociedad y el Estado la asumirán, cuando ellas carecieren de familia o cuando la que tengan, no sea capaz de proporcionarles una protección adecuada. El internamiento en asilo o casas de retiros se tendrá como ultima medida a aplicar. En todo caso, dichos centros deberán tener las características propias de un hogar familiar.

Art. 393

La protección de las personas "Adultos Mayores" se realizara mediante acciones preventivas, curativas y de rehabilitación

Se consideran aspecto esenciales de la protección integral de las personas "Adultos Mayores" el afecto, respeto, consideración, tolerancia, atención y

cuidados personales, el ambiente apropiado, tranquilo y los esparcimientos adecuados.⁴

C) Ley de atención integral para la persona adulto mayor.

Art. 1. La presente ley tiene por objeto garantizar y asegurar una atención integral para la protección de las personas adultas mayores y contribuir al fortalecimiento e integración de la familia.⁵

Art. 2 Para los efectos de la presente ley se considerará persona adulta mayor a todo hombre o mujer que haya cumplido sesenta años de edad

Art.3 La familia tendrá la responsabilidad primaria de atención a las personas adultos mayores y el Estado estará obligado a brindar el apoyo a través de las instancias respectivas.

Art.4 A falta de una familia para las personas adultos mayores, el estado garantizara su atención a través de la institución correspondiente coordinada por la Secretaria Nacional de la Familia, con el apoyo de instituciones publicas, privadas e instituciones no gubernamentales, dedicadas para tal fin.⁶

D) Política Nacional de Atención a la Persona Adulta Mayor

La política nacional desarrolla la siguiente estrategia:

Generar procesos sistemáticos de información, educación y comunicación a nivel formal y no formal dirigida a la población para generar actitudes

⁴ Mendoza Orantes, Ricardo "Código de Familia". Año 1996

⁵ Rodríguez de Flores, Lourdes "Ley de Atención Integral para la persona adulta mayor", 2da edición, Secretaria Nacional de la Familia.

⁶ Rodríguez de Flores, Lourdes, "Política Nacional de Atención a la Persona Adulta Mayor", 2da. Edición, Secretaria Nacional de la Familia.

positivas de la vejez así como el cumplimiento de los derechos de la persona mayor.

Garantizar la participación de los propios beneficiarios en la definición de las prioridades y los contenidos de los planes de acción a fin de asegurar la presencia de las necesidades verdaderas de la población objetiva.

2.2.2 Programas Sociales para Pensionados del ISSS

El departamento de programas a pensionados cuenta en la actualidad con siete programas que son desarrollados a nivel nacional a través de las sucursales de Santa Ana, Sonsonate, Usulután y San Miguel, sin embargo en la sede central de San Salvador, se dispone también de una sección que se constituye en un sub-programa en la especialidad de voluntariado. Todos los programas son desarrollados bajo la modalidad de autogestión excepto el programa preparación a la jubilación que por ser el único que se trabaja a nivel empresarial y es dirigido exclusivamente por el equipo técnico de trabajo social.

Preparación a la jubilación

Es un programa educativo que ofrece a los asegurados adquirir conocimientos básicos para hacer más fácil la transición entre la etapa de trabajo y retiro, está dirigido a los trabajadores próximos a jubilarse.

Se realiza a través de jornadas continuas y sistemáticas dentro de las empresas, en las que se incluyen temas relacionados a los aspectos físicos, psíquicos, económicos y sociales de la etapa de la vejez; con la intervención de profesionales de diferentes disciplinas especialistas en cada materia, los cuales colaboran ofreciendo sus conocimientos y experiencias en beneficio

de los asegurados; dichas jornadas además de formativas son motivadoras, ya que orientan a los participantes para pensar positivamente y planificar su nueva etapa de vida en calidad de jubilado.

Organización de grupos.

La idea de organizar grupos de pensionados es para ayudar a mantener en actividad a los adultos mayores para que aprendan a sentir interés por las cosas de la vida. Este programa fue diseñado para que la población de pensionados tenga la oportunidad de integrarse y socializar con otras personas fortaleciendo así la solidaridad y unidad por medio de un proceso grupal; el cual está encaminado en pro del bienestar integral de los adultos mayores y por ende de la familia y la comunidad en donde vive y con los que se relaciona haciendo uso de aporte de su tiempo libre en diferentes actividades sociales, culturales y recreativas en las que se promueve la integración de los miembros, manteniendo relaciones Interpersonales positivas, logrando con ello que interactúen mostrando así sus capacidades y destrezas en las actividades ordinarias (reuniones, viajes turísticos, etc.) los cuales se desarrollan periódicamente. Tenemos como ejemplo las actividades específicas que tradicionalmente se realizan dentro de los viajes turísticos las cuales son:

- Dinámicas motivacionales al aire libre (juegos recreativos).
- Información turística del lugar a visitar.
- Inducción sobre el programa a desarrollar incluyendo horarios de cada actividad.
- Rifas, cantos, baños, caminatas y compartimiento de alimentación.

Los líderes demuestran sus destrezas a través de su capacidad y planificación organización y dirección de las actividades, mientras que el resto de participantes refuerzan sus niveles de socialización e integración grupal.

1- Voluntariado:

Programa integrado por pensionados que debidamente motivados, con capacitación continúa y coordinados por Trabajadoras Sociales, se convierten en valioso apoyo para dirigir los distintos programas; realizando labores en beneficio de los demás pensionados tales como: trabajos manuales, bailes, excursiones, juegos recreativos, charlas educativas, cantos y juegos.

Los voluntarios se consideran significativamente importantes; pues son ejemplo de servicio, trabajan con amor, utilizando una parte de su tiempo libre en función de otros.

2- Esparcimiento social educativo:

Diseñado para satisfacer las necesidades de recreación y esparcimiento de los pensionados pertenecientes a grupos, adquiriendo y reforzando conocimientos, que estimulan y desarrollan los talentos artísticos.

Está organizado en talleres diversos (danza, teatro, música y poesía), de donde surgen los festivales artísticos que se presentan a consideración del público, además se realizan viajes turísticos al interior del país, caminatas y fiestas especiales como despedidas, etc.

3- Ayuda individual a domicilio:

Es la atención de casos de pensionados en situaciones muy especiales que requieren la intervención de terceros. Este trabajo se hace con la colaboración de jubilados voluntarios quienes dirigidos por trabajadoras sociales pueden ayudar y entrenar a familiares o vecinos para que atiendan al incapacitado en actividades de la vida diaria, compañía, etc.

4- Talleres creativos:

Consisten en la realización de actividades productivas que les generen ingresos complementarios a la pensión, los cuales son coordinados por pensionados voluntarios conocedores de la tarea que realizan, dentro de las cuales, se pueden citar: taller de cafetería, pintura, piñatería, cestería, repujado, horticultura, costura artesanal y manualidades. Son grupos de autogestión que se encargan de elaborar productos para exponerlos a la venta, cuyas ganancias son distribuidas entre las personas involucradas en el trabajo.

5- Atención al auto-cuidado

Es un programa que se lleva a cabo por medio de conferencias educativas sobre diversos temas de interés para los grupos de pensionados.

Los que dirigen esta temática son personal de apoyo en el área de salud, con previo estudio de necesidades y se desarrollan como punto de agenda de las reuniones grupales.

6- Sección de capacitación profesional a voluntarios.

Ubicada en la sede central de San Salvador, Es un sub-programa que consiste en un centro de capacitación dedicado principalmente a potenciar a nivel nacional, el talento, la capacidad y la experiencia acumulada por los pensionados en el transcurso de su vida, con el fin de que adquieran su autonomía y liderazgo para la conducción de grupos de pensionados por vejez, que son atendidos en los diferentes programas desarrollados por el departamento.

Participan en el centro de capacitación los pensionados por vejez del ISSS que pertenecen a los programas sociales, que tienen vocación de servicio, cuentan con una salud adecuada, disponen de tiempo libre, y acatan las normas que rigen al centro. Las capacitaciones se desarrollan a través de jornadas sistemáticas donde participan voluntarios representantes de grupos, los cuales aceptan formalmente su compromiso de atender las actividades de su respectiva agrupación.⁷

2.2.3 Proceso Sociológico de la vida de grupo.

La practica del trabajo social de grupo nació con el deseo de satisfacer necesidades sociales, en el llamado "humanitarismo" que influyo en el movimiento organizador de la caridad creando una conciencia de ayuda a al clase trabajadora, no solo cuando el individuo estuviera enfermo, desvalido o cesante sino también para que se recreara y compartiera con amigos en ambientes adecuados durante su tiempo libre. Dicho método es un proceso educativo en el que el trabador social conduce a las personas a

⁷ Rivera López, Ethel Araceli, " Modelo de Gestión Administrativa del Departamento de Programas a Pensionados, Centro de Capacitación Profesional a Voluntarios Pensionados del I.S.S.S." CENCAPROVOP.

establecer relaciones de grupos satisfactorias que le permita crecer emocionalmente y los capacita para actuar de acuerdo a las circunstancias de su medio ambiente social y familia.

El método de grupo es considerado un método profesional del trabajo social que ha adquirido fuerzas y su concepto se ha modificado como consecuencia de la evolución histórica pasando de la acción paliativa, educativa, terapéutica y curativa, hasta llegar a la etapa promocional. Este es un instrumento esencial en la educación social de los ciudadanos para el cambio de estructuras, siendo un factor terapéutico, preventivo y rehabilitatorio. Se desea que el grupo tenga dentro de la comunidad a la cual pertenece, un valor social; Es decir que sirva tanto a sus miembros como a la comunidad de la cual forma parte, considerando al individuo como miembro de un grupo social y familiar.

El grupo como proceso se enfoca con el desarrollo de la personalidad del individuo a través de su asociación voluntaria y el crecimiento de ese grupo a través del transcurso de un tiempo significativo en un sistema socio educativo que impulsa al hombre a compartir con los demás sus intereses. Dentro del trabajo social de grupo encontramos dos procesos, entendiendo como proceso la sucesión de etapas, durante los cuales se cumple un objetivo.

a) Proceso sociológico.

b) Proceso educativo.

Para lograr estos procesos se sigue todo un sistema (Etapas de investigación, formación, organización, integración y evaluación).

El desarrollo individual ésta comprendido dentro de un marco teórico que se caracteriza por la personalidad de cada miembro.

a) PROCESO EDUCATIVO.

Es la instrumentación de los miembros del grupo para obtener el proceso sociológico, y esta enmarcado en el desarrollo de la personalidad del individuo, la cual esta integrada por la influencia de su conformación biosíquica y por el medio ambiente. Esta forma modifica, perfecciona o destruye al individuo (entendemos por medio ambiente el familiar, público o privado, la organización educacional y política, el medio social de los grupos y el círculo al que pertenece cada individuo).

La vida humana se desenvuelve a través de diferentes etapas que van colocando al hombre frente a una necesidad de aprendizaje según su edad, así tenemos:

INFANCIA. Es la iniciación de la adaptación social.

ADOLESCENCIA. Tiene como base la crisis de la pubertad.

EDAD ADULTA. Su objetivo es crear y producir.

VEJEZ. Su vitalidad orgánica y psicológica se desvitaliza, imperando un deseo de conservación.

El proceso educativo contiene en las relaciones humanas una forma de realización del individuo.

La conducta humana se mueve a través de cuatro factores que le permiten al hombre su seguridad:

1-Deseo de reconocimiento.

2-Deseo de aceptación.

3-Deseo de seguridad.

4-Deseo de experiencias nuevas.

El hombre desea conocer novedades, siempre buscando nuevos caminos que le permitan renovarse como ser humano; Por lo tanto no puede vivir aislado, tiene que agruparse con sus semejantes para satisfacer sus necesidades materiales y espirituales.

b) PROCESO SOCIOLOGICO.

Significa la capacitación del individuo dentro del grupo para su vida social se refiere a los fenómenos, situaciones y hechos que se producen en la vida de un grupo y su objetivo es el desarrollo del grupo como tal ya que cada uno tiene su propia fisonomía inquietudes y aspiraciones.⁸

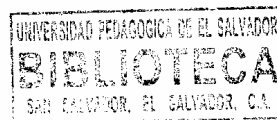
El nacimiento de un grupo requiere de una serie de condiciones favorables que le permitan crecer y perdurar, así vemos como todo grupo tiene su propia vida, en la cual es posible distinguir etapas de desarrollo y crecimiento. Esta sucesión de etapas constituye lo que se llama "proceso de la vida de un grupo" el cual está basado en cinco etapas que son:

Formación, conflicto, organización, integración y declinación o muerte.

1-ETAPA DE FORMACION:

El proceso de grupo comienza con la motivación para formarlo, luego viene la promoción y el reclutamiento de los miembros, llegando a la primera reunión en donde cada miembro inicia su actuación grupal tratando de

⁸ Wilhelm , Yolanda Contreras," Trabajo Social de Grupos" 5ª. Reimpresión (1980) México.



introducir sus intereses, éstos aparecen psicológicamente como expectativas tanto de parte de los miembros hacia la o el Trabajador Social y de él o ella hacia el grupo. La iniciación del proceso grupal representa en sí una situación psicológica de gran importancia para el grupo, la o él Trabajador Social y el proceso. Hay que disminuir la angustia y la tensión favoreciendo la confianza recíproca.

La angustia crea intimidación, tendencia a enmudecer, moviliza defensas, los miembros sienten miedo como reacción a la situación nueva que enfrentan, es natural en cuanto pueda ser controlado.

La o él Trabajador Social lo percibe en los miembros a través de: Temor a expresar sus ideas, expresiones no verbales de conducta, los miembros no saben como actuar, tienen muchas preguntas que hacer aunque raras veces las formulen verbalmente.

Las palabras iniciales de la o el Trabajador Social son muy importantes para disminuir la tensión y la interacción subsiguiente inicia el intercambio emocional. En la primera reunión aparece el liderazgo como expresión emotiva del grupo, la o el trabajador Social puede iniciar por que los motivó y reclutó para formar el grupo, clarificando su rol, para pasar luego a indagar interés hacia el establecimiento de un objetivo común para el grupo.

Para que un grupo funcione es necesario que las diversas motivaciones de los miembros sean comunes, al menos concurrentes, de modo que permitan la elaboración de un objetivo común.

A: terminó de la reunión la o el Trabajador Social debe motivar al grupo para que evalúe la misma y formule un plan de acción para la próxima reunión.

2-ETAPA DE CONFLICTO

El conflicto toma formas de oposición cuando los miembros se convierten en adversarios, de competencia cuando se orienta hacia la obtención de un bien deseado individualmente o de alianza para fortalecerse en la oposición.

El conflicto siempre es positivo para el crecimiento del grupo ya que les permite a los miembros adquirir autoconocimiento de sí mismos y experiencias para afrontar problemas de la vida social.

No existen reglas fijas para manejar esta etapa sino que pone en juego la capacidad del Trabajador Social para manejar situaciones conflictivas.

Técnicamente acelerar el conflicto encausando al grupo a interpretar su desempeño es beneficioso porque contribuye a acelerar el proceso para superar esta etapa y saltar hacia la etapa de organización.

3-ETAPA DE ORGANIZACIÓN:

En esta etapa, el grupo elabora los sistemas que le permite el desarrollo de la capacidad para auto-dirigirse o auto-gobernarse. El trabajador social lo encausa hacia su organización a través de las necesidades de los miembros y de los objetivos.

En esta fase se desarrolla la actividad basada en una coordinación de funciones y en la conciencia del grupo y no en la autoridad. Se desarrolla el

espíritu cooperativo y se establece la división del trabajo de acuerdo a las habilidades de cada uno.

Esta organización proporciona un carácter formal, pese al cual no se pierde la flexibilidad y dinamismo para continuar su ritmo de trabajo, sino que proporciona energía a los miembros para que lo canalicen hacia un todo apropiado asimismo, se inicia una cohesión a través de vínculos afectuosos e intra-personales en sus miembros, existiendo clarificación de propósitos y participación explícita en actividades que conducen al logro del programa y a la afirmación del grupo.

El grupo organizado tiende a cerrarse consolidando su unidad, esto si bien es positivo, implica el riesgo de crear barreras a la comunicación exterior fortaleciendo el "endogrupo"; la o el Trabajador Social debe percibir oportunamente esta situación y facilitar, si es necesario la inclusión de un nuevo miembro, para que el grupo "dinamice su proceso".

En esta etapa todos los miembros entran en actividad y supone la capacidad desarrollada dentro del grupo para auto dirigirse y su eficacia estaría determinada por la capacidad para procurar un nivel eficaz de funcionamiento, para provocar y mantener la cohesión del grupo, para relacionar emocionalmente al grupo en sí con la tarea en común y por la capacidad de mantener la estabilidad del grupo frente a situaciones de alteración o de frustración; logrado esto se puede afirmar que el grupo logra su madurez y la orientación de la o el trabajador declina marcadamente ya que el grupo comienza a manejarse solo.

4-ETAPA DE INTEGRACION O AUTOGESTION:

Es la etapa de maduración del grupo, durante la cual se adquiere independencia del liderazgo del trabajador social, proceso que significa alcanzar la conciencia de lo que es y de lo que se puede ser como grupo.

Esta etapa se considera realizada cuando se pronostica que el grupo continuará su asociación porque ha aceptado un ritmo de reuniones, y porque ha armonizado en líneas generales los intereses personales y los de la institución que patrocina.

Algunas características que definen cuando el grupo se encuentra en esta etapa son : las diferentes estructuras parciales o roles se hayan suficientemente ajustados entre sí, el grupo funciona como una unidad productiva las relaciones interpersonales son primarias o próximas a hacerlo, la capacidad de los miembros esta dada por su sensibilidad a los problemas y alas necesidades del grupo, por un lado, y a su habilidad para resolverlos, y satisfacerlos, el liderazgo esta repartido en todos sus miembros.

La o el trabajador social, puede retirarse del grupo o asumir de asesor ya que el grupo esta capacitado para funcionar solo.

5-ETAPA DE DECLINACION Y MUERTE:

No obstante las madurez alcanzada por el grupo, tarde o temprano, puede disminuir el Interés y retirada de algunos miembros, los que pueden orientarse hacia otras actividades (cambio de lugar de residencia, de trabajo, de estado civil, por estudios, etc.) con lo que comienza una

declinación del proceso a través de la disminución de miembros hasta llegar a su muerte o desaparecimiento.

La muerte del grupo es una etapa natural de todo grupo, lo que no debe ser interpretada como fracaso por el grupo y por la o el Trabajador Social, sino que este profesional debe preparar positivamente al grupo para ese fin, haciendo elaborar a los miembros sus causales naturales como el término de cada etapa evolutiva de la vida humana y si desean continuar pueden pasar a formar parte de otro grupo o reactivar todo su proceso, cambiando de objetivo y permitiendo el ingreso de nuevos miembros.⁹

2.2.4 Características de los grupos de adultos mayores

Las relaciones estables; permiten la estabilidad emotiva y de convivencia dentro de un ambiente favorable que trasciende a la familia.

La individualidad de los integrantes se manifiesta de diferente forma en su pensar, demostrar afecto, intercambio de experiencias.

Permanencia y continuidad que aseguren la estabilidad y frecuencia de las relaciones entre los miembros, contando con normas y reglamentación de derechos y obligaciones.

Desarrollo de tradiciones y costumbres, con la finalidad de recordar y conmemorar ciertos actos que son significativos para el grupo, motivados a mantener y defender su identidad

El voluntario de bienestar social es toda persona que ofrece parte de su tiempo libre para desarrollar una labor de actividad común. El trabajador

⁹ Kisnerman, Natalio, "Servicio Social de Grupos" Buenos aires, editorial Humanitas, 2da edición 1973.

voluntario es conciente, responsable y realiza una labor en pro del bienestar integral del individuo, de la familia, y de la comunidad que forma parte, y por ello se necesita ante todo ser muy organizado.

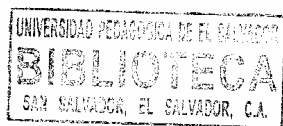
El voluntario debe dedicarse a su trabajo sin esperar honores, agradecimientos, ni fama. No se necesitan grandes obras, o largas horas de servicio, es el esfuerzo callado, constante, y coordinado de cada uno.

Las cualidades de un buen voluntario son: Tiempo disponible, sentido social, sentido de responsabilidad, entusiasmo por el trabajo, capacidad de relación, capacidad de adaptación y lealtad. Cualidades que no solo se pueden desarrollar, sino crear, basta para esto un conocimiento de si mismo, las capacidades, diferencias y deseo superación.

El servicio voluntario es un apostolado, y como tal su mística; con él damos testimonio de fe, que el trabajo esté siempre impregnado de amor y espíritu de servicio.

Funciones de los líderes voluntarios:

- 1- Conocer y analizar necesidades e interés del grupo a cargo, a través de las sugerencias de los miembros del grupo.
- 2- Planificar y dirigir reuniones ordinarias junto con los miembros del grupo, por medio de equipos de trabajo organizado.
- 3- Elaborar objetivos con el grupo, y dirigir actividades educativas culturales y recreativas que promuevan la integración de los miembros, tomando en cuenta las opiniones de los miembros para llevar a cabo las actividades sugerida.



- 4- Descubrir capacidades y limitantes de cada miembro, observando las actitudes y destrezas de cada uno de los miembros.
- 5- Identificar y solucionar problemas con el grupo, a través de la confrontación para mejorar las relaciones interpersonales.
- 6- Organizar, administrar y evaluar constantemente las acciones del grupo, para mejorar las futuras actividades.
- 7- Mantener un nivel de comunicación entre el grupo y el Trabajador Social responsable, para una mejor orientación del trabajo a desarrollar.
- 8- Apoyar en las actividades especiales organizadas por el departamento, y promover la participación del grupo en los mismos, para generar mayor integración.
- 9- Participar en cursos de formación a voluntarios, y en reuniones de coordinación del trabajo cuando se solicite, para mejorar el desarrollo de las actividades dentro del grupo.
- 10- Elaborar un registro de asistencia, y presentar informe del trabajo realizado con el grupo, para verificar si los miembros del grupo son perseverantes y para dar constancia de las actividades.
- 11- Asumir la responsabilidad del grupo en cuanto a productividad, unión, disciplina y motivación, así como todo lo relacionado al buen funcionamiento del mismo.

2.2.5 Rol del trabajador (a) social en el programa organización de grupos de pensionados.

Consultor, administrador, asesor, formador, facilitador, supervisor y Evaluador.

Consultor: consiste en diseñar modelos propios de la atención gerontológica teniendo como base los estudios pertinentes para diagnosticar la situación real de la población envejeciente, esto permite identificar todas las necesidades, intereses y problemas sentidos, para posteriormente arribar a juicios valorativos sobre la atención obtenida.

Administrador: Los trabajadores (as) sociales deben estar capacitados (as) para desempeñar funciones en el campo de la administración, en este sentido, cuando se trata de asumir esta función se refiere a la llamada Gerencia Social, consiste en la aplicación de todos los procesos administrativos dentro de los programas y proyectos que se emprenden para la atención gerontológica.

Asesor: Está orientada hacia los procesos de inducción y coordinación que se establecen con el personal técnico profesional, o con los usuarios que prestan su servicio voluntario al interior de los programas gerontológicos, con la finalidad de compartir conocimientos y experiencias sobre el trabajo realizado, que de acuerdo a las diferentes especialidades en que se incursiona, se puede proporcionar una guía que permita enriquecer la labor de los involucrados directos.

Formador: Es una de las funciones más comunes del Trabajador Social ya que constantemente está capacitando a los pensionados por vejez que atiende, sin embargo, en términos gerontológicos esta acción debe aplicarse con mucho cuidado porque es necesario adecuar todos los procesos didácticos, aquí se habla de una educación no formal con ciertas limitantes en relación a la edad de los educandos, ya que el proceso de aprendizaje tiene sus variantes. No es lo mismo formar a un grupo de jóvenes, a diferencia de los adultos mayores, que presentan características especiales en virtud de sus experiencias y conocimientos propios, así como en su disminución de ciertas capacidades, físicas tales como la escritura, audición, memoria, etc.

Facilitador: Las funciones desarrolladas por los profesionales en trabajo social son muy diversas a partir del campo en que le corresponde actuar. En la conducción de los programas se ejerce una serie de tareas que van desde la dirección de actividades operativas, hasta la supervisión de acciones realizadas por los líderes voluntarios que facilitan el trabajo que se ejecuta al interior de los programas, así como a los miembros que conforman los grupos por medio de procesos específicos de autogestión. Por lo tanto, la función de facilitador es crear una cultura de independencia con la participación directa de los usuarios, lo cual es un aspecto positivo ya que permite un mayor protagonismo en el desarrollo de los involucrados.

Supervisor: Se realiza a través de visitas a los diferentes grupos de pensionados, a fin de controlar el desempeño de los líderes voluntarios que

colaboran en la conducción de actividades grupales, en aras de reforzar y respaldar la labor ejercida por el voluntariado, dentro del modelo de autogestión de programas, y mantener la motivación de los pensionados miembros del grupo, como base para el desarrollo del programa.

Evaluador: Constituye una de las principales funciones desempeñadas por equipo técnico de trabajo social, ya que se realiza de manera permanente en cada uno de los programas atendidos, el cual tiene dos modalidades:

- a) Es una evaluación técnica ejecutada por los profesionales responsables de la administración de programas.
- b) Evaluación participativa dirigida por los líderes de cada grupo, quienes después de cada actividad someten a su agrupación al proceso de análisis y reflexión sobre los resultados obtenidos en cada una de las acciones desarrolladas.

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Tipo de investigación

La investigación tuvo un enfoque diagnóstico a nivel exploratorio, descriptivo y analítico.

3.2 Población

Para realizar la investigación sobre el modelo de autogestión implementado dentro de los programas sociales del ISSS, se identificó la población siguiente:

- a) Grupos de pensionados atendidos en la sede central de San Salvador que asciende a 51 (13 en ciudadela Montserrat y 38 grupos descentralizados en la zona metropolitana y paracentral de San Salvador).
- b) Líderes voluntarios del programa "organización de grupos", que asciende a 255 pensionados, tomando como base un promedio de 5 líderes activos por grupo.
- c) Pensionados participantes del programa "organización de grupos" que son 1275 miembros de grupo mas 255 líderes voluntarios, haciendo un universo de 1530 personas que integran los 51 grupos incorporados ha dicho programa.

3.3 Muestra y Submuestra

Para determinar la muestra de los sujetos de investigación, se utilizó la fórmula estadística de muestreo aleatorio simple, que se aplica para poblaciones finitas, la cual es la siguiente:

- 1- Población pensionada adscrita al programa de grupos.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1) E^2 + Z^2 P Q}$$

En donde:

Z= Nivel de confianza de la muestra = 1.96

P= Posibilidad de que las unidades de la muestra afirmen la funcionalidad del modelo a nivel grupal = 0.5

Q= Posibilidad de que las unidades de la muestra rechacen la funcionalidad del modelo a nivel grupal = 0.5

N= Universo de la población de pensionados incorporados al programa = 1,530

E= Grado de error permitido = 0.05

Desarrollando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (1530)}{(1530 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{1468.8}{3.84 + 0.96}$$

$$n = \frac{1468.8}{4.8}$$

$$n = 306 \text{ (tamaño de la muestra general)}$$

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA GENERAL POR POBLACIÓN

A) Miembros de grupo

Universo = 1,275

Desarrollo: $1,275 \times 100 / 1,530 = 83\%$

$306 \times 0.83 = 254$ Muestra específica 254

B) Líderes Voluntarios

Universo = 255

Desarrollo: $255 \times 100 / 1,530 = 17\%$

$306 \times 0.17 = 52$ Muestra específica 52

El tamaño de la muestra fué de 254 pensionados miembros de grupo y 52 líderes voluntarios.

Para determinar la selección de grupos y número de encuestas por grupo, se realizaron los siguientes procedimientos:

- a) Para determinar el número de grupos, se tomó como base el 50% del universo existente (51), en este caso, la cantidad de grupos objeto de estudio fué de (26), y para definir concretamente los grupos y zonas a

investigar se efectuó, teniendo en cuenta cierto equilibrio con relación a la distancia de los grupos a visitar, es decir se eligieron de las diferentes zonas.

- b) Para seleccionar el número de encuestas por grupo, se tomó como base la muestra total de ambas poblaciones sujetos de investigación (miembros y líderes) divididos entre el número de grupos muestreados, así tenemos:

$$\text{(miembros)} \quad \frac{(254)}{26} = 10 \quad \text{(Miembros por grupo)}$$

$$\text{(líderes)} \quad \frac{(52)}{26} = 2 \quad \text{(Líderes voluntarios por grupo)}$$

3.4 Selección de los sujetos a quienes se les aplicaron los instrumentos:

Las características que presentaron los sujetos entrevistados son:

- Pensionados por vejez del ISSS participantes del programa, organización de grupos que tuvieran como mínimo un año de pertenecer al grupo.
- Pensionados de uno y otro sexo.
- Líderes voluntarios dirigentes de grupos que tuvieran como mínimo un año de colaborar en el programa.

3.5 Técnicas e instrumentos:

Las técnicas que se utilizaron en la investigación son las siguientes:

1. Técnica Bibliográfica.

Por medio de la cual se obtuvo información de texto, libros, tesis, documentos y folletería en general, que sirvió de apoyo para enriquecer datos relacionados con el tema.

2. Entrevista.

Fué estructurada por medio de dos cuestionarios que sirvieron para consignar las respuestas de los sujetos (miembros y líderes voluntarios).

3. Observación directa.

Se utilizó para evidenciar la actuación de los miembros del grupo durante el desarrollo de sus actividades.

En la investigación se utilizó como instrumento el cuestionario estructurado, por medio del cual se conocieron los resultados de la aplicación del modelo de autogestión a través de los miembros y líderes voluntarios del programa.

3.6 Elaboración y descripción del instrumento

Los indicadores de investigación fueron determinados con base a los objetivos específicos del estudio, por tal razón las preguntas del cuestionario fueron semicerradas y otras abiertas con alternativas de respuestas para obtener la categoría correspondiente.

De acuerdo al nivel de importancia del aspecto investigado se reforzaron algunas preguntas agregándoles la explicación del porqué se brindaba determinada respuesta, con lo cual se fundamentó el análisis de los datos obtenidos.

3.7 Procedimiento para la obtención y tabulación de datos

3.7.1 Revisión y preparación del instrumento

Las preguntas del cuestionario fueron revisadas exhaustivamente una por una, para verificar que todas respondieran a los indicadores derivados de los objetivos de estudio.

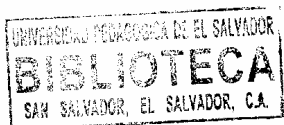
Posteriormente, se presentó al departamento de programas a pensionados, para validar el instrumento.

3.7.2 Proceso de tabulación de datos.

El proceso de tabulación de datos fué en forma manual, analizando cada una de las respuestas según las preguntas contempladas en los instrumentos, para tal efecto se tabularon las explicaciones proporcionadas por los entrevistados. Se establecieron categorías en función de los datos más repetitivos para agrupar los elementos relevantes que arrojó el estudio.

3.8 Método de análisis de datos utilizado en la presentación de los resultados.

Para analizar los datos obtenidos en la investigación, se utilizó el análisis sobre las frecuencias de respuestas resultantes de cada pregunta del cuestionario de líderes por ser una población menor de cien y “análisis porcentual” sobre las frecuencias de respuestas resultantes de cada pregunta del cuestionario de miembros, las cuales fueron tabuladas e interpretadas a través de las tablas A y B respectivamente.



CAPITULO IV

RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO

4.1 TABLAS ESTADÍSTICAS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

4.1.1 Líderes voluntarios

Para efecto de presentación de las tablas estadísticas, se han agrupado los ítem que corresponden a una misma categoría para ambas poblaciones sujetas de estudio, para tal efecto, se adjudicó el título de las tablas de acuerdo a las características que determinan cada área de exploración.

Tabla N° 1-A

Características demográficas de los líderes.

Característica	Opción de respuesta	Frecuencia
Sexo	Masculino	24
	Femenino	28
	Total	52
Edad	De 55 a 60 años	28
	De 61 a 65 años	9
	De 66 a 70 años	5
	De 71 a mas	10
	Total	52
Nivel educativo	Básica	32
	Bachillerato	8
	Superior no universitario	3
	No responde	9
	Total	52

En la presente tabla se verifica que los líderes voluntarios que colaboran en la conducción de los grupos, no tienen una diferencia significativa en razón del sexo, lo cual significa que tanto las mujeres como los hombres, se inclinan a realizar un trabajo voluntario para servir a los demás. La edad que predomina en los líderes es entre 55 y 60 años, probablemente porque este es el promedio de edad en la cual las personas tienen mayor dinamismo para realizar tareas de responsabilidad social, a diferencia de las edades superiores. Así mismo, se observa que la mayoría de voluntarios poseen una educación básica, (1° a 9° grado), lo cual significa que el nivel de escolaridad de los adultos mayores no limita las posibilidades de ejercer una labor de servicio a los demás, mientras que una minoría no respondió a este rubro, posiblemente porque no tienen ningún tipo de estudio.

Tabla N° 2-A

Características relacionadas al desempeño de los líderes voluntarios.

N°	Características	Opción de respuesta	Frecuencia
2	Tiempo de desempeño	1 a 3 años	35
		4 a 6 años	5
		7 a 10 años	2
		11 a mas	5
		No responde	6
		Total	52
4	Numero de voluntarios que dirigen al grupo	1 a 3 años	5
		4 a 6 años	20
		7 a 10 años	8
		11 a mas	16
		No responde	3
		Total	52
5	Capacidad de conducir al grupo en forma independiente	Mucho	45
		Poco	2
		Nada	0
		No responde	5
		Total	52
6	Calidad de desempeño	Excelente	14
		Bueno	30
		Regular	3
		Deficiente	0
		No responde	5
		Total	52
12	Capacitación sobre su rol dentro del grupo	Si	25
		No	20
		No responde	7
		Total	52
13	Utilidad de la capacitación en su desempeño	Excelente	20
		Bueno	14
		Regular	4
		Deficiente	3
		No responde	11
		Total	52
14	Recibe orientación por parte de Trabajadora Social	Si	44
		No	7
		No responde	1
		Total	52
15	Se coordina con otros voluntarios del grupo	Si	35
		No	5
		No responde	12
		Total	52
20	Nivel de motivación para continuar dirigiendo al grupo	Mucho	45
		Poco	4
		Nada	0
		No responde	3
		Total	52

Se puede verificar que la mayoría de los líderes tienen entre uno y tres años de participar como voluntarios dentro de su grupo, lo cual se explica porque el sistema de Autogestión implementado por los programas del ISSS en San Salvador inició en el año 2001, coincidiendo así con el tiempo de trabajo de los voluntarios.

Según la frecuencia, se observa que la mayor parte de equipos de voluntarios están formados por cuatro personas en adelante, debido a que el sistema de Autogestión implementado dentro del programa contempla como requerimiento la preparación de diferentes líderes al interior de cada grupo, a fin de disponer de mayores recursos humanos para dirigir las actividades.

Se observa que los voluntarios entrevistados tienen mucha capacidad para dirigir las actividades de su grupo en forma independiente, probablemente porque se sienten seguros por la preparación técnica que han recibido en el Centro de Capacitación a Voluntarios del ISSS, el cuál forma parte del nuevo sistema de Autogestión, o porque han acumulado cierto nivel de experiencia que les permite actuar de manera protagónica con su grupo.

Se puede verificar que el desempeño de la mayoría de líderes al frente de su grupo es bueno, y un mínimo opina que es excelente, posiblemente porque están concientes de estar aplicando los conocimientos adquiridos mediante su preparación técnica, o porque según su propio juicio asumen con responsabilidad el rol asignado dentro del programa.

Una mayor parte de voluntarios han participado en los cursos impartidos por el CENCAPROVOP, sin embargo existe otro número que no ha participado, posiblemente porque no han aceptado asistir a dicha preparación, o porque no han sido tomados en cuenta para tal fin por parte del equipo técnico de Trabajo Social, ya que son los responsables de seleccionar a los participantes de la citada sección.

De los voluntarios entrevistados que han participado en los cursos desarrollados por la sección opina que la calidad de los seminarios es excelente, posiblemente porque la calidad de los contenidos temáticos que se imparten responde en gran medida a sus necesidades e intereses de preparación sobre su trabajo frente al grupo.

Los líderes opinan en su mayoría que reciben orientación de su trabajadora Social sobre la forma en que se debe dirigir el grupo, lo cual significa que a pesar que la profesional no visita constantemente a los grupos, trata de coordinar adecuadamente a los líderes, ya que estos constituyen un recurso importante dentro del sistema de Autogestión, pues asumen un rol protagónico en el desarrollo del programa. Por otra parte opinan que participan en reuniones de coordinación con el equipo de voluntarios de su grupo, lo cual significa que existe un alto nivel de responsabilidad en la mayoría de líderes, situación que favorece el desarrollo del programa, tomando en cuenta que es una de las cualidades que debe poseer todo líder profesional.

En su mayoría opinan que existe mucha motivación para continuar dirigiendo las actividades, probablemente porque se sienten realizados al desempeñar

un papel protagónico dentro de su grupo, en la medida que esta tarea les proporciona satisfacción personal, eleva su autoestima, lo cual resulta muy importante fortalecer durante la etapa de vejez.

Tabla N° 3-A

Características relacionadas al proceso de autogestión grupal.

N°	Características	Opción de respuesta	Frecuencia
3	Nivel de aceptación de los miembros ante el voluntario	Mucho	37
		Poco	5
		Nada	0
		No responde	10
		Total	52
7	Nivel de participación de los miembros	Mucho	38
		Poco	10
		Nada	0
		No responde	4
		Total	52
8	Incremento de miembros en el grupo	Mucho	16
		Poco	31
		Nada	0
		No responde	5
		Total	52
16	Definición de objetivos metas	Si	40
		No	8
		No responde	4
		Total	52
17	Liderazgo Participativo	Si	46
		No	0
		No responde	6
		Total	52
18	Desarrollo de evaluación permanente	Si	39
		No	3
		No responde	10
		Total	52

Se comprueba que la mayoría de los líderes consideran ser muy aceptados por sus compañeros de grupo, posiblemente porque tienen facilidad para socializar con los demás, se muestran responsables, brindan confianza y trabajan en forma democrática, mientras que una minoría no respondió, posiblemente porque no tienen seguridad al respecto.

Se puede constatar que existe mucha participación de los miembros, a partir del trabajo realizado por los voluntarios, ya que se han concientizado, confían y están más motivados para colaborar en las actividades.

Estiman que el número de miembros de su grupo ha incrementado poco, probablemente porque no se han reforzado acciones de promoción del programa, o porque los pensionados al saber que los grupos son dirigidos por otro pensionado no le resulta muy atractivo, ya que son personas en igual condición. No obstante, otra parte opina lo contrario, pues la membresía de su grupo se ha elevado mucho, esto podría ser debido a que se han preocupado por reclutar nuevos miembros en su zona de acción.

Se puede verificar que en su mayoría cuentan con objetivos y metas definidas dentro del grupo, ya que estas se realizan bajo la dirección del Departamento de Programas a Pensionados a través de las Trabajadoras Sociales, quienes orientan a los líderes voluntarios con respecto al proceso y desarrollo de las actividades según el plan establecido.

Se puede observar que en su mayoría acostumbran a tomar en cuenta las opiniones de los miembros de su grupo en el desarrollo de las actividades, lo cual significa que han adoptado un estilo de liderazgo apropiado para el manejo del grupo.

De acuerdo a los datos obtenidos se puede verificar que en su mayoría opinan que realizan evaluaciones periódicas sobre las actividades ejecutadas por su grupo, lo cual podría ser debido que han retomado las indicaciones dadas por su Trabajadora Social o por el CENCAPROVOP, siendo una condición importante para el desarrollo efectivo del programa.

Tabla N° 4-A

Conocimiento institucional por parte de los líderes voluntarios.

N°	Características	Opción de respuesta	Frecuencia
7	Conoce el nombre de la oficina	Si	17
		No	29
		No responde	6
		Total	52
10	Realización de visitas de la Trabajadora Social en el grupo	Si	19
		No	29
		No responde	4
		Total	52
11	Frecuencia con la que la Trabajadora Social visita al grupo	Si	7
		No	37
		No responde	8
		Total	52

En la presente tabla la mayoría respondió no conocer con exactitud el nombre del Departamento de Programas a Pensionados , ya que lo proporcionaron en forma incompleta y/o equivocada, lo cual indica que a pesar de ejercer un rol importante dentro de los programas , no han logrado identificarse adecuadamente con esta dependencia, posiblemente por la falta de orientación constante de parte del equipo técnico responsable de la coordinación del voluntario, o porque existe la tendencia de que en la edad avanzada , es más difícil memorizar los nombres , producto del olvido.

La mayoría opina que la trabajadora Social no realiza visitas periódicas de supervisión , lo cual podría deberse a la falta de claridad del equipo técnico sobre su verdadero rol dentro del nuevo sistema de Autogestión grupal, o porque no existe un compromiso real a nivel profesional para ejercer la responsabilidad que demanda el modelo de atención, o posiblemente no existe suficiente recurso de transporte para movilizarse con más facilidad a zonas distantes , dificultando así su eficiente desempeño en este rubro.

De acuerdo a la frecuencia con que la Trabajadora Social visita al grupo, se considera poca, posiblemente porque poseen limitantes en función de los recursos que la institución ha destinado para tal fin; sin embargo esto resulta preocupante, ya que se convierte en una debilidad para lograr una mayor productividad en el Desarrollo del programa.

Tabla N° 5-A

Beneficios personales adquiridos por los líderes voluntarios.

Nº	Características	Opción de respuesta	Frecuencia
21	Beneficios Personales	Satisfacción personal	10
		Experiencia	8
		Mantenerse activo	5
		Capacitarse	5
		Mayor recreación	6
		Aceptación, cariño y respeto.	7
		Socialización	4
		Mejorar su salud	7
		Total	52

Se puede verificar que la mayoría de líderes afirman haber obtenido como beneficio básico su satisfacción personal, mayor experiencia, aceptación, cariño y respeto, así como el mejorar su salud, posiblemente porque ellos han cimentado las condiciones para gozar de estos privilegios, por el hecho de compartir y sentirse útil al servir a los demás, lo cual les ha permitido acumular una mayor experiencia como parte de su constante aprendizaje, mejorando así su estado de salud física y mental.

Tabla N° 6-A

Beneficios adquiridos por los grupos.

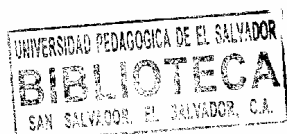
N°	Características	Opción de respuesta	Frecuencia
22	Beneficios Adquiridos	Comprensión y amor	8
		Comprensión y amor	5
		Crecimiento personal	10
		Mayor aprendizaje	4
		Mayor autoestima	4
		Mayor confianza	13
		Mayor satisfacción	8
		Total	52

Según los datos obtenidos, se puede observar que la mayoría de líderes opina que los grupos han adquirido como principales beneficios una mayor comprensión, amor, crecimiento personal, confianza y satisfacción, ya que por el hecho de que el grupo se maneje con un grado de independencia se fortalecen los procesos de unión y experiencia entre los miembros.

Tabla N° 7-A

Problemas identificados en los grupos.

N°	Características	Opción de respuesta	Frecuencia
23	Problemas	Incomprensión	4
		Inconformidad	7
		Autoritarismo	1
		Ninguno	30
		No responde	10
		Total	52



De acuerdo a esta tabla, la mayor parte de los líderes consideran que en su grupo no han experimentado ningún problema como resultado de la aplicación del modelo de Autogestión, lo cual indica que ha sido todo un éxito. No obstante una minoría opina que el único problema que han tenido es la inconformidad de algunos miembros, probablemente porque pertenecen a grupos de más antigüedad y estaban acostumbrados a ser dirigidos por la Trabajadora Social. Otra minoría consideró no responder a este rubro, posiblemente para no comprometerse ante la institución.

Tabla N° 8-A

Sugerencias de los líderes voluntarios sobre el manejo de los grupos.

N°	Características	Opción de respuesta	Frecuencia
24	Sugerencias	Capacitación para todo el grupo	10
		Ser responsable	1
		Mayor asistencia	4
		Mayor apoyo de la institución	8
		Presencia de la trabajadora social	9
		Charlas	5
		Mayor organización	2
		Mayor comunicación	3
		Fomentar la unidad	2
		Mayor tolerancia	1
		Fomentar los valores	4
		Temas de evangelización	3
		Total	52

En la presente tabla se puede verificar que la mayoría de líderes sugieren que las capacitaciones que se brindan sean dirigidas a todos los miembros del grupo, posiblemente para disponer de más recursos a la hora de dirigir las actividades. Estiman que debe haber un mayor apoyo de la institución en cuanto a la disposición de recursos básicos para el funcionamiento del programa, así como la presencia de la Trabajadora Social en la conducción

y supervisión de las acciones de los grupos, lo cual es relevante para el buen desarrollo del trabajo grupal.

4.1.2 Miembros de grupo

Tabla N° 1-B

Características demográficas de los Miembros de grupo

Característica	Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	81	31.9
	Femenino	173	68.01
	Total	254	100
Edad	De 50 a 55 años	18	7.1
	De 56 a 60 años	37	14.6
	De 61 a 65 años	34	13.4
	De 66 a 70 años	72	28.3
	De 71 a más	93	36.6
	Total	254	100
Nivel educativo	Básica	118	46.5
	Bachillerato	30	11.8
	Superior no universitario	9	3.5
	No responde	97	38.2
	Total	254	100

En la presente tabla se verifica que el 68.1% de la población sujeta de estudio pertenece al sexo femenino, esto indica que la mayor parte de las personas que conforman los grupos son mujeres, posiblemente porque tienen más facilidad de socialización o bien, optan por este tipo de actividades como un medio de distracción. Por otra parte, el 64.9% poseen una edad cronológica comprendida entre los 65 años en adelante, por lo que se infiere que a partir de esa edad las personas sienten mayor atracción y necesidad de participar en actividades recreo educativas, posiblemente debido a su condición de jubilado, ya que en alguna medida el contacto

social en la etapa de vejez tiende a disminuir. El 46.5% tienen estudios a nivel básico (1º a 9º grado), y solo el 11.8% ha logrado estudiar bachillerato, posiblemente porque históricamente en países como El Salvador, ha predominado una tasa inferior de educación, a raíz del bajo poder adquisitivo de la población, o por la influencia negativa que ha caracterizado a las generaciones anteriores respecto a la poca importancia que se le ha dado a la preparación académica. Es relevante que un 38.2% no respondió a este rubro, posiblemente por no tener ningún nivel educativo.

Tabla N° 2 -B

Características relacionadas al proceso de autogestión grupal

N°	Características	Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
3	Número de voluntarios que dirigen al grupo	1 a 2 años	25	9.8
		3 a 4 años	47	18.5
		5 a 6 años	105	41.4
		7 a mas	64	25.2
		No responde	13	5.1
		Total	254	100
4	Nivel de aceptación de los miembros para ser dirigidos por voluntarios	Si	228	89.8
		No	26	10.2
		Total	254	100
5	Nivel de independencia grupal	Mucho	188	74.0
		Poco	41	16.2
		Nada	8	3.1
		No responde	17	6.7
		Total	254	100
6	Desempeño de los voluntarios	Excelente	144	56.7
		Bueno	94	37
		Regular	10	3.9
		No responde	6	2.4
		Total	254	100
13	Estabilidad de los miembros en el grupo	Si	170	66.9
		No	52	20.5
		No responde	32	12.6
		Total	254	100
14	Capacitación de los voluntarios	Mucho	188	74.0
		Poco	44	17.3
		Nada	3	1.2
		No responde	19	7.5
		Total	254	100
15	Coordinación entre grupo de voluntarios	Mucho	196	77.2
		Poco	30	11.8
		No responde	28	11.0
		Total	254	100
20	Nivel de satisfacción sobre la conducción del grupo	Si	191	75.2
		No	18	7.1
		No responde	45	17.7
		Total	254	100

Según resultados que muestra esta tabla, el 66.6% de encuestados opina que los equipos de voluntarios en los grupos oscilan a partir de cinco líderes en adelante, lo cual significa que existe mucha disponibilidad en los pensionados para dedicarse al servicio voluntario. Por otra parte el 89.8% de la población considera estar de acuerdo a ser dirigidos por voluntarios,

debido a que son personas de confianza , con iniciativa , responsables, comprensivos, comunicación y participación que permite trabajar en forma independiente , lo cual significa que el proceso de autogestión está alcanzando un nivel óptimo de aceptación en la mayor parte de los pensionados. De igual forma un 74.0% opina que el grupo esta muy preparado para realizar las actividades sin la presencia de la Trabajadora Social, lo cual implica que hay lideres activos dentro del grupo que han recibido capacitación y les pueden orientar, sin embargo existe un 16.2% que considera a su grupo poco preparado para desarrollarse bajo este sistema de trabajo, posiblemente porque son las agrupaciones de mayor antigüedad y ha resultado más difícil adaptarse a ese cambio. Se puede observar que el 91.6% de los entrevistados opina que el desempeño de los voluntarios de su grupo es excelente porque hasta la fecha lo han hecho muy bien, de lo cual puede inferirse que los líderes tienen buena disposición para poner en práctica sus habilidades , destrezas y conocimientos adquiridos sobre el manejo de grupo. El 66.9% de los encuestados opina que se ha mantenido el número de miembros desde que son dirigidos por voluntarios, ya que hay mayor motivación y participación, se mantienen unidos y contentos , pero consideran necesaria la presencia de la Trabajadora Social, es decir que a pesar de que la mayoría de los grupos se esten desarrollando bajo procesos de autogestión, se enfatiza la necesidad de que la Trabajadora Social asuma su rol de supervisión de manera eficiente. Por otra parte , el 74.0% considera que los lideres voluntarios tienen la capacidad para dirigir las actividades ,pues mantienen

cierto dominio en lo que hacen, probablemente porque han sido capacitados sobre sus funciones, y a la vez han sido seleccionados acertadamente.

El 77.2% afirma que existe mucha coordinación entre los voluntarios para dirigir las actividades, porque se reúnen para planificar las acciones, esto indica que se organizan distribuyendo la participación de cada uno como parte de un trabajo en equipo.

El 75.0% considera estar satisfecho sobre la forma en que están siendo dirigidos, por lo que se infiere que la mayoría de los líderes que coordinan los grupos, son personas preparadas e idóneas para dirigir las actividades, esto indica que el modelo de autogestión está logrando los resultados esperados, sin embargo el 17.7% de los encuestados no opinó al respecto, posiblemente porque no sabían, o por temor a quedar mal ante el grupo o hacia la profesional responsable.

Tabla N° 3-B

Características relacionadas al funcionamiento de los grupos.

Nº	Características	Opción de respuesta	Frecuencia	porcentaje
1	Tiempo de participar en el grupo	De 1 a 3 años	116	45.7
		De 4 a 6 años	45	17.7
		De 7 a 10 años	71	27.9
		De 11 años a más	22	8.7
		Total	254	100
2	Numero de miembros	De 10 a 20 miembros	47	18.5
		De 21 a 40 miembros	92	36.2
		De 41 a más	95	37.4
		No responde	20	7.9
		Total	254	100
12	Nivel de participación	Mucho	171	67.3
		Poco	53	20.9
		Nada	10	3.9
		No responde	20	7.9
		Total	254	100
16	Nivel de motivación	Mucho	177	69.7
		Poco	43	16.9
		Nada	-	-
		No responde	34	13.4
		Total	254	100
17	Liderazgo participativo	Si	211	83.1
		No	10	3.9
		No responde	33	13.0
		Total	254	100
18	Definición de objetivos y metas	Si	198	77.9
		No	3	1.2
		No responde	53	20.9
		Total	254	100
20	Evaluación periódica	Si	205	80.7
		No	15	5.9
		No responde	34	13.4
		Total	254	100

Se puede verificar que la mayoría de los encuestados, es decir el 91.3% tiene entre 1 y 10 años de participar como miembro de grupo, lo que significa que esta parte de personas han iniciado el programa bajo el nuevo modelo de autogestión, lo que permite que una mayor parte de personas estén adaptadas a este sistema. Un 73.6% opina que los grupos tienen de 21 y más miembros que asisten a las reuniones, esto indica que una gran

parte de grupos están en camino de lograr la meta establecida por el Departamento (50 miembros por grupo), un 18.5% de grupos se encuentran bajos de asistencia , posiblemente porque son nuevos , o no se les ha dado la atención requerida por parte del equipo técnico responsable.

El 67.3% afirma que es mayor la participación de los miembros del grupo desde que son dirigidos por el equipo de voluntarios, esto indica que ya se han familiarizado con los líderes y el trabajo que se desarrolla logrando así una interacción recíproca. Sin embargo, el 20.9% opina que es poca la participación, ya que sienten que es necesaria la presencia de la Trabajadora Social y existe desmotivación, debido a que estos grupos no han alcanzado la suficiente solidez para trabajar de manera independiente.

Un 69.7% opina que hay motivación para participar en las actividades porque se sienten unidos , activos, mejoran la comunicación, y les gusta compartir su tiempo libre, esto indica que disfrutan las reuniones estando juntos y participando en el desarrollo de las actividades, posiblemente porque los líderes desempeñen un excelente papel para elevar el interés de los miembros.

El 83.1% opina que existe un liderazgo participativo para el desarrollo de las actividades, ya que aplican un sistema democrático donde todos tienen derecho a opinar y ellos saben escucharles, lo que indica que existe una forma adecuada para conducir al grupo. Por otra parte un 77.9% afirma tener definido sus objetivos y metas de grupo por medio de un plan de trabajo, ya que se trabaja bajo la dirección del Departamento de Programas

a pensionados, por lo que se infiere que el proceso de inducción y asesoría proporcionado por el equipo técnico operativo es muy productivo.

Es relevante que un 20.9% no responde a este ítem, posiblemente porque no tienen claro su contenido, o temen dar una respuesta. El 80.7% afirma que acostumbra a evaluar las actividades realizadas, lo cual indica que utilizan un método adecuado, ya que esto les permite identificar las fallas para mejorar sus actividades, mientras que el 13.4% no responden, posiblemente porque no lo consideran importante o porque no participan en dichas evaluaciones.

Tabla N° 4-B

Conocimiento Institucional por parte de los miembros

N°	Aspecto	Opción de respuesta	Frecuencia	porcentaje
10	Conoce el nombre de la oficina	Si	64	25.2
		No	178	70.1
		No responde	12	4.7
		Total	254	100
11	Realización de visitas de la Trabajadora Social en el grupo	Si	168	66.1
		No	83	32.7
		No responde	3	1.2
		Total	254	100
12	Frecuencia con la que la trabajadora social visita al grupo	Cada 8 días	37	14.6
		Cada 15 días	68	26.8
		Una vez al mes	53	20.8
		Una vez al año	5	2
		No se presentan	75	29.5
		No responden	16	6.3
		Total	254	100

En la presente tabla verificamos que el 70.1% de las personas encuestadas no conoce el nombre de la oficina encargada de desarrollar los programas sociales, lo cual indica que posiblemente no se les enfatiza frecuentemente a través de las actividades, por lo que con facilidad tienden a olvidar,

teniendo en cuenta que en la edad avanzada resulta difícil memorizar cierta información.

El 66.1% afirma que la Trabajadora Social visita a sus grupos como parte de las funciones que le corresponden, mientras que el 32.7% opina lo contrario, posiblemente porque cuando éstas visitan al grupo ellos no han asistido a la reunión, o porque simplemente la profesional no cumple a cabalidad con su rol. Con relación a la frecuencia con que la Trabajadora Social realiza las visitas al grupo, el 47.6% considera que es entre 15 y 30 días, lo cual se estima normal dentro del parámetro establecido por la institución. No obstante el 29.5% considera que la profesional no se presenta al grupo, ya sea porque la profesional no atiende a los grupos como se debe a raíz de su negligencia, o bien, por la falta de transporte para desplazarse hacia las zonas descentralizadas, situación que se convierte en una limitante para el buen desarrollo de los grupos.

Tabla N° 5-B

Beneficios personales adquiridos por los miembros del grupo.

N°	Aspecto	Opción de respuesta	Frecuencia	porcentaje
22	Beneficios personales	Mas amistad	26	10.2
		Buena enseñanza	14	5.5
		Mayor confianza	18	7.1
		Mayor disciplina	27	10.6
		Mayor participación	46	18.1
		Mayor comunicación	28	11.1
		Mayor integración	50	19.7
		Mas compañerismo	45	17.7
		Total	254	100

Según la presente tabla, se observa que un 55.5% de los entrevistados consideran que su grupo ha obtenido principalmente los beneficios de mayor

integración, participación y compañerismo, lo cual significa que el sistema de Autogestión proporciona oportunidades para que los grupos adquieran un mejor desarrollo en su proceso de vida.

Tabla N° 6-B

Problemas identificados en los grupos.

N°	Aspecto	Opción de respuesta	Frecuencia	porcentaje
23	Problemas	Recargo de trabajo	12	4.7
		Falta de apoyo institucional	35	13.8
		Disminución de asistencia	8	3.2
		Autoritarismo de líderes	13	5.1
		Diferencia de opinión	17	6.7
		Incomprensión	16	6.3
		Ninguno	153	60.2
		Total	254	100

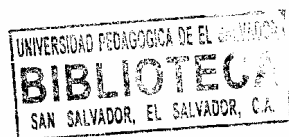
De acuerdo a los datos que se presentan en la tabla, el 26.8% opina que los problemas principales que se han experimentado dentro del grupo son la falta de apoyo institucional, las diferencias de opinión y la incomprensión entre los miembros, situación que hasta cierto punto pueden estimarse comunes en la vida de los grupos, excepto la falta de apoyo institucional, que es determinante para mantener la motivación de los usuarios. Sin embargo, el 60.2% opina no haber tenido ningún problema, posiblemente porque son grupos con mayor madurez y experiencia que les permite manejar efectivamente sus conflictos, o bien son agrupaciones que nacieron bajo el modelo de Autogestión y están familiarizados con este sistema de atención.

Tabla N° 7-B

Sugerencias de los miembros sobre el manejo de los grupos.

N°	Aspecto	Opción de respuesta	Frecuencia	porcentaje
24	Sugerencias	Reuniones en local propio	48	18.9
		Mayor presencia de la Trabajadora Social	60	23.6
		Temas sobre salud	10	4.0
		Incrementar el numero de miembros	18	7.1
		Material para impartir temas	25	9.8
		Más capacitaciones	35	13.8
		Más puntualidad	10	4.0
		Más participación	13	5.1
		Servicios médicos	25	9.8
		Manualidades	10	3.9
		Total	254	100

Se observa que el 18.9% de los entrevistados sugieren que las reuniones del grupo sean realizadas en local propio del ISSS, posiblemente porque hacen uso de los recursos de la comunidad y debido a eso han tenido dificultades para realizar sus actividades. El 23.6% opina que debe haber mayor presencia de la Trabajadora Social en el desarrollo de las actividades , lo cual es comprensible debido a que aunque los grupos tengan capacidad para autodirigirse, se requiere que la profesional apoye directamente algunas acciones, mientras que el 13.8% considera que los voluntarios dirigentes de grupos, deben recibir más capacitaciones sobre sus funciones, probablemente porque estiman que al estar más preparados podrán ejercer un mejor papel dentro del grupo, o bien, porque han observado algunas deficiencias al momento de conducir las actividades .



4.2 CONCLUSIONES.

De acuerdo a los resultados derivados en el proceso de investigación, se pueden presentar las siguientes conclusiones.

1. Las características demográficas de los pensionados adscritos a los programas sociales del I.S.S.S, lo constituyen personas de uno y otro sexo sin mayor predominio, con una edad cronológica igual o superior a los 65 años, en su mayoría casados(as), con un nivel de educación básica, los cuales han ejercido un trabajo de obrero y/o empleado antes de jubilarse, y tienen entre uno y diez años de estar participando en los programas.
2. La mayoría de los grupos organizados dentro de las prestaciones sociales ofrecidas por el I.S.S.S, con sede en San Salvador, han surgido bajo el modelo de autogestión, lo cual les ha permitido una óptima adaptación sobre la metodología de trabajo que actualmente se maneja en el desarrollo de los grupos, lo que resulta positivo para el buen desempeño de los participantes.
3. La mayor parte de grupos organizados en San Salvador cuentan con un número de miembros que oscila entre los 21 y más participantes, lo cual significa que el modelo de atención actual ha limitado el alcance de las metas trazadas en relación al tamaño de los grupos (50 miembros), ya que

la labor principal del voluntario es la conducción del grupo , y no la formación o retroalimentación del mismo, quedando esta tarea bajo la responsabilidad directa de la trabajadora social.

4. El número de líderes voluntarios con el que cuenta la mayoría de grupos es a partir de tres personas a más, por lo que puede considerarse que existe mucha motivación y disposición en los pensionados para dedicarse al servicio de sus compañeros de grupo.

5. La mayor parte de pensionados que se dedican al servicio voluntario a nivel grupal, han logrado un dominio aceptable en el manejo de grupos, ya que han sido capacitados, orientados y asesorados sobre el desempeño de sus funciones, lo cual les ha permitido realizar un trabajo mas técnico ante el grupo que tienen a su cargo.

6. Existe entre los líderes y miembros de grupo un alto nivel de adaptación e integración a partir del modelo de autogestión, lo cual significa que esta metodología de trabajo propicia un mayor acercamiento entre los participantes, comparten y se apoyan más entre sí, favoreciendo de esta forma los lazos de amistad y convivencia grupal.

7. Los pensionados que se dedican al voluntariado de grupos tienen la oportunidad de descubrir, desarrollar y reforzar sus habilidades y destrezas personales , así como de obtener otros beneficios que les permita un mayor

crecimiento individual que trasciende al desarrollo de su respectiva agrupación, por lo que el modelo de autogestión influye considerablemente en la autoestima de los participantes.

8. Los pensionados mantienen consideración ante su trabajadora social al manifestar estar de acuerdo con la frecuencia en que esta visita el grupo, situación que implica la existencia de un nivel de conciencia en la mayoría de miembros sobre la carga de trabajo que posee su respectiva coordinadora, así como la adaptación que han logrado al realizar sus actividades de manera independiente.

9. El sistema de organización y coordinación establecida entre la trabajadora social y los voluntarios, así como entre el equipo de líderes es adecuado, ya que lo hacen de manera frecuente y los miembros del grupo lo perciben en términos positivos, por lo que se infiere que los procesos administrativos introducidos en el nuevo modelo de atención son productivos y funcionales.

4.3 RECOMENDACIONES.

Para la División de Prestaciones Económica y Servicios del I.S.S.S.

- ✓ Autorizar la contratación de personal en Trabajo social con plena vocación al campo gerontológico, para incrementar el alcance de las metas de población atendida dentro del programa.
- ✓ Mantener incorporado el financiamiento necesario para el mantenimiento de los programas dentro del presupuesto anual de la institución, a fin de garantizar el otorgamiento de estas prestaciones sociales a la población pensionada.
- ✓ Autorizar el incremento de recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros para dotar al departamento en el desempeño de sus actividades en función del alcance de metas propuestas.
- ✓ Mantener el respaldo brindado al departamento sobre el desarrollo del modelo de autogestión.

Para el Departamento de Programas a Pensionados del I.S.S.S.

- ✓ Continuar fortaleciendo la capacitación de líderes voluntarios, a través de la incorporación de nuevos miembros, a fin de garantizar la disposición de mayores recursos para la conducción de grupos.

- ✓ Establecer un sistema de auditoria social eficaz sobre el desempeño real del equipo técnico responsable de administrar los programas, para ejercer un control más efectivo sobre la evolución del modelo.
- ✓ Evaluar de manera periódica y a nivel externo el desarrollo del modelo de autogestión de programas, para introducir una mejora continua en el quehacer del departamento.
- ✓ Sistematizar en forma unificada las funciones técnicas que le competen al equipo de trabajadoras sociales dentro del sistema de autogestión, y velar por la capacitación constante del personal para mantener su actualización en el campo profesional.
- ✓ Establecer un sistema uniforme de visitas a los grupos entre el personal de trabajo social, donde se incluya la frecuencia y duración de su estadía en las reuniones grupales.

Para el equipo técnico de Trabajo Social.

- ✓ Elaborar un programa de trabajo para realizar las visitas a los grupos asignados, de tal forma que todas las agrupaciones tengan igualdad de oportunidades para recibir la supervisión de la trabajadora social con mayor calidad, frecuencia y duración de la visita.
- ✓ Reforzar el apoyo de los voluntarios a través de las reuniones de coordinación, asesoría y facilitación de insumos didácticos de folletería, que les permita respaldar su desempeño al interior de los grupos.

- ✓ Reforzar en los grupos la identificación institucional, por medio de la comunicación constante y permanente de los programas atendidos y el quehacer del departamento.
- ✓ Ampliar las oportunidades para que la mayor parte de los miembros del grupo puedan acceder a formar parte del voluntariado, y dar espacios para que los líderes que se han capacitado pongan en práctica sus conocimientos adquiridos al servicio del grupo.
- ✓ Orientar y apoyar a los líderes voluntarios para que realicen acciones de promoción y reclutamiento, a fin de incrementar el número de miembros en el grupo, así como para crear nuevas agrupaciones.
- ✓ Fortalecer las estrategias de estímulo para reconocer la labor de los voluntarios en el manejo de grupos.
- ✓ Fortalecer las oportunidades para que los pensionados realicen intercambios a nivel intergrupar, como parte importante para el desarrollo del programa.
- ✓ Reforzar los procesos de organización, inducción y supervisión del trabajo realizado por el cuerpo de voluntario, como medio para garantizar el buen desempeño de sus funciones.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

A) Libros y Textos

- Ander-EGG,Ezequiel, Diccionario de Trabajo Social.
- Mendoza Orantes,Ricardo, "Código de Familia y Constitución Política de La República de El Salvador".
- Muñoz Elías, Enma Ruvilla, Metodología de Trabajo Social II, Editor 1995, por Universidad Rafael Landivar, Guatemala
- Océano Grupo Editorial, Diccionario Océano Uno Color, edición 1996
- Wilhelm Contreras,Yolanda, Trabajo Social de Grupo, 5ª Reimpresión (1980), México.
- Perla de Yasbek, Noemí Aidee``Diseño de la Independencia de Prestaciones y Servicios Sociales a Pensionados del ISSS``, San Salvador, Mayo 1988.

B) Tesis

Escobar Viera Maritza Lorena, Incidencia del servicio voluntario en la calidad de vida de los líderes pensionados por vejez que colaboran en los programas sociales del I.S.S.S. San Salvador, mayo de 2003.

C) Folletos

- Rivera López, Ethel Araceli

- ✓ Modelo de gestión administrativa del departamento de programas a pensionados, Centro de Capacitación Profesional a Voluntarios Pensionados del ISSS- CENCAPROVOP
- ✓ Perfil del Trabajador Social especialista en gerontología, una experiencia adquirida en el ISSS, Departamento de Programas a Pensionados.

D) Revistas

- De Cerna, Carolina L., La Prensa Gráfica, 23 de Junio de 2003, Jubilación.
- De Flores, Lourdes Rodríguez,
 - ✓ Política Nacional de Atención a la persona adulto Mayor, 2ª edición, Secretaría Nacional de la Familia.
 - Ley de Atención integral para la persona Adulta Mayor, Secretaría Nacional de la Familia.

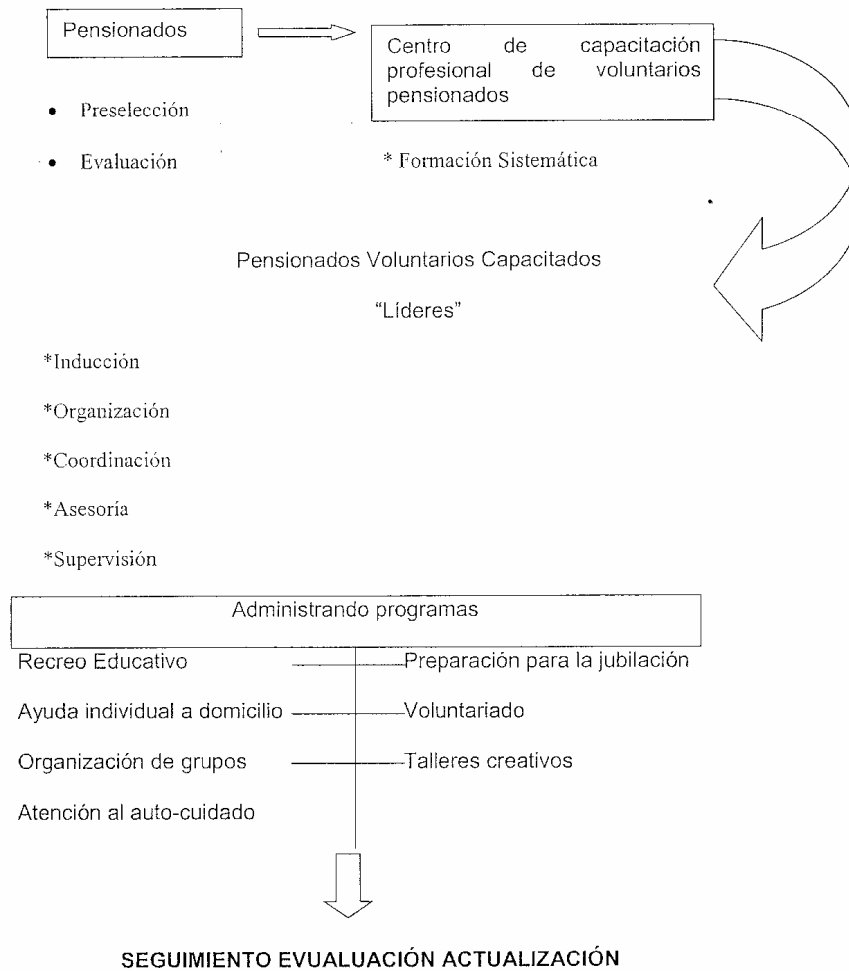
E) Fuentes verbales (Entrevista):

Rivera López Ethel Aracely (jefe del Centro de Capacitación Profesional a Voluntarios Pensionados del I.S.S.S.



ANEXOS

Modelo de Autogestión en la administración del programa organización de grupos del ISSS.





CUESTIONARIO No 2 (Líderes Voluntarios)

Objetivo:

“Conocer la opinión de los voluntarios dirigentes de grupos, sobre la funcionalidad del sistema de autogestión implementado por el ISSS dentro del programa”

1- Datos de Identificación

Sexo: F ☐ M ☐ Edad _____

Escolaridad _____

Estado Civil: Soltero (a) ☐ Casado (a) ☐
Acompañado (a) ☐ Divorciado (a) ☐
Viudo (a) ☐

Ocupación antes de jubilarse _____

2- ¿Cuánto tiempo tiene de desempeñarse como voluntario de su grupo?

3- ¿Cuántos pensionados forman el equipo de voluntarios para dirigir las actividades del grupo?

4- ¿Considera que los compañeros de su grupo lo aceptan como dirigente?

Mucho ☐ Poco ☐ Nada ☐

Por qué?

5- ¿Se siente capaz de conducir las actividades de su grupo, sin la presencia de la Trabajadora Social?

Mucho ☐ Poco ☐ Nada ☐

Por qué?

6- ¿cómo considera la calidad de su desempeño como dirigente de grupo?

Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente ☐

Por qué? _____

- 7- ¿Sabe el nombre de la oficina encargada de desarrollar los programas sociales donde ud. Participa como voluntario (a)?

Si ☐ No ☐

Si su respuesta es afirmativa, mencione cómo se llama? _____

Si su respuesta es negativa, explique por qué? _____

- 8- ¿Considera que los miembros de su grupo participan más desde que son dirigidos por el equipo de voluntarios?

Mucho ☐ Poco ☐ Nada ☐

Por qué? _____

- 9- ¿Se ha incrementado el número de miembros en su grupo durante el periodo en que funcionan con la conducción de voluntarios?

Mucho ☐ Poco ☐ Nada ☐

Cuántos aproximadamente? _____

- 10- ¿La trabajadora social visita periódicamente al grupo, para apoyar su labor de dirigente?

Si ☐ No ☐

Con qué frecuencia? _____

- 11- ¿Le parece suficiente la frecuencia con la que la trabajadora social visita a su grupo?

Si ☐ No ☐

Por qué? _____

12-¿Ha participado en cursos de capacitación a voluntarios desarrollados por el CENCAPROVOP?

Si ☐ No ☐

Si su respuesta es negativa explique por qué? _____

Si la respuesta de la pregunta anterior es afirmativa, favor responda las preguntas # 13 y 14.

13-¿Cómo evalúa la calidad de los cursos de capacitación recibidos?

Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente ☐

Por qué? _____

14-¿Considera que la capacitación recibida le ha ayudado en su desempeño como dirigente de grupo?

Mucho ☐ Poco ☐ Nada ☐

Por qué? _____

15-¿Recibe orientación de la trabajadora social sobre la forma en que debe dirigir las actividades de su grupo?

Si ☐ No ☐

Si su respuesta es afirmativa, mencione con que frecuencia? _____

Si su respuesta es negativa, explique por qué? _____

16-¿Participa en reuniones de coordinación con el equipo de voluntarios que dirigen a su grupo?

Si ☐ No ☐

Si su respuesta es afirmativa, mencione con que frecuencia? _____

Si su respuesta es negativa, explique por qué?

17-¿El grupo tiene elaborados sus objetivos y metas por medio de un plan de trabajo?

Si ☐ No ☐

Por qué? _____

18-¿Acostumbra a tomar en cuenta las opiniones de los miembros de su grupo, para el desarrollo de las actividades?

Si ☐ No ☐

Por qué? _____

19-¿Evalúa permanentemente las actividades realizadas por su grupo?

Si ☐ No ☐

Por qué? _____

Cada cuánto tiempo? _____

20-¿Se siente motivado (a) para continuar dirigiendo las actividades de su grupo?

Mucho ☐ Poco ☐ Nada ☐

Por qué? _____

21-¿Qué beneficios personales ha obtenido al colaborar como voluntario (a) de su grupo?

22-¿Qué beneficios ha obtenido de su grupo al ser dirigido por el equipo de voluntarios?

23-¿Qué problemas se han presentado en su grupo ante la conducción de los voluntarios?

24-¿Qué sugerencias puede aportar para mejorar la calidad de atención de su grupo?



CUESTIONARIO No 1
(Miembros de grupo)

Objetivo:

"Conocer la opinión de los integrantes de grupos, sobre la funcionalidad del sistema de autogestión implementado por el ISSS dentro del programa"

1- Datos de identificación

Sexo ☐ F ☐ M Edad _____

Escolaridad _____

Estado Civil: Soltero (a) ☐

Casado (a) ☐

Acompañado (a) ☐

Divorciado (a) ☐

Viudo (a) ☐

Ocupación antes de jubilarse _____

2- ¿Cuánto tiempo tiene de participar como miembro del grupo?

3- ¿Cuántos miembros asisten regularmente a las reuniones de su grupo?

4- ¿Cuántos voluntarios trabajan como dirigentes de su grupo?

5- ¿Está de acuerdo en que su grupo sea dirigido por voluntarios?

Si ☐ No ☐

Porqué? _____

6- ¿Considera que su grupo está preparado para realizar las actividades sin la presencia de la trabajadora social?

Mucho ☐ Poco ☐ Nada ☐

Porqué? _____

7- ¿Cómo es el desempeño de los voluntarios en la conducción de su grupo?

Excefente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente ☐

Porqué? _____

8- ¿conoce a la Trabajadora Social que coordina a su grupo?

Si ☐ No ☐

Porqué? _____

9- ¿Sabe el nombre de la Trabajadora Social que coordina a su grupo?

Si ☐ No ☐

Si su respuesta es afirmativa, mencione el nombre de ella _____

Si su respuesta es negativa, explique por qué? _____

10- ¿Sabe el nombre de la oficina encargada de desarrollar los programas sociales donde ud. Participa como pensionado?

Si ☐ No ☐

Si su respuesta es afirmativa, mencione cómo se llama _____

Si su respuesta es negativa, explique por qué? _____

11- ¿La trabajadora social visita periódicamente a su grupo?

Si ☐ No ☐

Independientemente de su respuesta explique con qué frecuencia lo visita

12-¿Le parece adecuada la frecuencia con la que la Trabajadora Social visita a su grupo?

Si ☐ No ☐

Porqué? _____

13-¿Considera que los miembros de su grupo, participan más al estar dirigidos por voluntarios?

Mucho ☐ Poco ☐ Nada ☐

Porqué? _____

14-¿Se ha mantenido el número de miembros en su grupo, desde que son dirigidos por voluntarios?

Si ☐ No ☐

Porqué? _____

15-¿Han sido capacitados los voluntarios de su grupo para dirigir las actividades?

Mucho ☐ Poco ☐ Nada ☐

Por qué? _____

16-¿Considera que los voluntarios de su grupo se coordinan adecuadamente entre sílos para dirigir las actividades?

Mucho ☐ Poco ☐ Nada ☐

Por qué? _____

17-¿Se siente motivado (a) para participar en todas las actividades de su grupo?

Mucho ☐ Poco ☐ Nada ☐

Por qué? _____

18-¿Los voluntarios que dirigen a su grupo, toman en cuenta las opiniones de los miembros en el desarrollo de las actividades?

Si ☐ No ☐

Por qué? _____

19-¿El grupo tiene elaborado sus objetivos y metas por medio de un plan de trabajo?

Si ☐ No ☐

Por qué? _____

20-¿Los voluntarios dirigentes de su grupo, acostumbran a elaborar las actividades realizadas?

Si ☐ No ☐

Por qué? _____

Cada cuánto tiempo? _____

21-¿Le satisface la forma en que su grupo está siendo dirigido actualmente?

22-¿Qué beneficios ha obtenido su grupo al estar dirigido por voluntarios?

23- ¿Qué problemas se han presentado en su grupo, desde que es dirigido por los voluntarios?

24-¿Qué sugerencias propone para mejorar la calidad de atención de su grupo?



Nómina de Grupos Atendidos en San Salvador 2003

Coordinadora de Grupo: Licenciada: ANA EMILIA DIAZ PORTILLO

N°.	GRUPO	LUGAR DE REUNION	HORARIO DE ATENCION	Número de Miembros Promedio
1	San Esteban	Clinica Comunal ISSS	Lunes 9:00am	20
2	Ilopango	Alcaldía Municipal	Lunes 2:00pm	22
3	Grupo #12 Monserrat	Ciudadela Monserrat ISSS	Lunes 2:00pm	40
4	San Martin	Casa de La Cultura	Martes 2:00pm	15
5	Amatepec	Escuela Parroquial	Martes 2:00pm	20
6	Col. Guadalupe Soyapango	Iglesia de la Colonia	Miércoles 9:00am	30
7	Santa Lucía	Casa Comunal	Miércoles 9:00am	30
8	San Antonio Abad	Iglesia "El Despertar"	Miércoles 2:00pm	35
9	Apopa I	Unidad Médica ISSS	Viernes 9:00am	45
10	Apopa II	Clinica Comunal Guadalupe	Jueves 2:00pm	13
11	Mejicanos	Clinica Comunal ISSS	Viernes 2:00pm	30



Nómina de Grupos Atendidos en San Salvador 2003

Coordinadora de Grupo: Licenciada: DULCE VIS EGUIZABAL

Nº	GRUPO	LUGAR DE REUNION	HORARIO DE ATENCION	Número de Miembros Promedio
1	Grupo # 1	Ciudadela Monserrat	Miércoles 2:00pm	15
2	Grupo # 3	Ciudadela Monserrat	Viernes 2:00pm	20
3	Grupo # 4	Ciudadela Monserrat	Martes 2:00pm	20
4	Grupo # 6	Ciudadela Monserrat	Jueves 9:00am	25
5	Grupo # 7	Ciudadela Monserrat	Miércoles 9:00am	25
6	Grupo # 8	Ciudadela Monserrat	Viernes 9:00am	30
7	Grupo # 9	Ciudadela Monserrat	Martes 9:00am	30
8	Grupo # 11	Ciudadela Monserrat	Jueves 2:00pm	35



DEPARTAMENTO DE ATENCIONES A LA Población

Nómina de Grupos Atendidos en San Salvador 2003

Coordinadora de Grupo: Licenciada; Maribel Aguirre de Alarcón

N°-	GRUPO	LUGAR DE REUNION	HORARIO DE ATENCION	Número de Miembros Promedio
1	Grupo #12 Monserrat	Ciudadela Monserrat ISSS	Miércoles 2:00pm	40
2	Lourdes Colón	Clinica Comunal Lourdes Colón	Lunes 9:00am	20
3	Zaragoza	Iglesia Parroquial Zaragoza	Martes 9:00am	20
4	Puerto La Libertad	Unidad Médica ISSS	Martes 9:00am	45
5	Ex empleados Hospital Bloom	Salón de Usos Múltiples HNBB	Jueves 9:00am	25
6	Ciudad Delgado	Clinica Comunal Ciudad Delgado ISSS	Lunes 9:00am	50
7	Colonia Costa Rica	Salón de Usos Múltiples Asilo Sara Zaldívar	Jueves 9:00am	35



Nómina de Grupos Atendidos en San Salvador 2003

Coordinadora de Grupo: Licenciada: Mérida Rubio de Méndez

N° -	GRUPO	LUGAR DE REUNION	HORARIO DE ATENCION	Número de Miembros Promedio
1	Banco Agrícola	Centro de Capacitación BA.	martes 9:00am	25
2	Banco Central de Reserva	Sala de reuniones BCR	Miércoles 9:00am	10
3	Santa Mónica	Casa de La Cultura Santa Tecla	Jueves 2:00pm	30
4	San Miguelito	Salón Parroquial Iglesia Don Rúa	Jueves 9:00pm	30
5	Colonia Atlacatl	Iglesia Divina Providencia	Viernes 9:00am	30
6	CEL	Basilica Sagrado Corazón	Lunes 9:00am	50
7	SIMAN	Simán Galerías	Lunes 2:00pm	50
8	Santiago Texacuangos	Alcaldía Municipal de Santiago Texacuangos	Martes 9:00am	35
9	Juan Pablo II	Basilica Sagrado Corazón	Martes 9:00am	30
10	Santa Anita	Framides IPSFA	Miércoles 9:00am	60
11	Santo Tomás	Parroquia Santo Tomás	Miércoles 2:00am	40
12	Planes de Renderos	Parroquia Fátima	Viernes 9:00am	30
13	Grupo #10 Monserrat	Ciudadela ISSS Monserrat	Jueves 9:00am	40

Total grupos en San Salvador = 50 Asistencia promedio por grupo = 31, total población atendida= 1,550

Instituto Salvadoreño del Seguro Social
DEPARTAMENTO PROGRAMAS A PENSIONADOS

Nomina de Grupos Atendidos en San Salvador 2003

Coordinadora de Grupo : Licenciada ; Ana Emilia Diaz Portillo

Nº	GRUPO	LUGAR DE REUNION	HORA DE ATENCION	NUMERO DE MIEMBROS PROMEDIO
1	Grupo # 5 Monserrat	Ciudadela Monserrat ISSS	Lunes 9:00am a 11:00am	35
2	Zacamil	Gimnasio Nacional Colonia Zacamil	Lunes 9:00am a 11:00am	20
3	AERISSS	Ciudadela Monserrat ISSS	Lunes 2:00am a 4:00am	20
4	Ayutuxtepeque I	Alcaldia Municipal Ayutuxtepeque	Miercoles 9:00am	50
5	Ayutuxtepeque II	Iglesia El Calvario	Miercoles 2:00am	25
6	Antiguo Cuscatlan	Centro Deportivo La Sultana	Viernes 9:00am	40
7	San Marcos	Casa Comunal San Marcos	Jueves 9:00am	50
8	Cusatancingo	Clinica Comunal Cuscatancingo	Viernes 9:00am	40
9	Miramonte	Club Telecomunicaciones Col.Miramonte	Jueves 9:00am	35
10	San Jacinto	Seminario Paulino San Jacinto	Martes 9:00am	25
11	Santa Tecla	Casa de La cultura Santa Tecla	Lunes 9:00am	40

Total grupos en San Salvador = 50 Asistencia promedio por grupo = 31, total poblacion atendida = 1,550



GRUPO # 13 DESARROLLANDO SUS ACTIVIDADES DIRIGIDOS POR SUS LIDERES
QUE LES MOTIVA A PARTICIPAR.





GRUPO CEL NUEVA ENERGIA CELEBRANDO ACTIVIDADES RECREATIVAS CON SUS
COMPAÑEROS DE GRUPO (ARRIBA)

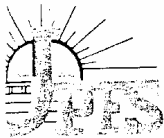
GRUPO # 10 DE MONSERRAT EN PLENA REUNION DE TRABAJO (ABAJO).





GRUPO # 6 DE MONSERRAT INICIANDO SUS ACTIVIDADES GRUPALES CON UNA
ORACION DIRIGIDA POR UNO DE LOS MIEMBROS DEL GRUPO (ABAJO) .
(ARRIBA) MIEMBROS SALUDANDOSE ANTES DE INICIAR LA REUNION.





UNIVERSIDAD PEDAGOGICA DE EL SALVADOR
Diagonal Dr. Arturo Romero y
25a. Avenida Norte.
San Salvador, El Salvador, C.A.

PBX: 226-4081
FAX: 226-4486

LIBERTA Y LIBERA

San Salvador, 20 de Agosto de 2003.

Ing. Raúl Salazar
Jefe del Departamento de Programas
a Pensionados (ISSS).

Reciba un cordial saludo y al mismo tiempo nuestros deseos porque goce de éxitos en sus funciones.

El motivo de la presente es para solicitarle su valioso apoyo en el sentido de autorizarle a las alumnas **ANA LILIAN LANDAVERDE ARTIGA Y MARIA NORA EDITH LOPEZ GUARDADO** estudiantes en la Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad Pedagógica de El Salvador, ya que necesitan iniciar su trabajo de tesis por lo cual tienen que coordinar previamente con la Lic. Ethel Araceli Rivera quien fungirá como Asesora del tema **"Diagnóstico sobre el modelo de autogestión del programa organización de grupos de pensionados del ISSS"**, el cual se eligió con base a las necesidades detectadas por el departamento en vista de que no existe estudio sobre el nuevo modelo de atención de programas, y de acuerdo a la planificación realizada por el equipo, consideran iniciar la exploración de campo (encuestas) tentativamente en el mes de septiembre de 2003, periodo en el cual necesitan establecer una estrecha coordinación con el equipo técnico de Trabajo Social responsable del programa sujeto de investigación.

De acuerdo con lo anterior solicitamos, con todo respeto, permitirles la realización de las actividades arriba mencionadas, ofreciéndoles su respuesta por escrito a la mayor brevedad posible a efecto de tramitar la respectiva resolución a la universidad.

Agradeciendo con anticipación su magnífica ayuda,

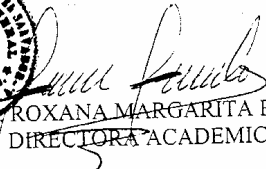
Atentamente;

ALUMNAS

ANA LILIAN LANDAVERDE ARTIGA

MARIA NORA EDITH LOPEZ GUARDADO




ROXANA MARGARITA RUANO
DIRECTORA ACADEMICA



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

San Salvador, 03 de septiembre.

Licenciada

ROXANA MARGARITA RUANO

Universidad Académica

Universidad Pedagógica de El Salvador

Presente.

Estimada licenciada Ruano;

En respuesta a su nota de solicitud para que las estudiantes de Licenciatura de Trabajo Social; Ana Lilian Landaverde Artiga y María Nora Edith López Guardado, realicen su trabajo de Tesis en el Departamento de Programas a Pensionados del ISSS, tengo a bien comunicarle que es aceptada su petición, para ello debe realizarse las siguientes consideraciones:

- 1- Las alumnas deberán reunirse con la Licda. Elsy de Meléndez; responsable del programa de Coordinación con Universidades.
- 2- Deberán presentar el Plan Operativo de trabajo y calendarización de las diferentes acciones.
- 3- En relación al encuestaje se coordinará previamente con el equipo de trabajo para la visita a los diferentes grupos de Pensionados.
- 4- Al finalizar el estudio deberán proporcionar el documento final al Departamento para enriquecer las acciones de los programas.

Sin otro particular, le saludo cordialmente.

ING. RAUL HUMBERTO SALAZAR
Jefe de Departamento Programas
A Pensionados



PROGRAMAS A PENSIONADOS
Ciudadela Monserrat Ex Plantel del IVU
Tel. 242-5524-25