



# La nueva normalidad para el Trabajo Social: Intervención profesional en tiempos de pandemia

**Marilyn, Chamorro Rojas**

*Universidad Nacional Del Centro Del Perú de  
la Facultad de Trabajo Social*

«El bien que conseguimos para nosotros mismos es precario e inseguro hasta que no lo es para todos y es incorporado en nuestra vida en común»

Jane Addams

**A** la actualidad la pandemia por Covid-19, ha afectado prácticamente a todo el mundo por su rápida transmisión y alta letalidad, se podría decir que a más de un año de convivir con esta enfermedad nos hemos acostumbrado a una nueva normalidad, sin embargo, ello no significa que sea positivo, para muchos países como el Perú ha significado descubrir un país lleno de debilidades que por años se habían normalizado ante los ojos de la sociedad. Por otra parte, la intervención del profesional de Trabajo Social desde siempre se ha caracterizado por su contacto directo con los usuarios también ha tenido que adaptarse al teletrabajo desde la virtualidad significando un desafío, puesto que, hace unos años atrás hablar de una intervención a distancia era casi utópica. El objetivo del presente trabajo es analizar la participación de dicho profesional ante la pandemia por Covid-19, en el contexto y medidas que el Perú enfrenta.

**Palabras claves:** Trabajo Social – Pandemia por Covid-19 – Crisis – Intervención – Desafío.

## **Abstract**

At present the Covid-19 pandemic has affected practically the whole world due to its rapid transmission and high lethality, it could be said that after more than a year of living with this disease we have become accustomed to a new normal, however, this does not mean that it is positive, for many countries like Peru it has meant discovering a country full of weaknesses that for years has been normalized in the eyes of society. On the other hand, the intervention of the Social Work professional who has always been characterized by his direct contact with users has also had to adapt to telework from virtuality, representing a challenge, since, a few years ago, talking about an intervention to distance was almost utopian. The objective of this work is to analyze the participation

of said professional in the face of the Covid-19 pandemic, in the context and measures that Peru faces.

**Keywords:** Social Work - Covid-19 Pandemic - Crisis - Intervention - Challenge.

## Introducción

La intervención que desarrollaba un trabajador social hace dos años, no se imaginaba presentarse de forma virtual en un futuro, era incluso descabellada la idea de intervenir sin el mínimo contacto directo con los usuarios, familias, grupos y comunidades. En el marco internacional de emergencia sanitaria declarado por la Organización Mundial de la Salud como pandemia por Coronavirus (Covid-19) y con las medidas impuestas por el gobierno nacional para enfrentarla, por ejemplo: el aislamiento social preventivo, los profesionales de Trabajo Social se encuentran ante un nuevo desafío, el mismo que incita a desarrollar una intervención desde lo virtual. El desafío que afrontó el trabajador social inicialmente fue adaptarse a las herramientas tecnológicas y nuevas estrategias de intervención que facilitarían continuar desempeñando su labor profesional; con el tiempo se fueron adaptando a la nueva normalidad y a las demandas sociales de cada sector en el que un trabajador social desempeña sus funciones.

Indudablemente algunos peruanos se tornaron críticos ante la aparición de la pandemia, originando crisis en sectores como salud, educación y el trabajo; problemas que desde siempre han requerido de especial atención de parte del gobierno, pero, como ya es conocido no se ha hecho gran cosa en muchos años. Es ahí donde el trabajador social hace su aparición como articuladores fundamentales capaces de generar comunidad dentro del aislamiento y la virtualidad, en el que la vida cotidiana se ha visto afectado; así mismo son capaces de salvaguardar e impulsar el respeto de los derechos humanos fundamentales como única forma posible de salir de las situaciones de crisis.

Un gran número de profesionales optaron por cumplir funciones como la educación social orientado a la prevención del contagio en grupos focalizados, informando y también capacitando sobre los cuidados necesarios; de la misma manera se elaboraron propuestas y protocolos operativos para enfrentar la pandemia, sin dejar de lado sus funciones dentro del sector que labora. En este nuevo y desafiante contexto la intervención es sumamente necesaria,

los trabajadores sociales de distintas áreas necesitan involucrarse y fortalecer sus habilidades y destrezas porque la realidad así lo demanda.

## 1. Las otras crisis por Covid-19

Con la llegada del Coronavirus (Covid.19) al Perú se descubrieron problemas mucho más grandes del que estábamos enfrentando; en primer lugar, la crisis en el sector salud, que poseen y trabajan con máquinas en su mayoría obsoletas a la actualidad, que, en vez de ayudar a combatir la situación, la empeoraban; ante la demanda se implementaron máquinas más actualizadas, pero son solo un mínimo porcentaje del total. ¿Cómo se puede dar fe de lo mencionado? A los pocos días de tener el primer caso de contagio en el territorio nacional, ya se necesitaban camas UCI para el tratamiento y éstas poco a poco se fueron ocupando hasta llegar al punto de priorizar una vida sobre otra, dejando desahuciados a muchas personas que luchaban por sus vidas. Las situaciones anteriormente descritas se presentan en lugares urbanizados donde existen en teoría “mayores oportunidades” para la población, situación que cambia abismalmente en zonas rurales, que según Yancari J. (2009) la zona rural en el Perú es la jurisdicción que presenta mayor pobreza, mayor desigualdad y las brechas más altas de atención de salud; en estos lugares antes de la pandemia solo contaban con una posta pobremente equipada y muchas de ellas no brindan atención cuando se requería de intervención, por lo que eran derivadas a otros centros médicos a kilómetros del lugar de origen, en ese contexto es evidente que en las zonas rurales no se estaba preparado para una pandemia ni mucho menos para la atención correcta casos de Covid-19.

Lo que también sucedió y sigue sucediendo es que el personal de salud no se abastece con la cantidad de casos que necesitan de tratamiento por Covid-19 y otras enfermedades que obviamente no desaparecieron mágicamente, como las de tipo cardiovascular, incluida la hipertensión, el cáncer, las enfermedades respiratorias crónicas y la diabetes. Aun así, el personal de primera línea seguía trabajando para contrarrestar una enfermedad que ni ellos conocían bien, entonces inevitablemente también se estaban contagiando y muchos ellos perdían la lucha.

Según refiere Jaime Morán, Secretario del Interior del Colegio Médico del Perú, el 60% de setenta mil médicos activos registrados en el Colegio Médico se concentran en Lima y Callao lo que significa que el

40% se distribuyen inequitativamente en el resto de regiones, dejando en mayor desventaja a las zonas más alejadas y dispersas del país. Esta situación que se agudiza en los casos de los médicos especialistas. Las regiones más afectadas son Madre de Dios, Cajamarca, Amazonas, Huánuco, Loreto, que son, coincidentemente, las que poseen amplias áreas con poblaciones en quintiles de pobreza y pobreza extrema.

La desigual distribución en las regiones es alarmante por ello es necesario un cambio en la política de salud en el país, concerniente a la distribución equitativa de recursos humanos y de igual manera en la implementación de infraestructura adecuada en el primer nivel de atención desde un enfoque de desarrollo integral.

Por otro lado, el confinamiento obligatorio dictado por el estado como una estrategia para frenar el contagio obligó a muchas familias a quedarse en sus casas, generando desempleo en millones de trabajadores. Según Vinelli, M. y Maurer, A. (2020) se estaría frente a un desastre natural de impacto mayor en nuestro país con dos millones de desempleados y una tasa de desempleo del 12.4% a inicios de la pandemia; entonces se habla de otra de las problemáticas más fuertes que le está tocando enfrentar al país. Muchos sectores laborales dejaron de trabajar hasta el día de hoy, por ejemplo, los artistas (músicos, cantantes, comediantes, etc), tanto formales como informales que aun intentando reinventarse en la virtualidad no pueden estabilizarse económicamente; otro sector afectado fue el turismo pues al cerrar las fronteras entre países, regiones y hasta provincias nadie tenía opción a movilizarse e ir a disfrutar de todo lo bonito que ofrece nuestro país, generando cuantiosas pérdidas en este sector; y así podemos describir cada sector que sin querer fue afectado económicamente por la pandemia.

Un problema que desde siempre ha estado presente en el Perú, pero que ahora con la pandemia se ha agudizado en muchas regiones, es la educación; por un lado, para nadie es un secreto que la estrategia de aprendizaje escolar a distancia impuesto por el Ministerio de Educación del Perú “Yo aprendo en casa” no está cubriendo la necesidad de educación, pues las brechas digitales en nuestro país son un enorme problema que se ha hecho más latente con la emergencia sanitaria. Hay estudiantes en las zonas rurales que todos los días suben cerros para poder escuchar su clase porque no tienen un televisor y mucho menos un celular en sus casas que les ayude por lo menos

entenderlas. Y el problema no desaparece si hablamos de los estudiantes en las zonas urbanas pues gran porcentaje de ellos no cuentan con internet que es indispensable para toda acción en las plataformas de aprendizaje virtual a distancia.

Como se puede apreciar el problema en el Perú no solo es la Covid-19 sino todo lo que ha ido descubriendo con su llegada, que parece no acabar nunca.

## 2. La intervención del Trabajo Social en contexto de pandemia

Sin duda la nueva normalidad ha significado un gran cambio y desafío para muchos profesionales, entre ellos para los Trabajadores(as) Sociales, quienes, acostumbrados y caracterizados por su sensibilidad social y contacto directo con la población, tuvieron que adaptarse a la virtualidad por el aislamiento social obligatorio.

Es así como nace una importante interrogante, desde el sector en el que labore cada profesional de Trabajo Social ¿Qué está haciendo frente a la pandemia?, que no solo se sigue propagando y cobrando vidas humanas, sino que indirectamente está generando efectos en las familias, las relaciones sociales, la economía, educación, el comportamiento individual en niños, jóvenes y adultos.

*Quispe C. expresa que:*

*“La praxis profesional se entrecruza con el sentimiento de incertidumbre y miedo del Trabajador Social hacia el contagio, al estar desarrollando su praxis en los escenarios en los que se ubica. La demanda de tener en cuenta al contexto y a las cuestiones sociales emanadas de él, el marco metodológico, político y técnico de su praxis profesional, se presenta como un desafío, cómo también un espacio de aprendizaje para estos profesionales. Esto los potencia, a diferencia de otros profesionales, debido al acercamiento humano social de las personas. Entendamos que la praxis profesional, en todo caso, la imagen que se proyecta en torno al Trabajador Social, es el de “ayuda”, “caridad” y “humanidad”, lo que caracteriza el sello del Trabajador Social frente al colectivo”. (Trabajo Social y el COVID-19: Perspectiva Política, Praxis Profesional y Posibilidad Comunitaria, 2020, párr. 31)*

Los profesionales de Trabajo Social que se encuen-

tran laborando en los diversos servicios públicos y privados en el Perú han tenido que reinventarse; hoy con una nueva rutina, nuevas funciones, actividades y con técnicas e instrumentos mayoritariamente virtuales le hacen frente al Covid-19 y sus consecuencias sociales, ofreciendo a la sociedad una labor que detecta necesidades sociales y adapta su intervención a los problemas coyunturales.

Según las Investigaciones e Informes del Consejo General del Trabajo Social (2020), el papel del Trabajo Social ante la crisis del Covid-19 conforme a los profesionales encuestados debe ser la de contención en situaciones de riesgo y vulnerabilidad (10,8%); el acompañamiento y el soporte emocional a los colectivos más vulnerables (17,9%); ser gestores y organizadores de recursos (12,5%) y finalmente el asistencialismo con un porcentaje mínimo (4,7%).

Un número considerable de trabajadores sociales guiaron su intervención a la prevención de la pandemia, informando sobre los cuidados que se tiene que tener en cuenta para no propiciar el contagio y respetar lo dispuesto por el gobierno, ya sea de una forma institucional o de forma pública dirigida a delimitadas poblaciones y/o a las que se encuentren en situación de riesgo o vulnerabilidad dependiendo del sector donde labore el profesional.

Los profesionales que desempeñan sus funciones en los servicios de salud tales como hospitales, postas, clínicas, entre otros, quienes muchas veces con pocos recursos y escasos equipos protección personal trabajaron y trabajan intensivamente durante la emergencia sanitaria a fin de seguir salvaguardando vidas.

Cerda L. (2020) trabajadora social de Chile, refiere que las atenciones remotas que desarrolla son: las consultas y controles telefónicos, continuidad de tratamientos, contención emocional, seguimiento de situación de riesgo y por último la educación en salud; de otro modo las atenciones presenciales que desarrolla son las siguientes: controles de salud en caso necesario, urgencias en salud mental-social y visitas domiciliarias. La profesional también recalca la importancia de organizar la seguridad en equipos de salud, considerando los horarios de trabajo; los equipos de protección personal como: guantes, mascarillas, protectores faciales, entre otros; el apoyo entre todas las personas pertenecientes al personal médico, para diversificar las acciones de los equipos y reorientaciones de las funciones; y finalmente

la importancia de tener cuidados para los equipos con apoyo emocional, pausas activas y capsulas de autocuidado.

Los ejes de acción del Trabajo Social por Covid-19 en el sector salud son: el trabajo en red intersectorial y municipal; viabilizar y generar acciones para abordar las desigualdades en salud; temas relacionados a salud mental, depresión, violencia intrafamiliar y contención familiar; plan de cuidado, atención y acompañamiento tanto a familias como a personas vulnerables; estrategias de prevención; y por último las alianzas comunitarias para fortalecer apoyo mutuo y solidario.

Los desafíos que se presentaron son: aumentar la capacidad de trabajo para dar respuesta a un alto número de casos, generar integridad en las intervenciones, no descuidar los otros problemas de salud, relevar la atención primaria, seguir cuidado al equipo de salud-generar cargas de trabajo más equitativas, asegurar los equipos de protección para el equipo de salud, y concientizar a la población sobre el autocuidado. A pesar de las dificultades también se presenta oportunidades tales como: aumentar la educación en salud (prevención y promoción), oportunidad de trabajo con una red intersectorial, sistematizar nuevas estrategias de trabajo y fomentar la importancia de vivir en comunidad porque lo que hace cada uno incide en el otro.

Así como muchas Trabajadoras Sociales laboran en los servicios de salud también hay quienes participan de otros servicios públicos, tales como los espacios contra la violencia; según la plataforma única del estado, en el año 2020, las llamadas telefónicas a la Línea 100 del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables se incrementaron en un 97 % con relación al año 2019, siendo los meses de aislamiento social obligatorio por la emergencia sanitaria donde se presentó una mayor cantidad de solicitudes de atención; situación alarmante que llevo a muchas Trabajadoras Sociales a seguir interviniendo en los diversos casos.

Según Marín S. (2020) en Argentina desde marzo del 2020 aproximadamente el 80% de la atención personal a Mujeres, Niños y Adolescentes en situación de Violencias, que era atendida en el Ministerio de la Mujer de manera personal, comenzó a llevarse a cabo de manera telefónica; se utilizaba la Línea 08008889898 y las redes sociales para abrir espacios de orientación, asesoramiento, escucha y deriva-

ción. Así mismo recibieron capacitaciones vía Zoom e hicieron reuniones para la articulación con Equipos Profesionales del interior y con otras áreas de trabajo. Algunas de las intervenciones vía atención telefónica eran las siguientes: toma de Denuncia mediante Reporte Único que es derivada a Juzgado de Violencia como a Unidades Judiciales para intervención Penal; asesoramiento sobre la situación planteada; escucha atenta sin juzgamientos; acompañamiento durante el proceso: espera de medidas judiciales, en la toma de decisiones, etc.; contención emocional; articulación con Áreas internas del Ministerio: Brigada de Protección a la Mujer, Botón Antipánico, etc.; articulación con áreas judiciales; derivación a otras Instituciones y Programas: Prevención de Adicciones y Salud Integral de las Mujeres, Córdoba con Ellas; traslados dentro y fuera de la provincia con gestión de permisos; alojamiento de urgencia en establecimientos de resguardo; atención psicológica de emergencia; recepción de solicitudes de acceso a Programas específicos para Mujeres en Situación de violencia Familiar y de recursos materiales; finalmente también se continuó con la atención de los casos en los que se venía interviniendo y se dio inicio a la asistencia de nuevos casos surgidos de las atenciones telefónicas.

Con la cuarentena obligatoria, la situación económica de muchas familias e incluso poblaciones enteras se han tornado críticas, es entonces que el profesional de Trabajo Social también brinda asistencia a las poblaciones en situación de vulnerabilidad desde las instituciones públicas que mediante el sistema de focalización de hogares se hizo entregas de algunos bonos o beneficios económicos y materiales a cierta cantidad poblacional, así como también las instituciones municipales y organismos no gubernamentales han organizado campañas de ayuda social con la intención de distribuir alimentos, medicinas, material de protección, y otros, para disminuir la vulnerabilidad de muchas personas.

Las instituciones educativas públicas y privadas de todos los niveles tuvieron que adaptarse a la virtualidad dadas las condiciones, lo que significa también que las Trabajadoras Sociales tuvieron que desempeñar sus funciones virtualmente, tornándose un poco complejo la situación por las invidentes brechas digitales que las poblaciones peruanas viven, pero pese a todo, el entusiasmo de muchos profesionales no cesó y continúan interviniendo en los grupos y casos sociales.

La intervención se ha tornado compleja, muchos pro-

fesionales no pueden abrazar a sus familiares por temor al contagio y de algunos profesionales hoy solo quedan fotografías y recuerdos. La situación ha afectado a todos, pero no podemos decir que "a todos por igual", porque son las familias pobres son las que más sufren, las que pierden familiares por no tener "contactos", ni economía para comprar medicinas, oxígeno y hasta comida que ayude a sus seres queridos; es por eso que se valora esa sensibilidad social tan característica del profesional de Trabajo Social, aquella que ha logrado mezclar la razón, inteligencia con el más sincero sentimiento para así intervenir y contribuir a la calidad de vida de muchas personas, familias, grupos, comunidades, aun estando en una emergencia sanitaria.

Según las Investigaciones e Informes del Consejo General del Trabajo Social (2020) el papel del Trabajo Social durante la postcrisis debe ser una atención integral (21%), seguido de una reivindicación de mejoras del Trabajo Social en Servicios Sociales (14,7%), un 38% indica que la necesidad y/o recurso más necesario va a estar relacionado con las necesidades básicas, el apoyo psicológico, asesoramiento jurídico y el empleo.

García C., Trujillo Z., Volkens G., Ochoa A. (2020) refieren que la pandemia por COVID-19 obliga al personal de Trabajo Social a potencializar sus conocimientos profesionales de manera inmediata, con respecto al trato con los familiares y con el cuidado de su propia salud, además de establecer distintas estrategias de comunicación con el resto del equipo, que en algunos casos se han convertido en pacientes y la familia mantiene la misma incertidumbre que el resto de los familiares.

A la actualidad se hacen necesarias las acciones para disminuir los efectos negativos que tendrá esta crisis a futuro, pues la pandemia ha cambiado muchos contextos, no solo la situación de salud, también se está produciendo una grave problemática económica, educativa y social. Es momento de revisar las políticas públicas y su alcance, revalorar lo social, de repensar el rol profesional del Trabajo Social, de revisar la vigencia e importancia de su aporte, especificidad y complementariedad profesional frente a retos complejos e interdisciplinarios. Que la crisis sirva para crecer profesionalmente, con creatividad, eficacia, liderazgo, y compromiso con las personas apelando a la igualdad y el respeto a los derechos humanos fundamentales como única forma posible de salir de la situación de crisis.

### 3. Bibliografía

Belmont G., Velázquez M., Tello N. (2020). La intervención en lo social en tiempos de pandemia. México. Recuperado de: [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)

Castro C. (2020). El papel del profesional en Trabajo Social durante el COVID-19. España. Recuperado de: <https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/trabajo-social-coronavirus/>.

Centro Latinoamericano de Trabajo Social (2020). Coronavirus: ¿Qué le toca hacer al trabajo social para enfrentar la pandemia del siglo XXI?. Perú. Recuperado de: <https://www.celats.org/19-publicaciones/nueva-accion-critica-7/221-coronavirus-que-le-toca-hacer-al-trabajo-social-para-enfrentar-la-pandemia-del-siglo-xxi>

Colegio de Profesionales en Servicio o Trabajo Social de Tucumán (2021). Reflexiones acerca del "Rol del Trabajo Social en Pandemia Covid-19". Argentina. Recuperado de: <https://colegiotrabajosocialtucuman.org/?p=3541>

Consejo General del Trabajo Social (2020). Obtenido de Recomendaciones del Consejo General del Trabajo Social dirigidas a las/os profesionales del Trabajo Social ante la emergencia sanitaria del COVID-19. Madrid, España.

García B. (2020). Interpelaciones para el Trabajo Social en tiempos de pandemia. Argentina. Recuperado de: <https://www.unaj.edu.ar/pueblo/revista-pueblo-5/colaboraciones-nacionales/interpelaciones-para-el-trabajo-social-en-tiempos-de-pandemia/>

García C., Trujillo Z., Volkens G., Ochoa A. (2020). Participación del personal de trabajo social durante la pandemia de COVID-19, en un Instituto de tercer nivel de atención. Departamento de Trabajo Social. Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía, MVS. México. p. 92.

Investigaciones e Informes del Consejo General del Trabajo Social (2020). Actuaciones del Trabajo Social ante el Covid-19. Madrid, España. p. 49. 53.

Manuel A. (2020). Apuntes sobre la intervención del Trabajo Social en tiempos de Pandemia de Covid-19.

Recuperado de: <https://www.margen.org/pandemia/carballeda2020.html>

Marín S. (2020). Debates en torno a la Intervención en Trabajo Social en Contextos de Emergencia Sanitaria y Distanciamiento Social a Mujeres en Situación de Violencia Familiar. Ministerio de la Mujer. Gobierno de la Provincia de Córdoba. Argentina. párr. 2.

Morán, J. La deficiente atención de salud en área rural. Perú. párr. 4. Recuperado de: <https://revistaideele.com/ideele/content/la-deficiente-atenci%C3%B3n-de-salud-en-%C3%A1rea-rural>

Salcedo E. (2020). ¿Qué están haciendo las trabajadoras sociales en el contexto del coronavirus?. Perú. Recuperado de: <https://www.celats.org/19-publicaciones/nueva-accion-critica-7/225-que-est%C3%A1n-haciendo-las-trabajadoras-sociales-en-el-contexto-del-coronavirus>

Yancari J. (2009). Crisis y pobreza rural en América Latina: el caso de Perú. Documento de trabajo N°41. Lima: IEP, Centro Latinoamericano para el desarrollo rural. Recuperado de: [http://repositorio.iep.org.pe/bitstream/handle/IEP/700/trivelli\\_crisis-pobreza-rural-americalatina.pdf;jsessionid=87F26B-9D7A07EDFB82F58A645F1DFC69?sequence=2](http://repositorio.iep.org.pe/bitstream/handle/IEP/700/trivelli_crisis-pobreza-rural-americalatina.pdf;jsessionid=87F26B-9D7A07EDFB82F58A645F1DFC69?sequence=2)