



**Facultad de Trabajo Social**

**Proyecto de Investigación Previo a la Obtención del Título de:**

**Licenciada en Trabajo Social**

**Tema:**

El Trabajo Social en el Contexto del COVID-19: Experiencias de la Tele Intervención en el

Patronato Municipal de Manta

**Autora:**

Quijije Zambrano Kelly Elizabeth

**Tutora:**

Mg, Barreto Pico Mélida Asunción

**Periodo Académico:**

2020 – 2021 (2)

**Manta – Manabí – Ecuador**

**TEMA:**

El Trabajo Social en el Contexto del COVID-19: Experiencias de la Tele Intervención en el Patronato Municipal de Manta

### Aprobación del Tribunal de Grado

Tema: **“El Trabajo Social en el Contexto del COVID-19: Experiencias de la Tele Intervención en el Patronato Municipal de Manta”**

Sometida a consideración de la autoridad de la Unidad Académica de la Facultad de Trabajo Social y de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, como requisito para la obtención del Título de *Licenciada en Trabajo Social*, declara:

#### Aprobado:

	Firma
Lic. Patricia López Mero, Mg. <b>Decana de la Facultad</b>	
Lic. Asunción Barreto Pico <b>Tutor de investigación</b>	

	Calificación	Firma
Lic. Patricia López Mero, Mg. <b>Miembro del Tribunal – Presidente/a</b>		
Lic. Asunción Barreto Pico <b>Tutor de investigación</b>		
Lic. Nancy Reyes Mero, Mg. <b>Miembro del Tribunal – Experto/a</b>		
Dr. Fabio Giovanni Locatelli <b>Miembro del Tribunal – Experto/a</b>		

### **Certificación**

En calidad de docente tutora de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría de la estudiante Quijije Zambrano Kelly Elizabeth, legalmente matriculado/a en la carrera de Trabajo Social, período académico 2020-2021 (2), cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación de proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es “El Trabajo Social en el contexto del COVID-19: experiencias de la tele intervención en el Patronato Municipal de Manta.”

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 17 de marzo de 2021.

Lo certifico,

Mg. Asunción Barreto Pico  
**Docente Tutora**  
**Área: Ciencias Sociales**

## Certificado de Revisión del Sistema Urkund

Manta, 31 de mayo de 2021

### CERTIFICADO DE URKUND

Se informa sobre el resultado del análisis del sistema de similitud y coincidencias URKUND, al que fue sometido el Trabajo de Titulación de la estudiante: QUIJIJE ZAMBRANO KELLY ELIZABETH, en la modalidad de Proyecto de Investigación, bajo el tema: “El Trabajo Social en el contexto del COVID-19: Experiencias de la tele intervención en el Patronato Municipal de Manta. Su análisis presenta un 3% de similitud y coincidencia con otros documentos, para su constancia adjunto resultado del análisis debidamente sustentado.

**Original**

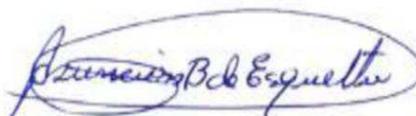
#### Document Information

Analyzed document	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN QUIJIJE ZAMBRANO KELLY ELIZABETH Corregido.docx (D107444277)
Submitted	6/2/2021 2:23:00 AM
Submitted by	
Submitter email	melida.barreto@uleam.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	melida.barreto.uleam@analysis.arkund.com

#### Sources included in the report

Por consiguiente, como Tutora de la presente investigación doy constancia de este resultado.

Atentamente,



Lic. Asunción Barreto Pico

**Docente Tutora**

### **Declaración de Autoría**

Yo Kelly Elizabeth Quijije Zambrano declaro ser autora del presente proyecto de titulación, El Trabajo Social en el contexto del COVID-19: experiencias de la tele intervención en el Patronato Municipal de Manta.

Declaro ante el consejo directivo de la facultad de Trabajo Social, que el trabajo presentado es de mi autoría.

Manta 05 de marzo del 2021



Kelly Quijije Zambrano

CI: 131547695-0

### **Agradecimientos**

Entre caídas y desmanes el ser humano se levanta sin mirar nuevamente al piso, la vida le otorga una nueva oportunidad, y este sin pensarlo la toma, no lee las letras pequeñas que esta trae consigo, sólo le interesa continuar, avanzar y llegar lo más lejos que pueda. Y pues no hay más alternativas, es hora de continuar...

Agradezco a mis pilares fundamentales; Dios, la vida, mi familia, amigos y, sobre todo a mí.

Quizás la mayoría agradezcan a todos esos seres que estuvieron allí durante sus largas etapas de vida, pero se olvidan de sí mismos, de sus propios esfuerzos y todo lo que les costó llegar hasta donde están, olvidan que nadie más estuvo con ellos en las largas madrugadas de desvelos frente al computador y las crisis existenciales que llevaban al borde de dejarlo todo botado, este título me lo dedico a mí misma, a mi optimismo y dedicación durante tantos años para conseguir alcanzar mis metas, ahora hechas realidad.

Gracias Kelly Elizabeth Quijije Zambrano, lo lograste, eres mi mayor dedicatoria.

### **Dedicatoria**

Como parte base de todo este largo proceso, esta dedicatoria será eternamente a Dios, a mi familia, amigos y docentes. Quienes a través de todo su grato esfuerzo moral y ético me permitieron dar este gran paso.

Después de todo la vida está llena de momentos, y todos colaboraron con sus pequeñas aportaciones, risas, palabras de aliento, educación y grandes consejos de vida.

Esta dedicatoria va para la vida, el destino y sus grandes misterios, esos que me abrieron grandes puertas hacia la titulación como Licenciada en Trabajo Social.

*Gracias infinitas.*

## Tabla de contenido

<b>Aprobación Del Tribunal De Grado .....</b>	<b>5</b>
<b>Certificación .....</b>	<b>6</b>
<b>Certificado de Revisión del Sistema Urkund.....</b>	<b>7</b>
<b>Declaración de Autoría.....</b>	<b>8</b>
<b>Agradecimientos.....</b>	<b>9</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>10</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>14</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>16</b>
<b>Capítulo I: Justificación .....</b>	<b>18</b>
<b>Dimensiones del Área del Problema .....</b>	<b>18</b>
<b>Propósitos de la Investigación .....</b>	<b>21</b>
<b>Capítulo II: Diseño Teórico.....</b>	<b>22</b>
<b>Aspectos Teóricos .....</b>	<b>22</b>
<i>Trabajo Social.....</i>	<i>22</i>
<i>Áreas de Intervención.....</i>	<i>24</i>
<i>Funciones del Trabajador Social en el Área Gerontológica .....</i>	<i>28</i>
<i>Rol del Trabajador Social.....</i>	<i>28</i>
<i>Intervención del Trabajador Social .....</i>	<i>29</i>
<i>Modelos de Intervención Social.....</i>	<i>30</i>

	12
<i>Covid – 19</i> .....	32
<i>El Teletrabajo</i> .....	36
<i>La Tele Intervención</i> .....	37
<b>Antecedentes de la Investigación</b> .....	<b>38</b>
<b>Fundamentos Legales</b> .....	<b>42</b>
<b>Capítulo III: Aspectos Metodológicos</b> .....	<b>48</b>
<b>Fundamentos Epistemológicos</b> .....	<b>48</b>
<i>Hermenéutico</i> .....	48
<b>Elección de Informantes Claves</b> .....	<b>48</b>
<b>Técnica de Recolección de la Información</b> .....	<b>49</b>
<i>Entrevista</i> .....	49
<b>Técnica de Registro y Transcripción de la Información</b> .....	<b>49</b>
<i>Cuestionario</i> .....	49
<b>Método para la Interpretación de la Información</b> .....	<b>50</b>
<b>Descripción del Proceso de Categorización</b> .....	<b>51</b>
<i>Tabla 1: Descripción del Proceso de Categorización</i> .....	51
<b>Descripción del Proceso de Triangulación</b> .....	<b>55</b>
<b>Descripción del Proceso de Graficación</b> .....	<b>56</b>
<b>Características del Investigador</b> .....	<b>57</b>
<b>Consideraciones Éticas</b> .....	<b>58</b>

	13
<b>Capítulo IV: Análisis de Contenido.....</b>	<b>61</b>
<b>Análisis Descriptivo.....</b>	<b>61</b>
<b>Análisis Concluyentes .....</b>	<b>63</b>
<b>Limitaciones.....</b>	<b>65</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>66</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>67</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>73</b>

### Índice de Anexos

<i>Anexo #1 – Entrevista .....</i>	<i>73</i>
<i>Anexo #2 – Entrevista .....</i>	<i>78</i>
<i>Anexo #3 - Evidencias Fotográficas de Entrevista Virtual, a través de la Plataforma “Zoom”. .....</i>	<i>84</i>
<i>Anexo #4- Evidencias Fotográficas de Entrevista Virtual, a través de la Plataforma “Zoom”. .....</i>	<i>85</i>
<i>Anexo #5 – Cuestionario para Entrevista. ....</i>	<i>86</i>

## **Introducción**

En Ecuador desde principios del 2020 se contó de manera inesperada con la presencia de una mortal pandemia conocida como COVID-19, debido a su propagación rápida, de manera nacional e internacional se acordó la adopción de medidas de confinamiento obligatorio, para así contrarrestar su difusión. Aunque, frente a estas medidas las labores presenciales se vieron afectadas, recurriendo así al teletrabajo como única y mejor opción.

Entonces, desde un punto más específico el Trabajo Social también fue una de las profesiones más afectadas por estas disposiciones, debido a que su intervención requiere de la participación directa con los usuarios y en cambio hace uso ahora del teletrabajo a través del uso de medios tecnológicos. En vista de esto, la recurrencia a la tele intervención fue la manera más optima de llegar a los sujetos, aunque esto significara enfrentarse a grandes altibajos como la falta de medios de comunicación, redes con acceso a internet e incluso la falta de cuidadores o personas cercanas a las personas de la tercera edad que velaran porque llegara a ellos la atención virtual por parte de los trabajadores sociales.

Es así como la presente investigación pretende dar a conocer la labor que realiza el Trabajo Social en el contexto del COVID-19, a través de la tele intervención, esto mediante la utilización del instrumento de investigación: entrevista, acorde a la modalidad en la que se ejecutó, facilitando así la identificación de los distintos aspectos de estudio, al igual que los aportes profesionales que se dan a conocer en el desarrollo de este tema a través de experiencias contadas por parte de trabajadores sociales en el empleo de la tele intervención.

Es necesario resaltar que el presente proyecto investigativo se divide en cuatro capítulos importantes:

En el primer capítulo se compone por la dimensión del área del problema y su correspondiente propósito investigativo.

En el segundo capítulo de manera más puntual se hace referencia: al aspecto teórico conceptual y fundamento legal y la intervención del trabajador social dentro de este contexto.

En el tercer capítulo se detallan sus fundamentos epistemológicos, la elección de informantes claves, las técnicas de registro y transcripción de información, y la interpretación de información utilizada. Así mismo se detallan las descripciones del proceso de categorización, triangulación y graficación, las características del investigador, y las respectivas consideraciones éticas.

Finalmente, el cuarto capítulo está enmarcado bajo los resultados de la investigación; compuesto por el análisis descriptivo y concluyente de la información recolectada, de igual manera por sus debidas recomendaciones generales.

## Resumen

La nueva “normalidad”, como ahora se denomina el vivir en un mundo con pandemia, ha sido un proceso que ha desencadenado un sinfín de contratiempos, dejando como consecuencia un amplio caos en su camino e inmerso en esta situación está el trabajador social, en el presente proyecto se deja en evidencia su labor, su rol, sus limitaciones y sus experiencias en el ejercicio de la profesión, al igual que su agilidad para abordar la crisis sanitaria de manera íntegra, las intervenciones a través del uso del teletrabajo y tele intervención como base de la ejecución de la disciplina. Este estudio está enmarcado bajo el propósito investigativo de conocer la labor que realiza el Trabajo Social en el contexto del COVID-19, a través de las experiencias vividas mediante la aplicación de la tele intervención desde la perspectiva de los trabajadores sociales del Patronato Municipal de Manta, por intermedio del método cualitativo y empleando la técnica de recolección de información como la entrevista por medio del cuestionario.

Los resultados evidencian una gran variedad de estrategias empleadas por la institución en conjunto con los profesionales en Trabajo Social para la correcta e inmediata ejecución de la labor a pesar de las circunstancias y trabas que deja de por sí la pandemia. Concluyendo que, sin importar los distintos escenarios del Trabajo Social este siempre se adaptará a la circunstancia mostrando su capacidad para manejar todo tipo de escenarios, considerando constantemente todos y cada uno de los factores inmersos en el mismo.

***Palabras clave:*** Trabajo Social, trabajador social, intervención social, rol, teletrabajo, tele intervención.

## Summary

The new “normality”, as we now call it when living in a world with a pandemic, has been a process that has unleashed endless setbacks, leaving as a consequence a wide chaos in its path. And immersed in this situation is the social worker, in the present project is left in evidence their work, their role, their limitations, and their experiences in the practice of the profession, as his agility to address the health crisis in full, the interventions through the use of telework and tele-intervention as the basis of the execution of the discipline. This study is framed under the research purposes of knowing the work of the Social Work in the context of the COVID-19, through the experiences gained through the implementation of the tele-intervention from the perspective of the social workers of the Municipal Board of Blanket, through the qualitative method and using the technique of collecting information as the interview by means of a questionnaire. The results show a wide variety of strategies used by the institution in conjunction with professionals in Social Work for the correct and immediate execution of the work despite the circumstances and obstacles that the pandemic itself leaves. Concluding that, regardless of the different scenarios of Social Work, it will always adapt to the circumstance showing its ability to handle all types of scenarios, constantly considering each and every one of the factors involved in it.

**Keywords:** Social work, social worker, social intervention, role, telework, tele-intervention.

## **Capítulo I: Justificación**

### **Dimensiones del Área del Problema**

La tecnología en los últimos años ha logrado llegar a grandes niveles de avance, permitiendo así de tal forma que se pueda decir que la globalización es esto, el conjunto de redes interconectadas por medio de grandes transformaciones que nos permiten estar comunicados y tener acceso a información sobre cualquier tema y así mismo estar en contacto con el mundo entero. Sin lugar a duda, el mundo se ha visto influenciado y enredado por la innovación tecnológica y por sus grandes cambios notables en el sistema de comunicaciones, haciéndose un lugar en la vida de cada persona en lo más recóndito del planeta.

Por otra parte, este se ha convertido en el regulador y mediador de las relaciones sociales, situaciones que precisamente se presentan a raíz del avance tecnológico, del avance de las telecomunicaciones y del internet. Aunque este sea visto como algo ya normal en pleno siglo XXI, hay que reconocer que las relaciones interpersonales no son las mismas, que desde que se usan “emojis” para caracterizar o representar los estados de ánimo a través de redes sociales, todo es ficticio, las conversaciones no son del todo sensatas y el uso excesivo que se le da al internet empieza a ser un detonante activo para dar paso al sedentarismo.

En marzo del presente año se presentó un inesperado problema, una pandemia que aunque ya tenía antecedentes, tuvo su “estallido” en América en pleno inicio del 2020, desde entonces este se fue acabando con la estabilidad de cada habitante del continente, por otra parte aunque se trataron de tomar las debidas medidas para prevenir su esparcimiento por el resto de países de América del Sur, Ecuador no fue la excepción, tocó tomar medidas de precaución para evitar el contagio, la economía se vio afectada de tal manera que se llegó a una cuarentena masiva, suspendiéndose así las actividades de todos los ciudadanos y posteriormente recurriendo

a nuevas instancias para afrontar la crisis que esta dejó. En diferentes instituciones u organizaciones se optó por nuevas modalidades de trabajo y su incorporación para su posterior adaptación en los trabajadores, como el teletrabajo.

El teletrabajo no es más que el desempeño de la actividad profesional de manera que hace uso de diferentes herramientas tecnológicas de información y comunicación, o sea de manera virtual, sin presencia física del trabajador en la empresa, realizando desde su hogar las distintas obligaciones que le corresponden según su área en la empresa, cumpliendo así según corresponda su pertinente horario laboral. Aunque esta modalidad sea una alternativa sustentable dentro de las medidas de flexibilidad laboral ya que trae consigo ciertos beneficios, se consideran también complejos déficits en su aplicación. Aunque exista a través de esta herramienta un gran ahorro de tiempo en la realización de las encomiendas, no siempre estas se pueden realizar con total eficiencia.

En el caso del trabajador social quien siempre su campo fue la intervención domiciliaria, las visitas, conversaciones y entrevistas con los usuarios, la pandemia logró que esto se suspendiera, que la función del trabajador social en todas las áreas se agudizara, se volviera proactivo, que generara mucho más impacto en los usuarios que como antes lo hacía, aquí empieza su rol protagónico, precisamente en todo este escenario en donde se han visto envueltos de la noche a la mañana, y no queda más que dar lo mejor de sí.

El desafío del trabajador social atraviesa por diferentes factores, se ve amenazada por el miedo, por la incertidumbre, la ansiedad y la preocupación por los usuarios, como también por la del trabajador social en sí, como humano y parte también del conglomerado.

Los profesionales de Trabajo Social tienen un papel fundamental como expertos de la atención y la intervención social. Para ello, es necesario que conozcan las directrices de atención y las medidas comunitarias ante una situación de catástrofe o de alerta social que garanticen a toda persona, grupo o comunidad el acceso a recursos y el apoyo para cubrir sus necesidades, principalmente de aquellos que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad o en un entorno específico de desventaja social. (Castro C. , 2020, p. 1)

Es entonces así que se puede decir que la práctica de la profesión se verá obligada a depender de los medios digitales, aun haciendo frente a la oscura realidad de que no todos los usuarios podrán correr con la misma suerte de tener un medio tecnológico a la mano por el cual comunicarse con el trabajador Social, pero es allí en donde precisamente se verán las medidas recursivas, el plus del Trabajo social en estos casos, en su agilidad para manejar esta crisis de salud, su manera de intervenir y lograr el cambio social desde casa pese a las circunstancias.

En el Patronato Municipal de Manta, en el área de gerontología quienes se encargaban de intervenir de manera más directa con los Adultos Mayores eran las trabajadoras sociales, ahora en estas instancias dentro del panorama de pandemia han optado por recurrir a nuevos recursos que les permitan acercarse más a los usuarios, para esto han hecho uso de nuevas tecnologías, los medios digitales, para así lograr trabajar con las personas que tengan así mismo el medio por el cual recibir atención, aunque esto no ha sido del todo factible debido al hecho de que no todos los usuarios cuentan con un medio por el cual comunicarse con los trabajadores sociales y recibir la debida asiduidad en sus controles.

El acercamiento hacia los usuarios es complejo, entre las problemáticas e inconvenientes más comunes está el hecho de que no todos los usuarios poseen algún medio tecnológico por el cual comunicarse con los profesionales. Las Trabajadoras Sociales dentro de su labor tienen que

optar por diferentes tipos de medios que faciliten su intervención, así mismo frente a la problemática de la crisis sanitaria y el confinamiento obligatorio el único recurso a al amano es el tele trabajo y la tele intervención. Debido a esto, la complejidad para llegar en este caso a los adultos mayores aumentó de manera significativa, la colaboración por parte de los familiares es sustancial, tanto material como afectivo e integrador, sin embargo, no todos tienen ese apoyo y la comodidad de contar con la facilidad para recibir la atención social que tiempo atrás era presencial.

Para los trabajadores sociales también es complicado llegar a los usuarios, la tele intervención no siempre es completa, la mala calidad de red telefónica en zonas rurales, la falta de internet en zonas remotas e incluso la clase económica son grandes trabas que dificultan la labor de estos, sin embargo la recursividad y agilidad que de por sí trae consigo la profesión ha permitido que por sobre todas las circunstancias el trabajador social bajo todas las medidas de bioseguridad llegue a sus casas. La reestructuración de estrategias, planificaciones y nuevas formas de intervención, al igual que la remodelación de medidas y normativas son grandes opciones que permitirían que se genere de por sí la mediación de los profesionales con los sujetos.

### **Propósitos de la Investigación**

La presente investigación tiene como propósito dar a conocer la labor que realiza el Trabajo Social en el contexto del COVID-19, a través de las experiencias vividas mediante la aplicación de la tele intervención desde la perspectiva de los trabajadores sociales del Patronato Municipal de Manta.

## Capítulo II: Diseño Teórico

### Aspectos Teóricos

La crisis sanitaria a nivel Mundial que se vive en la actualidad ha llevado al ser humano como tal a optar por diferentes opciones, por ver más allá, a ser más recursivo, con el fin de mantener y precautelar su integridad personal. Tal es el caso del uso de los medios digitales como sustento y método de trabajo, las mismas circunstancias han llevado al trabajador social a recurrir al uso de la tecnología, a la tele intervención como técnica más factible para poder comunicarse con el usuario, aunque suene esto un poco novedoso, en realidad no lo es, se lleva practicando el tele trabajo desde ya años atrás como una modalidad de trabajo suficientemente complementaria que aporta grandes e indiscutibles beneficios en la intervención, más aún cuando el contacto físico no es posible debido a la Pandemia Mundial.

### *Trabajo Social*

El Trabajo Social como profesión trata de responder a problemáticas sociales cada vez más complejas, se adecúa a los cambios y demandas que en esta se desarrollan. Tal y como lo define la Federación Internacional de trabajadores sociales (2018):

El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el Trabajo Social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar. (p.1)

De tal forma que se hace énfasis en que de algún u otro modo la práctica del Trabajo Social se ha caracterizado por romper barreras sociales totalmente estructuradas, enfocados siempre en acabar las desigualdades sociales. Frente a esto el trabajador social no ha sido más que un gestor de cambios sociales creando conciencia crítica y reflexión a través de estrategias de fortalecimiento y liberación individual, familiar y comunitaria promoviendo siempre la inclusión y cohesión social como base de toda gestión. Al tener como objetivo el de aportar todo tipo de conocimientos que permitan observar, distinguir y estudiar e intervenir en las distintas necesidades sociales existentes, el Trabajo Social será de por sí uno de los mejores procesos de intervención que tiene la sociedad para participar y mediar en la realidad social.

Como principales funciones del trabajador social según indica la Escuela Nacional de Trabajo Social (2017) menciona:

Realizar investigaciones sociales.

Planear, administrar, ejecutar, supervisar y evaluar programas y proyectos sociales.

Formar y organizar grupos para la prevención y atención de los problemas sociales.

Diseñar, desarrollar y evaluar estrategias de intervención social en los niveles individual, grupal y comunitario.

Aplicar estrategias de educación social para desarrollar las capacidades y habilidades de la población.

Organizar y capacitar a la población para motivar su participación social.

Promover y fundamentar políticas sociales de acuerdo con las necesidades y demandas colectivas.

De por sí la misma demanda social permite que al profesional se le abran una infinidad de espacios para su desempeño laboral, de igual forma el vínculo que tiene el Trabajo Social con las políticas sociales le dan facilidad al momento de ejercer sus funciones, entre estas se destacan algunas áreas como lo son:

### *Áreas de Intervención*

Las problemáticas sociales tan diversas y extensas han dado paso a que surja la necesidad de la sociedad por romper con barreras sociales que desde su momento ha sido tan cambiante y compleja, ha conllevado a ejercer sobre ellos objetivos concretos, realistas y alcanzables según el área en donde se desarrolle, como tal entonces debe de ser fundamentado y totalmente viable, con metas claras y sobre todo con un digno poder de cambio social.

Tomando como referencia lo antes mencionado, el área de intervención del trabajador social es base en la sociedad, ya que está presente en todas las áreas debido a su gran enfoque sobre el desarrollo individual y colectivo que la colectividad demanda.

Se dan paso a tres pilares fundamentales dentro de la intervención social como lo dice Riquelme (2017):

En primer lugar, aparece la Política social. Es la matriz, como ciencia y actividad, que determina los objetivos del proceso, en función de los valores, la ideología y los recursos propios de la comunidad (como Estado o como Sociedad civil), siempre en un peculiar espacio territorial y un tiempo histórico concreto. Objetivos destinados a alcanzar los "derechos sociales" como pretensión partidista (desde arriba) o como demanda ciudadana (desde abajo), siempre mediatizados por la orientación dada por los fines y medios político-sociales dedicados a esa consecución: Justicia, Bienestar y Orden.

En segundo lugar, se encuentra el Estado del bienestar. Es el modelo actual de la Política social contemporánea, dedicado a realizar, mediante la intervención estatal directa o indirecta (convenios con el mundo privado) los contemporáneos “derechos sociales de ciudadanía” (superando definitivamente los viejos “derechos laborales), en las áreas públicas y universales de la educación, la sanidad y los servicios sociales.

Y en tercer lugar se muestran los Servicios sociales. Son el instrumento profesional y técnico de realización de dichos derechos sociales, y donde se concreta de manera sectorial e institucional buena parte de la Intervención social en sus niveles y campos de actuación, relacionando las tres dimensiones esenciales del proceso: Investigación, Intervención y Evaluación. (p. 35)

Estas 3 bases son quienes moldean, forjan y dan forma a todo proceso de intervención, debido a que nos ayudan a determinar de alguna u otra forma el modo, forma y manera de intervenir, a través de la praxis nos ilustran de manera aún más simbólica y significativa hacia la continuidad del ejercicio de la profesión en todas las áreas, como por ejemplo algunas de las principales según distintos autores:

**Área de Salud.** El Trabajo Social en el área de Salud contribuye a la transformación de los procesos y desarrollos sociales, claramente en materia de salud, algunos puntos importantes que se realizan en este campo son la coordinación, organización, planeación y evaluación de varios de los servicios que ofrece el sistema de salud, y más aún sus variables sociales tanto individual, maternal, familiar y grupal, enfocados plenamente en la participación del trabajador social en la implementación de políticas sociales claramente contando con su integración en todas y cada uno de los sistemas de protección en los que se desenvolverá. (Vásquez González & Cid de León Bujanos, 2015, pp 88 - 89)

Desde este punto se enmarca al Trabajo Social como una labor que facilitará el apoyo, el aprendizaje y hasta el desarrollo de fortalezas de las personas frente a la situación determinada por la que estén pasando.

**Área de Educación.** Se define al Trabajo Social en el área educativa como una labor enfocada en la prevención estudio e identificación de problemáticas, características socio generales de los estudiantes y necesidades de la comunidad educativa en general. Otras de las labores que se contemplan son: Atención de caso a miembros de la comunidad educativa; acercamiento o mediación entre la institución, la familia y la comunidad; Resolución de conflictos; Remisión de casos demás profesionales; Realización de visitas domiciliarias y gestión de recursos ante instituciones externas en caso de que algún sujeto de la comunidad educativa lo requiera. (Puentes, 2016, p. 5)

Siendo importante destacar también que el trabajador social no sólo se encarga de dar seguimiento al comportamiento y rendimiento de los estudiantes, sino que abarca mucho más allá; desde la integración, la adaptación, exclusión social, convivencias y acoso, hasta el abordaje e intervención a fondo de las problemáticas detectadas, en conjunto con la familia, grupos de apoyo y equipos multidisciplunarios de la institución.

**Área Empresarial.** El Trabajo Social en el área Empresarial es entendido como una labor que colabora a través de técnicas y métodos con los trabajadores y demás en su adaptación, desarrollo personal, empoderamiento y mejoramiento de su ambiente laboral, teniendo como objetivo el convertir al individuo en su propio agente de cambio. Entre sus funciones encontramos la interacción, comunicación, conciliación, elaboración ejecución y evaluación de planes y proyectos sociales basados y comprometidos con la igualdad laboral. (Requema, 2018, p. 1)

Desde otro panorama esta profesión es sin duda una actividad que de alguna u otra forma su única pretensión es el de ayudar a la adaptación del personal en la empresa, a la resolución de problemáticas que se presenten, necesidades y complicaciones que se desarrollen en el transcurso de las labores; todo esto mediante la utilización de técnicas y métodos encaminados a que los colectivos hagan frente a las circunstancias y así haya mejoría en las condiciones en las que se desenvuelven laboralmente.

**Área Gerontológica.** La gerontología gira entorno al Adulto Mayor y todo lo que tiene que ver con su contexto en sí, va desde la vulneración de sus derechos, hasta la atención, integración y aplicación de cada uno de ellos como parte de la sociedad. Su envejecimiento de por sí se ha visto afectado por una serie de factores sociales que ven al adulto mayor como una persona que no tiene nada que aportar a la sociedad después de haber llegado a una edad delimitada.

La gerontología como disciplina integradora, analiza el proceso de envejecimiento en todas sus dimensiones: desde la biológica, psíquica, económica, política y educativa hasta la social. Prácticamente en otras palabras se trata del estudio de la vejez desde un enfoque interdisciplinario, teniendo como propósito la práctica profesional que permita mejorar la calidad de vida de los Adultos Mayores durante su proceso de envejecimiento. (Piña Morán, Olivo Viana, Martínez Maldonado, & Mendoza Núñez, 2017, pp 1-2)

Desde esta área la intervención del trabajador social inicia desde las visitas, programaciones, talleres, supervisiones, planificaciones de distintas actividades para que el Adulto Mayor siempre se sienta como en casa, además de que promueve el desenvolvimiento de este en nuevos entornos.

### ***Funciones del Trabajador Social en el Área Gerontológica***

El trabajador social en el área de gerontología tiene como objetivo el lograr el bienestar integral del Adulto Mayor a través de acciones y funciones que vayan encaminados hacia la garantía del buen vivir del mismo, como funciones están las directas e indirectas. En las directas encontramos; la función preventiva, la promocional, la asistencial, rehabilitadora e informativa; por otra parte, están las indirectas, como lo son; la coordinación, el trabajo comunitario, la gestión, documentación, la planificación y evaluación, la formación docente e investigación y la dirección gestión, planificación y organización de centros de mayores. (Cárdenas Rumazo & Cedeño Barreto, 2018, p. 1).

Cada una de estas funciones se ven integradas a la gestión con el Adulto Mayor, con el fin de siempre garantizar y dar respuestas a las necesidades que requiera, o sea, a través de los mismo el profesional vela por el cumplimiento y garantía de sus derechos, al igual que busca crear una red de apoyo con su entorno, estableciendo así el mejoramiento de su calidad de vida interna y externamente.

### ***Rol del Trabajador Social***

Se considera al Trabajo Social como una de las pocas profesiones que cumplen con los requisitos demandados en el tratamiento social de los Adultos Mayores, ya que ofrece una respuesta terapéutica integral en la problemática, como lo son: la prevención, promoción, asistencia, no sólo en la satisfacción de sus necesidades, sino también en las relaciones e interacción entre los individuos y el entorno (pares, familia, instituciones, comunidad).

Por otra parte, el rol del Trabajo Social, por lo menos en este campo aún no ha experimentado acciones que vayan más allá de la asistencia institucional, de acciones que conduzcan a la vida digna del Adulto Mayor y a la inducción de la familia y otros recursos

comunitarios necesarios y relevantes en el proceso. A partir del enfoque sistémico, los miembros de una familia interactúan y se ven más involucrados como parte fundamental del avance al que se requiera llegar con el Adulto Mayor. En este contexto queda certificado el papel fundamental que desempeña la familia en la vida del usuario, creando el vínculo estrecho familia-Adulto Mayor. (Cárdenas Rumazao & Cedeño Barreto, 2018, p. 1)

Así mismo, es relevante destacar el hecho de que el adulto mayor es consiente de todo lo que ocurre a su alrededor, y si la familia es de gran apoyo influenciará en su conducta y colaboración durante el proceso de adaptación, de modo contrario este buscará refugiarse en el desánimo y no se lograrán avances, es ahí en donde el profesional será detonante buscando la forma de que el ambiente entorno a él sea el más integrador y garantice su apogeo.

### ***Intervención del Trabajador Social***

El Trabajo Social además de caracterizarse por ser una profesión humanista, es considerada una de las más apegadas al desarrollo del potencial humano a lo largo de su vida. La función del trabajador social con los Adultos Mayores es aún más compleja de lo que parece, ya que el profesional tiene bajo su responsabilidad el contribuir y colaborar en todo momento de manera directa e indirecta al bienestar de estos, a través de la prevención y detección inmediata de problemáticas sociales que perjudiquen o impidan que las personas adultas mayores se integren de manera social. Por su parte, Risco (2016) plantea un lineamiento para la intervención del trabajador social con el Adulto Mayor iniciando con:

- Primera entrevista a profundidad por la profesional que dirige el Centro del Adulto Mayor – CAM, donde se establecen su perfil, necesidades y expectativas.

Inducción a los grupos establecidos en coherencia con el plan de participación sugerido al afiliado nuevo.

Visitas de seguimiento a los talleres a fin de retroalimentar la planificación, motivar la participación de las personas mayores.

Coordinar, programar, organizar actividades contempladas en la cartera de servicios gerontológica que se ejecutan según plan operativo anual.

Articula, coordina y supervisa la ejecución de servicios complementarios que se brindan a los afiliados participantes en los CAM.

Planifica y dirige eventos estratégicos como encuentros Intergeneracionales, Encuentros Familiares, Programa de Turismo social, otros a solicitud de la Jefatura inmediata.

La función de la Intervención Social en esta área no es más que el inicio del desarrollo de capacidades que puede llegar manejar un Adulto Mayor, además de que se buscará siempre que se desenvuelva con liderazgo y cree un espacio en donde se sienta independiente y principalmente parte de la sociedad, además de velar principalmente por el goce y disfrute de sus derechos que por ley le corresponden.

### ***Modelos de Intervención Social***

Los modelos de Intervención no son más que la descripción de lo que hace el trabajador social, la forma en que recoge datos, elabora hipótesis, elige los objetivos, estrategias y técnicas que mejor convengan según las problemáticas que se presenten. Además de que estos traen de por sí indicadores que permiten al trabajador social realizar y ejecutar de manera uniforme la práctica de estos.

Entre los modelos de intervención más utilizados por el Trabajo Social con los adultos mayores se rescatan los siguientes: Dentro del área de gerontología se identifica como modelo de intervención el Modelo Socioeducativo promocional el cual es interpretado por las autoras (Cárdenas Rumazo & Cedeño Barreto, 2018) como:

Este modelo de intervención plantea la construcción de redes y alianzas de solidaridad. (...) Los sujetos son grupos o redes sociales vinculadas o no a instituciones y el punto de partida del modelo son las necesidades sociales problematizadas ante la carencia de satisfactores, ello los motiva a construir redes, alianzas, organizaciones o movimientos para encontrar soluciones a los problemas. (p. 1)

De tal forma que para la intervención con el adulto mayor bajo este modelo se tiene que estar lo suficientemente dotado de información tanto de su contexto social como familiar, para así facilitar el accionar frente a las diversas problemáticas que se puedan presentar.

De manera textual el Modelo Asistencial según García (2016) es “También definido como modelo de Acción Social, la base de este modelo es la solidaridad humana, la conciliación de la misma, tanto nivel profesional como de voluntariado generando estructuras y medios de acción” (p. 5), por lo tanto, la base de este modelo es la inclinación hacia la cooperación de redes de apoyo y colaboraciones institucionales. Comúnmente estas instituciones brindan sus servicios como ayuda humanitaria basándose en situaciones económicas bajas que impidan la adquisición de manera urgente de suministros que cubran sus necesidades.

El Modelo Centrado en la Persona es también uno de los más usados por los trabajadores sociales para una correcta intervención de manera profunda con los adultos mayores, de tal forma que:

La intervención se realiza a partir de una valoración social con enfoque gerontológico y centrado en la persona que supera la visión lineal. El propósito es la comprensión de las condiciones de las personas adultas mayores e involucra un análisis integral desde una esfera bio-psico-socio-espiritual del individuo.

Para lograrlo se requiere de la experticia profesional que posibilita la identificación de los factores sociales de riesgo y protectores, la problemática social, los recursos sociales y las redes de apoyo disponibles para derivar en un diagnóstico social específico. (Navarro Bartels, 2016, p. 1)

Entonces dentro del contexto de este modelo busca en los adultos mayores su autonomía, vista esta como satisfacción y logro personal, así mismo tratando de que haya por sobre todo bienestar en el individuo, por otra parte, se entiende que dentro de la intervención se ven inmersas las valoraciones, diagnósticos y planes de acuerdo a los recursos disponibles en el entorno, al igual que el gestionamiento de estos según las necesidades del usuario, manteniendo así su accionar a través de monitoreos continuos al adulto mayor.

### ***Covid – 19***

A fines al año pasado (2019) se dieron indicios de una pandemia que se esparcía por cada continente, empezando por Asia, en donde se asegura que empezó el brote, sin haber muchos detalles al respecto, según como evolucionaba y avanzada la pandemia surgió nueva información que colaboró al estudio para afrontar y evitar su propagación acelerada, aunque eso no fuera del todo factible. Para conocer un poco más del tema se da paso a información otorgada por la OMS (2020) en donde se manifiesta que:

Los coronavirus son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo. Un nuevo coronavirus es una nueva cepa de coronavirus que no se había encontrado antes en el ser humano. (p. 1)

Tomando en consideración lo antes mencionado, el coronavirus ha sido un gran detonante que ha dado paso a grandes problemáticas sociales, entre ellos: la escasez de alimentos, la desigualdad de oportunidades en personas de escasos recursos, decaimiento del índice laboral, afectación económica en las distintas clases sociales, entre otros.

**Síntomas.** Al ser un virus muy agresivo genera síntomas graduales, que van desde los más leves hasta los más graves, siendo la muerte el grado más alto. La complejidad de la situación es de gran preocupación, ya que la desinformación puede llegar a ser tan grande que la sociedad se despreocupa confundiendo al coronavirus con un simple virus de ambiente. Según como lo señala Coalition (2020):

Los síntomas más comunes de la COVID-19 son fiebre, cansancio y tos seca. Algunos pacientes pueden presentar dolores, congestión nasal, rinorrea, dolor de garganta o diarrea. Estos síntomas suelen ser leves y aparecen de forma gradual. (...) Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas subyacentes, como hipertensión arterial, problemas cardíacos o diabetes, tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave. (p. 1)

Entonces, por tanto, la sintomatología puede ser muy variada, afectando aún más al sistema inmunológico que se encuentre más deteriorado, y aunque haya estudios médicos cada

vez más avanzados aún no hay una pronta cura que determine si el futuro cercano sea esperanzador o desolador.

**El Trabajo Social en Tiempos de Covid–19.** Los trabajadores sociales tienen un papel indispensable más aún en momentos de alerta social, su intervención debe garantizar el cubrimiento de necesidades de los grupos más vulnerables y en desventaja social. Por otro lado, según lo menciona la Federación Internacional de trabajadores sociales (2020) las funciones clave del Trabajo Social en este momento incluyen:

1. Asegurar que los más vulnerables estén incluidos en la planificación y la respuesta.
2. Organizar comunidades para asegurar que los elementos esenciales como alimentos y agua potable estén disponibles.
3. Abogar dentro de los servicios sociales y en los entornos políticos para que los servicios se adapten, permanezcan abiertos y proactivos en el apoyo a las comunidades y poblaciones vulnerables.
4. Facilitando el distanciamiento físico y la solidaridad social.
5. Como profesión, abogar por el avance y fortalecimiento de los servicios sociales y de salud como protección esencial contra el virus, la desigualdad y los consiguientes desafíos sociales y económicos.

Como papel esencial del trabajador social en la fase de prevención y promoción de información de cuidados y atención directa con los usuarios, su labor está siendo muy completo, al igual que la gestión de proyectos y procesos de aislamiento en donde los usuarios son la prioridad en esta emergencia sanitaria. Sin duda alguna se necesitarán profesionales aún más comprometidos con la situación cuando se entre en la etapa de post pandemia, las consecuencias

del aislamiento y distanciamiento social ha dejado en la sociedad un escenario temeroso del exterior y como este afectará su futuro.

**Intervención del Trabajo Social en Tiempos de Covid-19.** El campo del Trabajo Social se ve atravesado por una gran problemática, la función e intervención de la profesión se ven afectadas por la aglomeración de puntos sociales que se han visto afectados, vulnerados y excluidos por la pandemia mundial, por el enfoque prioritario que el estado le da a lo económico, pero no a lo social, está dejando sin recursos a los más vulnerables y como profesionales es deber el hacerlos notar, el velar por ellos y sus derechos.

En medio de esta problemática hay muchos factores condicionantes que se ven involucrados en la Intervención del trabajador social como tal, aunque hay muchos ejes generales por el momento se comprenden dos grandes esferas de intervención: La accesibilidad y Los factores que condicionan la vida cotidiana. (Carballeda, 2020, p. 1)

Desde otra perspectiva, el Trabajo Social tiene la posibilidad de hacer ver a sus colaboradores y a quienes reciben la intervención las diferentes características del tema, logrando así que sea más realista el abordaje del mismo, dejando en claro que esta emergencia sanitaria debe de ser complementada por las características territoriales de las circunstancias de cada uno de los individuos y la situación en la que se encuentren, ya que no todos padecen o enfrentan de a isma manera las consecuencias que esta problemática ha generado.

La intervención en lo social es (...) un estar con el Otro desde diferentes aspectos que se vinculan con la resolución de inconvenientes, problemas y complejidades que se presentan en la vida cotidiana y que se expresan de manera fuertemente singular; (...) Por otra parte, desde lo Territorial, la capacidad del Trabajo Social de comprender el

territorio desde sus diferentes expresiones, aporta, en este contexto, la posibilidad de trabajar en la recuperación de lazos sociales, su fortalecimiento y fundamentalmente la posibilidad de conocer los problemas sociales desde una perspectiva situada; o sea, singularizada en el territorio. (Carballeda, 2020, p. 1)

Entonces, desde ese punto el profesional tiene una larga trayectoria, debido a la ardua lista de problemas sociales relacionados con las políticas sociales optadas por frenar esta crisis pandémica, la accesibilidad es construida desde la intervención como un todo que se adapta a las demandas y circunstancias de cada persona.

### ***El Teletrabajo***

El Teletrabajo se ha venido implementando desde los años sesenta como un recurso necesario para impedir grandes desplazamientos de personas en los casos que se requería prescindir de sus servicios presenciales, por otra parte, los grandes desafíos de la globalización han permitido que los avances científicos y digitales le permitan al ser humano desarrollar habilidades para adaptarse a grandes cambios. Según ya lo antes mencionado, Lajarín (2015) define al Teletrabajo como:

El desarrollo de una actividad laboral remunerada, para la que se sirve de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), siempre que se realice ajena al lugar físico de trabajo y con los medios proporcionados por la empresa, no exigiendo la presencia permanente del trabajador en la misma. Pero, sobre todo, supone un novedoso modo de organización y ejecución de la actividad laboral que proporciona mayor accesibilidad y flexibilidad a los trabajadores. (p. 11)

Más que una facilidad de la labor, también hay que considerar que el tele trabajo ha desencadenado una infinidad de innovaciones tecnológicas permitiendo así que la distribución del tiempo del trabajador sea más provechosa, considerando el hecho de que la movilidad humana ya no sería una opción, creando una organización laboral flexible, armónica y productiva en el individuo.

### ***La Tele Intervención***

Al hacer referencia a la Tele Intervención se hace mención a la fusión del tele trabajo y la intervención del trabajador social como método de aplicación de sesiones al usuario, el mismo que a través del uso de medios digitales logra recibir la atención social que necesita, sin la necesidad de salir de casa y trabajar o participar desde la misma.

Las sesiones virtuales realizadas hacia los Adultos Mayores siempre estarán alineadas con los principios del Buen vivir que forman parte de la práctica profesional como tal, realizadas tanto en centros geriátricos como en su contexto natural. La Tele intervención de alguno u otro modo garantiza no tan sólo la seguridad del usuario, sino también para reforzar lazos entre la familia u otras personas vinculadas al usuario, favoreciendo así su capacidad motriz al igual que su desarrollo intelectual mientras colabora con el trabajador social en las distintas actividades ya posteriormente planificadas (Inclusión, 2020, p. 14). Bajo este método de aplicación se puede decir que como objetivo tiene el atender las necesidades del usuario mediante un proceso participativo, orientado así a normalizar las actividades que con regularidad se ejecutaban, pero, esta vez con ayuda y participación del núcleo familiar como red de apoyo en las propuestas de actuación del trabajador social, impulsando a los familiares hacia la adaptación de rutinas y entornos afectivos a los que normalmente de manera presencial estaba acostumbrado el usuario.

### **Antecedentes de la Investigación**

Los profesionales de Trabajo Social tienen un papel fundamental como expertos de la atención y la intervención social. Las aportaciones y la eficacia que el Trabajo Social ofrece a la sociedad evidencian su importante labor frente al reto de detectar las necesidades de cada época, resolver múltiples realidades y adaptar su intervención a todo tipo de contextos. Es una mirada amplia que no sólo se centra en intervenir en situaciones problemáticas, sino que también lo desarrolla en circunstancias sobrevenidas, de mayor magnitud y gran impacto social, como es una pandemia universal.

Dentro de esta investigación se toman como antecedentes trabajos investigativos de gran interés que sustentan esta investigación, como las que se presentan a continuación:

El trabajo investigativo denominado “Intervención del trabajador social ante la violencia de género en tiempos de Pandemia”, realizado por las investigadoras Vicenta Aveiga y Sofía García en la revista científica MQR de la Universidad Central del Ecuador en el 2021; se enmarca como objetivo analizar la intervención del Trabajador Social ante la violencia de género en tiempos de pandemia, enmarcando así lo siguiente: “En lo que respecta al Trabajo Social, debido a la escasa circulación de equipos profesionales, incide directamente en la posibilidad sustantiva de intervención. Al respecto es importante destacar que la pandemia ha afectado gravemente a los grupos más vulnerables que casi no cuentan con redes de contención (...)”. Bajo este contenido se aplicó como metodología un estudio de carácter exploratorio y descriptivo apoyado en método bibliográfico, utilizando como técnica la entrevista aplicada a dos profesionales en Trabajo Social obteniendo como conclusión que “En esta pandemia global, ha sido una oportunidad para que se visualice la importancia de la labor del trabajador social dentro

de la sociedad, es por esto que, muchos profesionales en las distintas áreas, han fortalecido su intervención para responder a las necesidades especialmente de los grupos vulnerables (...)” (Aveiga Macay & García Moreira, 2021, pp. 11-15).

La presente investigación realizada por el autor Carlos Quispe con el tema “Trabajo Social y el COVID-19: Perspectiva Política, Praxis Profesional y Posibilidad Comunitaria” realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú; el autor hace énfasis en lo siguiente:

Hoy frente a la COVID-19 se plasma la profesionalización del Trabajo Social, entendido este proceso de contención del COVID-19 como un hecho político. Su comprensión va en ese sentido, el que deberá asumir el trabajador social. Una vez entendido ello, podemos decir que en los diversos países e incluso mundialmente, la legitimidad profesional es un hecho que no se puede negar, al posicionarse los trabajadores sociales al frente de la primera línea de lucha codo a codo con otros profesionales de la salud y de los sectores vulnerables. El objetivo de este trabajo es el de conocer las distintas posturas en el que se ve inmerso el Trabajo Social dentro del contexto del Covid-19, a modo conclusión el autor rescata que el Trabajo Social tiene que asumir una perspectiva amplia, política y crítica, pero sobre todo de comunidad y comunitaria para aglutinar bajo esta visión sus acciones y visiones. El COVID-19 ha desnudado la importancia de posicionar las Ciencias Sociales y, en especial, el Trabajo Social. Lo social integra y atraviesa todas las dinámicas de la vida y hoy en especial la salud y lo económico de los sujetos. Cada día aprieta la necesidad y ellos responderán, ojalá sea así, con unidad y solidaridad con su otro. Es ahí donde los Trabajadores Sociales jugaremos como sujetos políticos, sociales e históricos. (Quispe Crispín , 2020, p. 1)

La presente investigación presentada por Joaquín Castillo, cuyo título es “El análisis de redes sociales como instrumento del Trabajo Social frente a la COVID 19” realizada por la Universidad de Málaga, España. El autor manifiesta que:

El objetivo del proyecto es el de desarrollar una simulación sobre cómo se puede propagar la COVID 19 durante las interacciones sociales de las personas en sus distintos ámbitos de socialización. Y en base a eso se deja a modo conclusión que la utilización de herramientas y técnicas de análisis de redes desde trabajo social no ha sido excesiva hasta ahora. Lo cierto es que los profesionales de Trabajo Social aun reconociendo que en la red existen recursos que pueden utilizarse en beneficio del individuo y perjuicios que identificar, se han mostrado cautelosos a la hora de implicarse en el análisis de estas redes informales. (Castillo de Mesa, 2021, pp. 3-23)

Una investigación muy exacta que respalda esta investigación es la de la Universidad de Barcelona, teniendo como autora a Leila Nomen con el trabajo titulado “La nueva normalidad y los futuros escenarios en Trabajo Social” en donde menciona que:

El objetivo que tiene dicho artículo es el de explorar y comprender el concepto de nueva normalidad tan en auge en los últimos tiempos, así como poder presentar los grupos sociales más afectados por la pandemia y las actuaciones que se han realizado en estos meses desde la disciplina y la profesión de Trabajo Social. Como conclusión el autor resalta que como en otras disciplinas, se ha impuesto el teletrabajo -con visitas telefónicas y reuniones a través de plataformas para grupos-, las visitas domiciliarias con todas las medidas necesarias, la atención de emergencias sociales y un intenso acompañamiento emocional de personas, familias, colectivos y comunidades, así como múltiples medidas e ideas que se han ido implementando en pro de adaptarse a estos tiempos difíciles. En el

futuro será necesario ir recogiendo estos nuevos aportes para el crecimiento de la propia disciplina.” (Nomen, 2021, pp. 2-4)

Un aporte más a este trabajo lo realizó el artículo denominado “Trabajo Social en tiempos de pandemia” realizada por los Colegios Profesionales de Trabajo Social de Cádiz, Huelva y Málaga, en donde se recalca que:

Mediante vivencias profesionales contadas por una Trabajadora Social optando por la técnica de entrevista esta revista deja a exhibición su posición acerca del trabajo de esta en confinamiento manifestando que el teletrabajo combinado con lo presencial de las intervenciones, ha supuesto una novedad importante, que ha resultado ser bastante positiva y productiva. Pero es imposible un Trabajo Social solo desde el teletrabajo, éste debe quedar para la parte más creativa y de desarrollo de nuestras funciones, como la elaboración de los planes de intervención, acciones administrativas telemáticas, proyectos, programaciones y memorias, redacción de informes sociales, etc.; y de coordinación con reuniones telemáticas. En cierto modo el COVID-19 ha servido para reinventarnos en cuanto a la parte presencial; las intervenciones directas, debido a que estas evidentemente siempre deben ser presenciales, ya que se ha demostrado en estos días de confinamiento que las intervenciones sociales vía telemática han perdido cercanía, calidad y calidez. Algo que en Trabajo Social es fundamental, para conseguir unos resultados óptimos. (Muñoz, 2020, p. 1)

## **Fundamentos Legales**

**La Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) dictaminan lo siguiente:**

**Art. 22.-** Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.

**Art. 25.** Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad (...)

**Dentro del marco legal la Constitución del Ecuador (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008) señala que:**

### **Sección Octava.**

#### **Trabajo y Seguridad Social**

##### **Capítulo III. Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria.**

**Art. 35.-** Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

## Sección Primera

### Adultos y Adultos Mayores

**Art. 36.-** Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia. Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años.

**Art. 37.-** El Estado garantizará a las personas adultas mayores los siguientes derechos:

1. La atención gratuita y especializada de salud, así como el acceso gratuito a medicinas.
2. El trabajo remunerado, en función de sus capacidades, para lo cual tomará en cuenta sus limitaciones.
3. La jubilación universal.
4. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.
5. Exenciones en el régimen tributario.
6. Exoneración del pago por costos notariales y registrales, de acuerdo con la ley.
7. El acceso a una vivienda que asegure una vida digna, con respeto a su opinión y consentimiento.

**Art. 38.-** El Estado establecerá políticas públicas y programas de atención a las personas adultas mayores, que tendrán en cuenta las diferencias específicas entre áreas urbanas y rurales, las inequidades de género, la etnia, la cultura y las diferencias propias de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades; asimismo, fomentará el mayor grado posible de autonomía personal y participación en la definición y ejecución de estas políticas.

En particular, el Estado tomará medidas de:

1. Atención en centros especializados que garanticen su nutrición, salud, educación y cuidado diario, en un marco de protección integral de derechos. Se crearán centros de acogida para albergar a quienes no puedan ser atendidos por sus familiares o quienes carezcan de un lugar donde residir de forma permanente.
2. Protección especial contra cualquier tipo de explotación laboral o económica. El Estado ejecutará políticas destinadas a fomentar la participación y el trabajo de las personas adultas mayores en entidades públicas y privadas para que contribuyan con su experiencia, y desarrollará programas de capacitación laboral, en función de su vocación y sus aspiraciones.
3. Desarrollo de programas y políticas destinadas a fomentar su autonomía personal, disminuir su dependencia y conseguir su plena integración social.
4. Protección y atención contra todo tipo de violencia, maltrato, explotación sexual o de cualquier otra índole, o negligencia que provoque tales situaciones.
5. Desarrollo de programas destinados a fomentar la realización de actividades recreativas y espirituales.
6. Atención preferente en casos de desastres, conflictos armados y todo tipo de emergencias.
7. Creación de regímenes especiales para el cumplimiento de medidas privativas de libertad. En caso de condena a pena privativa de libertad, siempre que no se apliquen otras medidas alternativas, cumplirán su sentencia en centros adecuados para el efecto, y en caso de prisión preventiva se someterán a arresto domiciliario.
8. Protección, cuidado y asistencia especial cuando sufran enfermedades crónicas o degenerativas.
9. Adecuada asistencia económica y psicológica que garantice su estabilidad física y mental.

La ley sancionará el abandono de las personas adultas mayores por parte de sus familiares o las instituciones establecidas para su protección.

**La Ley Orgánica de la Salud (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud, 2006)**

**señala que:**

**Título I**

**Capítulo I. Disposiciones Comunes**

**Art. 12.-** La comunicación social en salud estará orientada a desarrollar en la población hábitos y estilos de vida saludables, desestimular conductas nocivas, fomentar la igualdad entre los géneros, desarrollar conciencia sobre la importancia del autocuidado y la participación ciudadana en salud. Los medios de comunicación social, en cumplimiento de lo previsto en la ley, asignarán espacios permanentes, sin costo para el Estado, para la difusión de programas y mensajes educativos e informativos en salud dirigidos a la población, de acuerdo con las producciones que obligatoriamente, para este efecto, elaborará y entregará trimestralmente la autoridad sanitaria nacional. La autoridad sanitaria nacional regulará y controlará la difusión de programas o mensajes, para evitar que sus contenidos resulten nocivos para la salud física y psicológica de las personas, en especial de niños, niñas y adolescentes.

**Art. 13.-** Los planes y programas de salud para los grupos vulnerables señalados en la Constitución Política de la República, incorporarán el desarrollo de la autoestima, promoverán el cumplimiento de sus derechos y se basarán en el reconocimiento de sus necesidades particulares por parte de los integrantes del Sistema Nacional de Salud y la sociedad en general.

### Capítulo III

#### De las profesiones de salud, afines y su ejercicio.

**Art. 193.-** Son profesiones de la salud aquellas cuya formación universitaria de tercer o cuarto nivel está dirigida específica y fundamentalmente a dotar a los profesionales de conocimientos, técnicas y prácticas, relacionadas con la salud individual y colectiva y al control de sus factores condicionantes.

**Art. 196.-** La autoridad sanitaria nacional analizará los distintos aspectos relacionados con la formación de recursos humanos en salud, teniendo en cuenta las necesidades nacionales y locales, con la finalidad de promover entre las instituciones formadoras de recursos humanos en salud, reformas en los planes y programas de formación y capacitación.

**Según lo solicita el (Ministerio del Trabajo, 2020) se expiden directrices para la aplicación del Teletrabajo en el Código del Trabajo señalando que:**

**Art. 3.- *Del teletrabajo.***- El teletrabajo no afecta ni altera las condiciones esenciales de la relación laboral. La aplicación de esta modalidad no puede vulnerar derechos de las partes de la relación laboral y no constituye por sí misma causal de terminación de la relación de trabajo.

El empleador podrá optar por la modalidad de teletrabajo en cualquier momento de la relación laboral según la necesidad del negocio y/o la actividad que ejecute el trabajador.

Esta modalidad podrá aplicarse en jornada completa o en jornada parcial, debiendo respetarse la jornada vigente, los límites de jornada máxima, los días de descanso, el pago de horas extraordinarias y suplementarias y los demás rubros previstos en el Código del Trabajo.

**Art. 4.-*De las herramientas para el teletrabajo.*** - El empleador deberá proveer los equipos, lineamientos e insumos necesarios para el desarrollo del teletrabajo, debiendo notificar

al trabajador con las directrices para supervisar y monitorear la ejecución de sus actividades; garantizando la salud y seguridad del trabajador, así como de su información personalísima, debiendo establecer condiciones adecuadas para el cumplimiento de sus labores.

El trabajador será responsable del cuidado y custodia de las herramientas y/o equipos entregados, así como de la confidencialidad de la información otorgada para la ejecución del trabajo.

**Acuerdo Ministerial Nro. Mdt-2020-076 (Directrices para la aplicación de Teletrabajo Emergente la Declaratoria de Emergencia Sanitaria)** (Ministerio del Trabajo, 2020, p. 4)

Conforme Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076 de fecha 12 de marzo del 2020, el Ministro de Trabajo – Abg. Andrés Vicente Madero Poveda, acuerda que:

**Art. 3.-** *De la adopción del teletrabajo emergente.* - A fin de garantizar la salud de los trabajadores y servidores públicos, durante la emergencia sanitaria declarada; será potestad de la máxima autoridad institucional del sector público y/o del empleador del sector privado adoptar la implementación de teletrabajo emergente.

**Art. 4.-** *De la implantación de teletrabajo emergente:* Es la prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, a través de la cual la o el servidor público o la o el trabajador realiza sus actividades fuera de las instalaciones en las que habitualmente desarrolla sus actividades laborales.

La implementación de teletrabajo emergente en relación de contractuales existentes, modifica únicamente el lugar en que se efectúa el trabajo, sin afectar ni alterar las condiciones esenciales de la relación laboral, por tanto, no vulnera derechos y no constituye causal de terminación de la relación de trabajo. (...)

### **Capítulo III: Aspectos Metodológicos**

#### **Fundamentos Epistemológicos**

##### ***Hermenéutico***

La presente investigación se fundamenta en la Hermenéutica, debido a que es un trabajo interpretativo, se realiza con el propósito de observar un fenómeno y buscarle significado.

La hermenéutica, la cual contrariamente a la fenomenología se plantea como un método y Gadamer advierte sea una filosofía. Todo esto dentro de la configuración de un pensamiento epistemológico emergido de una reflexión hermenéutica en perspectiva alternativa de superación de las crisis sobre la fundamentación de las ciencias, especialmente las de carácter social. (Morales, 2011, p. 2)

Se pretende captar el concepto de las cosas al realizar una interpretación rigurosa del proceso comunicativo integral de los sujetos estudiados dentro de los aspectos particulares del contexto al cual pertenecen. Considerando lo antes mencionado, el contexto está basado en las experiencias contadas por trabajadores sociales del área de gerontología del Patronato Municipal de Manta, acerca de la tele intervención aplicada debido a la situación actual por la Pandemia y el distanciamiento social como modo de preservación de la integridad y salud personal de la ciudadanía.

##### **Elección de Informantes Claves**

En la presente investigación se trabajará con dos profesionales en Trabajo Social, se procederá a realizar una entrevista semiestructurada, para poder conocer las percepciones y complicaciones que tienen los trabajadores sociales al momento de recurrir a la modalidad del teletrabajo y tele intervención en tiempos de pandemia.

## **Técnica de Recolección de la Información**

### ***Entrevista***

La entrevista utilizada dentro de la investigación cualitativa no es más que una técnica de recolección de datos que permite dar paso a la subjetividad del sujeto. En palabras de Carrera (2014):

“A través de las entrevistas se analizan las experiencias de los individuos, relacionándolas con prácticas cotidianas e interacciones en su contexto natural, sin las alteraciones que pueda introducir un entorno artificial.” (p. 2)

Al tener claro entonces el uso de esta técnica, se hace el empleo de esta al ser aplicada dos trabajadoras sociales del Patronato Municipal de Manta, con el fin de conocer las percepciones y complicaciones que tienen estos profesionales al momento de recurrir a la modalidad del teletrabajo y tele intervención dentro de los servicios que brinda.

## **Técnica de Registro y Transcripción de la Información**

### ***Cuestionario***

El cuestionario como lo menciona Meneses (2016): “(...) Es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas (...)” (p. 9), sosteniendo lo antes mencionado es de gran utilidad conocer este método de transcripción de información para dar paso a su implementación en proyectos de investigación y poder llegar a un resultado que permita dar validez al mismo, por otra parte, es de gran ayuda debido a que nos permite plasmar en él la información obtenida por la técnica aplicada anteriormente.

La ya mencionada técnica a usar estará semiestructurada por un banco de 11 preguntas, las cuales serán aplicadas en el diálogo que se mantendrá con las profesionales en Trabajo Social, quienes a través de este manifestarán los puntos claves y declines que se han llevado a cabo en el ejercicio de la Profesión en Pandemia del COVID – 19.

### **Método para la Interpretación de la Información**

La presente investigación se realizará desde el enfoque cualitativo porque tiene como propósito conocer las experiencias vividas por los trabajadores sociales del Patronato Municipal de Manta, a través de la tele intervención durante el Covid-19.

A lo largo de la investigación la entrevista semiestructurada será la técnica usada para dar paso a la interpretación de la información recopilada, aplicando juntamente con este el método Inductivo ya que es una forma de razonar los acontecimientos presentes, partiendo de una serie de observaciones particulares o específicas que permiten así la producción de conclusiones generales.

De este modo la aplicación de este método se logrará extraer los fragmentos más importantes, teniendo como conclusión la información requerida en dicha investigación.

## Descripción del Proceso de Categorización

*Tabla 1: Descripción del Proceso de Categorización*

<b>Categorías</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Autores</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
<b><i>Teletrabajo</i></b>	El teletrabajo es la actividad laboral remunerada que un trabajador realiza en acuerdo con la empresa para la que labora para realizar sus actividades fuera de la sede de la empresa, comunicándose con apoyo de las tecnologías de la información. Generalmente el lugar donde se realiza es el domicilio del trabajador.	(Martínez Sánchez, 2012)	Vínculos laborales. Ventajas del teletrabajo. Desventajas del teletrabajo.	Entrevista	Cuestionario
<b><i>Tele intervención</i></b>	La tele intervención es un servicio integral y coordinado, los profesionales y las familias tienen un continuo intercambio de información con el objetivo de favorecer el desarrollo del menor y dotar a la familia de las herramientas necesarias.	(Fundación ConecTEA, 2020)	Rol del trabajador social.	Entrevista	Cuestionario

<b><i>Trabajo Social</i></b>	<p>El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el Trabajo Social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar.</p>	<p>(Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2018)</p>	<p>Intervención del Trabajo Social. Modelos de Intervención Social.</p>	Entrevista	Cuestionario
------------------------------	--	--	---	------------	--------------

### **Descripción del Proceso de Triangulación**

Este proceso de Triangulación se realizó a fin de dar a conocer la labor que realiza el Trabajo Social en el contexto del COVID-19, a través de las experiencias vividas mediante la aplicación de la tele intervención, las cuales se dieron a conocer a través de la aplicación de la técnica en cuestión, reconociendo así que este proceso tal y como lo mencionan (Alzás et al., 2016):

La triangulación da cabida al descubrimiento, al ser flexible en relación a la aplicación de diferentes métodos, ayuda a la innovación, facilitando un uso más creativo de las herramientas, mejorando así su eficacia para obtener información conforme a los objetivos planteados. De hecho, la triangulación conduce inevitablemente al descubrimiento de fenómenos atípicos, por la profundidad de análisis que ofrece esta estrategia de investigación. (p. 7)

Por tanto, se inicia este proceso de triangulación mediante el uso de la técnica de entrevista a través del cuestionario. Los informantes claves de este proceso fueron varias trabajadoras sociales del Patronato Municipal de Manta, quienes como parte base dentro de esta investigación brindaron información crucial que permitió dar veracidad al contenido textual del proyecto, a través de sus experiencias dentro del contexto del COVID-19, dando grandes reseñas y aclaraciones sobre la tele intervención realizadas por estas en tiempos de pandemia.

Dentro de este contexto también se deja plasmado de manera explícita que se tomaron en cuenta dos aspectos muy particulares que permitieron dar continuidad al proyecto, como lo fueron tanto las entrevistas realizadas a los profesionales en Trabajo Social, así como la revisión bibliográfica acerca del tema general y temas particulares en otras investigaciones efectuadas por estudiosos en este tipo de contenidos.

La adaptación y grandes aportes otorgados por el sistema investigativo en el cual está fundamentada esta investigación brindó resultados cruciales que permitieron identificar la problemática y así mismo dar veracidad a las aportaciones y amplio desarrollo de intervención del Trabajo Social dentro de cualquier contexto.

### **Descripción del Proceso de Graficación**

Según lo menciona la Universidad Santo Tomás (2018) “La descripción gráfica de los datos sirve para precisar los resultados en el manejo de los datos y variables y para proyectar dichos resultados a una mejor comprensión en el proceso de socialización de estos” (p. 1), por lo tanto, se afirma una caracterización de resultados fiables y de alta facilidad de interpretación debido a que la comprensión de estos sería inmediata.

Para entonces realizar el proceso de graficación se dio uso de fundamentos teóricos mediante la entrevista realizadas a varias trabajadoras sociales del Patronato Municipal de Manta, quienes a través de las preguntas presentadas dieron hincapié a respuestas concretas, además mediante el uso del cuestionario se logró obtener información precisa y necesaria, permitiendo así proceder a la transcripción textual de la información obtenida.

### **Características del Investigador**

El nombre de la autora de la presente investigación es Kelly Elizabeth Quijije Zambrano, de 22 años, del noveno nivel de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

La investigadora para llevar a cabo este proceso investigativo tuvo una preparación ardua y continua durante todo su ciclo académico; iniciando con prácticas de observación, prácticas de Intervención específica y finalmente prácticas Pre-profesionales con modalidad online debido a la emergencia sanitaria de carácter mundial, teniendo que volverse recursiva para cumplir con la culminación de su proceso educativo mediante el uso de medios tecnológicos.

El interés que le precede a la investigadora por el presente proyecto es debido a que el Trabajo Social dentro del contexto del COVID-19 se ha convertido en una cuestión muy controversial y con muchos pro y contras, debido a esto ella recurre a las experiencias de trabajadoras sociales que como medio para continuar con sus labores y por su compromiso con la sociedad recurren de la tele intervención bajo la tutela, lineamientos de la institución en la que laboran; el Patronato Municipal de Manta.

La finalidad de la investigadora mediante esta investigación es conocer a cabalidad las experiencias, dificultades y métodos recursivos a los que los trabajadores sociales tienen que acudir para sin importar el contexto, ambiente o situación, no dejar el ejercicio de su profesión y continuar dando respuestas, a través de modificación de sus herramientas, metodologías de trabajo y volverse más innovadores y flexibles en la práctica del oficio.

## Consideraciones Éticas

Tomando en consideración el ejercicio de la profesión y las medidas y códigos que lo rige el Consejo General del Trabajo Social (2012) se toma como referencia lo siguiente:

### Código Deontológico del Trabajo Social

#### Capítulo II. Aplicación de Principios Generales de la Profesión

**Art. 7.-** El Trabajo Social está fundado sobre los valores indivisibles y universales de la dignidad humana, la libertad y la igualdad tal y como se contemplan en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las instituciones democráticas y el Estado de Derecho. En ellos se basa la actuación profesional, por medio de la aceptación de los siguientes principios.

*Principios básicos:*

- **Dignidad.** La persona humana, única e inviolable, tiene valor en sí misma con sus intereses y finalidades.
- **Libertad.** La persona, en posesión de sus facultades humanas, realiza todos los actos sin coacción ni impedimentos.
- **Igualdad.** Cada persona posee los mismos derechos y deberes compatibles con sus peculiaridades y diferencias.

*De estos principios básicos derivan los siguientes **Principios generales**, de los cuales rescatamos los siguientes:*

**7. Promoción integral de la persona,** considerada como un todo, desde sus capacidades potenciales y los múltiples factores internos y externos circunstanciales. Supone superar visiones parciales, unilaterales, así como integrar la intervención a través de la Inter profesionalidad.

**9. Solidaridad**, implicarse en el logro de una sociedad inclusiva, y la obligación de oponerse a las situaciones sociales que contribuyen a la exclusión, estigmatización o subyugación social.

**10. Justicia social** con la sociedad en general y con las personas con las que se trabaja, dedicando su ejercicio profesional a ayudar a los individuos, grupos y comunidades en su desarrollo y a facilitar la resolución de conflictos personales y/o sociales y sus consecuencias.

### **Capítulo III. Derechos y Deberes de los/las trabajadores/as sociales**

#### ***A. Relación con la Persona Usuaria***

**Art. 12.-** Los/las profesionales del trabajo social tienen la responsabilidad de ejercitar su profesión a fin de identificar y desarrollar las potencialidades fortalezas de personas, grupos y comunidades para promover su empoderamiento.

**Art. 17.-** Los profesionales del trabajo Social se comprometen en la intervención social a buscar y garantizar a toda persona, grupo o comunidad la igualdad de oportunidades, el acceso a recursos y el apoyo para cubrir sus necesidades; especialmente de aquellos que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad o en alguna situación específica de desventaja social.

**Art. 19.-** Cuando por causas diversas no sea posible consensuar las cuestiones que afecten a la persona usuaria, el profesional velará por la elección de los mejores procesos que aseguren que la decisión adoptada es tomada en coherencia con los intereses, deseos y necesidades de aquel/lla.

**Art. 21.-** Cuando la acción o actividad de la persona usuaria, de forma real o potencial, presente un grave riesgo (previsible o inminente) para sí o para otros, se procederá

profesionalmente, con el consentimiento del equipo en su caso, a solicitar a quien corresponda la limitación cautelar del derecho de autodeterminación.



---

**Quijije Zambrano Kelly Elizabeth**

## **Capítulo IV: Análisis de Contenido**

### **Análisis Descriptivo**

El presente estudio está orientado hacia el conocer la labor que realiza el Trabajo Social en el contexto del COVID-19, a través de las experiencias vividas mediante la aplicación de la tele intervención desde la perspectiva de los trabajadores sociales del Patronato Municipal de Manta; por tanto, para la prolongación de este se optó por acudir a los informantes claves como lo fueron algunas de las trabajadoras sociales que laboran en dichas institución, para esto se dio uso de la entrevista semiestructurada como técnica para la recolección de información bajo el fundamento epistemológico del método hermenéutico permitiendo así asociar el uso de las experiencias como un proceso interpretativo, con el propósito de que se resalten los pro y contras que como profesionales tuvieron en el ejercicio de la tele intervención.

Para la trabajadora social del área de gerontología, quien forma parte del establecimiento municipal comentó que “La pandemia ha ocasionado que nos distanciamos totalmente de lo que es la ciudadanía mantense, hemos estado igual con ellos charlando, hemos estado teniendo contacto con ellos, ese es el lado positivo, pues el negativo es que ha bajado también muchísimo lo que son los ingresos económicos de la población lo que ha hecho también que la sociedad tenga muchas más necesidades y esté mucho más apurada por requerir ayudas, de esas dos formas ha afectado la pandemia a la sociedad.” Lic. Irene Bazurto Alcívar.

Sin embargo, se resalta la labor que como Trabajadores Social se realiza, la predisposición y organización del tiempo que es parte fundamental de la intervención, y mucho más en esta situación tan desventurada, la participación de esta profesión ha sido crucial en estos momentos.

Al formar parte de la municipalidad de la ciudad, las hace participes de las múltiples actividades que se realizan dentro y fuera de la institución, la profesión les ha permitido verse inmiscuidas de forma más directa con la ciudadanía, compartir más con personas que padecen de distintos problemas y con usuarios que en cada obtención de ayuda de su parte manifiestan sus necesidades, y al recibirlos se sienten protegidos y desarrollan de mejor manera sus capacidades para desenvolverse de forma eficaz, mejorando su sentido anímico y sintiéndose autosuficientes, llevando y viviendo un estilo de vida pleno.

El rol de las trabajadoras sociales está sumergido en solucionar los problemas de distintos índoles, en verse involucradas en todos los tipos de entornos que se presente y se las requiera, en donde les toca abordar la resolución de los distintos conflictos en cuestión, siguiendo los distintos pasos que necesiten aplicar hasta llegar a una intervención tan bien estructurada que lleve consigo un plan de acción a aplicar.

La problemática en cuestión se ve rodeada de soluciones temporales, a corto plazo, mientras dura la emergencia sanitaria que tiene envuelto a todos los civiles en un confinamiento provisional, precautelando su salud por sobre todas las cosas, de tal forma que la aplicación de distintas metodologías por parte de los trabajadores sociales no son más que la continuidad de la garantía de seguridad, siendo lo primordial en estos momentos.

En la actualidad la satisfacción de saber que se cuenta con el respaldo de los líderes presidenciales y las distintas organizaciones han brindado una gota más de esperanza en medio de todo el caos en el que se ha vivido durante ya casi un año desde que inició la emergencia sanitaria. Como prueba de esto, las trabajadoras sociales del Patronato Municipal de Manta resaltan la continua ayuda y seguimiento a actividades que garanticen la salud de ellas y de los usuarios, brindando kits de cuidados y ofreciendo también las respectivas advertencias de sanidad

a seguir para evitar la continuidad del contagio masivo. Como constancia de esto las palabras explícitas de una de las trabajadoras sociales fueron “Te hablo desde mi punto de vista, a nosotros nos colaboran con el uso de mascarillas, casi nos dan mensualmente mascarillas, al inicio como no se conocía mucho del tema nos daban guantes, nos daban también chalecos, trajes de bioseguridad, entonces nos colaboraron con la mayoría para seguirnos protegiendo, no hace mucho nos volvieron a dar otro traje, un visor, bueno, todo para seguir realizando nuestras visitas sin mucho temor, sabiendo que nos vamos a cuidar al momento de llegar a una casa. Claro que igual están las llamadas anticipadas para saber si el usuario no está en riesgo de que esté delicado o que tenga este virus, porque sabemos que si una persona está delicada de salud también puede enfermarse de este COVID. Entonces todo eso tratamos de hacer como que anticipadamente, para evitar algo grave.” Lic. Erika Casquete Pinargote.

### **Análisis Concluyentes**

Como resultado de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas a trabajadoras sociales del Patronato Municipal de Manta, quienes ejercen su trabajo en distintas áreas, se obtuvo una amplia cortina de información acerca de los métodos de intervención optados por ellas, debido a la emergencia sanitaria y confinamiento, siendo la tele intervención uno de ellos.

El Patronato Municipal de Manta como solución ante la problemática ejecutó seguimientos y de manera inmediata agilizó gestiones con los equipos de trabajo de este en compañía de los ministerios que laboran en conjunto, logrando así que los usuarios en tiempos de pandemia no quedaran desamparados, obtuvieran atención primaria; víveres, ayuda asistencial y servicios de consejería, bajo todos los protocolos de bioseguridad.

Conociendo la situación por la que se atravesaba, las trabajadoras sociales en unión con otros equipos de coordinación del Patronato Municipal de Manta lograron continuar con las intervenciones, buscando siempre distintas formas para llegar a los usuarios, como método principal se encontró la tele intervención; basada principalmente en la intervención a través del uso de medios tecnológicos; llamadas, video llamadas, video conferencias e incluso como forma para llegar hasta quienes viven en zona rurales de la ciudad, el compromiso social fue más fuerte y la movilización presencial fue uno de los recursos a los que se tocó recurrir siguiendo los protocolos y lineamientos de bioseguridad para garantizar y precautelar la seguridad y salud de ambas partes.

Por otra parte, se pudo llegar a la conclusión de que la labor de los trabajadores sociales en el ejercicio de su profesión nunca es limitante, la agilidad y la recursividad que muestran en los distintos contextos en los que se encuentre son fases claves para que estos logren siempre llegar a brindar una solución amplia en pro de los beneficios del usuario, velando siempre por la garantía de sus derechos.

La problemática actual no fue más que un punto más a favor de la afirmación de que el trabajador social sin importar la situación se logra siempre el mayor llamado de atención posible hacia los gobiernos y la debida atención de necesidades de la ciudadanía. La profesión del Trabajo Social ha encontrado su lugar y lo sostuvo siempre firmemente los valores del oficio.

La adopción de distintas formas de llegar a los usuarios fue ampliamente valiosa y galardonada, la tele intervención fue un factor predominante en esta pandemia, aunque como en toda situación no todo es 100% fiable, también hubieron limitaciones que hicieron difícil el trabajo, no fue un obstáculo permanente, se logró siempre continuar y buscar los medios que

fueran necesarios para no abandonar el ejercicio de la profesión y cumplir con el contrato humanista que tiene el trabajador social para con la sociedad.

### **Limitaciones**

El tiempo fue un factor negativo, debido a que el teletrabajo no permite estar del todo frente a un computador, los hogares y la vida personal fue un limitante base, los quehaceres y la atención familiar fue lo principal.

El proceso de entrega de avances para dar continuidad al proyecto, se vieron interrumpidas en varias ocasiones debido a la mala conexión a internet, por la ocupación de ellos medios tecnológicos por otros integrantes de las familias, por clases virtuales y un sinfín de contras que se vieron presentes aquí.

La realización de las entrevistas, se vieron postergadas durante varias ocasiones y la programación para próximas fechas, por igual, ya que los percances familiares y la cantidad de trabajo por parte de las trabajadoras sociales no les permitían dar paso a la colaboración de la realización de las entrevistas.

La falta de movilidad y confinamiento por la emergencia sanitaria no permitió dar paso a la realización de las entrevistas de manera presencial.

La integridad física y de salud de quienes participan en esta investigación se vio limitada, por consiguiente, se precauteló de manera íntegra la realización de las entrevistas y el desarrollo de este proyecto a través de plataformas digitales desde casa.

## **Recomendaciones**

En base a los importantes resultados obtenidos en la investigación, y considerando de forma integral todos los factores que se vieron inmersos en esta, como contribución a la investigación las recomendaciones dadas son las siguientes:

Al ser el trabajador social la base de esta problemática, se sugiere que este sea considerado de forma más activa en decisiones y/o sugerencias que se discuten/ejecutan dentro del Patronato Municipal frente a los beneficios de los que goza en el ejercicio de su profesión.

Se sugiere la realización de capacitaciones del uso de nuevas tecnologías a los cuidadores de los adultos mayores, permitiendo así que a ellos se les facilite el manejo de los mismos y se pueda llegar de manera más factible y confiable al usuario.

Brindar más apoyo a la intervención de los trabajadores sociales; movilidad, protección sanitaria, mejoramiento de los estatutos que permiten la labor de estos.

Más innovación tecnológica; se debería de considerar plataformas digitales exclusivas para la intervención con los usuarios.

Que la institución desarrolle nuevos protocolos más completos que traigan consigo medidas directas de intervención del Trabajo Social ante situaciones de riesgo, exposición y confinamiento.

Que la institución desarrolle un modelo de desarrollo sostenible que enmarque la intervención del Trabajo Social en situaciones de tal magnitud, como lo es y lo serán las situaciones de riesgos tan amplias como las que nos hemos visto envueltos.

## Referencias

- Alzás García, T., Casa García, L., Luengo González , R., Torres Carvalho, J., & Verissimo Catarreira, S. (2016). Revisión Metodológica de la Triangulación como Estrategia de Investigación. (F. Fabio, Ed.) *CIAIQ2016*, 3, 10.  
<https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2016/article/view/1009>
- Aveiga Macay , V., & García Moreira, S. J. (2021). Intervención del Trabajador Social ante la Violencia de Género en Tiempos de Pandemia. *MQRinvestigar*, 5(1), 17.  
[http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:zywakRPVW8IJ:scholar.google.com/+NTERVENCION%3%93N+DEL+TRABAJADOR+SOCIAL+ANTE+LA+VIOLENCIA+DE+G%3%89NERO+EN+TIEMPOS+DE+PANDEMIA&hl=es&as\\_sdt=0,5](http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:zywakRPVW8IJ:scholar.google.com/+NTERVENCION%3%93N+DEL+TRABAJADOR+SOCIAL+ANTE+LA+VIOLENCIA+DE+G%3%89NERO+EN+TIEMPOS+DE+PANDEMIA&hl=es&as_sdt=0,5)
- Carballeda, A. J. (Abril de 2020). *Margen.org*. Apuntes sobre la Intervención del Trabajo Social en Tiempos de Pandemia de COVID-19:  
<https://www.margen.org/pandemia/carballeda2020.html>
- Cárdenas Rumazo, J., & Cedeño Barreto, M. (Julio de 2018). Intervención del Trabajo Social en los Programas de Atención al Adulto Mayor en los Centros Geriátricos en la Ciudad de Portoviejo”. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.  
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/trabajo-social-geriatricos.html>
- Castillo de Mesa, J. (Enero de 2021). El Análisis de Redes Sociales como Instrumento del Trabajo Social frente a la COVID-19. *Comunitaria - Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*.(21), 28.  
<http://revistas.uned.es/index.php/comunitaria/article/view/30092>

- Castro Clemente, C. (11 de Mayo de 2020). *El Papel del Profesional en Trabajo Social Durante el COVID-19*. unirRevista: <https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/noticias/trabajo-social-coronavirus/549204987188/>
- Coalition, A. T. (2020). *Americas TB Coalition*. Pandemia Mundial ¿Qué es el Coronavirus o COVID-19?: <http://www.actbistas.org/que-es-el-covid-19/>
- Consejo General del Trabajo Social. (09 de Junio de 2012). *Consejo General del Trabajo Social*. [https://www.cgtrabajosocial.es/codigo\\_deontologico](https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico)
- Dalla Cia, C. (9 de Abril de 2020). *Harmatia*. <http://www.hamartia.com.ar/2020/04/10/trabajo-social-covid19/>
- Ecuador, A. C. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Escuela Nacional de Trabajo Social. (2017). *Universidad Nacional Autónoma de México*. <http://www.trabajosocial.unam.mx/queestsocial.html>
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (2018). *IFSW*. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (2020). *IFSW*. <https://www.ifsw.org/updated-information-on-ifsw-and-the-covid-19-virus/>
- Fundación ConecTEA. (Junio de 2020). *ConecTEA*. <https://www.fundacionconectea.org/2020/06/26/tele-intervencion-en-el-autismo/>

García Alcón, R. (Febrero de 2016). Nuevas Formas de Intervención Social. El Teatro como Proceso de Socialización de los Adolescentes. *Política Social. Historia, Investigación y Desarrollo.*, IV(34), 8.

<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/48521/1/DPS%20N34.pdf>

Inclusión, P. (2020). *Plena Inclusión*.

[http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/6064/C%3%b3mo\\_implementar\\_la\\_teleintervenci%3%b3n\\_en\\_la\\_atenci%3%b3n\\_temprana.pdf?sequence=1](http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/6064/C%3%b3mo_implementar_la_teleintervenci%3%b3n_en_la_atenci%3%b3n_temprana.pdf?sequence=1)

Lajarín, J. S. (2015). *UMH*. Universitas Miguel Hernández:

<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2522/1/Selma%20Lajarin%2C%20Jesus.pdf>

Lima, A. I. (03 de Mayo de 2020). *eldiario.es*. [https://www.eldiario.es/castilla-la-](https://www.eldiario.es/castilla-la)

[mancha/palabras-clave/trabajo-social-tiempos-coronavirus\\_132\\_5956556.html](https://www.eldiario.es/castilla-la-mancha/palabras-clave/trabajo-social-tiempos-coronavirus_132_5956556.html)

Martínez Sánchez, R. (2012). *El Teletrabajo como Tendencia del Mercado Laboral*. Unir.net:

[https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:IK2qFCcziOUJ:scholar.google.com/+laboral+teletrabajo&hl=es&as\\_sdt=0,5](https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:IK2qFCcziOUJ:scholar.google.com/+laboral+teletrabajo&hl=es&as_sdt=0,5)

Meneses, J. (2016). *Femrecerca.cat*. El Cuestionario:

<http://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>

Ministerio del Trabajo. (Marzo de 2020). *Trabajo.gob.ec*. [https://www.trabajo.gob.ec/wp-](https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/ACUERDO-MDT-2020-076-TELETRABAJO.pdf?x42051)

[content/uploads/2020/03/ACUERDO-MDT-2020-076-TELETRABAJO.pdf?x42051](https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/ACUERDO-MDT-2020-076-TELETRABAJO.pdf?x42051)

Morales, J. (2011). Fenomenología y Hermenéutica como Epistemología de la Investigación.

*Scielo*, 32(2), 16. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1011-22512011000200002](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512011000200002)

- Muñoz, M. d. (07 de Julio de 2020). Publicación de los Colegios Profesionales de Trabajo Social de Cádiz, Huelva y Málaga. *Trabajo Social en tiempos de pandemia*. (R. TSDIFUSION, Entrevistador) Málaga. <https://www.tsdifusion.es/trabajo-social-en-tiempos-de-pandemia>
- Navarro Bartels, N. (29 de Septiembre de 2017). Áreas de Acción Profesional del Trabajo Social Gerontológico. *Revista Costarricense de Trabajo Social*, 1(29), 1.  
<https://revista.trabajosocial.or.cr/index.php/revista/article/view/319/413>
- Nomen, L. (21 de Enero de 2021). La Nueva Normalidad y los Futuros Escenarios en Trabajo Social. *RCBU - Revistes Científiques de la Universitat de Barcelona*.  
<https://revistes.ub.edu/index.php/itinerariosts/article/view/its.v0i1.32432/32960>
- OMS. (2020). *Organización Mundial de la Salud*. Coronavirus: <https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus>
- Pavón, F. M. (24 de Noviembre de 2005). *DerechoEcuador.com*. El conductivismo:  
<https://www.derechoecuador.com/el-conductismo>
- Piña Morán, M., Olivo Viana, M., Martínez Maldonado, M., & Mendoza Núñez, V. (15 de Noviembre de 2017). Intervención Situacional Gerontológica: Estrategia para Potenciar los Roles Sociales de los Mayores. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 56, 8.  
<https://biblat.unam.mx/hevila/RevistaMedicadelInstitutoMexicanodelSeguroSocial/2018/vol56/supl1/13.pdf>
- Puentes, N. N. (10 de Mayo de 2016). El Papel del Trabajo Social en el Ámbito Educativo. *Folios de Humanidades y Pedagogía*, 10.  
<https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/FHP/article/view/6418/6049>

Quispe Crispín , C. H. (Abril de 2020). Trabajo Social y el COVID-19: Perspectiva Política, Praxis Profesional y Posibilidad Comunitaria. *MARGEN*.

<https://www.margen.org/pandemia/quispe.html>

Requema, M. (24 de Marzo de 2018). *Viu / Universidad Internacional de Valencia*.

<https://www.universidadviu.com/trabajo-social-la-empresa-privada/>

Riquelme, S. F. (Enero de 2017). La Teoría en la Intervención Social. Modelos y Enfoques para el Trabajo Social del Siglo XXI. *Acción Social. Revista de Política Social y Servicios Sociales*, 1(1), 35.

<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/51521/1/ACCI%C3%93N%20SOCIAL.%20La%20Teor%C3%ADa%20en%20la%20Intervenci%C3%B3n%20social.%20Sergio%20Fern%C3%A1ndez%20Riquelme.pdf>

Risco, M. M. (2016). *Celats*. Centro Latinoamericano de Trabajo Social:

<https://www.celats.org/11-noticias/42-atencion-al-adulto-mayor-trabajo-social-gerontologico>

Romero Chávez, C. (2005). La Categorización un Aspecto Crucial en la Investigación Cualitativa. *Revista de Investigaciones Cesmag*, 11(11).

[http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos\\_virtuales/posgrado/maestria\\_asesoria\\_familiar/Investigacion%20I/Material/37\\_Romero\\_Categorizaci%C3%B3n\\_Inv\\_cualitativa.pdf](http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/Investigacion%20I/Material/37_Romero_Categorizaci%C3%B3n_Inv_cualitativa.pdf)

Salud, L. O. (2006). *Ley Orgánica de Salud*. [https://www.salud.gob.ec/wp-](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf)

[content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf)

Sánchez, D., & Turchetti, M. I. (Junio de 2020). La Intervención como Trabajadores Sociales.

*Margen*(97), 47.

[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/116994/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/116994/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Trabajo, M. d. (22 de Junio de 2020). *Finanzas Populares*.

[https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/directrices\\_teletrabajo.pdf](https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/directrices_teletrabajo.pdf)

Unidas, A. G. (Diciembre de 1948). *Naciones Unidas*. La Declaración Universal de Derechos Humanos: <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>

Universidad Santo Tomás. (20 de Marzo de 2018). *Graficación de Variables*.

[http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/Segunda%20unidad%20Cuanti/graficacin\\_de\\_los\\_resultados.html](http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/Segunda%20unidad%20Cuanti/graficacin_de_los_resultados.html)

Vásquez González, S., & Cid de León Bujanos, G. (2015). Sistematizando la Acción del Trabajo Social en Salud. *Interacción y Perspectiva: Revista de Trabajo Social*, 5, 85-102.

[https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:6BaH6oRjvR8J:scholar.google.com/+E1+trabajo+Social+en+salud&hl=es&as\\_sdt=0,5&as\\_ylo=2015&as\\_yhi=2020](https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:6BaH6oRjvR8J:scholar.google.com/+E1+trabajo+Social+en+salud&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2015&as_yhi=2020)



## **Anexos**

### **Anexo #1 – Entrevista**

**Nombre:** Irene Bazurto Alcívar.

**Ocupación:** Trabajadora Social del Patronato Municipal de Manta.

#### **1. ¿Qué es para usted la tele intervención?**

La tele intervención son los servicios que brindamos a través de la teleasistencia, a través de... Puede ser la teleconferencia, videollamadas, es una modalidad que se está aplicando dentro de la pandemia, por covid-19 a nivel nacional.

#### **2. ¿Qué está haciendo el Trabajo Social por los usuarios en esta pandemia?**

Desde el inicio de la pandemia se les está ayudando de todos los ámbitos, de todas las maneras. Se les está ayudando en la salud, se les está ayudando con las visitas domiciliarias en cada una de sus viviendas, para trabajar la corresponsabilidad familiar. Se le está ayudando a todos los usuarios que acudan al patronato municipal requiriendo algún tipo de ayuda: Sillas de ruedas, bastones, gestiones, entregas de carné de subsidios para exámenes de laboratorio, para atenciones médicas con diferentes profesionales.

#### **3. ¿Cuál es el accionar del trabajador social en el Patronato Municipal de Manta en tiempos de pandemia?**

El trabajador Social es el ente regulador entre la familia, es el ente sensibilizador también para la población. Con respecto a la pandemia de Covid-19 es el que ha estado al tanto junto con el equipo médico, trabajando con las familias, porque con esto de la pandemia no solamente se ha afectado lo que es la salud, sino también muchísimo lo que son las

relaciones familiares, recuerda que no estamos acostumbrados a pasar 24 horas en la misma casa, entonces ha hecho que nosotros los profesionales en Trabajo Social, hagamos más hincapié a lo que es la mediación dentro del mismo núcleo familiar, a rescatar un poco más los valores, a trabajar como familia, volver a unir esos lazos familiares que con el tiempo se fueron tal vez por trabajo, por la educación de los niños pues se fueron debilitando. Y ese ha sido nuestro accionar.

**4. ¿De qué manera está trabajando usted con los usuarios?**

Estoy trabajando de dos maneras, al inicio trabajé de teleasistencia, con teletrabajo desde mi casa, luego nos reincorporamos por horarios distintos, unos compañeros iban en la mañana, otros compañeros iban en el horario de la tarde o yo sólo iba tres veces a la semana, ahora estamos yendo ya de manera presencial a las oficinas del Patronato Municipal las ocho horas laborales. En este momento no se está recibiendo atenciones directas dentro de las oficinas, pero sí estamos haciendo visitas domiciliarias para todos los casos que requieran.

**5. ¿Qué tipo de inconvenientes han limitado la aplicación de la tele intervención con los usuarios?**

La falta de conocimiento sobre la tecnología ha hecho que se les dificulte un poco la teleasistencia, porque la teleasistencia consiste en hacerlo a través de llamadas, mensajes, utilizar redes sociales, y muchas personas de bajos recursos económicos no cuentan con la tecnología, no cuentan con el internet, nos ha tocado trabajar con casos de Adultos Mayores que ellos desconocen totalmente el uso de la tecnología, entonces esto ha sido limitaciones para poder realizar el trabajo, pero siempre se ha buscado la manera de poder solucionarlos y llegar a brindar un buen servicio.

**6. ¿Bajo qué protocolos han tenido que regirse para no verse obligada a suspender sus actividades?**

Nosotros recibimos lineamientos, tenemos proyectos dentro que trabajamos en convenio con el MIES, nos regimos bajo esos lineamientos, también trabajamos bajo los lineamientos del COE Nacional, y también del COE Cantonal, que son los que nos rigen de qué manera podemos empezar ya, el que nos ha ido rigiendo... Nos dijo primero que estábamos en rojo, después nos dijo que estábamos en amarillo, entonces a través de eso estamos realizando nuestro trabajo. Entonces ahora estamos en semáforo amarillo, pero con las debidas precauciones, aún no pasamos totalmente a verde.

**7. Su trabajo diario, durante el confinamiento ¿Ha sido distinto? ¿En qué ha cambiado?**

Claro que ha sido distinto porque en antes no teníamos que evitar el contacto con otra persona, y ha sido muy difícil para nuestra profesión porque nuestro trabajo, nuestra carrera misma es humana y requiere el contacto con la persona, entonces ha cambiado muchísimo porque hasta nosotros como profesionales, nos ha tocado adaptarnos a estas nuevas medidas, al uso de la mascarilla, a evitar el saludo, a evitar el contacto... También ha cambiado porque trabajamos incluso desde casa, ya tuvimos que dejar las oficinas, ha sido un cambio muy notorio, pero al que nos pudimos adaptar porque al final somos seres humanos que nos adaptamos fácilmente a cambios.

**8. ¿Cómo describiría su experiencia en cuestión de teletrabajo y tele intervención en la situación actual por tema de pandemia?**

Muy fructífera, muy llena de nuevos retos, llena de nuevos conocimientos, de nuevas formas de realizar mi trabajo, ha tocado cambiar las nuevas medidas de seguridad para poder realizar lo que es el servicio que nosotros realizamos, pues ha sido también un poco triste

porque hemos tenido la pérdida de muchos compañeros de trabajo, hemos perdido muchos amigos de nuestro núcleo social y pues esperando se pueda salir muy pronto de esta pandemia que nos ha llevado al confinamiento, nos ha llevado a un poco a estos cambios que tenemos que adaptarnos poco a poco y eso estamos haciendo.

**9. Desde su experiencia, ¿La tele intervención ha generado impactos positivos o negativos en los usuarios del Patronato Municipal de Manta?**

Las dos cosas, positivos y negativos, positivos porque lo de la pandemia ha ocasionado que nos distanciamos totalmente de lo que es la ciudadanía mantense, hemos estado igual con ellos charlando, hemos estado teniendo contacto con ellos, ese es el lado positivo, pues el negativo es que ha bajado también muchísimo lo que son los ingresos económicos de la población lo que ha hecho también que la sociedad tenga muchas más necesidades y esté mucho más apurada por requerir ayudas, de esas dos formas ha afectado la pandemia a la sociedad.

**10. ¿Podría darnos a conocer algunas anécdotas o casos relevantes que hayan ocurrido en el ejercicio de su profesión en el estado de emergencia por la pandemia?**

Sí, un caso muy puntual es el de un Adulto Mayor que recibía los servicios del Patronato Municipal, que antes de la pandemia del Covid-19 se había logrado la reinserción de este Adulto Mayor a la familia, con lo del Covid-19 la familia tuvo que alejarse del Adulto Mayor dejándolo totalmente desprotegido, recalcando que es una persona hipertensa, diabética, que tiene un cáncer en la vista, entonces como la familia ya no se ha querido acercar, con el Adulto Mayor se le ha hecho un seguimiento, se le ha hecho la intervención, se ha hecho la mediación con la familia, pero esta se rehúsa a seguir haciendo valer el derecho del Adulto Mayor. Nosotros como Patronato Municipal hemos enviado el caso a la Junta

Cantonal de protección de Derechos, e incluso ellos ya están remitiendo un informe para la fiscalía, para hacer prevalecer el derecho del Adulto Mayor plasmado en la constitución. Estamos a punto de conseguir que la familia pague la mensualidad a este Adulto Mayor y también pague el cuidado de una persona, sea esta un auxiliar de enfermería sea este un enfermero, o sea un cuidador. Entonces esta ha sido una experiencia que nos ha llegado muchísimo a nosotros porque ha tenido la duración desde el inicio hasta ahora, llevamos ya casi que un año y han sido todos los meses que hemos tenido que hacer algo por él, entonces esta ha sido una experiencia como que nos ha llegado mucho a todos, todo el mundo lo conoce, entonces esta es la experiencia que puedo contar.



## **Anexo #2 – Entrevista**

**Nombre:** Erika Casquete Pinargote

**Ocupación:** Trabajadora Social del Patronato Municipal de Manta.

### **1. ¿Qué es para usted la tele intervención?**

Como tele intervención pues ahorita más que todo le estamos dando uso a los medios de comunicación, que en antes lo utilizaban más como ocio, pues ahora a través de la tele intervención estamos dándole un mejor uso, que es llamar, video llamadas, comunicarnos a través de ellos, para poder hacer una intervención, tal vez casi como una presencial a través de estos medios de comunicación.

### **2. ¿Qué está haciendo el Trabajo Social por los usuarios en esta pandemia?**

Yo creo que estamos igual, lo único que cambia serían las medidas de bioseguridad, que no podemos tener tanto contacto con los usuarios, con las personas que visitamos, incluso hasta en el hogar que vayamos a visitar. Entonces no podemos darnos tanta confianza, tal vez como antes lo hacíamos, esa sería a única diferencia de ahora, pero yo creo que se mantienen las mismas técnicas, los mismos métodos, yo creo que sigue igual.

### **3. ¿Cuál es el accionar del trabajador social en el Patronato Municipal de Manta en tiempos de pandemia?**

Yo creo que igual, se mantiene, porque el Patronato como sabemos es un campo social, o sea siempre va a estar pendiente por los niños, jóvenes, personas con discapacidad pues siempre va a estar pendiente de la sociedad y como trabajadores sociales pues aún estamos se podría decir que al pie del cañón porque cuando inició la pandemia también

nosotros estuvimos presentes. O sea, no nos limitamos tanto, claro que al inicio de la pandemia no se conocía mucho y teníamos igual el temor, pero no nos limitamos al punto de decir que no se va a ayudar a nadie porque me voy a enfermar, sólo tomamos las medidas de bioseguridad como primer paso, para dar paso a las ayudas que se brinda como institución, si era de dar una atención médica o si era de dar esas ayudas técnicas pues se realizaban las respectivas fichas técnicas, para que la persona que lo requiriera tuviera su beneficio.

#### **4. ¿De qué manera está trabajando usted con los usuarios?**

Hubo un tiempito que sólo nos manejamos, (en lo que es el tiempo de covid) sólo por tele llamada y en algunos sí se hizo un poco complicado, como el manejo con los Adultos Mayores, y en la zona rural, allá no hay mucha cobertura, no hay mucha señal, no hay wifi, entonces fue bastante complicado. Entonces para saber cómo se encontraban, cómo era el estado de salud me tocaba llamar al nieto, al sobrino, para poder saber que esa persona se encontraba bien, sabemos que al inicio no había transporte, ni como decir ya mismo lo voy a ver un ratito por lo menos por fuera. Ahora tenemos otra metodología, que igual es como tener un seguimiento de salud, realizamos una visita mensual para ver si el adulto se encuentra bien, si en tal caso sabemos que está un poco delicado, no descartar que sea posibilidad de COVID, igual hacemos nuestras respectivas gestiones con el Ministerio de Salud. Ahora estamos más familiarizados con el familiar o sea la corresponsabilidad familiar, estamos más pendientes en eso, que nos ayuden, que vean el estado de salud, que vean que se necesita y nos comuniquen, a veces el usuario por vergüenza ya no pide mucho porque dice como que... No, entonces el familiar a veces es el que mejor nos comunica, “le duele esto, le duele acá, necesitamos” ... Y en verdad es una familia que amerita una ayuda, una ración de víveres... Se hace lo posible para que él reciba ese beneficio.

**5. ¿Qué tipo de inconvenientes han limitado la aplicación de la tele intervención con los usuarios?**

Al inicio como le mencioné la falta de comunicación, la falta tal vez de incluso el dinero para poder tener una video llamada porque a veces en una videollamada puedes hacer casi como una intervención presencial, casi. Por lo que tú puedes ver a la persona que habla y puedes interactuar un poquito con el entorno que está a su alrededor, que es lo que nosotros hacemos; observamos, nosotros no sólo nos dedicamos al usuario, sino que también un poco de intervención con la familia, y como Trabajador Social, como la palabra mismo lo dice, a veces vemos hasta incluso en el entorno de la comunidad, que es lo que nos limita las llamadas, es lo que nos limita las videollamadas. Y ese creo que ha sido el inconveniente al inicio, ahora estoy tratando de tener las visitas, igual por salvaguardar la salud del usuario debemos tener las medidas de bioseguridad actualmente; el lavado, o el uso del alcohol frecuentemente.

**6. ¿Qué medidas está tomando la institución en la que labora para facilitar su práctica profesional?**

Te hablo desde mi punto de vista, a nosotros nos colaboran con el uso de mascarillas, casi nos dan mensualmente mascarillas, al inicio como no se conocía mucho del tema nos daban guantes, nos daban también chalecos, trajes de bioseguridad, entonces nos colaboraron con la mayoría para seguirnos protegiendo, no hace mucho nos volvieron a dar otro traje, un visor, bueno, todo para seguir realizando nuestras visitas sin mucho temor, sabiendo que nos vamos a cuidar al momento de llegar a una casa. Claro que igual están las llamadas anticipadas para saber si el usuario no está en riesgo de que esté delicado o que tenga este virus, porque sabemos que si una persona está delicada de salud también puede enfermarse de

este COVID. Entonces todo eso tratamos de hacer como que anticipadamente, para evitar algo grave.

**7. ¿Bajo qué protocolos han tenido que regirse para no verse obligada a suspender sus actividades?**

Nosotros tenemos lineamientos con el MIES, nosotros se podría decir que mensualmente o dependiendo el cambio de semaforización los lineamientos del MIES nos envían, nos dan sugerencias, nos dan metodologías para poder cumplir con nuestro trabajo, que es atender al Adulto Mayor, entonces a través de ellos nos dan unos lineamientos, nos dan protocolos para que nosotros podamos atender a nuestro usuario con las medidas que se deben.

**8. Su trabajo diario, durante el confinamiento ¿Ha sido distinto? ¿En qué ha cambiado?**

Es distinto porque nosotros nos manejábamos directamente a un sector, y en nuestro sector nosotros cumplíamos nuestras visitas, o sea, sabíamos que yo voy a cumplir la hora, cumplo y veo el estado de la evolución del usuario, ahí, en sus dos horitas o la hora y media que me tomaba hacer la actividad, entonces estábamos más pendientes del usuario, en cambio ahora la diferencia es que los veo al mes y no mucho tiempo, me toca ser super breve: Su estado de salud, cómo se encuentra la familia; y no tener mucho contacto por obviamente la pandemia, entonces seguimos con el temor o ellos siguen con el temor. Entonces esa es la gran diferencia, antes creo que tú te podías dar cuenta de todo, si algo ahora aprovechamos la media hora es más para saber el estado de salud del usuario y hay cosas que se le escapan hasta a la familia, o a uno por ese tiempito que nos damos, podría decir que rápido.

**9. ¿Cómo describiría su experiencia en cuestión de teletrabajo y teleintervención en la situación actual por tema de pandemia?**

Se podría decir que igual es preocupante, porque no solamente estamos realizando un solo trabajo, sino que a la vez estamos temerosos, o sea sabemos ya un poquito más de la enfermedad, pero seguimos con temor, yo creo que tal vez la palabra para mí sería temerosa con eso de la pandemia o con lo que se encuentra ahora.

**10. Desde su experiencia, ¿La teleintervención ha generado impactos positivos o negativos en los usuarios del Patronato Municipal de Manta?**

El impacto positivo que yo veo con las familias es que se ve más participación de la familia en las actividades, que tal vez que en antes yo trataba de incluir a la familia y sólo me participaba una o sólo el Adulto Mayor, ahora como debo tener el numerito del sobrino, del nieto, sé que esa persona le va a comunicar a la familia, y la familia trata de hacer lo posible por realizar la actividad, entonces ese veo que es el impacto positivo, desde mi punto de vista de lo que es mi trabajo.

Y como parte negativa pues siento que los seguimientos que se hacen... Siento que me faltan y a veces incluso me ha pasado que tengo que culminarlas con una llamadita: “Se me escapó preguntar cómo estaba tal cosa” o “Usted no se encontraba en casa y dejé de explicarle la actividad al usuario porque no sabía cómo explicar”, y me toca culminar la actividad con una llamada, entonces esos son los inconvenientes. Esa sería la parte negativa, las llamadas, pero la parte positiva que pude ver es que la participación de la familia se está dando más.

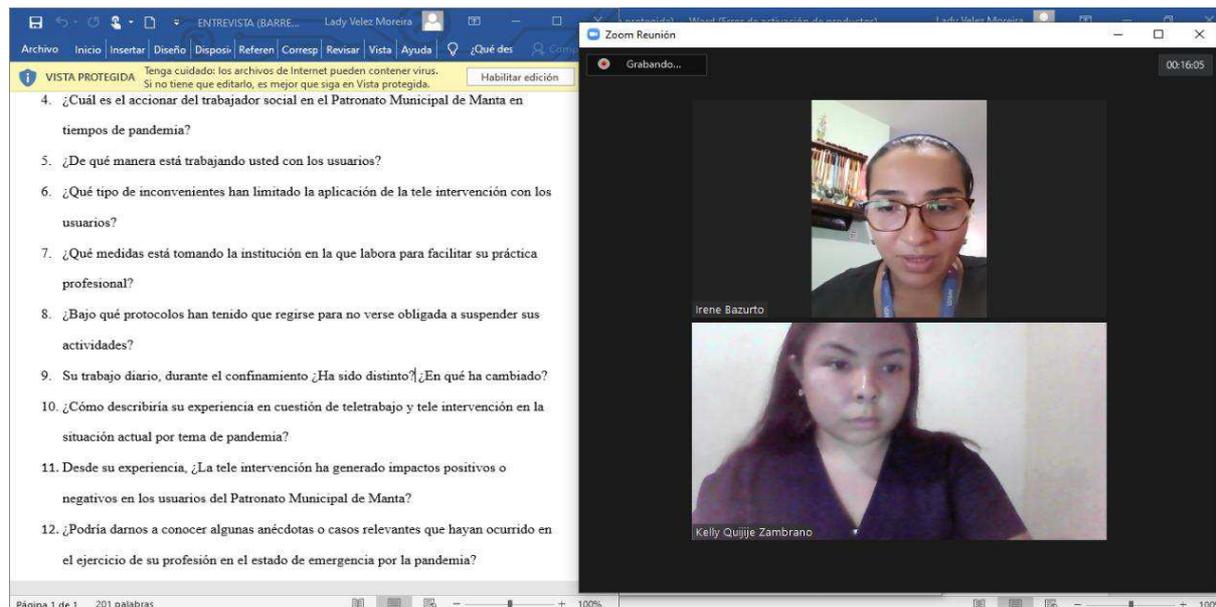
**11. ¿Podría darnos a conocer algunas anécdotas o casos relevantes que hayan ocurrido en el ejercicio de su profesión en el estado de emergencia por la pandemia?**

Más me queda como experiencia, porque al inicio de la pandemia me pasó a mí, estuve apoyando al patronato en la entrega de kits, realizando kits, entonces no sé cómo habrá pasado, pero me enfermé, enfermé a mi familia, y ese es el riesgo que aún seguimos corriendo al realizar las visitas, a veces me pregunto... que tal vez no estemos enfermos... Pero como no sabemos a ciencia cierta cómo se contagia, dicen que por contacto directo y usted cuando acuerda escucha de alguien que se protege tanto y está enfermo, entonces ese es el temor que aún sigue habiendo... De que puedo seguir enfermado a mi familia o puedo enfermar a un usuario al realizar las visitas, mi experiencia queda en eso... De que enfermé a toda mi familia, gracias a Dios no pasó a mayores, y pues nos seguimos cuidando cada vez que salimos, tomando las medidas de bioseguridad.

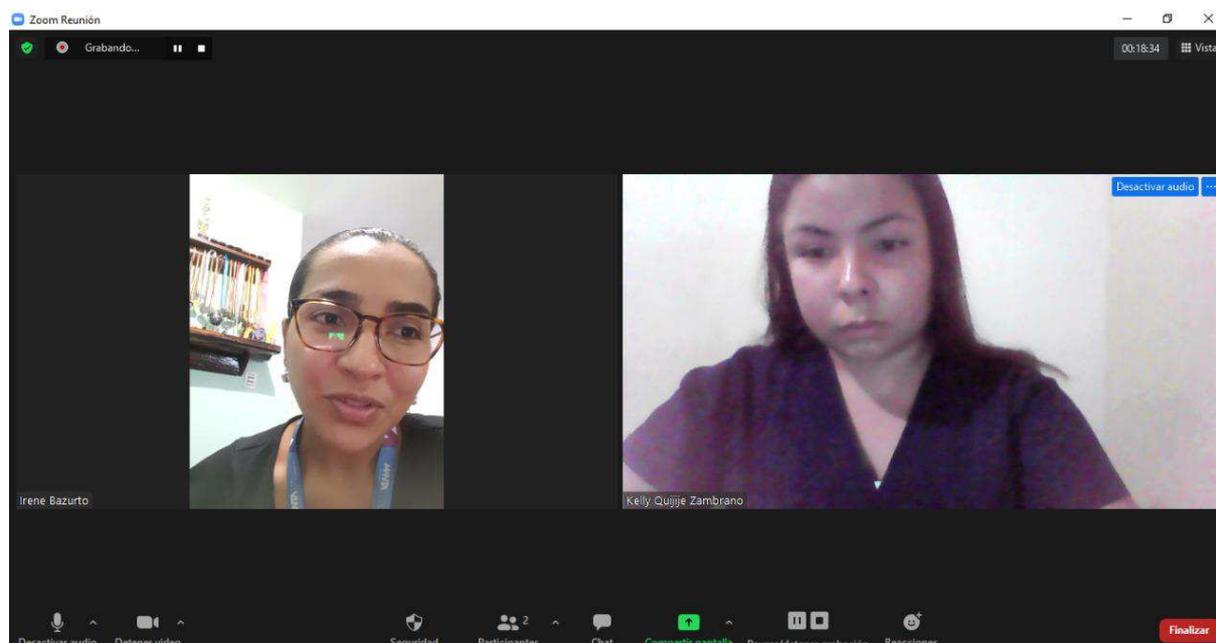


Facultad de Trabajo Social

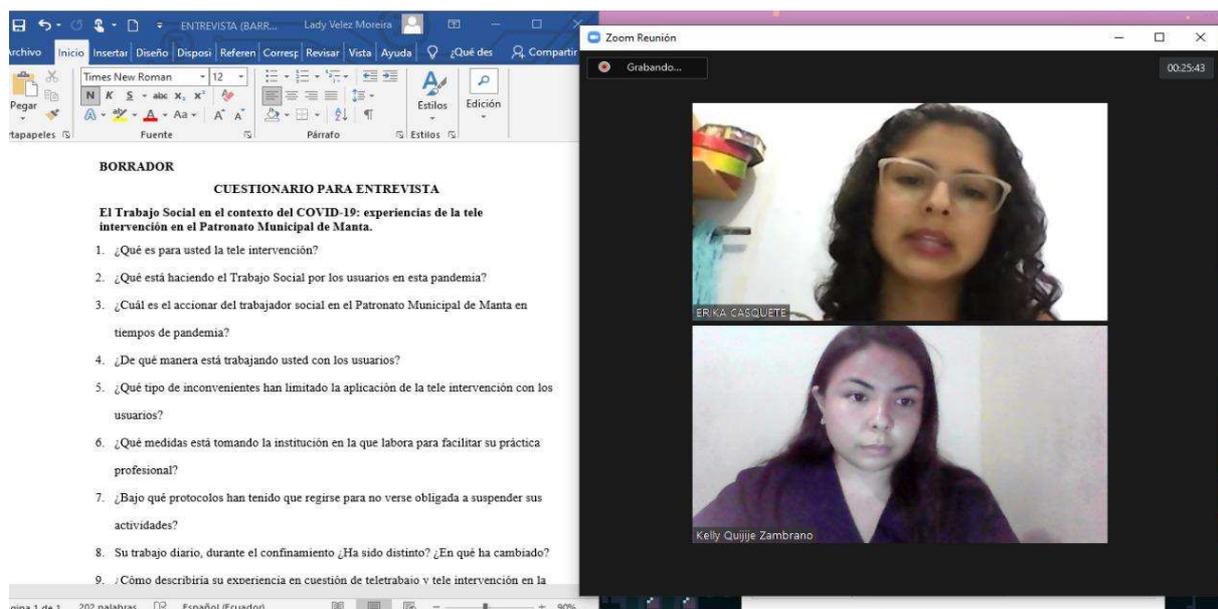
*Anexo #3 - Evidencias Fotográficas de Entrevista Virtual, a través de la Plataforma “Zoom”.*



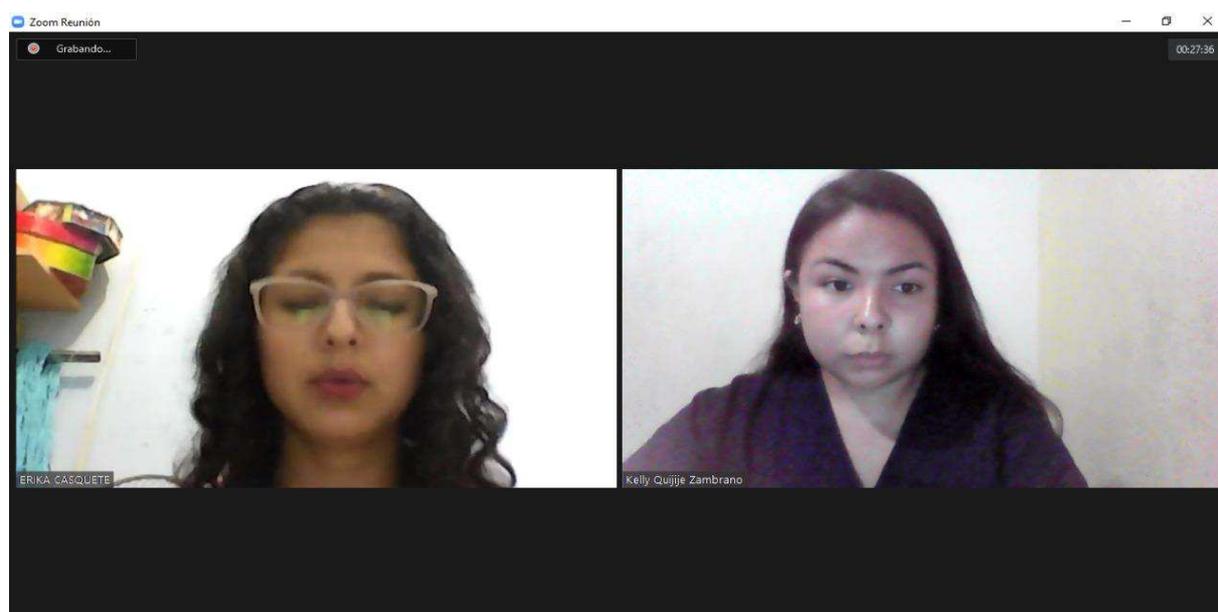
*Entrevista realizada a la Sra. Irene Bazarto Alcívar – Trabajadora social del Patronato Municipal de Manta.*



*Anexo #4- Evidencias Fotográficas de Entrevista Virtual, a través de la Plataforma “Zoom”.*



*Entrevista realizada a la Srta. Erika Casquete Pinargote – Trabajadora social del Patronato Municipal de Manta.*





*Anexo #5 – Cuestionario para Entrevista.*

**CUESTIONARIO PARA ENTREVISTA**

1. ¿Qué es para usted la tele intervención?
2. ¿Qué está haciendo el Trabajo Social por los usuarios en esta pandemia?
3. ¿Cuál es el accionar del trabajador social en el Patronato Municipal de Manta en tiempos de pandemia?
4. ¿De qué manera está trabajando usted con los usuarios?
5. ¿Qué tipo de inconvenientes han limitado la aplicación de la tele intervención con los usuarios?
6. ¿Qué medidas está tomando la institución en la que labora para facilitar su práctica profesional?
7. ¿Bajo qué protocolos han tenido que regirse para no verse obligada a suspender sus actividades?
8. Su trabajo diario, durante el confinamiento ¿Ha sido distinto? ¿En qué ha cambiado?
9. ¿Cómo describiría su experiencia en cuestión de teletrabajo y tele intervención en la situación actual por tema de pandemia?
10. Desde su experiencia, ¿La tele intervención ha generado impactos positivos o negativos en los usuarios del Patronato Municipal de Manta?
11. ¿Podría darnos a conocer algunas anécdotas o casos relevantes que hayan ocurrido en el ejercicio de su profesión en el estado de emergencia por la pandemia?