

## **Estrategias comunitarias para enfrentar las pandemias, mediante las redes sociales**

### **Resumen**

El objetivo de la investigación es diseñar estrategias comunitarias para enfrentar las pandemias mediante las redes sociales, realizando un aporte crítico - reflexivo sobre la acción comunitaria en época de pandemia COVID-19. El trabajo se basó en una visión holística enmarcada en una metodología que se desarrolló bajo la línea de las ciencias fácticas sociales, donde se inserta la innovación y tecnología, empleando un enfoque de campo y de nivel descriptivo; se estableció dos momentos: el primero con los instrumentos de recolección de datos (Cuestionario), según la fórmula propuesta por Sierra con en la población considerada (499.330), donde se consideró una muestra finita, con un error muestral del 10% y una probabilidad que la muestra se aproxime a la realidad del 95,5% es decir, (100) ciudadanos pertenecientes a consejos comunales, líderes comunitarios o ciudadanos pertenecientes a la Parroquia Sucre, Catia ( 80%) y , Parroquia San Juan, San Martín (20 %), del Distrito Capital de la República Bolivariana, respondiendo a los objetivos uno y tres. En un segundo momento se realizó un cuestionario con muestra de (13) profesionales del área de trabajo social que laboran en la época de pandemia COVID-19 en los distintos espacios de salud y comunidad equivalente al (14%) respondiendo al objetivo. La recolección de datos se utilizó como técnicas e instrumentos dos cuestionarios – encuesta. Uno dirigido a los ciudadanos y el otro instrumento direccionado a 13 profesionales que abordan dicha problemática. Permitiendo una caracterización integral y detallada de la cotidianidad de las comunidades. Las estrategias diseñadas destacan las oportunidades de los profesionales del trabajo social para enfrentar las pandemias, mediante la innovación y las redes sociales.

**Palabras claves:** pandemia COVID-19, innovación, redes sociales, trabajo social.

### **Abstract**

The objective of the research is to design community strategies to face pandemics through social networks, making a critical - reflective contribution to community action in the time of the pandemic. COVID-19. The work was based on a holistic vision framed in a methodology that was developed under the line of the social factual sciences, where innovation and technology are inserted, using a field and descriptive level approach; Two moments were established: the first with the data collection instruments (Questionnaire), according to the formula proposed by Sierra with the considered population (499,330), where a finite sample was considered, with a sampling error of 10% and a probability that the sample approximates the reality of 95.5%, that is, (100) citizens belonging to communal councils, community leaders or citizens belonging to the Parish Sucre, Catia (80%) and, Parousia San Juan, San Martín (20 %), of the Capital District of the Bolivarian Republic, responding to objectives one and three. In a second moment, a questionnaire was carried out with a sample of (13) professionals from the social work area who work in the COVID-19 pandemic period in the different health and community spaces equivalent to (14%) responding to the objective. Data collection was used as techniques and instruments two questionnaire - survey. One aimed at citizens and the other instrument aimed at 13 professionals who address this problem. Allowing a comprehensive and detailed characterization of the daily life of the communities. The strategies designed highlight the opportunities for social work professionals to face pandemics, through innovation and social networks.

**Keywords:** COVID-19 pandemic, innovation, social networks, social work.

## **Introducción**

La coexistencia del ciudadano con su entorno conlleva a la toma de decisiones, de cómo vivir y convivir en tiempo de pandemia lo que permite entre otras cosas un desarrollo tecnológico e innovación que puede involucrar alternativas basadas en necesidades o hechos sociales, políticos, religiosos, socioeconómicos, culturales, entre otros. Esto con el fin de ser partícipe en la transformación de la comunidad por medio de las redes sociales.

En los actuales momentos se reconoce a nivel mundial la importancia y la necesidad de un acompañamiento en las comunidades basados en la innovación y creatividad. En este contexto de ideas, el basamento teórico se enmarca en innovación, estrategia, redes sociales, comunidad y su vinculación con los trabajadores sociales en época de pandemias en la Parroquia Sucre Catia y San Martín, Parroquia San Juan, del Distrito Capital de la República Bolivariana de Venezuela, a través de la participación del Trabajador Social.

Además, en el contexto legal, el trabajo se sustenta en los procesos de participación, cooperación y corresponsabilidad estipulados dentro de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de (2000), así como el ordenamiento jurídico interno correspondiente a la Ley de Ejercicio de Trabajo Social promulgada en el año 2008. En este orden de ideas, se establecieron dos propósitos fundamentales, que sirven como ejes centrales para el desarrollo de la investigación es la caracterización de acciones y establecer estrategias comunitarias con redes para el desarrollo del trabajador social en época de pandemia.

Para ello, la metodología utilizada es la Ciencias Fáticas, específicamente en las ciencias sociales, permite un acompañamiento de forma eficaz, ya que se trabaja con las necesidades reales de las comunidades y estas se hacen partícipes en la búsqueda de soluciones para la transformación de las problemáticas planteadas por el COVID-19.

Esta postura, es el resultado de un proceso real vivido en los últimos tiempos. Con una muestra de (100), ciudadanos pertenecientes a Consejos Comunales, líderes comunitarios o ciudadanos pertenecientes a las Parroquias Sucre y San Juan.

### **Objetivo General**

Diseñar estrategias comunitarias a través de las redes sociales en épocas de Pandemia.

## Objetivo Específico

- Describir los aspectos sociales que se visualizan en las comunidades
- Caracterizar acciones que el trabajador social realiza en época de pandemia
- Establecer estrategias comunitarias con redes para el desarrollo del trabajador social en época de pandemia

## Marco Metodológico

La investigación, se enmarcó en el modelo de la Ciencias Fáticas, específicamente en las ciencias sociales, que según Guarisma (2008) señalan que el estudio se basa en la conducta o comportamiento del hombre. Dentro de la línea de investigación el estudio se inserta en la innovación, comunidad y tecnología, basada en una investigación de campo de tipo descriptiva que según Tamayo y Tamayo (1999) consiste en:

La descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo se conduce o funciona en el presente (p.54).

A los fines que los resultados del instrumento de recolección de datos (Cuestionario) fueran representativos, según la fórmula propuesta por Sierra (2001, p.227), se debe considerar una muestra finita, con un error muestral del 10% y una probabilidad que la muestra se aproxime a la realidad del 95,5% (2s), según se muestra en la siguiente fórmula.

$$n = \frac{4 \times p \times q \times N}{E^2 \times (N - 1) + 4 \times p \times q}$$

En donde:

n = Número de elementos a determinar

p = Tanto por ciento estimado de la característica investigada

q = 100 - p

N = Población a considerar

E = Error de estimación

Aplicando la fórmula a la población de (499.330), habitantes se obtuvo que se requirió, la respuesta de ciudadanos de las comunidades de la Parroquia Sucre Catia y San Martín,

Parroquia San Juan, del Distrito Capital de la República Bolivariana según se señala a continuación Cuadro N° 1.

$$n = \frac{4 \times 50 \times 50 \times 499.330}{10^2 \times (499.330 - 1) + 4 \times 50 \times 50} \quad n = \frac{4.993.300.300}{49.942.900} \cong 100 \text{ Muestras}$$

**Cuadro N° 1. Comunidades de zonas populares en Venezuela**

Parroquia%	Comunidad	Población	% del total
San Juan	Parroquia San Juan creada en el año 1795 y oficializada el 9 de abril de 1843 como Parroquia durante la presidencia de Rojas Paúl Entre las principales urbanizaciones se encuentran San Juan, Artigas, El Calvario, San Martín, Puerta Negra, Eucaliptos, La Acequia, Cortada de Jesús y Las Piñas, entre otros.	101 275 hab.	20%
Sucre	Parroquia Sucre creada El 7 de diciembre del año 1936 fue vigente el Decreto durante el Gobierno del General Eleazar López. El eje vial fundamental de la Parroquia Sucre la Avenida Sucre, su corazón es el inmenso barrio de Catia a su vez subdividido en sectores y sub-barrios, como Los Flores de Catia, Los Magallanes de Catia, Caribe, Propatria, La Silsa, Alta Vista, Gramoven, Los Frailes, Ruperto Lugo, El Cuartel; así como otros sectores en lo que se puede mencionar a Blandín, Casalta, Barrio Isaías Medina Angarita, Lomas de Urdaneta y Ciudad Caribia.	398 055 hab. (2009)	80 %
Total		499.330 habitantes	100 %

**Fuente:** Elaboración propia (2020)

**Cuadro N° 2. Población de ciudadanos objeto de estudio y muestra calculada según formula Sierra (2001)**

<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Parroquia Sucre	<b>80</b>
Parroquia San Juan	<b>20</b>

**Fuente:** Elaboración propia (2020)

Para la recolección de datos se utilizó como técnicas e instrumentos dos cuestionarios - encuestas, los cuales se diseñaron en función de los objetivos. En un primer momento, se envió por las redes a un universo mayor a la muestra en estudio, asegurando así el número total requerido y establecido (100), ciudadanos pertenecientes a Consejos Comunales, líderes comunitarios o ciudadanos pertenecientes a las Parroquias Sucre y San Juan, respondiendo a los objetivos N°1 y N° 3.

El cuestionario - encuesta fue constituido basado en la prueba objetiva buscando "...la combinación de su correcta construcción, su correspondencia con los logros que se busca medir y su integración equilibrada con el resto de reactivos incluidos en la prueba vista como una totalidad" (Palella y Martins, 2012, p.145). Es decir, elaborado con preguntas alternos Si, No y explique; con ello se buscó evitar los juicios valorativos o subjetividad en la respuesta. Además de preguntas relacionadas con el Escalamiento Tipo Likert.

En un segundo momento, se utilizó data del trabajo realizado por Castillo (2018) para recolectar información en la investigación Estrategia Gerenciales Bajo el Enfoque del Modelo Google para el Colegio Nacional de Trabajadores Sociales de Venezuela utilizó una población de (1.800) y la muestra de (95) profesionales de trabajo social. Se hace énfasis que de estos profesionales (195) trabajan en el área de salud lo que equivale al (14 %) es decir, una muestra de (13) los cuales se contactaron por las distintas redes para identificar a los actores y especialistas que laboran en la época de pandemia COVID-19.

El cuestionario – encuesta se utilizó con las respuestas de Escalamiento Tipo Likert, lo que implicó generar un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a quienes se administran; cada afirmación se presenta

y se le pidió al sujeto que exprese su respuesta eligiendo uno de los puntos de cada escala (Palella y Martins, 2012, p.155). Este instrumento permitió establecer estrategias comunitarias con redes para el desarrollo del trabajador social en época de pandemia, dando respuesta al objetivo N°3.

Además, de preguntas abiertas que permitió la recolección de datos y donde posteriormente, utilizando la técnica de estadística descriptiva fueron tabulados, analizados e interpretados y posteriormente se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.

### **Alcances y Limitaciones de la Investigación**

La investigación fue realizada temporalmente entre los meses de marzo y mayo 2020, siendo el análisis enfocado desde la perspectiva e innovación, en las ciencias sociales bajo el enfoque comunitario en redes sociales.

En cuanto a las limitaciones que se presentaron se pueden señalar la resistencia en suministrar la información solicitada, especialmente en las comunidades Parroquia Sucre y San Juan por desconfianza o temor a utilizar las respuestas para alguna actividad política. Asimismo, de los tiempos de respuesta tardía por parte de los ciudadanos a quienes se les envió la encuesta por Whatsapp además del tiempo necesario para realizar la investigación.

### **Bases Teóricas**

Dentro de las bases teóricas se abordaron los aspectos relacionados con la innovación, estrategia, redes sociales, comunidad y su vinculación con los trabajadores sociales en época de pandemia.

La palabra estrategia tiene su origen en las palabras griegas “stratos”, que se refiere a ejército, y “agein”, que significa guía. Asimismo, la palabra “strategos” que hacía alusión a “estratega”, también proviene del latín y del antiguo dialecto griego dórico (Real Academia Española, 2001). Para Chandler (2003, citado en Contreras-Sierra, 2013, p.161), la estrategia es la determinación de las metas y objetivos a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas. El énfasis de Chandler en cuanto al largo plazo hace presumir que no se hace de un día para otro, y que se requiere de mucho tiempo y de la aplicación de recursos suficientes para alcanzar la madurez. El uso de

recursos no se limita exclusivamente a los financieros, también se incluyen los logísticos y humanos. Elementos relevantes que coadyuvan al quehacer profesional del trabajador Social.

Innovación es un término que se analiza en diversos espacios y se asocia al crecimiento económico, basado en *rankings* entre países y regiones. Quien introduce el concepto de las teorías de la innovación fue el economista Schumpeter Joseph (1883 - 1950) y la define como una nueva función de producción, fundada en la integración entre la economía y la sociedad, sugiriendo que la invención y la innovación son elementos claves del crecimiento y quienes lo implementan de manera práctica son los emprendedores (Montoya, 2004, p.210).

Según Más (2005) define la innovación como la presencia de un cambio tecnológico, por conocimiento, y el propósito humano. Posee una frecuencia de cambio inimaginable, pues las necesidades humanas son complejas y cambiantes y se constituyen en la base de los móviles que promueven la innovación (p.108). Reforzando lo que señala la autora, la innovación no puede ser lineal, busca la transformación y los cambios paradigmáticos, basado en el deseo humano.

Otro autor que hace mención en el área de la innovación es Oppenheimer (2015) quien señala “globalizar la innovación”. Esta debe ser un proceso colaborativo, muchas veces abierto al público, con contacto cercano y en tiempo real, con quienes trabajan en proyectos parecidos. La innovación es lo único que construye el futuro de los países (p.306). Pero para lograr esto, hace falta globalizar la educación y la investigación premisa que el acompañamiento social en época de pandemia constituye la esencia de los Trabajadores Sociales. En todo caso, el desafío es crear condiciones, favorable a la innovación, una cultura que fomente la creatividad con las redes sociales para contribuir al cambio en las comunidades época de pandemia.

Las redes sociales son sitios en internet, formadas principalmente por individuos o comunidades, que tienen un fin en común, que puede variar según sus intereses (amistad, trabajo, hobby, parentesco, entre otros), además los individuos tienen la posibilidad de construir un perfil público o semipúblico.

En palabras de Celaya (2008). “Las redes sociales son lugares en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional, con terceras personas,

conocidos y absolutos desconocidos”. Es decir, es un espacio virtual que funciona como herramienta comunicacional de información, promoción aprendizaje y de retroalimentación.

Como afirma Reamer (2013) los trabajadores sociales en la actualidad tienen la posibilidad de comunicarse con los clientes mediante las redes sociales, ofrecer servicios de asesoramiento a través de la red a personas que viven a miles de kilómetros de distancia, e intercambiar mensajes a través del correo electrónico o mensajes de texto utilizando sus teléfonos móviles. Correo electrónico, chat, mensajería instantánea, red de blogs, foros y cualquier otro tipo de recurso en red hace referencia a organizaciones de usuarios que comparten tecnología e información en cualquier ámbito social, y a través de la incorporación de las nuevas tecnologías en trabajo social comunitario.

El COVID-19 es definido (acrónimo del inglés *coronavirus disease 2019*), también conocida como enfermedad por coronavirus o, incorrectamente, como neumonía por coronavirus, es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS - Co V - 2. La OMS recomendó que el nombre provisorio de la enfermedad fuera "enfermedad respiratoria aguda por 2019-nCoV".

### **Característica de la Pandemia COVID-19**



Es importante señalar, que hasta el momento no existe tratamiento específico. Las principales medidas terapéuticas consisten en aliviar los síntomas y mantener las funciones vitales.



## Resultados y propuestas

**Figura 1 1. Parroquia a la que pertenece**



**Fuente:** Elaboración propia (2020)

Desde la cultura en Venezuela representada en las “necesidades” de la cotidianidad, atribuido a la tarea de enfrentar los crecientes problemas del COVID-19 y lo habitual en las comunidades de la Parroquia Sucre Catia y San Martín, Parroquia San Juan, del Distrito Capital de la República se obtuvo una muestra del 80 % en la parroquia Sucre y un 20% de la Parroquia San Juan basado en la fórmula de Sierra donde se hace énfasis en los resultados de un 100% obtenidos del cuestionario la muestra en un 10% de la población total. Es importante destacar, que, al contactar a los líderes comunitarios y adultos significantes de cada comunidad, manifestaron preocupación al llenar el instrumento. Por pensar que se pudiese tomar los datos contra el Estado y así perder los beneficios de bonos o caja Clap.

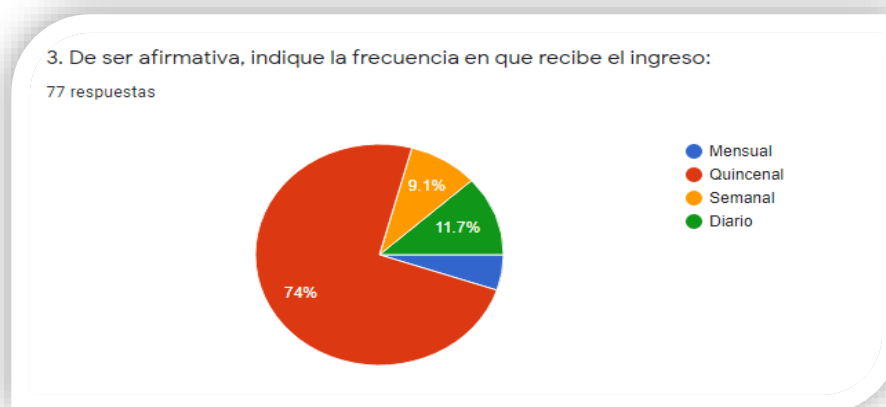
**2. Figura 1.2 Ingresos fijos**



**Fuente:** Elaboración propia (2020)

De las respuestas dadas, el 73% señaló que cuenta con ingresos fijos, mientras que un 27% de la muestra, no cuenta con ingresos fijos.

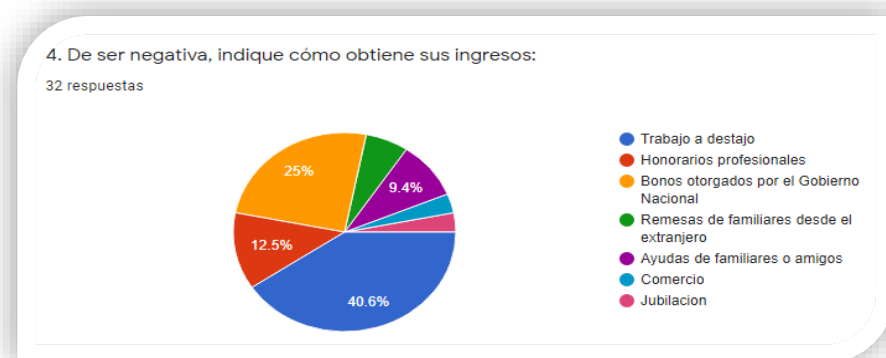
### 3. Figura 1.3 De ser afirmativa, indique la frecuencia en que recibe el ingreso



Fuente: Elaboración propia (2020)

Del 73% que afirmó que cuenta con ingresos fijos, se resalta que el 74% señaló que lo percibe de forma quincenal, mientras que un 11,7% lo recibe a diario y el 9,1% semanal.

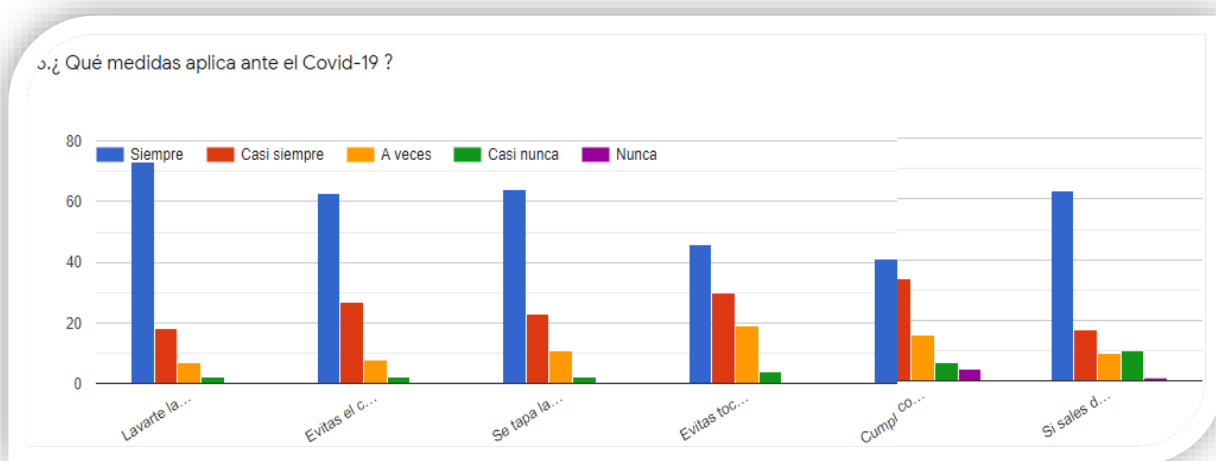
### 4. Figura 1.4 De ser negativa, indique cómo obtiene sus ingresos



Fuente: Elaboración propia (2020)

De las 32 respuestas que señalaron que no cuentan con ingresos fijos (27%), se resalta que el 40,6% obtiene sus ingresos a través del trabajo a destajo, mientras que un 25% depende de los bonos otorgados por el Gobierno Nacional, y un 9,4% recibe ayuda a través de remesas de familiares y amigos.

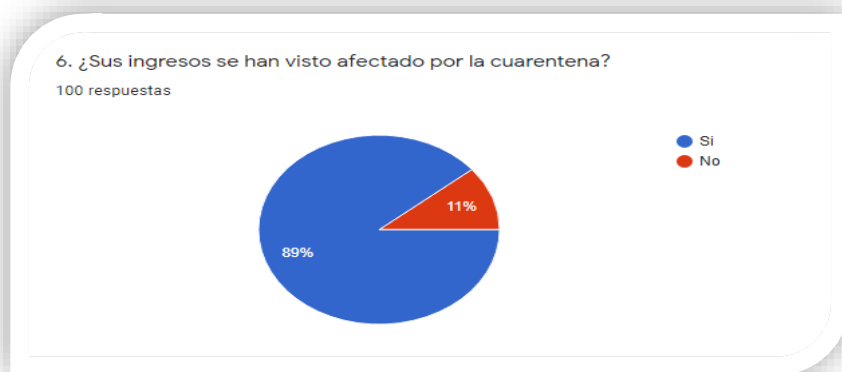
### 5. Figura 1.5 Medidas que aplica ante el COVID-19



Fuente: Elaboración propia (2020)

Entre las medidas destacadas por la muestra, para evitar el contagio del COVID-19, se destaca: lavarse las manos, evitar el contacto con personas que tengan síntomas de gripe, se tapan la nariz y la boca a la hora de toser o estornudar con el borde interno del codo, en menos medida evitan tocarse los ojos, nariz y boca, así como cumplir con la cuarentena y usan la mascarilla a la hora de salir.

### 6. Figura 1.6 Sus ingresos se han visto afectados por la cuarentena



Fuente: Elaboración propia (2020)

El 89% de la muestra, señaló que sus ingresos se han visto afectados, producto del confinamiento social, mientras que un 11% indica que no.

## 7. Figura 1.7 Organización en la comunidad



**Fuente:** Elaboración propia (2020)

El 70% de las respuestas dadas, indica que, si se hay organización comunal para el acceso de productos y servicios durante la cuarentena, mientras que un 30%, señala que no.

## 8. Acciones que han realizado

La muestra que indicó que si ha existido organización comunal (70%), señalaron que las acciones realizadas son las siguientes:

- Distanciamiento social a la hora comprar comida y gas.
- Ayudar a las personas de la tercera edad, que se encuentran solas en la comunidad.
- Articulación con los consejos comunales.
- Se han establecidos días para realizar compras y el cierre de negocios.
- Jornadas de venta de comidas.

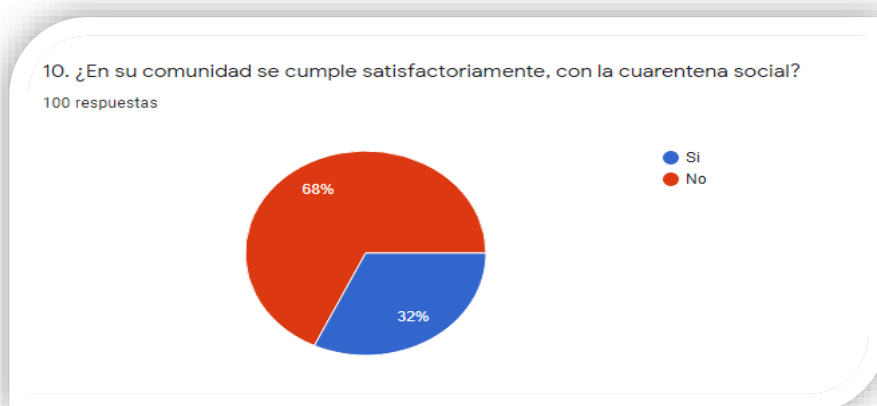
### 9. Figura 1.8 Medios de comunicación para obtener mayor información, sobre las acciones a cumplir durante la cuarentena social



Fuente: Elaboración propia (2020)

Los medios de comunicación por la cual la muestra ha obtenido mayor información, sobre las acciones a cumplir durante la cuarentena social, es la televisión y redes sociales, específicamente el WhatsApp, medio que se equipara con la TV, seguido de otras redes sociales como el Instagram, Twitter y Facebook.

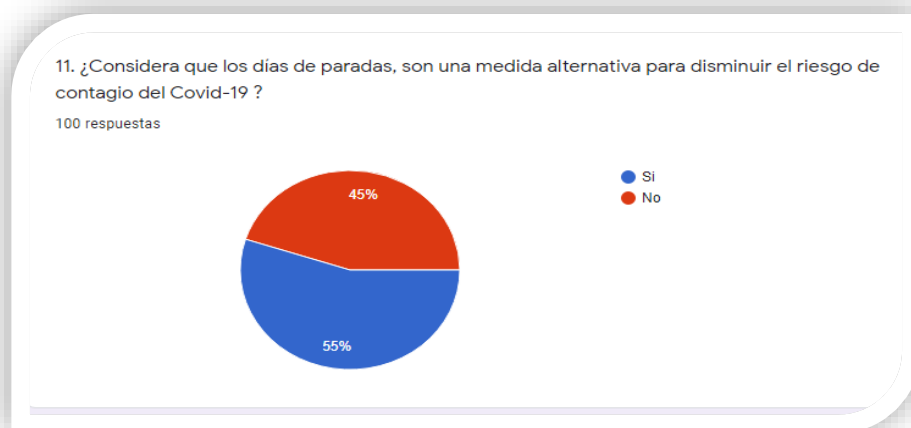
### 10. Figura 1.9 Se cumple satisfactoriamente, con la cuarentena social



Fuente: Elaboración propia (2020)

La mayoría de los encuestados (68%), señalaron que, en su comunidad, se cumple satisfactoriamente con la cuarentena social, sin embargo, un número importante (32%) indica que no se cumple.

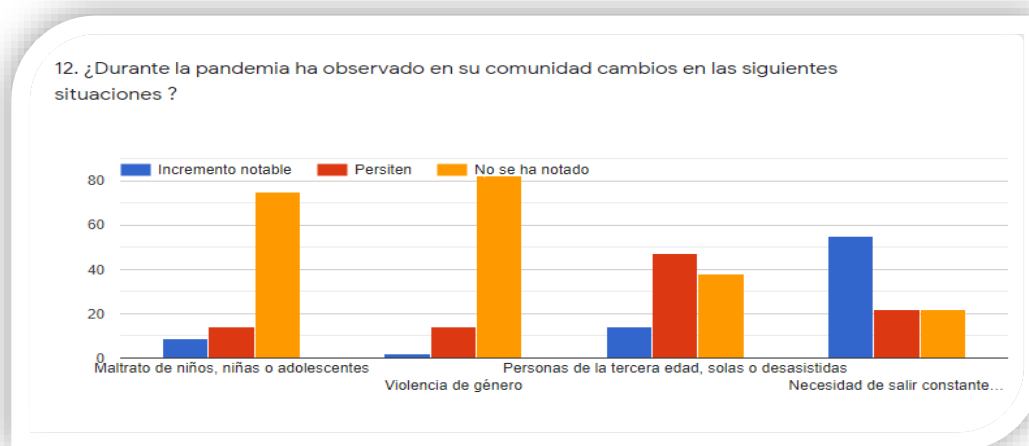
## 11. Figura 1.10 Días de paradas, una alternativa para disminuir el riesgo de contagio del COVID-19



**Fuente:** Elaboración propia (2020)

El 55% de la muestra, señala que el día de parada, si es una medida alternativa para disminuir el riesgo de contagio del COVID-19, mientras que un 45% refiere que no.

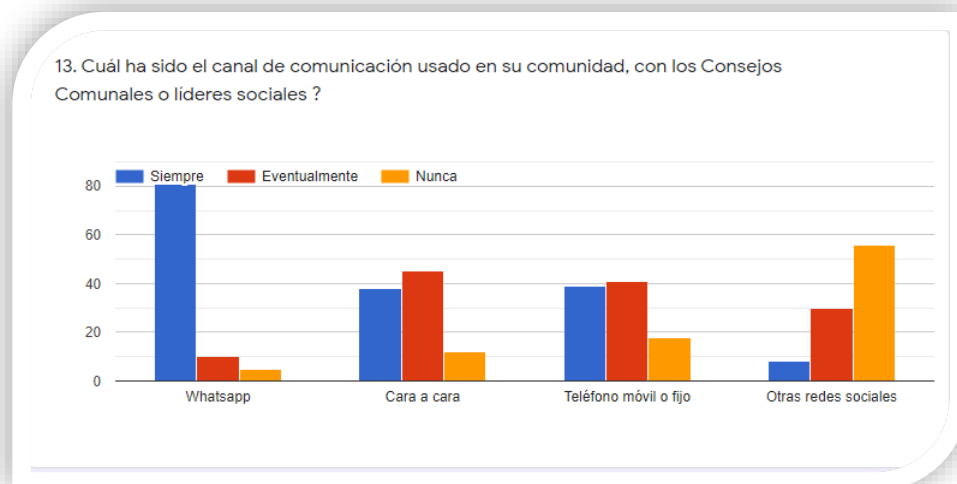
## 12. Figura 1.11 En la pandemia ha observado cambios



**Fuente:** Elaboración propia (2020)

De las respuestas dadas, se destaca que los encuestados, señalan que existe un incremento notable en la necesidad de salir constantemente para resolver la carencia de agua, comida, compra de gas, también reflejan que persisten personas de la tercera edad solos o desasistidos y que no se ha notado violencia de género y maltrato de niños, niñas o adolescentes.

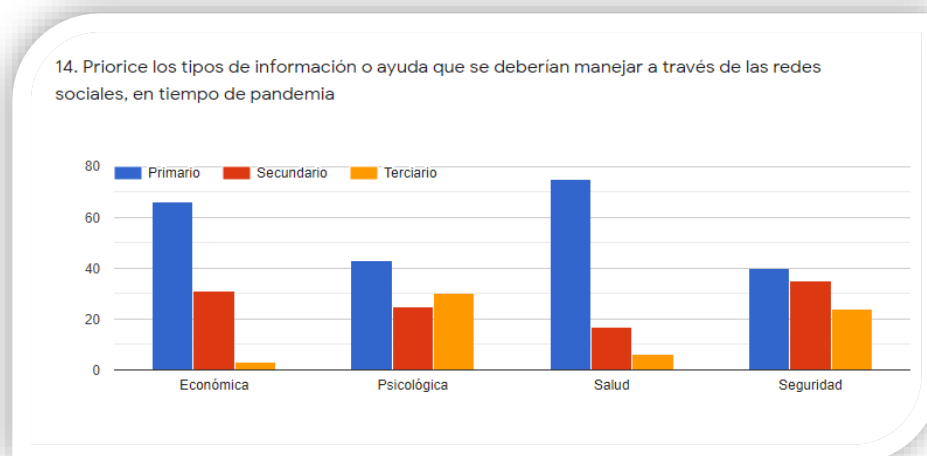
**13. Figura 1.12 Canal de comunicación usado en su comunidad, con los Consejos Comunales o líderes sociales**



**Fuente:** Elaboración propia (2020)

El canal de comunicación usado por la comunidad en estos tiempos de confinamiento social, con los consejos comunales o líderes sociales, ha sido en su gran mayoría por whatsapp, seguido del teléfono móvil y personalmente

**14. Figura 1.13 Tipos de información o ayuda que se maneja en las redes sociales, en tiempo de pandemia**



**Fuente:** Elaboración propia (2020)

De las respuestas dadas, los encuestados señalan que la información y ayuda que se requiere primariamente es la de salud, seguida de la económica, psicológica y de seguridad, en estos tiempos de confinamiento social, producto de la pandemia COVID-19.

## Análisis del Instrumento de 13 profesionales

### 1.1.- Institución que representa

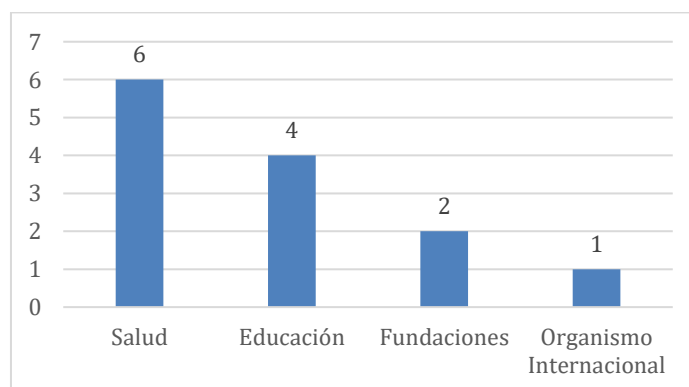
En atención al cuestionario - encuesta se tiene que los 13 trabajadores sociales se desempeñan en su quehacer profesional en las diversas áreas, donde se destaca el área de salud:(seis) profesionales del IPASME Instituto de Previsión y Asistencia Social para el personal del Ministerio de Educación, en la Clínica Popular Jesús de Nazareth, Dirección Estatal de Salud, la Unidad sanitaria N# 3, Hospital Dr. José Ignacio Baldo conocido como el Hospital Algodonal, el Ministerio de Salud. En el área de educación (cuatro) profesionales que laboran en la UNEFA Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada, UNEXCA Universidad Nacional Experimental de la Gran Caracas, Universidad Metropolitana y Ministerio de Educación, Trabajadores Sociales que realizan su praxis profesional en fundaciones como FUNDAFI Fundación para la Asistencia y Formación e Investigación de la Discapacidad y Fundación Amor a la Humanidad y (un) representante internacional que representa al IMCP. Cuadro N° 3

**Cuadro 3: Características laborales**

Área Laboral	N° de Trabajadores Sociales
Salud	6
Educación	4
Fundaciones	2
Organismo Internacional	1
<b>Total</b>	<b>13</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Figura 1.14. Instituciones que representan Trabajadores Sociales**



Fuente: Elaboración propia (2020)



## **2.- Desde su quehacer profesional, ¿cuáles acciones ha desarrollado para la prevención del COVID-19?**

Para efecto de esta investigación se consideran las acciones que desarrolla el profesional de las ciencias sociales Trabajo social respondiendo a su praxis profesional con preguntas tipo Likert, completamente de acuerdo (CD), moderadamente de acuerdo (MD), ni de acuerdo, ni en desacuerdo (ND, DS) Medianamente en desacuerdo, Completamente en desacuerdo.

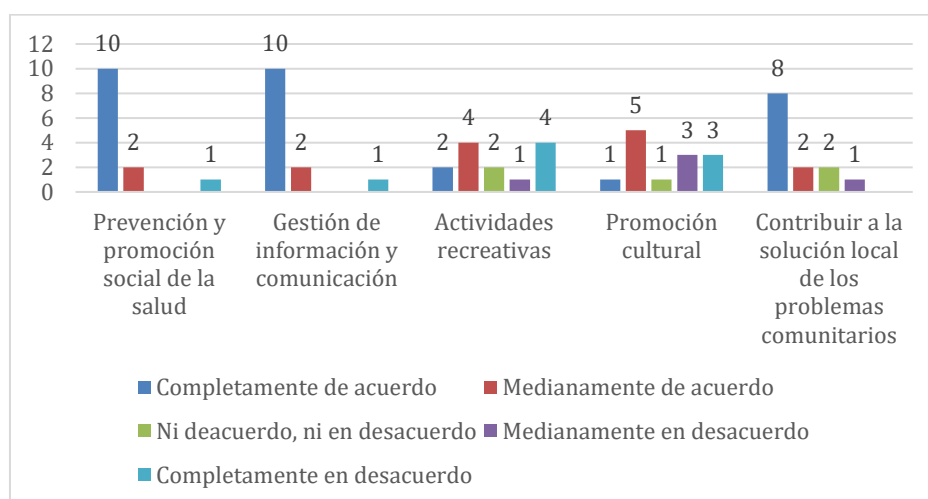
En atención a lo anterior, y a los resultados obtenidos del cuestionario - encuesta, se tiene que de los 13 profesionales el 10 % están completamente de acuerdo en realizar acciones en el ámbito de prevención y promoción social de la salud, así como en el área de gestión de información y comunicación. En tal sentido, se debe prestar atención a la gráfica donde refleja que el 8% está de acuerdo en desarrollar o contribuir a la solución local de los problemas comunitarios.

Visto lo anterior se puede afirmar, una relación con el quehacer profesional y el marco jurídico, rompiendo paradigmas basados en un acompañamiento de cambio, innovación, y modernización comunitaria a través de la promoción, prevención y gestión de información. Por otra parte, la Ley de Ejercicio hace énfasis en Trabajo Social (2008) señala que:

Artículo 2. El trabajo social es una disciplina científica que tiene como pilar fundamental el ser humano y centra su atención en las interacciones entre las personas y su ambiente social. Cuenta con un cuerpo sistemático y metódico de teorías, técnicas, estrategias y acciones, reflexión y sistematización fundamentada, si bien en valores y principios universales, en una cultura de servicio a la humanidad de la que emana su autoridad ética, intelectual, instrumental y política históricamente construida y socialmente reconocida...”

Como parte de los beneficios de formar parte de la comunidad, permite tener respaldo y apoyo para la transformación basado en los derechos o demandas, en el marco de su ejercicio profesional; y por otra parte se impulsan los procesos de cambios.

**Figura 1.15 Acciones de acompañamiento e intervención comunitaria por parte de los trabajadores sociales.**



Fuente: Elaboración propia (2020)

### 3.- Acciones de acompañamiento o intervención comunitaria, qué algún trabajador Social o líderes comunitarios, hayan realizado

#### 3.1.- De ser positiva su respuesta, mencione algunas:

**Cuadro N° 4**

N°	Ámbito de acción	N° de acciones	Estrategias utilizadas por trabajador Social o líderes comunitarios
1	<b>Alimentos y servicios</b>	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>Entrega de mercados puerta a puerta a la población migrante altamente vulnerable.</li> <li>Entrega de kits de la Dignidad a mujeres Migrantes caminantes que se dirigen al sur del continente</li> </ol>
2	<b>Prevención</b>	14	<ol style="list-style-type: none"> <li>Despistaje oportuno del COVID-19</li> <li>Promotores culturales cuenta cuentos en redes sociales</li> <li>Líderes comunitarios visitan a los adultos mayores de la zona</li> <li>Dinámicas recreativas</li> <li>Prevención de COVID-19 en casa por casa,</li> <li>Prevención en salas de espera de ambulatorios</li> </ol>

			<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Realización de prueba en centros hospitalarios</li> <li>8. Concientización a la población migrante en el municipio Jamundí sobre las medidas de Bioseguridad para evitar el contagio de COVID-19.</li> <li>9. Entrega a la población migrante tapa bocas y gel antibacterial para prevenir el contagio del COVID-19.</li> <li>10. Charla sobre el lavado de manos y las medidas que deben tomar al salir y al entrar a casa.</li> <li>11. Sesiones educativas preventivas</li> <li>12. Secciones formativas,</li> <li>13. Atención personalizada para las personas de 3 edad</li> <li>14. Colaborar con los niños y niñas en cómo manejar la Angustias</li> </ol>
3	<b>Gestión de información</b>	7	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención psicosocial telefónica</li> <li>2. Mediante charlas o reuniones virtuales</li> <li>3. Informar a través de los grupos comunitario WhatsApp</li> <li>4. Información en las carteleras</li> <li>5. Colocación de papelógrafos, pancartas e información en paredes y conjuntos residenciales de medidas preventivas</li> <li>6. A través de la radio comunitaria Informar</li> <li>7. Por los grupos de redes la importancia de no salir.</li> </ol>
4	<b>Coordinación</b>	4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Censos</li> <li>2. Diagnóstico socioeconómico</li> <li>3. Censos</li> <li>4. organización de compras con los líderes, comunitario, trabajo Social y médicos.</li> </ol>
<b>Total</b>			27

**Fuente:** Elaboración propia (2020)

Al analizar las estrategias utilizada por los trabajadores sociales o líderes comunitarios puede destacar los elementos esenciales siendo 27 acciones sub divididas en cuatro ámbitos, el primero de ellos **alimentación y servicios** haciendo énfasis en dos acciones, una donde se contempla entrega de alimentos no perecederos y entregas de kit para mujeres migrantes.

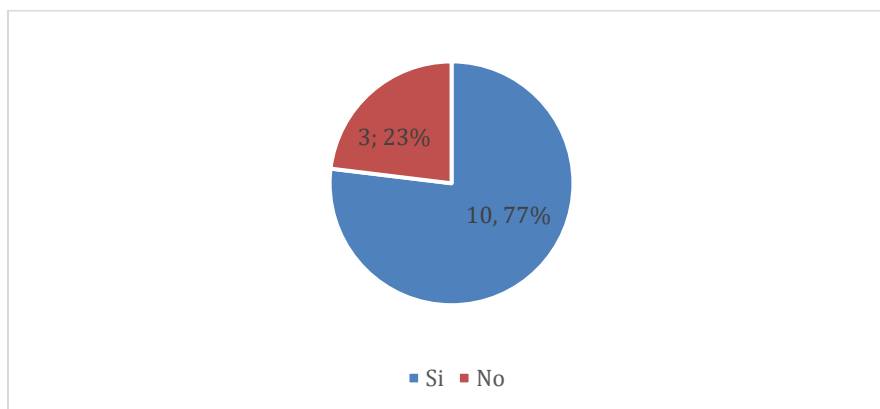
El segundo ámbito de acción desarrolla el área de **prevención** el cual corresponde, a 14 acciones en las cuales se resumen el área de despistaje en ambulatorio o casa por casa, área asistencial para personas de la tercera edad, secciones educativas donde se contemplan charlas educativas vivenciales en todo lo concerniente a la pandemia COVID-19, manejo de angustia para niños, niñas y adolescentes, entrega de insumos como antibacterial, tapa bocas y dinámicas en el área recreativas, donde se propone realizar un proceso reflexión y análisis de la situación vivida.

En el ámbito de **Gestión de información** señalan siete acciones recalcado por las distintas redes de comunicación que brinda las telecomunicaciones, entre las que se destacan: las redes sociales: grupo de WhatsApp entre los grupos de la comunidad, Twitter, Facebook, Instagram, entre otros. Redes de persona a persona, es decir, líderes comunitarios o profesionales que tengan credibilidad en la comunidad para difundir, orientar sobre una situación de riesgo en este caso del Convid-19 y todas sus consecuencias o acciones, que se deben enfrentar y construir para hacer frente a las necesidades crecientes de cada grupo comunitario.

La radio comunitaria: como una expresión fidedigna de la cultura, basado en las necesidades y el interés de los colectivos que poseen un medio directo y reconocido por sus grupos y la colocación de papelógrafos o pancartas herramienta visual que permite a los profesionales emplear insumos reciclados para informar a través de la cultura popular (códigos, lenguajes y esquemas valorativos comunes) de forma clara y precisa, ubicándose los mismos en espacios estratégicos o de común encuentro.

Como último ámbito de acción, se contempla **coordinación** la cual se caracteriza en cuatro acciones que se repiten, sin embargo, se sintetizan en la organización de compras y/o entrega insumos necesario para la subsistía de los ciudadanos y elaboración de diagnóstico a través de un censo elaborado con el apoyo interdisciplinario de los distintos actores que conviven en las comunidades Parroquia Sucre Catia y Parroquia San Juan.

**4- Figura 1.16 Los procesos automatizados por parte del Trabajador Social, dentro de los trabajos colaborativos y transdisciplinarios, en tiempo de pandemia, son necesarios**



**Fuente:** Elaboración propia (2020)

Los profesionales señalan que, si debe existir un trabajo colaborativo, transdisciplinario y que estos procesos pueden ser automatizados, creando alianzas y redes de apoyo que permitan desarrollar actividades en pro de las comunidades. El desarrollo del trabajo inter y transdisciplinario con especial orientación en el posicionamiento de la multiplicidad de voces que actúan en el campo, reflexionando sobre las experiencias en torno a la pandemia en el contexto nacional e internacional.

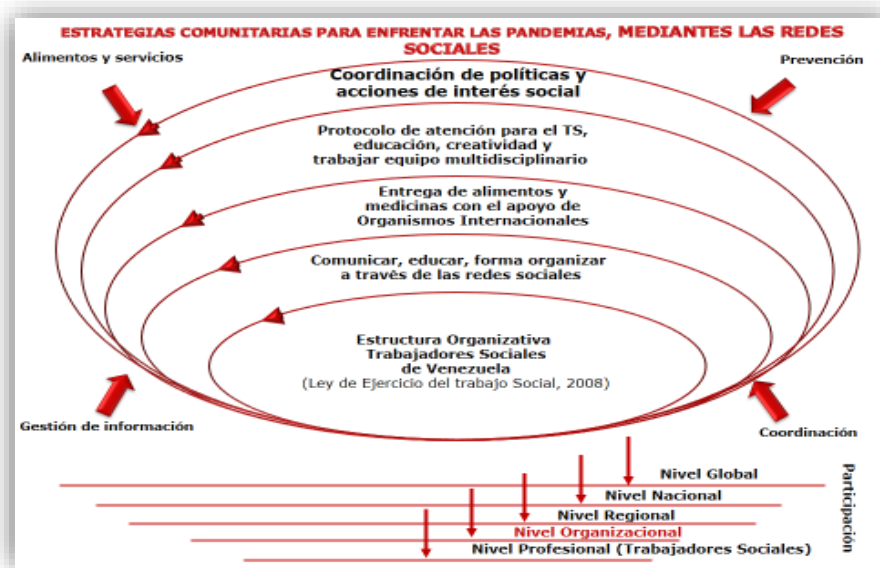
**5.- Aspectos que debe desarrollar el trabajador social, para la intervención o acompañamiento en la comunidad en época de pandemia COVID-19.**

Los resultados de las opiniones se presentan en el Cuadro N°4 serán considerados para el establecimiento de los aspectos orientadores en las estrategias comunitarias para enfrentar las pandemias, mediante las redes sociales respondiendo al objetivo N° 2 y 3 de la investigación. En el ámbito de acción de **alimentos y servicios** los profesionales señalan un aspecto relacionado con la entrega de alimentos, medicinas a las personas más vulnerables con el apoyo de organismos internacionales.

En el ámbito de **prevención** se observa en las respuestas diez aspectos que se deben considerar entre estos se desglosan, protocolo de atención para el trabajador social, educación, creatividad, acompañamiento de un equipo multidisciplinario, atención personalizada de forma biopsicosocial en época de pandemias, establecer normas y conciencia para mitigar propagación del COVID-19.

En el ámbito de **Gestión de información** se consideran cinco acciones relacionadas con el uso de las TIC, comunicar, educar, formar, organizar a través de las redes. Es así, como lo anterior debe impulsar una estrategia comunitaria dirigida a la utilización de medios de comunicación para promocionar las redes en las comunidades a través de la modalidad ecosistema digital lo cual debe permitir diseñar proyectos o acciones en la incorporación de los inmigrantes digitales y a los alfabetos digitales a los procesos de consulta y toma de decisión en las redes basado en la creatividad e innovación.

En el ámbito de **coordinación** se estableció siete acciones entre las que se mencionan elaborar políticas sociales enmarcadas en criterios de vulnerabilidad, movilidad social basado en proyectos, programas, a corto, mediano y largo plazo que atienda la cotidianidad social más allá, de la entrega de alimentos caja CLAP y que den respuesta a los diversos desafíos cotidianos o los establecidos por la naturaleza humana.



**Fuente:** Elaboración propia (2020)

**Cuadro N° 5 Matriz de opinión**

N°	Ámbito de acción	N° de acciones	Aspectos considera usted debe desarrollar el trabajador social, para la intervención o acompañamiento
1	Alimentos y servicios	1	1. Gestión con gobiernos locales y agencias internacionales para la entrega de alimentos y medicinas a los grupos familiares
2	Prevención	10	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Debe existir primero un protocolo de atención para el trabajador social que responda primeramente a la necesidad de los trabajadores sociales</li> <li>2. Concientización de la comunidad Educación de todos los aspectos de la pandemia.</li> <li>3. La creatividad</li> <li>4. Promoción y prevención de medidas preventivas Control y seguimiento Contraloría social</li> <li>5. Educativo y preventivo</li> <li>6. Las estrategias son preventivas</li> <li>7. Realizar acompañamiento en el equipo multidisciplinario en el abordaje específicamente del COVID-19.</li> <li>8. Prevención,</li> <li>9. atención personalizada de forma biopsicosocial en época de pandemia</li> <li>10. prevención y normas para mitigarla propagación de la enfermedad</li> </ol>
3	Gestión de información	5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicador, procesos sociales basados en la dinámica poblacional</li> <li>2. El trabajador social debe ser de brindar información adecuada acerca de la pandemia y de Charlas virtuales</li> <li>3. El uso de la TIC</li> <li>4. crear redes comunitarias más allá para informar la caja CLAP, también para <b>formar</b> a la comunidad y nutrirse de ella de forma interdisciplinaria</li> <li>5. Actividades de información</li> </ol>

**Fuente:** Elaboración propia (2020)

**Cuadro N° 6 Matriz de opinión (Continuación)**

N°	Ámbito de acción	N° de acciones	Aspectos considera usted debe desarrollar el trabajador social, para la intervención o acompañamiento
4	Coordinación	7	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar un programa que corresponda a la atención de la(s) comunidades que son atendidas por los trabajadores sociales, esto no se logra de un día para otro.</li> <li>2. No solo en pandemia salen buenas ideas, no es como la moda, se construye mediante la dedicación y la búsqueda para estar preparados para atender los desafíos de la naturaleza humana</li> <li>3. Orientador y procesos sociales basados en la dinámica poblacional</li> <li>4. Fomentar la búsqueda de acciones particulares para la solución de aspectos específicos.</li> <li>5. Concientización de la comunidad en el área de Educación de todos los aspectos de la pandemia.</li> <li>6. El Trabajador Social en medio de la pandemia del COVID-19, debe continuar atendiendo las diversas necesidades y circunstancias que presenta la población de forma individual y comunitaria</li> <li>7. No todo es Coronavirus, existen múltiples problemáticas de salud y familiares que persisten y no deben desatenderse.</li> </ol>
<b>Total</b>		<b>23</b>	

**Fuente:** Elaboración propia (2020)

**Conclusiones**

- Las redes sociales son un espacio vital y virtual que funciona como herramienta comunicacional de información, promoción del aprendizaje y de retroalimentación en las comunidades.
- El WhatsApp ha sido la red por la cual hay mayor comunicación.



- El desarrollo de las comunicaciones y las nuevas tecnologías ha generado una nueva articulación de la sociedad desde la gestión relacional y la utilización de la red como un instrumento decisivo de poder que genera políticas globales, conocimiento, y participación ciudadana.
- Las tecnologías han incrementado las oportunidades de establecer nuevas relaciones entre las personas que pueden dan acceso a diferentes tipos de vínculos que incrementen la calidad
- Las políticas públicas deben deslastrarse de lo partidista, con el fin de responder a las necesidades reales de la sociedad.
- Los líderes comunitarios y adultos significantes de cada comunidad, manifestaron preocupación al llenar el instrumento. Por pensar que se pudiese tomar los datos contra el Estado y así perder los beneficios de bonos o caja CLAP.
- Los encuestados manifestaron que el 73% afirmó que cuenta con ingresos fijos, se resalta que el 74% señaló que lo percibe de forma quincenal.
- De las 32 respuestas que señalaron que no cuentan con ingresos fijos (27%), se resalta que el 40,6% obtiene sus ingresos a través del trabajo a destajo
- Trece 13 profesionales, es decir, el 10 % están completamente de acuerdo en realizar acciones en el ámbito de prevención y promoción social de la salud, así como en el área de gestión de información y comunicación.
- Al analizar las estrategias utilizada por los trabajadores sociales o líderes comunitarios puede destacar 27 acciones sub divididas en cuatro ámbitos **alimentación y servicios, prevención, Gestión de información y coordinación.**
- Existe una relación con el quehacer profesional y el marco jurídico, rompiendo paradigmas basados en un acompañamiento de cambio, innovación, y modernización comunitaria a través de la promoción, prevención y gestión de información.
- Realizar atención psicosocial telefónica en cada comunidad
- Desarrollar charlas o reuniones virtuales
- Informar a través de los grupos comunitario WhatsApp
- Realizar acompañamiento en el equipo multidisciplinario o interdisciplinario en el abordaje específicamente del COVID-19
- Desarrollar una política gubernamental a través de las redes sobre los derechos digitales de los ciudadanos.

## Referencias

- Castillo (2018) *Estrategia Gerenciales Bajo el Enfoque del Modelo Google para el Colegio Nacional de Trabajadores Sociales de Venezuela*. Mimeo.
- Celaya, J. (2008). *La Empresa en la WEB 2.0*. España: Editorial Grupo Planeta.
- Contreras-Sierra, E. (2013). El Concepto de Estrategia como Fundamento de la Planeación Estratégica. *Pensamiento & Gestión*, núm. 35, julio-diciembre, 2013, pp. 152-181. Universidad del Norte Barranquilla, Colombia.  
<http://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Real Academia Española (2001). **Diccionario de la Lengua Española**. Vigésima segunda edición. Ed. Espasa Calpe, S.A. - Edición electrónica. Versión 1.0. [www.rae.es](http://www.rae.es)
- Reamer, F. G. (2013). Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges *Social Work*, 58 (2): 163-172.
- República Bolivariana de Venezuela. (2000). *Constitución*. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453 Extraordinario de fecha 24 de marzo de 2000. Asamblea Nacional.
- República Bolivariana de Venezuela. (2008). *Ley de Ejercicio de Trabajo Social*. (2008). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.020 del 19 de septiembre de 2008. Caracas: Asamblea Nacional.
- Oppenheimer, A. (2015). *¡Crear o Morir! La Esperanza de América Latina y las cinco claves de la innovación*. Colombia: Ediciones. Debate. Colombia.
- Mas, J. (2005). *Desarrollo Endógeno. Cooperación y Competencia*. Caracas: Editorial Panapo .de Venezuela, C.A. Caracas, Venezuela.
- Montoya, S. O. (2004). Schumpeter, Innovación y Determinismo Tecnológico. En: *Revista Scientia et Technica* Año X, No 25, agosto 2004. UTP. ISSN 0122-1701.  
<http://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/7255>