

# *Estrategias de intervención de Trabajo Social ante la pandemia del COVID-19 en el área de salud*

Recepción: 12 de julio de 2024

Aprobado: 17 de octubre de 2024

## **Roxana del Carmen Vargas Pacheco**

Maestra en Modelos de atención para la familia. Instituto Campechano. Correo electrónico: roxana.pacheco@instcamp.edu.mx  **ORCID: 0000-0002-4712-9261**

## **América Nichte Ha Quimé Canul**

Maestra en Modelos de atención para la familia. Instituto Campechano Correo electrónico: america.quime@instcamp.edu.mx  **ORCID: 0000-0001-7672-0846**

## **María Guadalupe Jáimez Rodríguez**

Maestra en Pedagogía. Instituto Campechano. Correo electrónico: guadalupe.jaimez@instcamp.edu.mx.  **ORCID: 0000-0003-1840-6917**

## **Ana del Socorro Uc Valencia**

Licenciada en Trabajo Social. Instituto Campechano. Correo electrónico: ana.uc@instcamp.edu.mx  **ORCID:0009-0003-9122-3807**

## **RESUMEN**

Este trabajo tiene como objetivo identificar las estrategias de intervención que utilizó Trabajo Social en el área de la salud, durante la pandemia de COVID-19. Se usó el método descriptivo, transversal, con un enfoque cuantitativo debido a que se recopiló la información a través de una encuesta con 10 reactivos con resultados estadísticos. De la población total de 80 trabajadores sociales, 45 resolvieron

la encuesta; pertenecían a diversas áreas, así como a los horarios matutino, vespertino y nocturno; el muestreo fue probabilístico al azar. La encuesta fue elaborada a través de Formularios de Google y compartida a través de mensajes de WhatsApp. Los resultados de la investigación demuestran que tuvieron que capacitarse para implementar acciones relacionadas con los nuevos protocolos de actuación. Esta investigación señala la actuación y combate de los trabajadores sociales, así como los miedos que generaron ante la presencia del virus de COVID-19. A manera de conclusión, se plantea el hecho de que gracias a las cualidades y virtudes de los trabajadores se pudo atender, apoyar, orientar y contribuir en el bienestar de la población en general.

**Palabras clave:** *trabajadores sociales, estrategias, intervención, pandemia, salud.*

## ABSTRACT

---

*This study aims to determine the intervention strategies used by Social Work in the health sector during the COVID-19 pandemic. A descriptive, cross-sectional method with a quantitative approach was used. The information was collected through a survey with 10 items yielding statistical results. Out of a total population of 80 social workers, 45 completed the survey; they worked in various areas and worked morning, afternoon, and night shifts; the sampling was probabilistic and random. The survey was created using Google Forms and shared via WhatsApp messages. The research results show that they had to undergo training to implement actions related to new operational protocols. This research highlights the actions and efforts of social workers, as well as the fears they faced with the presence of the COVID-19 virus. In conclusion, it is suggested that thanks to the qualities and virtues of the workers, it was possible to attend to, support, guide, and contribute to the well-being of the population.*

**Keywords:** *social workers, strategies, intervention, pandemic, health.*

# INTRODUCCIÓN

---

El presente artículo contextualiza las estrategias que utilizaron los trabajadores sociales del Hospital Javier Buenfil Osorio de los turnos matutinos, vespertino, nocturno y fines de semana durante la pandemia del COVID-19. El 22 de marzo del 2020, la Secretaría de Salud en el Estado de Campeche, informó sobre el primer caso positivo al COVID-19. A partir de ese momento cambió la vida para todos, en el ámbito laboral, social y cultural; para los trabajadores sociales fue de pánico ya que no se sabía cómo actuar ante la primera pandemia vivida, no se contaba con todos los equipos indispensables para hacer frente a ésta, ni muchos cómo actuar ante el panorama que se veía incierto.

La pandemia de COVID-19 ha traído múltiples cambios a la vida social, económica, cultural, educativa, laboral y política de México, exigiendo cambios en los paradigmas que operan en torno a los estilos de vida, formas de producción, organización social y salud que existen en el país; los patrones del mundo y otros aspectos de la vida humana. La epidemia ha tenido un impacto multifacético en la humanidad, desencadenando crisis sanitarias, económicas y culturales, perturbando la vida social de todos. Actualmente, diversos campos como la educación, la salud y el trabajo se ven afectados y tienen consecuencias (López Caamal et ál., 2024).

En este sentido, es una de las problemáticas de salud a nivel mundial que vino a poner a prueba a la población, siendo uno de los grandes desafíos desde la segunda guerra mundial. Es la peor crisis del último siglo, que mató a miles de personas, infectó a millones y provocó que hubiera esperanza en la vacunación.

Esta pandemia vino a modificar los hábitos personales, familiares y laborales de cada una de las personas que habitan en este planeta; las más afectadas fueron el personal del área de la salud: el intendente, camilleros, enfermeros, médicos, trabajadores sociales, psicólogos y administrativos, que se esforzaron para salir adelante. A la fecha

se sigue con este problema, no se sabe cuando termine, no tiene un fin, por eso los trabajadores sociales buscaron alternativas para activar estrategias y acciones nuevas, así como protocolos para su intervención eficaz sin poner en riesgo su persona, así como lograr atender eficazmente a los pacientes y en ocasiones con herramientas propias debido a la escases de materiales y personal. Por lo que fue de suma importancia identificar ¿cuáles son las estrategias de intervención que utilizó Trabajo Social en el área de la salud, durante la pandemia COVID-19?

### **Estrategias de trabajo social ante la contingencia COVID-19**

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), refiere que:

La pandemia de la enfermedad causada por el nuevo coronavirus (COVID-19) ha tenido repercusiones de amplio alcance en todas las esferas de la sociedad, ya que ha provocado una interrupción sin precedentes de los servicios de salud mientras que las autoridades nacionales luchan por hacer frente a la pandemia. (p. 2)

Esta pandemia ha cambiado los hábitos personales, familiares y laborales de todos los habitantes del planeta. Los más afectados son los del ámbito sanitario, incluidos médicos, enfermeros, trabajadores sociales, psicólogos y directivos que han intensificado sus esfuerzos por evadir dicha enfermedad. El impacto de la pandemia de COVID-19 en la humanidad ha sido de la mayor consecuencia, como nunca se había registrado en la historia; la salud, la economía, la educación, el trabajo, la convivencia social e incluso la seguridad nacional se han visto vulneradas en prácticamente todo el mundo.

Según Huerta (2021) refiere que en el mes de diciembre de 2019 y el primer trimestre de 2020, el COVID-19, de ser una epidemia, pasó a ser una pandemia la cual tuvo su origen en China y se extendió

a gran escala a todos los demás países del mundo. El avance de los medios de transporte y el escaso control sanitario existente en los aeropuertos, cruces fronterizos y puertos, fueron algunas de las condiciones que influyeron para que, en corto tiempo, se elevaran en algunas ciudades los casos de personas contagiadas por el virus SARS-CoV-2, el cual detona la enfermedad de COVID-19, sobrepasando los recursos disponibles en la atención primaria y al personal encargado de la atención de los derechohabientes en los centros hospitalarios.

A la fecha, este problema aún existe y no se sabe cuándo terminará. Por eso, los trabajadores sociales buscan alternativas e inician nuevas acciones para atender a los pacientes de manera efectiva ya que son el primer contacto con las personas que acuden a su consulta. La emergencia sanitaria puso a la profesión de trabajo social en primera línea de acción ante las consecuencias sociales ocasionadas por la pandemia. Esta profesión está llamada a poner valor en todos los espacios y sectores donde se trabaja con las personas y la relación en su entorno. La crisis sanitaria y económica tuvo un fuerte impacto en los grupos sociales más vulnerables, sobre todo aquellos afectados por la enfermedad (Bach, 2022).

Esta intervención está enfocada a mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos y al cambio social, lo que constituye un ámbito de intervención, preventivo y asistencial muy extenso.

En este sentido, durante la emergencia sanitaria de COVID-19, los trabajadores de la salud cambiaron sus protocolos de actuación en diferentes áreas del centro hospitalario. Por lo tanto, era crucial encontrar las estrategias adecuadas para tomar medidas de prevención para evitar la propagación del virus y dar atención al derechohabiente. En relación al área hospitalaria, el equipo multidisciplinario buscó nuevas oportunidades en este campo.

En tanto, las acciones y estrategias aplicadas en el quehacer diario fueron: el uso constante de gel antibacterial, el empleo permanente

de cubrebocas y, durante el horario laboral, la utilización del equipo completo de protección (que puede incluir: cubrebocas quirúrgico triple capa, respirador N95, FPP2 o equivalente, googles o careta, gorro desechable, bata de manga larga impermeable desechable y guantes de látex o de nitrilo desechables), que se asumió como regla establecida individual y colectivamente. Asimismo, se convirtió en una práctica corporal cotidiana mantener un distanciamiento físico con las personas.

La práctica profesional antes de la pandemia se configuraba en el acercamiento físico para mostrar empatía y/o brindar un sostén emocional a las personas. Sin embargo, estas prácticas se modificaron y tuvieron su impacto en la subjetividad de las y los profesionales (Pérez Ramírez, 2023).

En su reflexión, Ornelas (2022) afirma que:

El confinamiento que impuso la pandemia por COVID-19 diversificó las formas de intervención-investigación de las diferentes profesiones. Específicamente en Trabajo Social se distinguen dos vertientes: la primera, encabezada por aquellos/as profesionales que se mantuvieron en la primera línea, construyendo alternativas para atender la conflictiva social emergente y, en la segunda vertiente, se encuentran los/las profesionales, egresados/as y estudiantes que trasladaron sus intervenciones a la virtualidad, es decir, a un espacio completamente nuevo que requirió de imaginación y creatividad y que se fue construyendo paso a paso. De ahí la importancia de recuperarlo para considerarlo como un antecedente y referente en situaciones futuras. (p. 77)

La intervención del trabajador social durante la pandemia por COVID-19 fueron diversas, ésta se enfocó en la atención oportuna a las situaciones sociales y al cambio de paradigmas de la población, siendo más de índole preventivo y asistencial, tal como lo refiere Castro (2020).

Se sabe pues, que cuando se presentan situaciones de salud, emergencia social o sanitarias que ponen en riesgo a la población es importante el trabajo multidisciplinar con especialistas en las problemáticas, exigiendo la intervención del trabajador social, que proporciona la asistencia de manera integral.

Por tanto, el Trabajador Social adoptó, para su intervención, nuevas medidas de protección para él y su familia, así como para su bienestar social y emocional, ya que las abrumadoras circunstancias de la pandemia rompieron el equilibrio entre la vida laboral y personal (García et ál., 2020).

El contexto epidemiológico derivado por el COVID-19, el aumento progresivo de pacientes sintomáticos y la escasez de recursos en las instituciones de salud a nivel mundial han demostrado la falta de preparación de todo el personal que se encuentra expuesto a estos riesgos y a las patologías relacionadas con sus actividades laborales y el control de las mismas (Elizarrarás et ál., 2020).

El personal de trabajo social de todo el mundo buscó nuevas estrategias y protocolos ante las situaciones vividas en los hospitales para brindar un buen servicio y ser la cara amable a la situación que apenas estaba comenzando, sin saber cuántos días o años tardaría en terminar la pandemia. En relación a la práctica profesional del trabajo social, la distancia social requerida por la propagación del virus ha llevado a la atención mediada por elementos personales de protección o incluso remota a través de herramientas tecnológicas, lo que sin duda otorga un nuevo marco para la escucha y la contención, elementos clave de las entrevistas. Lejos de cuestionar dichas prácticas, simplemente es reconocer que, en este contexto, los equipos profesionales realizan grandes esfuerzos y desarrollan creativas formas de vinculación con las/os usuarias/os de los diversos servicios (Madeira et ál., 2020).

La relación entre el paciente y el trabajador social fue diferente y nunca se limitó en su trabajo durante la intervención, que fue complicada,

especialmente debido a la pandemia de COVID-19. Reflexionar sobre la función socioeducativa nos invita a desentrañar cómo esta pandemia ha irrumpido en todos los intersticios del desenvolvimiento cotidiano profesional, así como las estrategias de reproducción social de los usuarios de los servicios sociales. La función socio-educativa nos invita a pensar juntos, reflexionar sobre los efectos del aislamiento en su vida cotidiana, las implicancias en sus trayectorias laborales, familiares y educativas, así como definir dialógicamente estrategias que potencien la defensa de los derechos sociales en un contexto inédito (Burgart et ál., 2020).

El Departamento de Trabajo Social ha tenido que adaptar sus actividades a las cuestiones que se presentan a nivel global. Debido al alto nivel de propagación del virus SARS CoV-2, las recomendaciones oficiales de los organismos de salud se replantean y modifican. Los profesionales que están cerca del fenómeno se ven afectados por el trabajo en esta institución que recibe el mayor número de pacientes graves que requieren atención inmediata, la problemática de salud emergente y el panorama de incertidumbre que se vive por esta nueva enfermedad.

El personal del Departamento de Trabajo Social del Hospital de Especialidades, como parte del equipo de salud, experimentó una serie de implicaciones derivadas de trabajar en un contexto de pandemia, no solo en el ámbito laboral, sino también en una serie de experiencias que afectan al profesional en diferentes aspectos: personal, familiar y social. Esto hace que sea crucial reconocer las emociones y trabajar con ellas. En consecuencia, es fundamental comprender e identificar las emociones asociadas con su trabajo y poder abordarlas como parte de su autocuidado. Durante su intervención en un contexto emergente, el profesional también desarrolla estrategias que dan cuenta de las experiencias y aprendizajes (Pérez Ramírez y Cruz Maldonado, 2023).

Debido a las circunstancias relacionadas con la intervención, los trabajadores sociales tuvieron que implementar algunas medidas que fueron de gran ayuda durante el pico de la pandemia, como la comunicación paciente-familiar a través de video llamadas, se restringieron las visitas para evitar la propagación de más contagios y varios trabajadores de la salud, incluidos los trabajadores sociales, murieron debido a enfermedades crónicas.

Por lo tanto, durante la emergencia sanitaria del COVID- 19, los trabajadores de la salud cambiaron sus protocolos de actuación en las diferentes áreas del centro hospitalario. Por lo cual, fue crucial encontrar las estrategias adecuadas para tomar las medidas de prevención propias para evitar la propagación del virus y dar atención al derechohabiente.

Hoy por hoy, las experiencias que se pueden contar como aprendizaje de esta pandemia es que dejó más sensible al profesional en trabajo social y con mucho que dar como ser humano.

Carballeda (2020) en Apuntes sobre la intervención del Trabajo Social en tiempos de Pandemia de Covid-19, menciona que los trabajadores sociales entendieron que los riesgos en la salud son latentes y el virus COVID-19, como enfermedad social, debe atenderse desde diversos ámbitos. Por tanto, en su artículo, Carballeda (2020) hace alusión a que lo social influye en esta situación, dándole sentido, heterogeneidad y diferente impacto, tanto a nivel único como territorial. Siendo posible planear acciones de intervención para poder prevenir, actuar e incidir en el cuidado y prevención de problemas de salud. En principio, la mirada y el encuentro entre lo micro social con relación a lo macro se hace fuertemente evidente.

De acuerdo a Ornelas B. (2022) en su artículo La intervención de Trabajo Social durante la pandemia por COVID-19: Una recuperación de la micro-actuación profesional, se refiere a ésta

como el hacer profesional intencionado en una situación-problema para producir una modificación a partir de desencadenar procesos de cambio social; todo ello fundamentado en los conocimientos de la disciplina y en la participación activa de los sujetos sociales individuales y colectivos involucrados. Dicha intervención, para que sea específica del Trabajo Social será una intervención en lo social, es decir en aquellas relaciones y procesos conflictivos, como hemos señalado antes. (p. 71)

En su reflexión Belmont et ál. (2020), en su artículo La intervención en lo social en tiempos de pandemia, indica:

Son situaciones inéditas, de emergencia, atendidas por profesionales, que más allá de la buena voluntad, tienen a su cargo el mundo socio afectivo en momentos de desesperación, “realidad exorbitante, que rebasa en mucho nuestra capacidad de nombrar el mundo, de darle un nombre a la experiencia compartida e individual. La indigencia, que no es solo material” sino existencial (Carretero, en León, 2012) exige un comportamiento valiente, digno, franco y templado en todo momento. No es el control institucional, si es el control situacional socio afectivo. Es saber actuar ante la vida y la muerte. El otro me afecta como prójimo. En cualquier muerte se acusa la cercanía del prójimo, la responsabilidad del superviviente, responsabilidad que el acceso a la proximidad mueve o conmueve (Levinas) y nos interpela como profesionales responsables, con el otro, de la herencia social, pasado y futuro para la construcción estratégica sustentada en la esperanza que posibilita la diferencia. (p. 9)

# MÉTODO

Cabe mencionar que este estudio tiene un diseño descriptivo, no experimental, transaccional, ya que se caracteriza por recolectar datos en un solo momento en el tiempo y no manipular variables de estudio (Hernández et ál., 2014) menciona que en la literatura sobre la investigación cuantitativa es posible encontrar diferentes clasificaciones de los diseños: investigación experimental e investigación no experimental.

La metodología de investigación es cuantitativa en el sentido de que se seleccionan muestras representativas mediante métodos de probabilidad aleatoria. La característica principal del muestreo probabilístico es que los individuos se seleccionan al azar, es decir, todos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

La población en total de los trabajadores sociales del Hospital Javier Buenfil Osorio de los diversos turnos: matutino, vespertino y nocturno corresponden a 80 trabajadores, se logró aplicar a una muestra de 45 empleados de las diferentes áreas, así como los diferentes turnos.

Para obtener la muestra se consideró la siguiente formula ilustrada en la Figura 1.

## Figura 1

Captura de pantalla del resultado de la fórmula.

<b>Población conocida</b>		<b>z 1.96 (a=0,05) 2,58 (a=0,01)</b>
		1.96
	<b>Tamaño muestral</b>	<b>p (frecuencia esperada del parámetro)</b>
	66	0.5
		<b>i (error que se prevee cometer)</b>
		0.05
		<b>Población</b>
		80
Robert R. Pagano (2011). Estadística para las Ciencias del Comportamiento. 9a. Edición. UNAM. México.		

**Nota:** Fórmula de Pagano (2011).

Para la recolección de la información se emplearon técnicas de recopilación y reconstrucción de información, así como de análisis y reflexión; se incluyeron a los trabajadores sociales del Hospital Javier Buenfil Osorio, del sexo masculino y femenino, del turno matutino, vespertino, nocturno y de fin de semana, de las diversas áreas del hospital. Así mismo, se excluyó a aquellas personas que no pudieran resolver el instrumento como médicos, enfermeros, administrativos del Hospital y trabajadores sociales que no dieron su consentimiento para participar en la investigación.

Se aplicó una encuesta que constó de 10 preguntas: ¿Qué acciones y estrategias de Trabajo Social utilizaron durante la pandemia? ¿Estrategias para el desarrollo óptimo de Trabajo Social durante la pandemia COVID-19? ¿Aportes del trabajo social después de lo vivido debido al COVID? Preocupación durante la pandemia, Rol de trabajo durante la alerta del virus, ¿ha habido trabajadores sociales que se han contagiado del COVID-19?, ¿cuál ha sido tu experiencia, durante la pandemia?, ¿les proporcionaron equipo de protección al personal?

La encuesta se aplicó a través de formularios de Google y el programa Excel para el procesamiento y análisis de datos.

## RESULTADOS

---

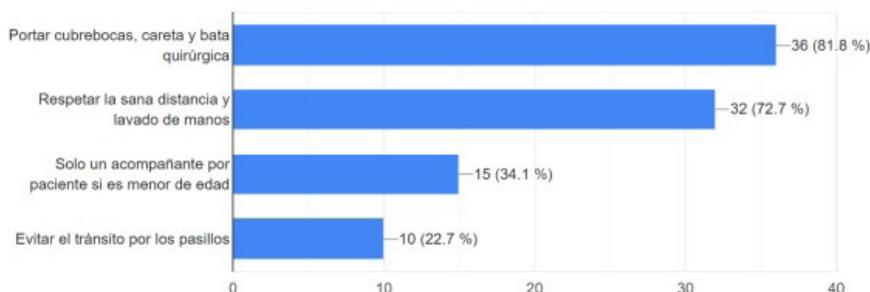
Durante el período de septiembre 2021 a marzo 2022 se llevó a cabo la investigación relacionada con las acciones de los trabajadores sociales en el hospital “Dr. Javier Buenfil Osorio”, de la ciudad de San Francisco de Campeche, de los diversos turnos, donde se obtuvieron los siguientes resultados después de aplicar una encuesta a 45 de 80 trabajadores sociales.

El COVID-19 es una enfermedad infecciosa que en descuidos o personas vulnerables puede causar la muerte; el área hospitalaria fue el campo de batalla más significativo durante el proceso vivido y los trabajadores sociales, ante este panorama, buscaron estrategias de acción para su intervención, como redes de apoyo con familiares que

posibilitaran vínculos y lazos sociales con el enfermo. Derivado de lo anterior, se tuvieron que hacer reajustes para poder intervenir con nuevas estrategias y, por ello, se buscó identificarlas.

### Figura 2

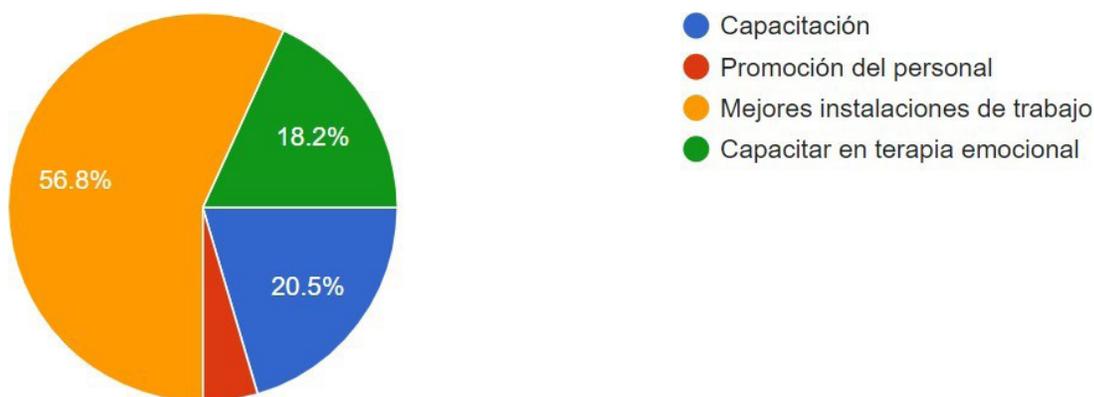
*Acciones y estrategias de Trabajo Social durante la pandemia*



De acuerdo a la figura 2, la cual refleja las acciones que desarrollaron los trabajadores sociales durante la pandemia, se obtuvo que el 81.8 % del total de entrevistados portaban cubrebocas, careta y bata quirúrgica; de la misma población, un 72.7 % respetaban la sana distancia y el lavado de manos; un 34.1 % permitían solo un acompañante por paciente en caso de que fuera menor de edad y el 22.7 % de los entrevistados refieren que evitaban que los familiares de los pacientes transitaran por los pasillos.

### Figura 3

*Estrategias para el desarrollo óptimo de Trabajo Social durante la pandemia COVID 19*

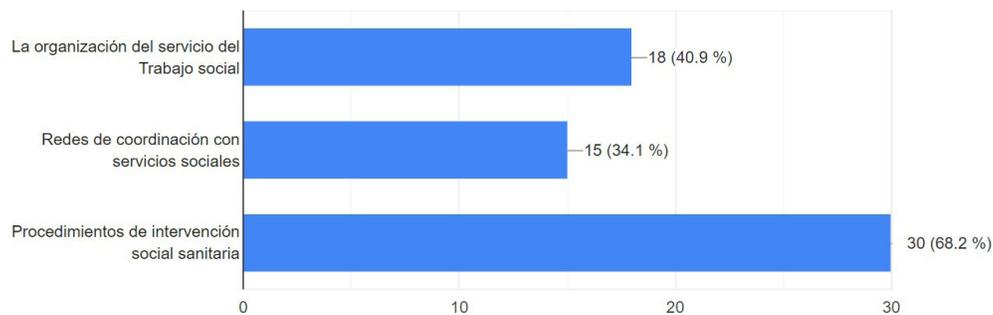


Se observa en la figura 3, que las Estrategias para el desarrollo óptimo de Trabajo Social durante la pandemia por COVID-19, de acuerdo a los trabajadores sociales entrevistados fueron, con un 56.8 % la importancia de contar con mejores instalaciones de trabajo, el 20.5 % contar con capacitación, el 18.2 % eligieron la opción de capacitar al personal en terapia emocional y el 4.5 % desarrollar acciones de promoción al personal.

Es evidente que, más de la mitad de los trabajadores sociales, manifestaron que no cuentan con buenas instalaciones de trabajo, mientras que el otro restante manifestó que es necesaria la capacitación y promoción al personal, esto para estar más capacitados y motivados para realizar mejor sus funciones.

**Figura 4**

*Aportes del trabajo social después de lo vivido debido al COVID*



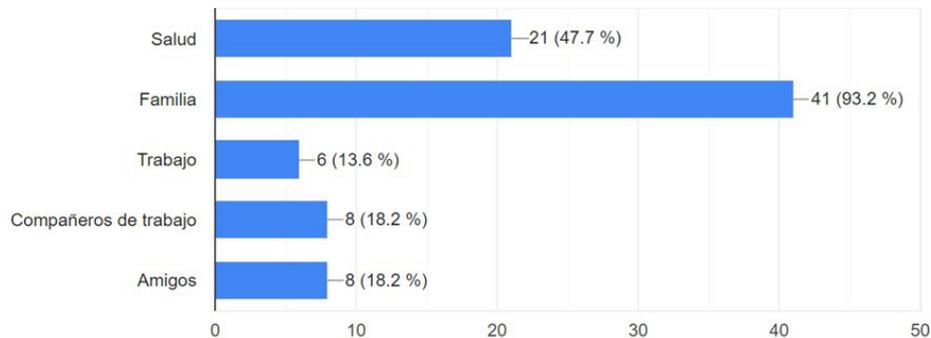
Como se observa en la figura 4, el 68.2 % del total de trabajadores sociales entrevistados consideran que los procedimientos de intervención social sanitaria desempeñaron un papel determinante para el manejo de esta pandemia, así mismo, el 40.9 % de ellos consideraron que fue importante la organización del servicio prestado por parte del área de Trabajo Social durante la pandemia por COVID-19; refieren que las redes de coordinación con los servicios sociales fue otro de los aportes que desempeñaron un papel fundamental para el control y manejo de la enfermedad.

Una de las aportaciones que los trabajadores sociales creen necesaria,

es realizar los procedimientos de intervención social sanitaria; pues consideran que la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud que se realizan en el individuo, la familia y la comunidad, es lo más importante como trabajadores sociales.

### Figura 5

Preocupación durante la pandemia



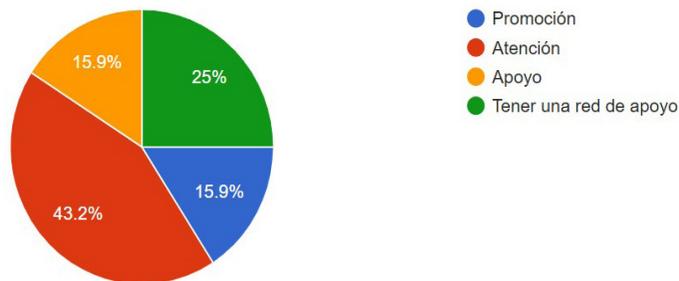
Según la figura 5, la cual cuestiona acerca de la preocupación por parte de los trabajadores sociales durante la pandemia, el 93.2 % del total de la población entrevistada manifestó que su familia era su mayor preocupación, un 47.7 % su salud, el 18.2 % consideraron que sus compañeros de trabajo, el otro 18.2 % sus amigos y el 13.6 % le preocupaba su trabajo.

### Figura 6

Rol de trabajo durante la alerta del virus

5.-¿Cuál ha sido su rol de trabajo durante la alerta del virus?

44 respuestas



La figura 6 hace referencia al rol de trabajo que desarrollaron los trabajadores sociales durante la alerta derivada del COVID-19, el 43.2 % manifestaron que fue brindar atención a los pacientes y sus familiares, el 25 % contar con una red de apoyo, el 15.9 % comentó que la promoción, el 15.9 % mencionó que el apoyo recibido por parte de sus compañeros de trabajo.

Al realizar la aplicación del instrumento mediante el Formulario de Google, los trabajadores sociales manifestaron su miedo al enfrentarse a esta nueva pandemia que ha sido una de las más súbitas e intensas en la propagación por el virus COVID-19. Es importante que a raíz de este nuevo virus los trabajadores sociales estén mejor capacitados ya que el haber quedado por un momento paralizados sin saber qué hacer o cómo desarrollarse ante los nuevos protocolos que tuvieron que implementar, se vieron expuestos, no solo en lo individual, sino también en lo familiar, por tanto uno de los protocolos de mayor importancia, fue contar con el equipo de protección personal durante la epidemia, ya que los trabajadores de la salud son los que experimentan un riesgo mayor de contagio que la población en general, debido a la exposición durante sus actividades laborales. Las acciones que realizaron los trabajadores sociales durante la pandemia derivada del COVID-19, basado en las respuestas se puede observar que en primer lugar consideran como primordial portar cubre bocas, careta y bata quirúrgica; como segunda acción importante es respetar la sana distancia y el lavado de manos; como tercera acción, que el menor número de familiares estén como acompañantes de un paciente contagiado y evitar el tránsito por los pasillos.

## DISCUSIÓN

---

El Trabajo Social es una profesión multidisciplinaria, que se desarrolla en diversas áreas y campos de actuación, uno de los principales roles es el trabajo en equipo, las acciones van de la mano con la promoción, red de apoyo y atención al derechohabiente.

Para este suceso, se requirió del apoyo y coordinación colectiva de autoridades, gremios y sociedad en general. En este ámbito, el trabajador social interviene en el contexto social como una profesión de las ciencias sociales, tiene funciones específicas, a través de actividades concretas con conocimientos estructurados y específicos. Es una disciplina científica de aplicación, de acción, de práctica social en la atención de problemas sociales, mismos que se han multiplicado y complejizado, por lo que requieren de atención a partir de instituciones que brinden protección social.

Por lo que, en su reflexión, Carballeda (2020) en Apuntes sobre la intervención del Trabajo Social en tiempos de Pandemia de COVID-19, refiere que la salud se construye, es producto de un complejo juego de intervenciones que se conjugan, derivadas de la acción compuesta para atender las problemáticas y brindar atención en un mismo espacio.

Por su parte, Belmort et ál., (2020) en su artículo La intervención en lo social en tiempos de pandemia mencionan que éstas, son situaciones inéditas, de emergencia, atendidas por profesionales, que más allá de la buena voluntad, tienen a su cargo el mundo en los ámbitos no solo sociales sino también igual, afectivos en momentos de angustia, lo cual sobrepasa las capacidades de manera individual y colectiva. “En todo momento la información que se proporciona tiene que ser clara, veraz e inteligible para los sujetos con quienes tratamos, comunicación continua” (Belmort et ál., 2020, p. 8). Así como las redes de apoyo u acompañamiento para los sujetos sociales que son los trabajadores sociales.

## CONCLUSIÓN

---

Resulta indiscutible afirmar que el confinamiento que impuso la pandemia por COVID-19 diversificó las formas de intervención-investigación de las diferentes disciplinas, no solo en el ámbito de salud, sino también educativo.

La formación profesional de los trabajadores sociales proporciona las herramientas para actuar en situaciones de emergencia, siempre y cuando seamos conscientes de la especificidad de nuestras intervenciones y así reconozcamos que la vida cotidiana está entrelazada por diversos procesos sociales. Por lo que, de acuerdo al objetivo se logró identificar las estrategias de intervención que utilizó Trabajo Social en el área de la salud, durante la pandemia COVID-19, siendo importante que a raíz de este nuevo virus los trabajadores sociales estén más capacitados, ya que el haber quedado por un momento paralizados sin saber qué hacer o cómo aplicar los nuevos protocolos que tuvieron que implementar, se puso en riesgo su integridad física y las de sus familias.

Por lo tanto, las nuevas estrategias de intervención, así como el equipo de protección personal durante las epidemias de enfermedades altamente infecciosas, representan un reto para los trabajadores de la salud ya que se enfrentan a un riesgo mayor de infección que la población en general debido a la exposición durante sus actividades laborales, por ello es muy importante ser dotados con el equipo necesario. Las acciones que realizaron los trabajadores sociales durante esta emergencia sanitaria, basado en las respuestas, se concluye que consideran primordial portar cubre bocas, careta y bata quirúrgica, respetar la sana distancia y el lavado de manos, la menor cantidad de familiares por paciente si es menor de edad y evitar el tránsito por los pasillos.

Los trabajadores sociales han sido parte importante en las instituciones de salud durante esta pandemia ya que han estado en total atención,

apoyo y promoción con pacientes y mismos compañeros, no fue fácil enfrentar esta emergencia sanitaria, ya que hubieron decesos de colegas durante el pico alto de contagio teniendo ciertas dificultades relacionadas con el cuidado de su salud hasta horas de cansancio, pero siempre de frente ante las acciones para controlar los contagios y decesos de la población, a pesar de no contar con las instalaciones adecuadas para desempeñar sus funciones de manera más efectiva y eficiente.

Finalmente, es de suma importancia contar con las condiciones óptimas laborales, ya que ello representa la seguridad, higiene y limpieza del trabajador. Para el Trabajo Social, después de haber pasado por esta pandemia, es de gran relevancia, contar con la experiencia acerca de los procedimientos de intervención social sanitaria ya que fungen en un quehacer profesional de complemento y apoyo de las acciones médico-sanitarias a través de programas integrales y nunca de acciones aisladas del todo. A manera de conclusión, se plantea el hecho de que gracias a las cualidades y virtudes de los trabajadores se pudo atender y controlar, en el día a día, lo imprevisible, interviniendo a través del apoyo, orientación y contribución al bienestar de la población en general.

## REFERENCIAS

---

- Bach Vásquez, F. (2022). *Intervencion del trabajador social en el Hospital Iquitos "Cesar Garayar Garcia"* [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Psicología y Trabajo Social]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6555/4.-TSP%20Vasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Belmort Linares, G., Velázquez Hernández, M. C. y Tello, N. (2020). *La intervención en lo social en tiempos de pandemia* [Archivo PDF]. [http://www.trabajosocial.unam.mx/comunicados/2020/mayo/intervencion\\_social\\_tiempos\\_pandemia.pdf](http://www.trabajosocial.unam.mx/comunicados/2020/mayo/intervencion_social_tiempos_pandemia.pdf)
- Burgart, C., Macias, C., Cimarosti, M., y Mallardi, M. (2020). *Particularidades y tensiones en la interveccion profesional en el marco de la Pandemia Covid-19*. Colegio de Asistentes Sociales o Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires. <https://catspba.org.ar/wp-content/uploads/2020/04/8.-Intervenci%C3%B3n-profesional-en-el-marco-de-la-Pandemia-Covid-19.pdf>
- Carballeda, A. (2020). *Apuntes sobre la investigación del Trabajo Social en tiempos de Pandemis de Covid-19* [Archivo PDF]. <https://www.margen.org/pandemia/carballeda2020.html>
- Castro Clemente, C. (11 de mayo de 2020). *El papel del profesional en Trabajo Social durante el COVID-19*. UNIR LA UNIVERSIDAD EN INTERNET. <https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/trabajo-social-coronavirus/>
- Elizarrarás Rivas, J., Cruz Ruiz, N., Elizarrarás Cruz, J., Robles Rodríguez, P., Vásquez Garzón, V., Herrera Lugo, L. y Guevara López, M. (2020). Medidas de protección para el personal de salud, ante la pandemia por COVID-19. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 43(4), 315-324. doi: 10.35366/94945

- García Pastrana, C., Trujillo de los Santos, Z., Volkers Gaussmann, G. y Ochoa Morales, A. (2020). Participación del personal de trabajo social durante la pandemia de COVID-19, en un Instituto de tercer nivel de atención. *AN Archivos de Neurociencias*, 25(2), 87-93. <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2020/ane202h.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana Editores. [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Huerta, E. (31 de marzo de 2021). *¿Cuál es el origen del nuevo coronavirus? Estas son las teorías de la Organización Mundial de la Salud*. CNN en Español. <https://cnnespanol.cnn.com/2021/03/31/coronavirus-origen-oms-podcast-orix>
- López Caamal, M. E., Espinosa Cazarez, B. y Pardo Benítez, M. G. (2024). *Las consecuencias el Covid -19 y la intervención de Trabajo Social*. ACANITS. <https://www.ojs.acanits.org/index.php/catalogo-libros-acanits/article/view/56/58>
- Madeira, S., Bogliano, E. y García Godoy, B. (2020). La intervención profesional es siempre una pregunta abierta. Estrategias, dilemas y desafíos en el ámbito de salud en contexto de pandemia. *Miradas sobre la intervención. Debate público. Reflexión de Trabajo Social*, 10(9), 11-20. <https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/debatepublico/article/view/8387/7013>
- OMS (2021). *Documento de posicion de la OMS. Generación de resiliencia en los sistemas de salud en pro de la cobertura sanitaria universal y la seguridad sanitaria durante y después de la pandemia de COVID-19* [Archivo PDF]. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/346533/WHO-UHL-PHC-SP-2021.01-spa.pdf?sequence=1>

Ornelas Bernal, A. (2022). La intervencione de Trabajo Social durante la pandemia por COVID-19: Una recuperacion de la micro-actuacion profesional. *Intinerarios de Trabajo Social*, 2, 69-78. <https://doi.org/10.1344/its.i2.36873>

Pagano, R. (2011). *Estadística para las Ciencias del Comportamiento*. Universidad Nacional Autónoma de México.

Pérez Ramírez, B. (2023). “Me puse en el lugar de los pacientes”: la intervención de Trabajo Social como experiencia encarnada en el contexto pandémico en Berenice Pérez Ramírez y Norma Cruz Maldonado (coordinadoras), *La intervención encarnada: reflexiones en torno a las experiencias de trabajadoras/es sociales del Sector Salud frente al COVID-19* (primera edición, pp. 23-45). Universidad Nacional Autónoma de México. <https://www.mittrabajoessocial.com/la-intervencion-encarnada-reflexiones-en-torno-a-las-experiencias-de-trabajadoras-es-sociales-del-sector-salud-frente-al-covid-19/>

Pérez Ramírez, B. y Cruz Maldonado, N. (2023). *La Intervención Encarnada. Reflexiones en torno a las experiencias de trabajadoras/es sociales del sector salud frente al COVID-19*. Universidad Nacional Autónoma de México. [https://www.researchgate.net/profile/Berenice-Perez-Ramirez/publication/378593228\\_La\\_intervencion\\_encarnada\\_Reflexiones\\_en\\_torno\\_a\\_las\\_trabajadoras\\_sociales\\_del\\_Sector\\_Salud\\_frente\\_al\\_COVID-19/links/65e1081badf2362b635f733f/La-intervencion-encarnada-Refle](https://www.researchgate.net/profile/Berenice-Perez-Ramirez/publication/378593228_La_intervencion_encarnada_Reflexiones_en_torno_a_las_trabajadoras_sociales_del_Sector_Salud_frente_al_COVID-19/links/65e1081badf2362b635f733f/La-intervencion-encarnada-Refle)