

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

Facultad de Ciencias de La Educación y Humanidades

Departamento de Trabajo Social



Tema:

Causas que inciden en la baja demanda del servicio de Albergue que brinda la Sociedad San Vicente de Paúl de esta ciudad a los familiares pobres con pacientes ingresados en el HEODRA de origen fuera de León.

Monografía para optar al título de Licenciadas en Trabajo Social.

Autoras:

- Bra. Joaquina del Carmen Mendiola Berrios.
- Bra. Marina Isabel Niño García.
- Bra. Thelma de la Concepción Díaz Guevara.

Tutora:

Lic. Patricia Paguagua Esquivel.

León, 29 de Febrero del 2008.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios padre celestial, que es el mayor conocimiento, creador de todas las cosas y que guía nuestros pasos por la senda de la sabiduría, por habernos dado la vida y permitirnos concluir este trabajo satisfactoriamente.

Agradecemos a nuestros padres, hermanos, esposos, hijos, por todo el apoyo, y comprensión que nos brindaron durante el período de nuestra carrera.

A nuestra tutora Lic. Patricia Paguaga por brindarnos su apoyo, dedicación, aportaciones, consejos y sugerencias que nos ayudaron en todo momento para la culminación de nuestra tesis, y a una persona muy especial el MSc. Rafael Espinoza Montenegro por la ayuda incondicional que nos brindó durante la carrera profesional, principalmente en la elaboración de la monografía.

A nuestros profesores, por transmitirnos sus conocimientos y experiencias, por compartir junto a nosotras durante los cinco años de la carrera, por su ardua labor de preparar profesionales para lograr un cambio social en nuestra sociedad.

A nuestras amigas y compañeras de grupo María Mercedes Orozco Puerto, Ingrid María Flores Delgado y Lucía Mercedes Rivas Puerto, quienes nos apoyaron, nos motivaron a continuar siempre adelante y compartieron juntas a nosotras momentos de alegría y tristeza, llanto y sonrisa; durante los cinco años de la carrera, manteniéndonos siempre unidas incondicionalmente y por ser nuestras mejores amigas.

Agradecemos a nuestras amigas María Dolores Ocón Martínez, Nora Isabel Arteaga Valladares y Aleyda Trujillo Ruiz, así como también al Sr. Ronald Ruiz que siempre estuvieron apoyándonos incondicionalmente en el transcurso de toda la trayectoria de nuestros estudios.

A las Trabajadoras Sociales del HEODRA, a la Administradora del Albergue San Vicente de Paúl, y a todas las personas que voluntariamente colaboraron con nosotras durante la preparación de este trabajo y por lo que les estamos totalmente agradecidas.

DEDICATORIA

A **Dios Padre**, por la vida que me ha dado, por iluminar mi camino y por darme la oportunidad de ver realizado mi sueño y estar conmigo en todo momento.

A mi Mamá **Mercedes Berríos Vanegas** por el amor, comprensión y apoyo incondicional brindado a lo largo de mi vida y mi carrera.

A mis hermanos/as y familiares que comparten conmigo alegría y tristeza y a una persona muy especial **Denis Cano** quienes me brindaron su apoyo para lograr coronar mi carrera profesional. Gracias a todos los amo con todo mi corazón.

Joaquina del Carmen Mendiola Berríos

Dedico este trabajo en especial a mi Madre María Teresa Guevara por su invaluable amor y compañía, a mi padre Benito Díaz a quien recuerdo con mucho amor y a quien dedico también esta obra por sus consejos, y que Dios tenga en su santa gloria, a mis tres hijos, Carlos, Brenda y Grethel por haber sido apoyo y meta en la culminación de lo que esta carrera significa y demás seres queridos.

Thelma de la Concepción Díaz Guevara

A Dios Nuestro señor creador de todas las cosas que con su luz nos ha dado su ayuda a seguir adelante hasta la finalidad de esta tesis.

A mi esposo Francisco Genaro Toval que con su apoyo y comprensión en los momentos difíciles a lo largo de estos años ha sabido apoyarme hasta la culminación de mis estudios.

A mis hijos Medardo Antonio Toval, Marlyn Marina Toval y Francisco José que me brindaron ayuda incondicional en todo el trayecto de mis estudios, y que han sido el eslabón necesario para construir una carrera.

A mi madre Juana Zulema García que siempre estuvo interesada en que pudiera construir una carrera y que con todo amor me brindó el apoyo necesario.

Marina Isabel Niño García

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios padre celestial, que es el mayor conocimiento, creador de todas las cosas y que guía nuestros pasos por la senda de la sabiduría, por habernos dado la vida y permitirnos concluir este trabajo satisfactoriamente.

Agradecemos a nuestros padres, hermanos, esposos, hijos, por todo el apoyo, y comprensión que nos brindaron durante el período de nuestra carrera.

A nuestra tutora MSc. Patricia Paguaga por brindarnos su apoyo, dedicación, aportaciones, consejos y sugerencias que nos ayudaron en todo momento para la culminación de nuestra tesis, y a una persona muy especial el MSc. Rafael Espinoza Montenegro por la ayuda incondicional que nos brindó durante la carrera profesional, principalmente en la elaboración de la monografía.

A nuestros profesores, por transmitirnos sus conocimientos y experiencias, por compartir junto a nosotras durante los cinco años de la carrera, por su ardua labor de preparar profesionales para lograr un cambio social en nuestra sociedad.

A nuestras amigas y compañeras de grupo Maria Mercedes Orozco Puerto, Ingrid María Flores Delgado y Lucia Mercedes Rivas Puerto, quienes nos apoyaron, nos motivaron a continuar siempre adelante y compartieron junto a nosotras momentos de alegría y tristeza, llanto y sonrisa; durante los cinco años de la carrera, manteniéndonos siempre unidas incondicionalmente y por ser nuestras mejores amigas.

Agradecemos a nuestras amigas Maria Dolores Ocón Martínez, Nora Isabel Arteaga Valladares y Aleyda Trujillo Ruiz, así como también al Sr. Ronald Ruiz que siempre estuvieron apoyándonos incondicionalmente en el transcurso de toda la trayectoria de nuestros estudios.

A todas las personas que voluntariamente colaboraron con nosotras durante la preparación de este trabajo y por lo que les estamos totalmente agradecidas.

AREA

Social

TEMA

Causas que inciden en la baja demanda del servicio de Albergue que brinda la Sociedad San Vicente de Paúl de esta ciudad a los familiares pobres con pacientes ingresados en el HEODRA de origen fuera de León.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las causas que inciden en la baja demanda del servicio de Albergue que brinda La Sociedad San Vicente de Paúl a los familiares pobres de origen fuera de León con pacientes ingresados en el HEODRA, durante los meses de Enero a Julio del 2007?

INDICE

AREA	
TEMA	
PROBLEMA	
I.	INTRODUCCIÓN.....01
II.	IMPORTANCIA Y JUSTIFICACION.....04
III.	OBJETIVOS.....07
IV.	MARCO TEÓRICO.....08
V.	HIPÓTESIS.....25
VI.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....26
VII.	DISEÑO METODOLÓGICO.....27
VIII.	PLAN DE TABULACION31
IX.	PLAN DE ANALISIS.....32
X.	RESULTADOS.....33
XI.	ANALISIS DE RESULTADOS.....40
XII.	CONCLUSIONES.....45
XIII.	RECOMENDACIONES.....47
XIV.	BIBLIOGRAFIA.....49
XV.	ANEXOS.....50

INTRODUCCIÓN

La actual situación de crisis socioeconómica que se experimenta sobre todo en los sectores más desprotegidos de nuestro país, hace que cada vez vayan surgiendo más organizaciones, ya sea de tipo mixto, gubernamental o no gubernamental en auxilio de quienes viven en situación de riesgo social.

En la actualidad son muchos los organismos que se están dando al trabajo en pro de la beneficencia o asistencia social, lo que significa que la población vulnerable cuenta, al menos, con ciertas medidas representativas de una panacea, que si bien es cierto, no resuelve todas sus carencias, sino que mitiga el peso de algunas necesidades no satisfechas.

Se dice “al menos” en el párrafo anterior porque el trabajo social no debe quedar en el asistencialismo o paternalismo mal entendido, el cual solamente viene a crear dependencia en los usuarios de los servicios sociales. Por el contrario éste debe fortalecer las capacidades de los individuos y potenciar los recursos de los que puedan disponer, de tal forma que haya un empoderamiento de los nuevos conocimientos transferidos y adquiridos a la vez.

Ante la situación que atraviesan las personas más pobres de nuestro entorno entra en juego uno de los servicios del programa de la Sociedad San Vicente de Paúl, como es el Albergue, que brinda hospitalidad, alimentación desayuno y cena, lavandería, etc a familiares de pacientes internos en el Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Argüello por ser de escasos recursos económicos y habitar fuera de la ciudad de León.

De aquí que hayamos formulado nuestro problema de investigación de la siguiente manera:

¿Cuáles son las causas que inciden en la baja demanda del servicio de Albergue que brinda la Sociedad San Vicente de Paúl a los familiares pobres de origen fuera de León con pacientes ingresados en el HEODRA, durante los meses de Enero a Julio del 2007?.

Al mismo tiempo, se comprobó la hipótesis acerca de que el desconocimiento de la existencia del Albergue de la Sociedad San Vicente de Paúl, por parte de los familiares pobre de origen fuera de la ciudad de León con pacientes ingresados en el HEODRA, influye en la baja demanda del servicio de Albergue.

Este trabajo se realizó con mucho esfuerzo y dedicación ya que nuestro objetivo fue dar respuesta a la inquietud del grupo de personas que conforman la Conferencia de la Sociedad San Vicente de Paúl con relación a la baja demanda del servicio de Albergue, así como también aprovechamos para transmitirle la información de la existencia del Albergue a los familiares y pacientes ingresados en el HEODRA, durante este período se encontraron algunas dificultades, como problemas para entrar al edificio del Hospital Escuela Oscar Danilo con el fin de aplicar la encuesta a las personas de origen fuera de León, llevar a cabo la técnica de observación no participante, la falta de equipo computarizado y sobre todo el tiempo, ya que se trabajó por las noches y fines de semana.

JUSTIFICACIÓN

En la Ciudad de León, existe la sociedad San Vicente de Paúl que de manera caritativa o humanitaria brinda diversos servicios sociales como son: programa albergue, consultas médicas, laboratorio clínico, farmacia, odontología, paquete vicentino (contiene granos básicos), comedor infantil ubicado en San Jacinto, programa niños desnutridos, programa de embarazadas y programa de viviendas, con la finalidad de beneficiar a la población más necesitada del área rural.

Las condiciones deplorables de las familias empobrecidas y la falta de condiciones del Hospital obligan a las personas a dormir en bancas, sillas y piso; sin alimentación ni acceso a la higiene personal, dado que son personas de escasos recursos y que tienen pacientes ingresados en el HEODRA.

Son estos los motivos que impulsaron al colectivo que conforman La Sociedad San Vicente de Paúl, de crear el programa Albergue, con el objetivo de brindar atención de hospedaje, aseo personal y alimentación; como desayuno y cena, y de esta manera beneficiar a las familias pobres que habitan fuera de la ciudad de León, así como también a enfermos que son dados de alta y que por algún motivo no pueden viajar a su lugar de origen, quizás porque fue dado de alta muy tarde o porque no tiene dinero para gastos de transporte, todo es de manera gratuita.

El Programa Albergue que ofrece la Sociedad San Vicente de Paúl es importante para la población, porque está destinado a ayudar a las familias pobres que residen fuera de la ciudad de León, cuando asisten al Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales (HEODRA), por ser un centro donde acuden las personas demandando atención médica como consultas en todas las especialidades, laboratorio clínico, cirugías, radiografías, principalmente cuando son ingresados.

Es inquietud de la Institución de La Sociedad San Vicente de Paúl, conocer las causas que inciden en la baja demanda del servicio de Albergue, determinar por qué las personas no están haciendo uso del servicio de alojamiento a pesar de que es un programa de impacto social que cuenta con las condiciones óptimas para ofrecer buena atención, y no está siendo bien aprovechado por los usuarios.

Este tema es de interés para nuestro quehacer profesional como futuras Trabajadoras Sociales, ya que nuestro trabajo es ser gestoras o promotoras de cambios sociales con el fin de beneficiar a la sociedad más vulnerable como es la población pobre o indigente, por lo que como grupo investigador pretendemos conocer las causas que están influyendo en la baja demanda en el servicio del programa Albergue, ofrecido por la Sociedad San Vicente de Paúl para encontrar alternativas de solución, de tal modo que sean aprovechados los servicios ofrecidos por esta Sociedad.

La importancia de conocer las causas que ocasionan la baja demanda fue porque solamente descubriéndolas podemos dar respuesta a este problema y así buscar alternativas de solución con el fin de beneficiar a la población necesitada, y fue de utilidad porque nos permitió satisfacer las inquietudes por parte de la comisión que conforman la conferencia del programa Albergue de la Sociedad San Vicente de Paúl.

Ante tales circunstancias, surge la inquietud de realizar de forma veraz y objetiva este estudio y de llegar directamente a las personas que necesitan este servicio para incidir en los resultados, una vez aclaradas las causas del desconocimiento que tienen acerca de la existencia del Albergue de la Sociedad San Vicente de Paúl, lo que en un futuro incidirá en que haya mayor cantidad de familias beneficiadas.

OBJETIVO GENERAL

- Determinar las causas que inciden en la baja demanda del servicio de Albergue que ofrece la sociedad San Vicente de Paúl a los familiares de las personas sin recursos económicos que ingresan al HEODRA y que habitan fuera de la Ciudad de León.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1- Indagar sobre la información que tienen estos familiares con relación al servicio de Albergue que brinda la sociedad San Vicente de Paúl.
- 2- Identificar el nivel de comunicación entre la oficina de Trabajo Social y la Administradora del Albergue con relación al tipo de propaganda que utilizan para promover el uso del servicio de Albergue ofrecido por la Sociedad San Vicente de Paúl.
- 3- Determinar otras causas como la calidad de atención que brinda el servicio de Albergue en la Sociedad San Vicente de Paúl.

MARCO TEORICO

Antecedentes del sacerdote San Vicente de Paúl.

¹Desde tiempos primitivos surge la necesidad de ayudar a los más desprotegidos o desamparados, en las comunidades primitivas, las necesidades del hombre se cubrían dentro de sus clanes o tribus, de forma mutua. En estas civilizaciones los comportamientos de sus miembros se regían por preceptos morales y religiosos y en todas existían formas sociales que intentaban mitigar el dolor y la pobreza. La necesidad de ayudar a los más débiles, se fue convirtiendo poco a poco, en una obligación moral impuesta por mandatos religiosos y éticos.

San Vicente de Paúl (1581-1660), resolvió dedicar su vida a los menesterosos, y sobresalió en el intento de impulsar en Francia el socorro de los pobres. Fundó en 1617 las “Damas de la Caridad”, institución que congregaba a señoras acomodadas que, pudiendo llevar una vida acomodada, preferían ocuparse de los pobres de la localidad, visitándoles en sus casas, cuidando de los enfermos, alimentando a los hambrientos y visitando a los desnudos.

¹ Informe albergue Sociedad San Vicente de Paúl 2004-2005

El propio San Vicente de Paúl decidió complementar su iniciativa, fundando en 1633, junto con Santa Lucía de Marillac, las “Hijas de la Caridad”, congregación religiosa que, con el tiempo, se extendería por todo el mundo, alcanzando un importante número de miembros, los cuales, en un principio y aún durante mucho tiempo, procedieron de familias campesinas, en cuyas jóvenes hijas prendía la vocación de socorrer a los pobres, asistir a los presos, cuidar a los enfermos y a los niños y confortar a los moribundos.

La Sociedad San Vicente de Paúl, es una comunidad cristiana que se extiende por el mundo, fundada en París, Francia, 1833, por Federico Ozanam, quien fue una fuente radiante de inspiración y un grupo de jóvenes seculares católicos, que se unieron para crear la primera Conferencia, este grupo inició buscando y visitando a los pobres de París en sus casas, llevándoles alimentos, ropa, medicina, su amistad y su preocupación por ellos, tenían como patrono al Sacerdote Francés, San Vicente de Paúl, quien había abierto los ojos del mundo a los problemas sociales. Esta Sociedad, sirve a personas necesitadas sin tener en cuenta su credo, origen o étnico, su estado de salud, sexo, particularidades culturales u opiniones políticas.

Presencia de la Sociedad San Vicente de Paúl en Nicaragua.

²En Nicaragua La sociedad San Vicente de Paúl está presente desde el año 1901 en la ciudad de León, el segundo momento de presencia activa es en el año 1972 en la ciudad de Masaya y el tercer momento se inicia en el año 1987 en la ciudad de León, bajo la iniciativa del Padre Adrián Bastiensen, quien invita a un grupo de Laicos a un día de reflexión sobre la vida de san Vicente de Paúl y Federico Ozanam, es así que se llega a formar la primera Conferencia en este último resurgimiento bajo la presidencia de Don Ernesto Balladares Terán, actual Vicepresidente de América Centro Sur.

La Sociedad San Vicente de Paúl de Nicaragua, está organizada por un Conjunto Nacional con sede en León, dos Consejos Particulares y 18 Conferencias en León, Chinandega, el Viejo, Managua, Estelí, Jinotega, Matagalpa y Puerto Cabezas.

Los primeros tres años de la sociedad de San Vicente de Paúl, funcionó solamente en la ciudad de León, con una sola conferencia, la cual tenía bajo su cuidado el Albergue y un número de auxiliados a quienes visitaban dos veces por mes, llevando al mismo tiempo el paquete vicentino que contiene granos básicos.

2 Reglamento y estatutos del a confederación Nacional Sociedad San Vicente de Paúl

El número de miembros de la conferencia se fue aumentando y con cada nuevo miembro se aumentaba el número de auxiliados. Fiel al espíritu de sus fundadores, la Sociedad se esfuerza constantemente en renovarse y adaptarse a las condiciones de los tiempos. Se preocupa de ser consciente de los cambios que tienen lugar en la sociedad humana y de los nuevos tipos de pobreza que puedan identificarse o preverse. Da prioridad a los más pobres y a aquellos que son especialmente rechazados por la sociedad, cada miembro de nuestra sociedad tiene por lo menos dos familias pobres a quienes visita y auxilia dos veces por mes.

El Programa Albergue se funda un 14 de Agosto de 1989, por la Sociedad San Vicente de Paúl, es una institución de carácter social no Gubernamental, los miembros que conforman la Conferencia son: Graham Tercero Presidente, Rafael Espinoza Vice-Presidente, Dr. Prado Secretario y Álvaro Lacayo Tesorero.

Es jurídicamente autónoma en su existencia, constitución, organización, normas, actividades y en su gobierno interno. Los Vicentinos eligen a sus responsables, y la sociedad gestiona su patrimonio libremente, en conformidad con sus propios estatutos y la legislación de cada país.

La Sociedad San Vicente de Paúl, obtuvo su personalidad jurídica como “Conferencia de San Vicente de Paúl” el 20 de Septiembre de 1990, publicado en La GACETA, diario oficial del gobierno, bajo el número perpetuo 2404. Los estatutos se encuentran registrados en el ministerio de Gobernación.

En la Actualidad La Sociedad San Vicente de Paúl, de la ciudad León, ofrece los servicios de consulta externa, Laboratorio Clínico, Consulta Odontológica, Comedor Infantil en San Jacinto, paquete vicentino (granos básicos), programa de las embarazadas, programa de los niños desnutrido, talleres de costura para los jóvenes, atención especial a los ancianos, programa de Albergue, programa de Vivienda, farmacia (ayuda con medicamentos).

El Programa Albergue, cuenta con dos cuartos con capacidad de 10 camas cada uno, para hospedar a personas de escasos recursos económicos que vienen de lugares fuera de la ciudad; en busca de atención médica al hospital de León, y carecen de alojamiento, mientras son atendidas sus necesidades de salud, se les proporciona en la actualidad Albergue, alimentación desayuno, cena y facilidades para el aseo personal de forma totalmente gratuita.

Los pacientes que son dados de altas y por algún motivo no pueden viajar a su lugar de origen, también pueden hacer uso del servicio de Albergue.

Para ser usuario del servicio de Albergue, en primer lugar la persona debe ser de origen fuera de la ciudad de León, de escasos recursos económicos, que tenga familiar ingresado en el HEDORA, así como también deberá solicitar una constancia ya sea a las trabajadoras sociales, médico de base o jefa de enfermería; presentando a la vez su cédula de identidad.

Según información de la Administración del Hospital y del Albergue se tiene conocimiento de que existe un acuerdo verbal desde hace 18 años que fue tomado entre los miembros que conformaban la Directiva de la Sociedad San Vicente de Paúl y el Dr. Manfredo Pentzke, quien se desempeñaba como Director del HEODRA, el acuerdo consistía en que la Sociedad le prestaba un espacio para realizar las fisioterapias principalmente a los niños, y que la trabajadora social se encargaría de comunicar a las personas de origen fuera de León la existencia del Programa Albergue y los beneficios que brinda, en conjunto con la Administradora de esta Sociedad.

En la actualidad se mantiene este acuerdo ya que el Albergue es considerado como parte del Hospital aunque sean independientes. Esta información fue brindada por el MSc. Rafael Espinoza actual Vice-Presidente de la Sociedad San Vicente de Paúl,

No se encontró ninguna información acerca de la existencia de otros Albergues con el mismo perfil del que brinda la Sociedad San Vicente de Paúl, por lo que no se puede hacer ninguna relación.

Lo que se encontró fue casa hogar llamada Jacinta, Lucía y Francisco, ubicada en el Reparto Fátima de esta ciudad, es de carácter social, brinda servicio de orfanato a niños de la calle, (estos niños son internos), así como también realiza la función de CDI donde las madres de escasos recursos dejan a sus hijos al cuidado

del personal que labora en la casa hogar para poder ellas trabajar. El Director General y fundador de ese centro es Monseñor Bosco María Viva Róbelo.

Para el mantenimiento del Albergue de León, se cuenta con el aporte del Consejo Nacional y Organizaciones como Nicaraguan American Foundation, Juan XXIII, y algunas empresas detalladas a continuación así como personas particulares.

Se tienen relaciones con las siguientes organizaciones

Ministerio de Salud (HOSPITALES)

Ministerio de la Familia. (Centros de Desarrollo Infantil)

La Nicaragua-American Foundation de Nicaragua. (Medicamentos)

La SK Foundation de Holanda (Comedores Infantiles).

Mercy Chips (Construcción de Casas).

Fundación para el desarrollo de León (FUNDAPADELE) (Viviendas, alimentación).

Hope Clinic Internacional. (Salud)

³Norma General que debe Cumplir el Beneficiario

- Respetar el horario de entrada y salida del Albergue, se admite llegar como máximo hasta las 10:00 de la noche y salir a partir de las 7:00 de la mañana.
- Contribuir con la limpieza del Albergue, no botando basura, ni escupiendo en el piso.
- Utilizar adecuadamente los servicios sanitarios.
- Mantener buen aseo personal (baño diario, lavarse las manos antes de las comidas, etc.).
- Guardar respeto al personal y a los demás huéspedes.
- Respetar las áreas designadas para los dormitorios de acuerdo al sexo.

³ Reglamento del Albergue Sociedad San Vicente de Paúl

Deberes del Programa Albergue de la Sociedad San Vicente de Paúl

- Solicitar al usuario constancia extendida por las trabajadoras sociales, el médico de base o Jefa de enfermería, así como también la debida identificación, por razones de orden y seguridad.
- No se admite persona en estado de ebriedad.
- Suspender la atención a las personas que incumplan con lo preceptuado en este reglamento.
- Velar por el buen funcionamiento del Albergue.

La comunicación es imprescindible en el ser humano

⁴En los seres humanos, la comunicación es un acto propio de su actividad psíquica, derivado del lenguaje y del pensamiento, así como del desarrollo y manejo de las capacidades psicosociales de relación con el otro. A grandes rasgos, permite al individuo conocer más de sí mismo, de los demás y del medio exterior mediante el intercambio de mensajes principalmente lingüísticos que le permiten influir y ser influidos por las personas que lo rodean.

Es importantísimo recordar que ésta puede ser verbal y no verbal, lo que comprende un "todo" donde los diferentes sentidos de percepción del hombre actúan para decodificar e interpretar lo escuchado, pues puede ser claro, que llegue la información, pero, ¿es lo que se quiere transmitir? o el receptor, ¿es el que verdaderamente puede descifrar la información?, allí los canales entonces juegan un papel importante así como la disposición de transmitir la información de la mejor manera para ser entendido correctamente.

La **comunicación** (del Lat. *communicatio* = participación, participado, acción de hacer conocer) es un fenómeno inherente a la relación grupal de los seres vivos por medio del cual éstos obtienen información acerca de su entorno y de otros entornos y

⁴ Referencia www.google.com, www.wikipedia.com, y enciclopedia Libres

son capaces de compartirla haciendo partícipes a otros de esa información.

La comunicación es un proceso de interrelación entre dos (o más) entes en donde se transmite una información desde un emisor que es capaz de codificarla en un código definido hasta un receptor el cual decodifica la información recibida, todo eso en un medio físico por el cual se logra transmitir, con un código en convención entre emisor y receptor, y en un contexto determinado.

La comunicación es de suma importancia para la supervivencia de especies gregarias, pues la información que ésta extrae de su medio ambiente y su facultad de transmitir mensajes serán claves para sacar ventaja del modo de vida gregario.

La importancia de la calidad

La calidad es una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

La palabra **calidad** tiene múltiples significados. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo. Es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con un producto o servicio determinado, que sólo permanece hasta el punto de necesitar nuevas especificaciones. La calidad es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

Debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del

producto, de vida, etc. Es la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del cliente o usuario.

Definiciones desde una perspectiva de usuario

La calidad implica la capacidad de satisfacer los deseos de los consumidores. La calidad de un producto depende de cómo éste responda a las preferencias y a las necesidades de los clientes, por lo que se dice que la calidad es adecuación al uso.

Definiciones desde una perspectiva de valor

La calidad significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible. También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un producto pueda causar a la sociedad humana mostrando cierto interés por parte de la empresa a mantener la satisfacción del cliente.

Factores relacionados con la calidad

Para conseguir una buena calidad en el producto o servicio hay que tener en cuenta tres aspectos importantes (dimensiones básicas de la calidad):

1. Dimensión técnica: engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio.
2. Dimensión humana: cuida las buenas relaciones entre clientes e instituciones.

3. Dimensión económica: intenta minimizar costos tanto para el cliente como para la empresa.

Parámetros de la calidad

- Calidad de diseño: es el grado en el que un producto o servicio se ve reflejado en su diseño.
- Calidad de conformidad: Es el grado de fidelidad con el que es reproducido un producto o servicio respecto a su diseño.
- Calidad de uso: el producto ha de ser fácil de usar, seguro, fiable, etc.
- El cliente es el nuevo objetivo: las nuevas teorías sitúan al cliente como parte activa de la calificación de la calidad de un producto, intentando crear un estándar en base al punto subjetivo de un cliente. La calidad de un producto no se va a determinar solamente por parámetros puramente objetivos sino incluyendo las opiniones de un cliente que usa determinado producto o servicio.

Con relación a los parámetros de calidad antes planteados, se relaciono la calidad de atención brindada en el Programa Albergue, según información obtenida por las personas que fueron beneficiadas con este servicio.

Regular: Porque a pesar que tenía todas las condiciones como alimentación, cama, espacio para lavar, bañarse, no logró descansar completamente.

Bueno: Porque comieron, durmieron, se bañaron, lavaron y plancharon la ropa, vieron televisión; manifestando que se sintieron bien atendidos.

Muy Buena: Porque la casa cuenta con todas las condiciones para satisfacer las necesidades ya que les brindaron cena y desayuno, compartieron el mismo cuarto, con camas individuales para descansar, además lavaron la ropa, y se bañaron, se sintieron tranquilos porque fueron bien atendidos y resolvieron sus problemas de estadía.

Excelente: Porque el Albergue cuenta con todas la condiciones, tanto higiénica como de calidad, ya que el personal atendió con esmero, cortesía, amabilidad y les dieron atención rápida, asignándoles los cuartos de mujeres y de varones, así como también las camas respectivas, les brindaron alimentación cena y desayuno, espacio de lavado y planchado de ropa, y hasta espacio para ver televisión; los usuarios expresaron que se sintieron como en su propia casa.

Gestión de la calidad en los servicios

Una de las primeras acciones en la calidad de servicio, es averiguar quiénes son los clientes, qué quieren y esperan de la organización. Solo así se podrán orientar los productos y servicios, así como los procesos, hacia la mejor satisfacción de los mismos.

El servicio de calidad al cliente

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o el servicio básico. Para dar el mejor servicio se debe considerar el conjunto de prestaciones que el cliente quiere:

- El valor añadido al producto.
- El servicio en si.
- La experiencia del negocio.
- La prestación que otorga al cliente.

Necesidades básicas del cliente

Las principales necesidades básicas de un cliente son:

- Ser comprendido.
- Sentirse bienvenido.
- Sentirse importante.
- Sentir comodidad.
- Sentir confianza.
- Sentirse escuchado.

La importancia de la gestión de la calidad del servicio

La importancia de la calidad en el servicio se puede entender por las siguientes razones:

- Crecimiento de la industria del servicio.
- Crecimiento de la competencia.
- Mejor conocimiento de los clientes.

El servicio de atención al cliente

Para poder realizar una adecuada atención al cliente se debe:

- Identificar quienes son los clientes.
- Agruparlos en distintos tipos.
- Identificar las necesidades de los clientes así como saber donde y como lo quieren los clientes.

Para comprender de manera más clara este tema, reflejamos algunos conceptos:

VICENCIANA: Es seguir el camino de los ideales de San Vicente de Paúl como es ayudar al necesitado.

PASTORALES: Grupo católico de evangelización.

JERARQUIA CATOLICA: Sujeto a la iglesia católica.

CONFEDERACION INTERNACIONAL: Es la organización donde se encuentran adscritos todos los miembros de la Sociedad.

ALBERGUE: Resguardo u hospitalidad.

PACIENTES: Persona que padece físico y corporalmente ante una enfermedad.

PROGRAMA: Conjunto de instrucción secuencial escrita en cualquier lenguaje de programación con la que se puede realizar un trabajo determinado.

CONFEDERACION: Pacto entre algunas personas, naciones o estado o conjunto de personas.

CONFERENCIA: Son grupos de personas que se extienden por casi todo el mundo, una red social al servicio de las personas más necesitadas.

DEMANDA: Súplica. Solicitud. Escrito en que se ejercitan un juicio, acciones civiles.

SERVICIO: Obsequio o beneficio de alguien utilidad o provecho. Función o prestaciones desempeñadas por estas organizaciones y su personal.

FAMILIARES POBRES: Conjunto de individuos que tienen algo en común, la carencia de servicios básicos para la satisfacción de sus necesidades básicas.

HIPÓTESIS

El desconocimiento de la existencia del Albergue de la Sociedad San Vicente de Paúl, por parte de los familiares pobres de origen fuera de la ciudad de León con pacientes ingresados en el HEODRA, influye en la baja demanda del servicio de Albergue.

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Dimensiones (Variables contenidas en la definición conceptual)	Indicadores Definición operacional	Índices
Variable Independiente Desconocimiento de los familiares.	Falta de comunicación de las Trabajadoras Sociales del HEODRA con los familiares de escasos recursos con pacientes ingresados, en relación al servicio de Albergue que ofrece la Sociedad San Vicente de Paúl.	Comunicación.	Mecanismos de orientación escrita.	Afiches. Mantas. Trifoliar.
			Fuente de información.	Médicos. Familiares. Vecinos. Amigos/as. Administradora Albergue. Enfermeras. Trabajadoras Sociales.
			Mecanismos de orientación oral.	Charlas. Radio. Televisión.
		Organizacional	Niveles de planificación según la publicidad del Albergue.	Semanal. Mensual. Trimestral. Semestral.
		Niveles de coordinación.	Reuniones. Visitas concertadas	
Variable Dependiente Baja demanda del servicio de Albergue	Poco uso del servicio por parte de los familiares.	Servicio	Servicio	Alta (20-15) Media(14-10) Baja (9-1) Personas.
			Niveles de calidad.	Excelente. Muy Bueno. Bueno. Regular. Malo.

DISEÑO METODOLOGICO

Tipo de estudio:

El estudio fue el correspondiente a un enfoque mixto o cualicuantitativo porque además de conocer la información obtenida acerca del sentir de los usuarios en cuanto al conocimiento del Albergue y la atención recibida, también se hizo uso de la estadística para conocer el porcentaje de casos de la muestra en estudio.

Según el período y secuencia del estudio fue de corte transversal porque se analizó las variables al mismo tiempo, haciendo un corte en el tiempo (Enero-Julio 2007).

Al mismo tiempo, se realizó un estudio retroprospectivo, ya que investigamos en el presente, las causas que han venido influyendo en la baja demanda del servicio de Albergue de la Sociedad San Vicente de Paúl.

Según el análisis y alcance de los resultados el estudio es analítico o explicativo porque permitió explicar las causas de la baja demanda en el servicio de Albergue, así como también el nivel de conocimientos de los familiares con pacientes ingresados principalmente del área rural con relación a la existencia del Programa Albergue de la Sociedad San Vicente de Paúl.

Área de estudio:

La Sociedad San Vicente de Paúl (Programa Albergue), se encuentra situada en el área urbana de la ciudad de León, de la puerta Norte Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales HEODRA, una cuadra al Oeste, brindando los servicios de Albergue, consultas médicas, farmacia, odontología y laboratorio clínico, también cuenta con un programa para niños desnutridos, mujeres embarazadas, programa de viviendas, paquete vicentino (granos básicos), comedor infantil ubicado en San Jacinto donde se atienden a cien niños.

Todos estos servicios son ofrecidos a las personas más pobres o indigentes con la finalidad de ayudar a solventar su situación económica.

Universo:

Está constituido por 60 familiares, 3 trabajadoras Sociales del HEODRA. y una Administradora del Albergue de la Sociedad San Vicente de Paúl.

Muestra:

Está constituido 60 familiares, 3 trabajadoras Sociales del HEODRA. y una Administradora del Albergue de la Sociedad San Vicente de Paúl.

Tipo de Muestreo:

Es no Probabilístico por conveniencia: porque no todos tenían la probabilidad de selección ya que fue necesario cumplir con el criterio que los familiares tenían que ser de origen fuera de la ciudad de León y de escasos recursos.

Métodos, Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:

Para la recopilación de la información se utilizó:

- 1) **La Encuesta:** se aplicó a 60 personas seleccionadas en la muestra, quienes brindaron la información necesaria. Ver anexo N^a 1.

- 2) **Entrevista a Profundidad Estructurada:** se aplicó por medio de una lista de preguntas abiertas a las Trabajadoras Sociales del HEODRA y a la Administradora de la Sociedad San Vicente de Paúl. Ver anexo N^a 2.

- 3) **La Observación no Participante:** Para corroborar lo expresado por las personas abordadas, recorrimos piso por piso el Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales, verificando qué tipo de propaganda visual existía y también para observar actividades llevadas a cabo en pro de la propaganda del servicio de Albergue. Ver anexo N^a 3.

- 4) **Revisión de Fuente Secundaria: Registros de asistencia del Albergue:** Permitió conocer el número de personas que han hecho uso del servicio de Albergue por día, semana y quincena.

PLAN DE TABULACION

Finalizada la recolección de la información con las Trabajadoras Sociales del HEODRA, la Administradora del Albergue de la Sociedad San Vicente de Paúl, así como de los familiares de los pacientes procedentes de zonas rurales, procedimos a verificar la información obtenida a través de los instrumentos (Entrevista, Encuesta y Observación no Participante), lo que nos determinó las respuestas buscadas a los objetivos, hipótesis y variables planteadas.

Estas respuestas permitieron esclarecer las interrogantes planteadas en la hipótesis con relación a la baja demanda en el servicio de Albergue de la Sociedad San Vicente de Paúl.

Los datos fueron organizados y analizados utilizando el Programa computarizado Excel, también se seleccionó para la presentación de los datos cuantitativos obtenidos tablas y gráficos (barra y pastel).

Se concluyó que las respuestas obtenidas nos dieron pautas para conocer y explicar las causas que afectan el servicio de Albergue, de manera cualitativa y cuantitativa, con la finalidad de lograr la objetividad de la información.

PLAN DE ANALISIS

Se analizó la información recopilada en torno a las variables cualitativas como son mecanismos de orientación escritas: afiches, mantas y trifoliar; mecanismos de orientación oral: charlas, radio y televisión; niveles de planificación según la publicidad del Albergue: semanal, mensual, trimestral, semestral; niveles de coordinación: reuniones, visitas concertadas; niveles de calidad: excelente, muy bueno, bueno, regular y malo, así como las variables cuantitativas como son los niveles de demanda alta, media y baja.

En relación a estas variables podemos decir que no existe ningún tipo de propaganda ya sea escritas, verbales, y/o radiales, así como también, inexistencia de planes de coordinación para planificar reuniones o visitas concertadas con el fin de promover el servicio de Albergue que brinda la Sociedad San Vicente de Paúl.

A la vez verificamos con la observación no participante, los fenómenos observados para contrastarlos con los resultados de las entrevistas.

A través de los datos recopilados logramos obtener el nivel de conocimientos que tienen las personas con relación al programa Albergue, así como también el sentir de los que han hecho uso de este servicio, como la calidad de atención, si el local cuenta con las condiciones adecuadas para satisfacer las necesidades de los usuarios.

RESULTADOS

Objetivo Específico N°1.

Indagar sobre la información que tienen estos familiares con relación al servicio de Albergue que brinda la sociedad San Vicente de Paúl.

De las 60 personas encuestadas se obtuvo que el 50% tiene conocimiento del Albergue lo cual equivale a 30 personas y el otro 50% desconoce totalmente la existencia del mismo.

INFORMACION DE LAS PERSONAS CON RELACION AL SERVICIO DE ALBERGUE.		
	Cantidad de personas.	Porcentaje
Si Conocen	30	50 %
No Conocen	30	50 %
TOTAL	60	100 %

Así mismo se encontró que de las 60 personas encuestadas el 50% no tiene ninguna información, el 25% expresa que es un lugar de hospedaje, el 13% expresa que se brindan ambos servicios, albergue y atención médica y el 12% para consulta médica.

QUE INFORMACION TIENEN LAS PERSONAS ACERCA DEL SERVICIO QUE BRINDA EL ALBERGUE.		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Ninguna información.	30	50 %
Lugar de hospedaje.	15	25 %
Lugar de hospedaje y consulta médica.	8	13 %
Consulta médica.	7	12 %
Total.	60	100 %

De las 30 personas que contestaron que tenían conocimiento acerca del Albergue todas dijeron que fue de persona a persona: un 33% expresó que fue a través de un médico, el 23% a través de un familiar, el 23% por medio de sus vecinos, el 11% a través de amigos/as, 3% por la enfermera, el 6% a través de la administradora del Albergue y un 0% por las trabajadoras sociales.

MEDIOS DE INFORMACIÓN POR LOS QUE SE ENTERARON LOS USUARIOS ACERCA DEL ALBERGUE.		
	Cantidad de personas.	Porcentaje
Médicos.	10	33 %
Familiares.	7	23 %
Vecinos.	7	23 %
Amigos/as.	3	11 %
Administradora del Albergue.	2	6 %
Enfermera.	1	3 %
Trabajadoras Sociales.	0	0%
TOTAL	30	100 %

De las 60 personas encuestadas 22 dijeron que han hecho uso del servicio que brinda el Albergue, lo cual equivale al 37% y el 63% expresó que no han hecho uso del mismo lo que equivale a un total de 38 personas.

PORCENTAJE DE LAS PERSONAS QUE HAN HECHO USO DE LOS SERVICIOS DEL ALBERGUE		
Respuestas.	Cantidad	Porcentaje
SI	22	37 %
NO	38	63 %
TOTAL	60	100 %

Objetivo Específico N° 2.

Identificar el nivel de comunicación entre la oficina de Trabajo Social y la Administradora del Albergue, con relación al tipo de propaganda que utilizan para promover el uso del servicio de Albergue ofrecido por la Sociedad San Vicente de Paúl.

El 100% correspondiente a las tres trabajadoras sociales expresaron no tener ningún tipo de reunión ni otro tipo de comunicación periódica con el personal del Albergue San Vicente de Paúl. “El único contacto que hay con el personal del Albergue es cuando la administradora del mismo visita esporádicamente el HEODRA para colocar afiches o propaganda del Albergue”

El 100% que corresponde a la administradora del Albergue San Vicente de Paúl, afirmó no tener ningún tipo de reunión ni coordinación con las trabajadoras sociales del HEODRA, manifestando “Nosotras de vez en cuando visitamos el hospital solamente a poner propaganda de los servicios que brinda el Albergue”.

NIVEL DE COMUNICACION ENTRE LAS TRABAJADORAS SOCIALES DEL HEODRA Y LA ADMINISTRADORA DEL ALBERGUE.

Actividades	Trabajadoras Sociales		Administradora	
	Si	No	Si	No
Reuniones periódicas.		X		X
Planificación para divulgar el servicio de Albergue.		X		X
Acuerdos para elaboración de propaganda.		X		X
Acuerdos para la instalación de afiches.		X		X
Visitas concertadas		X		X

Objetivo Específico N° 3.

Determinar otras causas como la calidad de atención que brinda el servicio de Albergue en la Sociedad San Vicente de Paúl.

De las 22 personas que han utilizado los servicios del Albergue el 4% dice que la calidad de atención ha sido regular, un 41% buena, 41% muy buena y el 14% expresó que era excelente.

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ALBERGUE SEGÚN LOS USUARIOS/AS		
	Cantidad	Porcentaje
Regular	1	4%
Buena	9	41%
Muy Buena	9	41%
Excelente	3	14 %
Total	22	100%

ANALISIS DE RESULTADOS.

La situación económica que enfrenta el país obliga a que muchas personas tengan la necesidad de solventar sus necesidades por medio de organizaciones y/o fundaciones.

Nicaragua es un país en extrema pobreza a nivel de Latinoamérica, constituye el segundo país más empobrecido lo cual acrecienta considerablemente las necesidades de sus pobladores.

En el marco de esta situación vemos que han surgido muchas instituciones que le dan respuesta a esta problemática y que sirven de apoyo a las instituciones estatales.

El acceso a la salud no tiene ningún costo, todos/as podemos acceder a los servicios hospitalarios, en este sentido el Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales ubicado en la ciudad de León, el cual es un hospital de referencia a nivel de Nicaragua, presta sus servicios a todos los pobladores y cuenta con equipos necesarios para brindar atención especializada.

Cuando los centros de Salud de las diferentes comarcas y municipios realizan traslados de pacientes hacía el hospital, muchos de los familiares de dichos pacientes no cuentan con medios para quedarse en la ciudad, es así que el Albergue San Vicente de Paúl facilita a estos familiares diferentes servicios tales como: hospedaje, servicios de alimentación, desayuno y cena, espacio de lavandería y secado de ropas sin ningún costo.

A pesar de que el programa Albergue está destinado para atender a estas personas, no está siendo aprovechado por ellos, debido al desconocimiento que tienen por la falta de divulgación tanto escritas, radiales, e informativas que podrían ser brindadas por la Administradora del Albergue, las trabajadoras sociales, médicos y enfermeras, a través de un trabajo coordinado que permita propagandizar la existencia de dicho Albergue.

Si bien es cierto que ante el empobrecimiento de nuestros pobladores del área rural existe un beneficio de hospedaje para estas personas, se considera que el programa Albergue ofrecido por la Sociedad San Vicente de Paúl es de gran importancia porque da respuesta a los problemas que enfrentan los familiares de escasos recursos cuando tienen pacientes ingresados, así como también cuando el paciente es dado de alta y por algún motivo no puede viajar a su lugar de origen.

En la entrevista aplicada a las 3 trabajadoras sociales del HEODRA, así como también a la Administradora del Albergue, expresaron que no existen niveles de planificación ni de coordinación para organizar reuniones o visitas concertadas de ninguna forma como semanal, mensual, trimestral, ni semestral; manifestaron que se ponen afiches de propagandas y que se realizan charlas de divulgación, esto quedó en contraposición ya que por medio de la observación no participante se detectó que no existe ningún tipo de divulgación escrita en el hospital y que tampoco se realizan charlas, lo cual quiere decir que ese tipo de divulgación se hace en tiempos considerablemente distantes, o no

lo realizan, lo que viene a provocar desconocimiento de las personas que realmente necesitan de los servicios.

Es válido mencionar que las 4 personas entrevistadas que son la 3 trabajadoras sociales y la Administradora manejan la misma información acerca de los servicios que brinda el Albergue, sin embargo no realizan planes de trabajo ni actividades que promuevan estos servicios, para aumentar el conocimiento por parte de los usuarios acerca del mismo.

Así mismo comprobamos con los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada a los familiares de origen fuera de León, que el 50% de la muestra que es un porcentaje significativo de personas desconocen la existencia del programa Albergue de la Sociedad San Vicente de Paúl, y el otro 50% que si conocen de la existencia del mismo se han enterado a través de persona a persona, como son: médicos, familiares, vecinos, amigos, enfermeras y Administradora del Albergue, sin embargo esto resulta curioso ya que según convenio, es una de las funciones de las trabajadoras sociales como agentes facilitadores de información necesaria para la oferta del servicio del Albergue.

Como podemos observar las trabajadoras sociales no ejercen las funciones correspondientes, así como también se considera que la participación de la Administradora del Albergue es mínima ya que no desempeñan las funciones de comunicadoras que puedan facilitar a los familiares la información necesaria sobre la existencia del Albergue, y de esa manera mitigar las necesidades y disminuir la cantidad de personas que duermen en condiciones no optimas como piso y bancas del HEODRA.

Con relación a las 22 personas encuestadas que fueron beneficiadas con el servicio de Albergue, se logró verificar a través de los resultados que los hicieron en tiempos diferentes, en un período considerablemente distante por lo que se considera una baja demanda de este programa.

Según datos obtenidos por los familiares manifestaron que la atención que recibieron fue regular, buena, muy buena y excelente porque fueron bien recibidos, les brindaron cama individuales para descansar, espacio para bañarse, lavado y planchado de ropa, además alimentación, cena y desayuno, todo con medidas higiénicas.

También se comprobó por medio de la observación no participante y con la información brindada por los usuarios con relación a la calidad de atención, que el personal que atiende lo hace con cortesía, con amabilidad para que las personas se sientan cómodos, además el programa Albergue si cuenta con todas las condiciones necesarias para satisfacer las necesidades demandadas por los familiares de los pacientes ingresados.

A pesar de todo lo expresado con anterioridad, según consulta hecha en los libros de registros del 2007 que facilitó la Administradora del Albergue, este servicio no tiene mucha demanda, ya que por lo general reciben de 2 a 4 personas diario, algunas veces de 8 a 12 semanal, y de 12 a 16 personas quincenal, nos comunicó que hay días que no reciben a ningún huésped y que siempre hay camas desocupadas, se logró observar que la información es real y que son pocas las personas que solicitan el servicio de Albergue.

Como podemos observar en fotografías anexas las camas se encuentran desocupadas, solamente había una persona hospedada, a pesar que fueron tomadas en días diferentes, además se puede comprobar que las personas que laboran en el Albergue estaban preparando la alimentación manteniendo siempre las medidas higiénicas.

CONCLUSIONES.

- La mayor parte de las personas que ingresan al Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales y que habitan fuera de la ciudad de León, desconocen acerca de los servicios que brinda el Albergue San Vicente de Paúl, debido a la falta de propaganda visual y escrita por parte de la oficina de Trabajo Social del HEODRA y del Programa Albergue de la Sociedad San Vicente de Paúl.
- El Programa Albergue ofrecido por la Sociedad San Vicente de Paúl, cuenta con todas las condiciones para satisfacer las necesidades de las personas, sin embargo la demanda es baja debido a la falta de conocimiento del mismo por parte de los pacientes y familiares.
- No existen planes de divulgación de los servicios que brinda el Albergue lo cual influye considerablemente para que la población desconozca acerca del mismo y los servicios que éste brinda, siendo una de las causas que origina la baja demanda.
- La única forma de divulgación del Albergue es la comunicación verbal de persona a persona a través de médicos, familiares, vecinos, amigos/as, administradora del Albergue y enfermeras.

- No existe comunicación entre las Trabajadoras Sociales del HEODRA y el personal de trabajo de la Sociedad San Vicente de Paúl para promover la existencia del servicio de Albergue que brinda esta Sociedad.
- No existe planificación de actividades como reuniones o visitas concertadas que sean programadas de forma semanal, mensual, trimestral o semestral, así como también no hay acuerdos que sean tomados en conjunto.
- Según los usuarios el personal del Programa Albergue atiende con cortesía, con amabilidad, y beligerancia.
- Son notorias las necesidades que atraviesan los familiares más pobres con pacientes ingresados de origen fuera de León, ya que tienen que enfrentar dificultades tanto para su higiene personal, como espacio para descansar y alimentarse.
- Podemos afirmar que se cumple la hipótesis planteada en nuestro trabajo investigativo.

RECOMENDACIONES.

- Que la administradora del Albergue organice con las trabajadoras sociales del Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales reuniones periódicas, al menos dos o tres veces al mes para formular planes de divulgación escritos y orales acerca de los servicios que brinda el Albergue, así como evaluaciones del trabajo realizado.
- Que el Albergue San Vicente de Paúl utilice medios de comunicación para la divulgación de los servicios que brindan, tales como cuñas radiales, televisivas, periódicos o revistas locales.
- Que las trabajadoras sociales y la Administradora se preocupen por elaborar propagandas escritas que sean coloridas y que además se ubiquen en lugares estratégicos del hospital, como entrada a sala de emergencia, entrada a la consulta externa y en cada entrada de los pisos del hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Arguello, HEODRA.
- Que las trabajadoras sociales en coordinación con la administradora y/o colaboradores realicen charlas informativas de piso en piso al menos dos o tres veces por semana.

- Que la administradora del Albergue le brinde la información necesaria a las trabajadoras sociales del HEODRA con el objetivo que tengan dominio total del programa.
- Que las trabajadoras sociales les brinden a los familiares información completa como ubicación exacta del Albergue, el horario de atención, los servicios que ofrece, y quién le puede extender el permiso.
- Que el personal que conforma la conferencia del programa Albergue destine fondos para promover este servicio, ya que se considera que no se invierte en propaganda y por lo tanto no existen afiches, ni rótulos, ni trifoliar y ningún documento que comunique la existencia del Albergue.
- Se considera oportuno se le brinde la información necesaria a las recepcionistas que atienden a los pacientes para que comuniquen a los familiares la existencia del albergue y los servicios que este brinda.

BIBLIOGRAFIA

- 1 Folleto Introducción al trabajo Social. Ruth Espinoza.
- 2- Reglamentos y Estatutos de la Confederación Nacional de la Sociedad San Vicente de Paúl.
- 3- Informe Albergue Sociedad San Vicente de Paúl año 2004.
- 4- Informe Albergue Sociedad San Vicente de Paúl año 2004-2005.
- 5- Reglamento del Albergue Sociedad San Vicente de Paúl.
- 6- Documento de Seminario Monográfico. Lic. Angela Ulloa Flores.
- 7- Investigar es Fácil, Manual de Investigación, Valinda Sequeira Calero.
- 8- Internet, página Web Gogle, de Wikipedia, la enciclopedia libre.
- 9- Julio Piura López Introducción a la Metodología de la Investigación Científica.

ANEXOS

ANEXOS

Gráfico No 1.

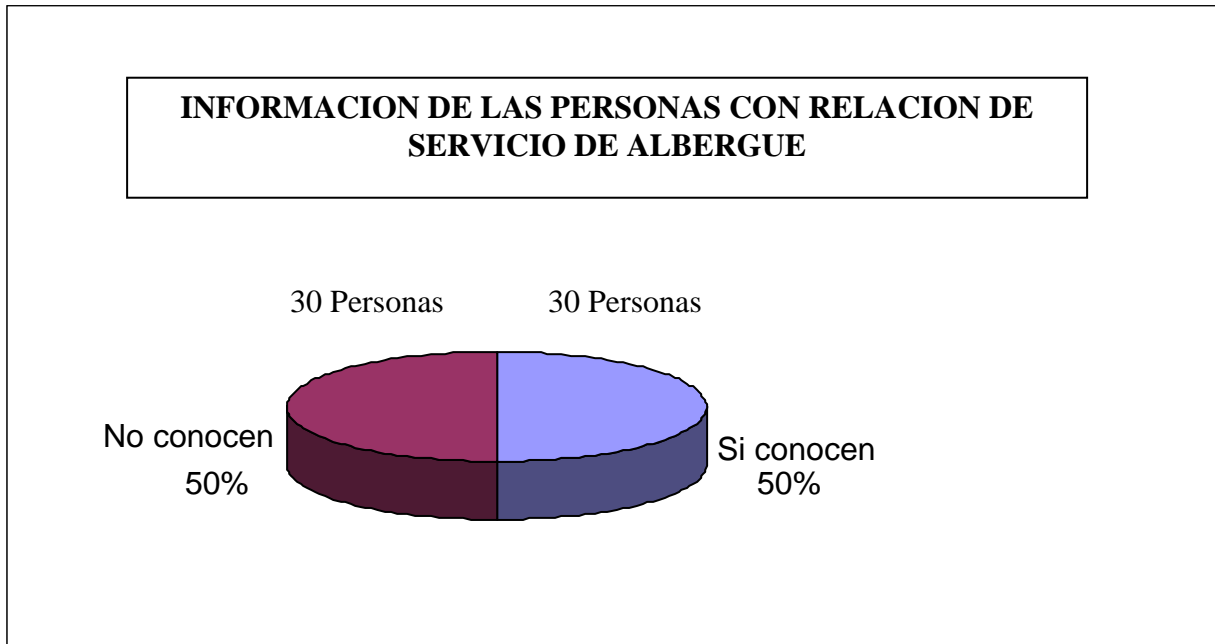


Gráfico No 2.

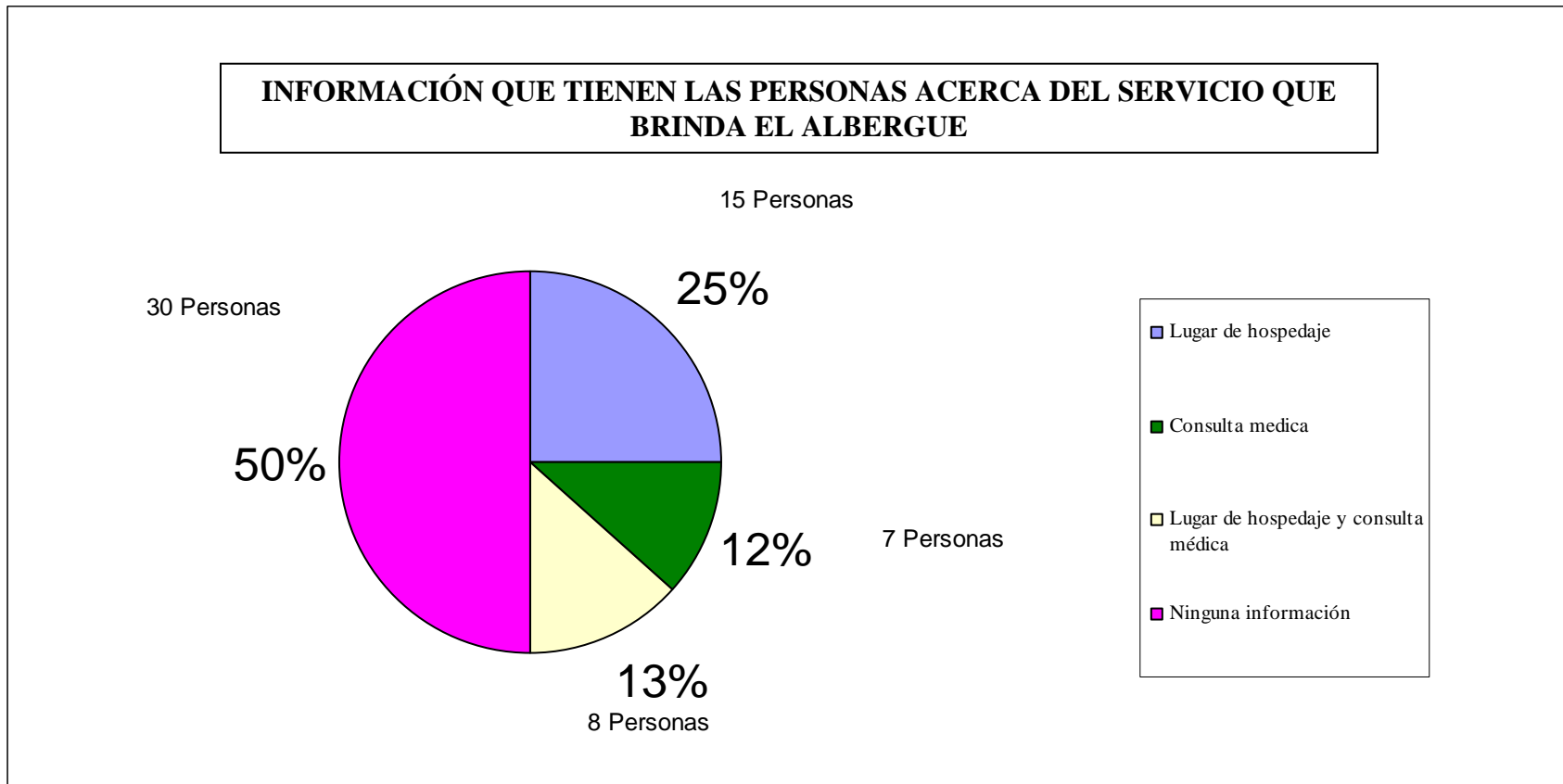


Gráfico No. 3

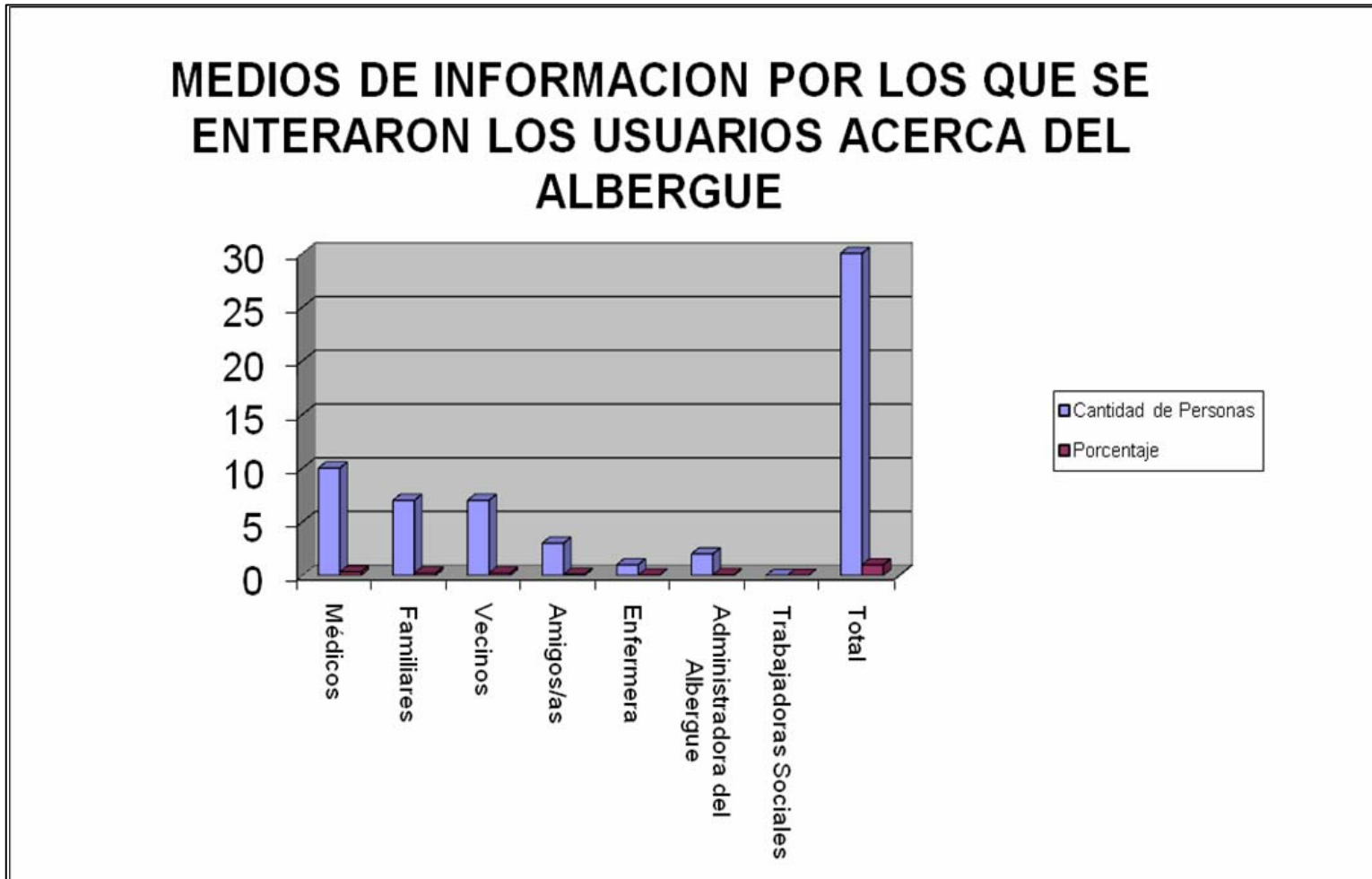
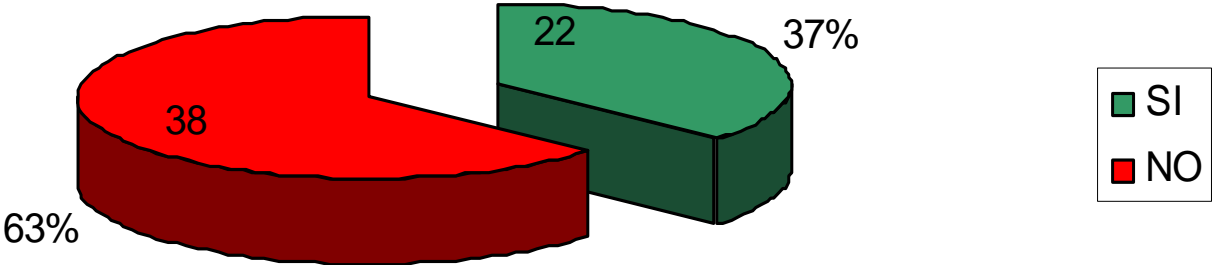
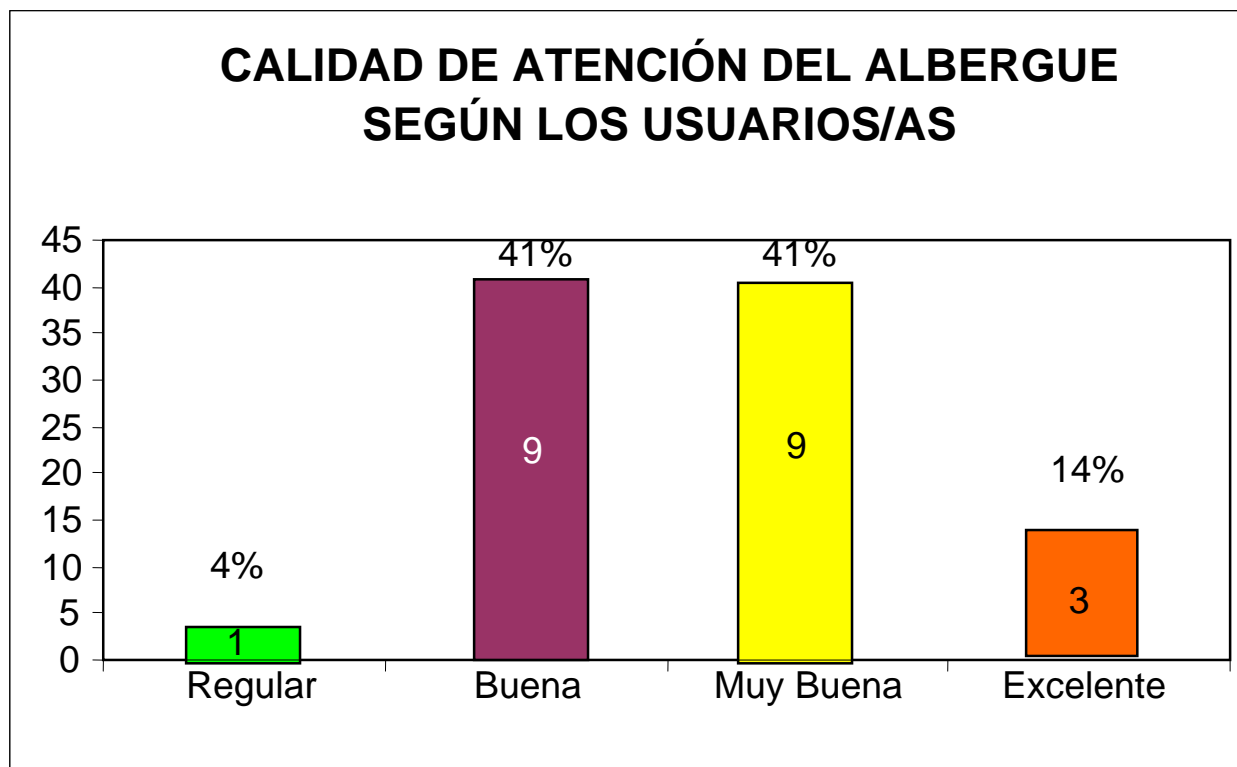


Gráfico No .4

PORCENTAJES DE LAS PERSONAS QUE HAN HECHO USO DEL SERVICIO DE ALBERGUE



Gráficos No 5.



ANEXOS

ANEXO No.1

ENCUESTA A FAMILIARES

Fecha: _____

Lugar de Aplicación _____ Sexo: _____

Objetivo: Identificar las causas que inciden en la demanda del servicio de Albergue que brinda la Sociedad San Vicente de Paúl.

Introducción. Con la realización de esta encuesta pretendemos conocer las causas que conducen a la baja demanda del Albergue San Vicente de Paúl ubicado en la ciudad de León, y así mismo conocer las estrategias que se puedan utilizar para promover este servicio, ofrecido a las personas más pobres y necesitadas que habitan fuera de la ciudad de León, por la cual agradecemos su colaboración.

- 1- Cuál es su lugar de origen ?
- 2- Conoce usted el Albergue San Vicente de Paúl.
- 3- Qué información tiene usted del Albergue San Vicente de Paúl.
- 4- Por qué medios se informó que existe el Albergue San Vicente de Paúl.
- 5- Ha hecho uso de los servicios que brinda el Albergue San Vicente de Paúl. ¿Cuáles?

6- Qué documento utilizó para hacer uso del Albergue y quién se lo extendió.

7- Además del hospedaje qué otros servicios le brindaron.

8- Considera usted que la atención brindada ha sido:

Excelente. _____

Muy Bueno. _____

Bueno. _____

Regular. _____

Deficiente. _____

9- Considera usted que el personal que atiende en el Albergue lo hace en optimas condiciones como amabilidad, cooperación, cortesía, beligerancia, etc.

ANEXO No.2

ENTREVISTA

A LAS TRABAJADORAS SOCIALES Y ADMINISTRADORA DEL ALBERGUE

Fecha: _____

Lugar de Aplicación _____ Sexo: _____

Objetivo: Identificar las causas que inciden en la demanda del servicio de Albergue que brinda la Sociedad San Vicente de Paúl.

Introducción. Con la realización de esta encuesta pretendemos conocer las causas que conducen a la baja demanda del Albergue San Vicente de Paúl ubicado en la ciudad de León, y así mismo conocer las estrategias que se puedan utilizar para promover este servicio, ofrecido a las personas más pobres y necesitadas que habitan fuera de la ciudad de León, por la cual agradecemos su colaboración.

- 1- Tiene usted conocimientos sobre los servicios que ofrece la Sociedad San Vicente de Paúl, nos puede brindar referencias con relación al Programa Albergue. (exclusivamente para Trabajadoras Sociales).
- 2- Cómo se informó de la existencia de estos servicios.
- 3- Qué orientación les brindan a las personas que habitan fuera de León, con pacientes ingresados.
- 4- Qué medios publicitarios utilizan para que la población conozca de la existencia del Albergue.

- 5- Qué requisitos necesitan las personas para ser beneficiadas por el servicio de Albergue.
- 6- El servicio de Albergue se le brinda a toda persona que lo solicite o toman en cuenta algunos parámetros (cuáles).
- 7- Además del hospedaje que otros servicios les ofrecen a las personas.
- 8- Quién extiende el permiso y/o documento para que las personas puedan ser atendidas en la Sociedad San Vicente de Paúl.
- 9-Cuál es el horario de atención para las personas que solicitan el servicio de Albergue.
- 10- Quién es el personal de la Sociedad San Vicente de Paúl que atiende a las personas que demandan el servicio de Albergue. ¿Con qué cortesía lo hacen?.
11. Existe algún tipo de coordinación entre la oficina de Trabajo Social y el Albergue de la Sociedad San Vicente de Paúl.

ANEXO No.3

FICHA DE OBSERVACION NO PARTICIPANTE

No. DE AFICHES COLOCADOS EN EL HEODRA.	UBICACIÓN DE AFICHES	OTRAS PROPAGANDAS

FECHA: _____

ANEXO No.4

TRIANGULACIÓN POR MÉTODO

Pregunta	Encuesta a Familiares	Entrevista a Trabajadoras Sociales y Administradora	Observación no Participante
Qué información tiene Ud. del Albergue San Vicente de Paúl.	-Lugar de hospedaje. -Consulta médica. -Ninguna.	-Les brindan alojamiento a los familiares pobres que tienen pacientes internos que habitan fuera de León. -Les brindan alimentación desayuno y cena. -Pueden lavar bañarse y descansar.	Se observó que el Albergue cuenta con los servicios de hospedaje, alimentación, espacio de higiene personal.
Porqué medios se informó de la existencia del Albergue.	-Médicos. -Familiares. -Vecinos. -Enfermeras. -Administradora.	-A través de la funciones como Trabajadora Social. -Cuando llegué a trabajar en el Albergue.	No se observó ningún tipo de propaganda.
Qué documento utilizó para hacer uso del Albergue y quién se lo extendió.	-Una orden extendida por el médico. - Permiso por la enfermera.	Una constancia que indica nombre del paciente ingresado, número de cuarto y número de cama. Extendida por: -Las Trabajadoras Sociales. -Médico. -Enfermera.	Ninguna.
Además del hospedaje que otros servicios le brindaron.	-Lugar donde dormir. -Comida. -Lavamos ropa.	-Además del hospedaje se les brinda desayuno y cena, lavandería.	-Se observó que estaban preparando la cena. -Había ropa tendida.
Considera Ud. que el personal que atiende en el Albergue lo hace con amabilidad, cooperación, cortesía, beligerancia, etc.	-Son amables. -Cariñosas. -Atención inmediata. -Buena.	-No hemos tenido quejas. -Tienen cortesía. -Atención beligerante.	Buenas relaciones.