



Estrategias tecnológicas de intervención de Trabajo Social en un Centro de Salud Mental Comunitario

Technological intervention strategies for Social Work in a Community Mental Health Center

Giarella Jannet Corilla Porras y Olga Ibarra Hinostroza

Resumen

La intervención del Trabajador Social en los Centros de Salud Mental Comunitarios, han sido poco estudiados y más aún en el Perú, debido a que recientemente se han implementado estos centros, asimismo la emergencia sanitaria por la que atravesamos ha desafiado a muchos profesionales, entre ellos el Trabajador Social y les ha exigido la innovación en su intervención a través del uso de estrategias tecnológicas que, al ser una temática escasa, he ahí la importancia del estudio, tiene el objetivo de analizar las estrategias tecnológicas de intervención del Trabajo Social en el Centro de Salud Mental Comunitario de Concepción. En el desarrollo del proceso, se utilizó el método descriptivo, con enfoque cualitativo, donde se empleó la técnica de la entrevista, con una muestra conformada por tres Trabajadoras Sociales del Centro de Salud Mental Comunitario de Concepción. Los resultados evidenciaron que, las Trabajadoras Sociales, utilizaron estrategias tecnológicas, como redes sociales, plataformas virtuales y la digitalización de los documentos, que les permitió llegar a los usuarios y realizar coordinaciones con instituciones y organizaciones en esta pandemia. En conclusión, las Trabajadoras Sociales se han reinventado al innovar sus conocimientos e instrumentos que solo quedaban en papel, apoyándose de aplicaciones ofimáticas como Word y Excel y aprendiendo ahora a utilizar la tecnología para difundir información a través de las redes sociales y crear, por ejemplo, encuestas virtuales, a través de Google Forms en el que pueden o no ser aplicadas a través de plataformas virtuales.

Palabras Clave:

estrategias, innovación, intervención, tecnología, Trabajo Social.

Abstract

The intervention of the Social Worker in Community Mental Health Centers has been little studied and even more so in Peru, due to the fact that these centers have recently been implemented, also the health emergency we are going through has challenged many professionals, including the Social Worker and has demanded innovation in their intervention through the use of technological strategies that, being a scarce subject, this is the importance of the study, which has the objective of analyzing the technological intervention strategies of Social Work in the Community Mental Health Center of Concepción. In the development of the process, the descriptive method was used, with a qualitative approach, where the interview technique was used, with a sample made up of three Social Workers from the Community Mental Health Center of Concepción. The results showed that, in their intervention, the Social Workers used technological strategies, such as social networks, virtual platforms and the digitization of instruments, which allowed them to reach users and carry out coordination with institutions and organizations in this pandemic. In conclusion, Social Workers have reinvented themselves by innovating their knowledge and tools that were only on paper, relying on office applications such as Word and Excel and now learning to use technology to disseminate information through social networks and create, for example, virtual surveys, through Google Forms in which they may or may not be applied through virtual platforms.

¹ Estudiante en la Facultad de Trabajo Social, Universidad Nacional del Centro del Perú – Perú

Correo electrónico:

² Estudiante en la Facultad de Trabajo Social, Universidad Nacional del Centro del Perú – Perú

Correo electrónico: algaih98@gmail.com

Key Words:

strategies, innovation, intervention, technology, Social Work.

1. Introducción

En el Perú, optar por la utilización de la tecnología en la profesión del Trabajo Social, se ha convertido en una estrategia útil, que ha permitido romper los estándares de una intervención o ejercicio profesional tradicional, en el que, el contexto por el que se está atravesando debido a la emergencia sanitaria por Covid 19 tuvo mucho que ver, situación que forzó al profesional a aprender el trabajo remoto u otras modalidades de trabajo, a no poder utilizar herramientas que son propias de la carrera de Trabajo Social como la visita domiciliaria o la entrevista directa a los usuarios (Sainz y Matitos, 2020), pero que sirvió a diversos profesionales (no sólo del país sino de todo el mundo), a innovar estrategias que les permitan seguir con su labor profesional ante el confinamiento que se dio como consecuencia de la pandemia. Y, por si fuera poco, a esto se suma la escasez de estudios sobre la intervención del Trabajador social en los Centros de Salud Mental Comunitario, más aún en el Perú, debido a que recientemente se han instaurado e implementado. Sin embargo, desde un punto de vista retrospectivo, los avances tecnológicos al menos en la comunicación han estado más o menos presentes en determinados modelos de ayuda mutua e intervención social, puesto que, históricamente, el teléfono constituyó uno de los primeros ejemplos tecnológicos básicos que ha facilitado y agilizado el desarrollo de las prácticas profesionales. Si pensamos cómo sería hoy el despacho de un trabajador o una trabajadora social sin este aparato, cómo habría cambiado su práctica profesional cotidiana (Arriazu y Fernández, 2012).

De acuerdo a lo establecido por varios autores, el Trabajador Social se encarga de conocer las causas y efectos de los problemas sociales, donde su accionar requiere de muchos elementos para alcanzar sus objetivos, entre estos está el uso de la tecnología como una estrategia esencial en este contexto para mejorar la calidad del trabajo. Referente a ello, García (2019), menciona que el Trabajo Social "es una disciplina que debe aprovechar las innovaciones tecnológicas para su despliegue y relevancia social. Y con ello integrar

la tecnología en las competencias y estándares de su práctica" ya que, según el Reporte Digital del año 2019, menciona que, "las tecnologías digitales han impulsado el crecimiento, ampliando las oportunidades y mejorando la prestación de servicios", ya que con el contexto actual de la pandemia, y peor cuando decretaron la inmovilización social, se les hacía imposible en caso de la población ir a un Centro de Salud Mental así por así, y referente a la trabajadora social la realización de visitas domiciliarias, las entrevistas directas con los usuarios, las capacitaciones, charlas, talleres y campañas que se llevaban a cabo de forma presencial; cómo se seguiría realizando la labor, de qué manera se podrá llegar a los usuarios.

Es ahí, donde la tecnología juega un papel muy importante y más porque a la sociedad actual, se le ha considerado como la era de la información, por tanto, el Trabajador Social no debe quedarse atrás y debe implementar en su intervención herramientas comunicativas on-line, que permiten nutrir al cambio, la evolución e innovación. Además "las TIC son una oportunidad para la Intervención Social, pues en la actualidad superar las resistencias y saber aprovecharla constituye uno de los retos no sólo para la mejora de la eficiencia de las entidades, sino para la evolución de sus profesionales" (Santás, 2010).

En este sentido, surge la pregunta ¿cuáles son las estrategias tecnológicas que viene utilizando la Trabajadora Social en esta época de emergencia sanitaria en el Centro de Salud Mental Comunitario?, ¿qué actividades les han ayudado a realizar?, ¿en qué ha contribuido el uso de estas estrategias o por el contrario les ha perjudicado? Es así que, nuestro estudio indaga sobre las estrategias tecnológicas de intervención que los y las profesionales del Trabajo Social están optando en esta época de emergencia sanitaria en el Centro de Salud Mental Comunitario de Concepción. De este modo nuestra investigación se elaboró con el objetivo principal de realizar un análisis sobre las estrategias tecnológicas que usa la trabajadora social en el ámbito del Centro de Salud Mental Comunitario de Concepción, llevado a cabo mediante el conocimiento y descripción de las diversas estrategias tecnológicas que éstas profesionales vienen innovando en su quehacer profesional.

2. Materiales y Métodos

Se llevó a cabo una revisión bibliográfica, para lo cual se realizó la búsqueda y recopilación de información actualizada y existente que nos brinda el internet, como: tesis, artículos de revistas, foros internacionales y blogs sobre temas que contribuyen en el tema objeto de estudio. Ahora, el diseño que utilizamos fue el de tipo narrativo puesto que, nos enfocamos en narrar acontecimientos sucesivos, enfocados en las estrategias tecnológicas de intervención que son utilizados por las trabajadoras sociales en el Centro de Salud Mental Comunitario de Concepción, el uso de este diseño nos permitió procesar la información que nos brindaron las trabajadoras sociales, la cual está apoyada en un enfoque cualitativo, debido a que, profundizaremos los datos obtenidos a través de la entrevista y así, identificar las estrategias tecnológicas que utiliza la Trabajadora Social en su intervención.

Acerca de nuestra población el estudio se realizó teniendo en consideración a las 3 Trabajadoras Sociales que laboran en la Unidad de Participación comunitaria del Centro de Salud Mental Comunitario perteneciente a la provincia de Concepción. En el caso de nuestra muestra, por efecto de nuestra investigación y por ser un estudio de caso es la misma cantidad de nuestra población.

Por otro lado, respecto a los instrumentos de recolección de datos, utilizamos la técnica de la entrevista, que viene acompañado por su instrumento (guía de entrevista) en el que primero fue validado, esto con el objetivo de dar confiabilidad y validez al contenido de nuestro estudio. A partir de ello aplicamos la entrevista a las Trabajadoras Sociales, el cual se llevó a cabo a través de la plataforma Zoom en el que empezamos mencionando el objetivo del estudio, explicación de la importancia que tiene el estudio para posteriores investigaciones y finalmente se procedió a ejecutar las preguntas de la guía de entrevista. Este instrumento permitió identificar cómo se lleva a cabo la intervención durante la emergencia sanitaria, y las innovaciones en las profesionales de Trabajo Social para que no se deje de lado esta importante y necesaria labor en las problemáticas sociales de los pacientes.

Por último, cabe recalcar que, todos los participantes dieron su consentimiento para la

realización de las entrevistas y, por ende, la realización de la investigación, así mismo se les explicó que, sólo si nos brindaban su autorización, sus nombres saldrían en nuestra investigación o por el contrario se le colocaría un alias, después de eso ya procedieron a contestar las preguntas previstas.

3. Resultados

En este sentido, las profesionales brindaron su apreciación, respecto al uso de las redes sociales en su intervención con la población usuaria, lo que permitió que planteen y realicen actividades acordes a los problemas de salud mental que perturba la calidad de vida de los pacientes, es así que, las manifestaciones que nos dieron las Trabajadoras Sociales, fueron las siguientes:

"Actualmente, utilizamos el Facebook, WhatsApp y llamadas telefónicas, para conversar con el paciente, los familiares y su red de apoyo, para conocer la situación en la que se presenta, asimismo hacemos coordinaciones con la Municipalidad y gestionamos recursos, si el caso lo amerita" (Paola, 2020). Como también es ratificado en la entrevista siguiente "Actualmente, hacemos uso de las redes sociales, Facebook y WhatsApp, por medio de ellos, realizamos Coordinaciones, coordinamos con Instituciones y Actores Sociales de la Provincia de Concepción para derivar casos, si en caso es necesario" (Angie, 2020). Finalmente nos dice "En esta emergencia sanitaria, hacemos uso del Facebook y WhatsApp, básicamente nos ayuda a establecer una buena comunicación con el paciente, asimismo, estas redes sociales permiten la Difusión de las actividades que venimos haciendo, o lo que se tiene programado para realizar, de esa manera llegar a las personas, si bien es cierto casi la mayoría de la población maneja bastante el Facebook y esta red social nos ayuda mucho, mediante ello todos están conectados y pueden ver nuestras actividades, y también el tema del WhatsApp, una herramienta muy fundamental en estos tiempos que nos encontramos" (Maria, 2020).

Interpretación: Por todo lo expuesto, podemos ver que la redes sociales más utilizadas son el Facebook y el WhatsApp, porque son accesibles para la trabajadoras sociales y la población usuaria, asimismo estos les ayudan, por una parte, a realizar diversas actividades de

sensibilización sobre temas de prevención y cuidado de la salud mental y por otro, permite las coordinaciones con las Instituciones u Organizaciones de la ciudad de Concepción, para derivar casos o gestionar recursos si el caso lo amerita, tal como es ratificado por las Trabajadoras Sociales.

Posteriormente, respecto al uso de plataformas virtuales, para la atención a los pacientes y reuniones de coordinación con las autoridades de otras Organizaciones las profesionales entrevistadas ratificaron lo siguiente:

“Actualmente, utilizamos el Zoom y Google Meet, donde los usuarios puedan acceder, las dificultades que he podido evidenciar, son, por ejemplo, a veces no cuentan con un plan en el celular y tiene que hacer sus recargas y más aún no tienen dinero, por ello nosotros mismos tenemos que llamarlos. Las actividades que realizamos son dependiendo del caso, por ejemplo, nosotros en el Centro de Salud Mental Comunitario, contamos con las unidades de atención, Unidad de Niños y Adolescentes, el otro es de Adultos Mayores, Unidad de adicciones y la unidad que se ha implementado es el de Violencia Política, nosotros utilizamos, cuando trabajamos con la población de adultos mayores, y tienen problemas, les brindamos consejería, charla sobre alimentación saludable. Participan, los especialistas de cada Unidad de Atención y Pacientes. He adquirido muchos aprendizajes con el uso de plataformas virtuales, aprendí a subir diapositivas, documentos y considero que su uso nos ayuda a ser más rápidos y eficaces” (Paola, 2020). Asimismo, es ratificado en la siguiente entrevista “Zoom y Google Meet, trabajo con esas dos plataformas. Las actividades que llevamos a cabo son, actividades de coordinación, reuniones con las IPRESS y otros Centros de Salud, también con los actores sociales, por ejemplo: Directores de Instituciones, representantes. El aprendizaje básico que rescato sobre el uso de plataformas virtuales, es que durante esta pandemia no nos hemos limitado gracias a estos mecanismos, no ha habido esa limitante de poder coordinar o reunirse, ha servido bastante para llegar a los objetivos que tenemos acá en el Centro de

Salud Mental, entonces, eso ha sido una gran ventaja para nosotras” (Angie, 2020). Al final, la tercera entrevistada nos dice “Si bien es cierto nosotras como trabajadoras sociales realizamos actividades de promoción, y ahí se encuentran las capacitaciones, los talleres, las charlas, las sesiones educativas entonces la plataforma que utilizo siempre viene a ser el Zoom, Google Meet, porque son plataformas donde podemos reunir a muchas personas y realizar las actividades programadas. Si definitivamente hay dificultades, bueno ahora mismo con ustedes tuve la dificultad de conectarme, la inestabilidad de internet, si bien es cierto la mayoría de la población cuenta con un celular, sí, pero no con un celular digital y eso a veces es un punto en contra de nosotras ahora en este tiempo que nos encontramos, pero a pesar de eso tenemos que buscar estrategias para poder llegar a ellos. Realizamos actividades de promoción, y ahí se encuentran las capacitaciones, los talleres, las charlas, las sesiones educativas. Si bien es cierto también trabajamos con las instituciones, formamos redes de apoyo, redes interinstitucionales, entonces tenemos que buscar nuestras alianzas estratégicas, es por ello que a la vez realizamos reuniones con las otras instituciones que cuenta la provincia para poder agendar actividades en común y poder desarrollarlos juntos, entonces también son actividades principales que también realizamos; muy aparte de las capacitaciones, talleres, ya para la población objetivo con un tema específico. Bueno más que nada los que participan son en este caso, las autoridades más representativas de la provincia, de las instituciones, especialistas, también tiene que ver mucho los otros establecimientos de salud, porque bueno al estar implementándose recién los centros de salud mental comunitario a nivel nacional, hay muchas personas que desconocen de qué funciones se cumplen, o si es un centro de salud igual de los que se cuenta; no es igual, tiene otra característica, otros servicios, otros profesionales, por esta razón participan todas las personas representativas de las instituciones y también la población en general

dependiendo con que grupo se ha planificado realizar una actividad” (María, 2020).

Interpretación: La narrativa presentada, refiere que las plataformas más utilizadas por las licenciadas del Centro de Salud Mental Comunitario, son el Zoom y Google Meet, debido a que son plataformas que pueden reunir a muchas personas y se puede realizar las actividades programadas. Asimismo, ellas refieren que han evidenciado dificultades en su uso, muchas de ellas, relacionadas a la inestabilidad de internet por motivo de lejanía y la población usuaria (pacientes) que carecen de recursos económicos y no pueden adquirir un servicio de internet fijo. En relación a las actividades realizadas a través de las plataformas virtuales por las licenciadas anteriormente mencionadas, son básicamente las de promoción, capacitaciones, talleres, charlas y sesiones educativas para la población objetivo teniendo en cuenta el tema específico a tratar, también realizan reuniones con las otras instituciones que cuenta la provincia para poder agendar actividades en común y poder desarrollarlos. En este sentido, los participantes en las actividades programadas a través de estas plataformas, son autoridades más representativas de la provincia y de instituciones, especialistas de los otros establecimientos de salud y la población usuaria. Sin embargo, algo a rescatar y algo que les servirá para la vida en su desenvolvimiento profesional, son los aprendizajes obtenidos en el uso de estas estrategias, nuevas para muchas de ellas, lo que les permitirá elaborar sus instrumentos sociales a través de Word o Excel. Para finalizar la entrevista, respecto a la utilización de instrumentos sociales digitales por parte de las profesionales en Trabajo Social, ellas manifestaron lo siguiente:

“Actualmente, nosotros utilizamos la encuesta, como técnica y el cuestionario, como instrumento, también utilizamos una Guía de Seguimiento de Caso de manera digital, por otra parte, estos instrumentos sociales digitales no son tan efectivos, más que nada, personalmente creo que cuando uno trabaja de manera presencial es mejor que el trabajo semipresencial. Asimismo, actualmente, no innove los instrumentos tradicionales digitalizándolas, sin embargo, las dificultades que puedo suponer y existen

sería que no podría recoger toda la información que yo necesito, a veces cuando es de manera virtual no es lo mismo, no puedo alimentarme más de la información, porque los pacientes están apurados. Por otra parte, Nosotras no hemos implementado herramientas virtuales, pero si en Word hemos elaborado nuestros instrumentos que vamos a utilizar y al momento que llamamos a los pacientes, ahí solo rellenamos” (Paola, 2020). De la misma manera es ratificado en la siguiente entrevista “No hemos utilizado algún instrumento digital durante nuestra intervención en el Centro de Salud Mental, Yo creo que, si son efectivos, enmarcándonos en el contexto actual, pero como le digo mi persona no utilizó estos instrumentos. No innove las herramientas tradicionales digitalizándolas” (Angie, 2020). Finalmente, esto nos ratifica la entrevistada tres “Básicamente en este caso, yo cuando realizo la atención con los pacientes lo que utilizo bastante son las video llamadas, porque si bien es cierto por una llamada puedes decir muchas cosas, pero tenemos que observar y es una de las técnicas de nosotras, entonces a mí me ayudan bastante el tema de las video llamadas para ir verificando, por ahí me pueden decir estoy bien, pero tiene un gesto que dice lo contrario, entonces siempre tenemos que ir corroborando y nosotras aún más, porque nosotras si bien es cierto ahora por este estado de emergencia ya no podemos hacer las visitas domiciliarias de la forma como lo veníamos haciendo, tenemos que ir buscando otras estrategias y en los últimos casos pues ya tenemos que ir pero cumpliendo todos los protocolos, considero que, en cuanto a efectividad bueno al 100% no lo son, porque si bien es cierto nosotras hacemos un trabajo más de campo, nosotros tenemos que verificar la realidad, nosotras tenemos que estar presentes, pero ahora por este tiempo ha sido bastante efectivo porque ha sido la forma de cómo nosotros llegamos a la población, entonces como te vuelvo a repetir, si bien es cierto hay limitaciones porque no toda la población cuenta con celulares digitales pero nosotros tenemos que ver la forma de cómo podemos abordar, atender, orientar y todas las

demás intervenciones que podemos realizar. Innove las herramientas convencionales digitalizándolas, debido a que los tiempos van cambiando ahora también con las diversas herramientas, técnicas que tenemos, por ejemplo, uno de los programas que ayuda bastante a nosotras es el Excel para programar, agendar las citas, y no sólo en el sector sino en todos los sectores que intervenimos. Entonces nos ayudan bastante estos programas, para que el trabajo sea eficiente y efectivo. Porque a veces quieren un alta de algún paciente, y hasta revisar el tema documentario es un poquito tedioso, entonces también tenemos que ir viendo de cómo podemos hacer que nuestro trabajo sea más efectivo, más accesible y ahora toda esta información se almacena en el google drive, que es una herramienta que nos ayuda muchísimo, ahí se puede ver, se puede editar y así no, es muy efectivo que utilicemos estas herramientas porque hace que nuestro trabajo sea mucho mejor. Las dificultades en el uso de instrumentos sociales digitales, Bueno como le dije, el tema de la conectividad, cuando no hay una buena conectividad hace que el trabajo no sea completo, entonces tenemos que estar viendo por ahí, por ejemplo, hay personas que viven en zonas rurales y tienen que salir a una lomita a un cerrito a buscar señal, y cuando le llamamos está fuera de su casa, si queremos hacer un buen trabajo debemos buscar estrategias. Por otra parte, Trabajo con el Excel, trabajo con la técnica de entrevistas por Google Forms, he utilizado estas herramientas. Si bien es cierto no he ido aplicando las fichas de estudio social porque no es que envío la ficha y la rellena el usuario, eso se desarrolla juntos. Particularmente no he creado, solo trabajo son las bases de datos” (María, 2020).

Interpretación: En este punto, observamos que los instrumentos sociales que utilizan las Trabajadoras Sociales son, encuestas, cuestionarios y Guía de Seguimiento de casos de manera digital que favoreció durante esta pandemia por COVID 19 como estrategia para llegar a la población. Así también, se observa el uso de Excel para la digitalización de los instrumentos convencionales, que a su vez sirven para agendar y programar citas con los

pacientes, de la misma manera utilizan el Google Forms que contribuyen para la realización de entrevistas virtuales. Por otro lado, el tema de la conectividad es un factor importante para la realización de llamadas, ya que si viven en zonas rurales es difícil acceder a ellos, ante ello se buscan estrategias para que la interacción con el paciente sea más eficaz. Es aquí, donde se observa que las Trabajadoras Sociales innovan sus conocimientos para buscar soluciones a los problemas que se presentan en el momento de intervención con el paciente, y así logren eficazmente los objetivos planteados por el Centro de Salud Mental.

4. Discusión

Dada la situación actual, no es ajeno decir que, la mayoría de profesionales ha cambiado su forma de intervenir, pues la coyuntura ha exigido a muchos de estos y más aún a las Trabajadoras Sociales a reinventarse, adaptarse y aprender nuevas formas de comunicar, capacitar, trabajar e interrelacionarse familiar y socialmente, todo ello sin perder las emociones o afectos, sino simplemente canalizar de otra manera su forma de intervención. Por esta razón es que se opta por estrategias tecnológicas, pues es esa tecnología lo que permite que, a pesar de estar distanciados, no se pierda la comunicación.

Es así que, el uso de redes sociales como el Facebook y WhatsApp han permitido llegar a la población, pues estas redes no sólo son las más conocidas, sino también, es de fácil acceso, ya sean para las recepciones o divulgaciones de informaciones, en este sentido, las mismas permitieron a las Trabajadoras Sociales, en primer lugar, a interactuar con el paciente, a través de video llamadas, del mismo modo para la realización de talleres y también para que difundan actividades que sensibilicen a la población sobre temas relacionadas a salud mental. En segundo lugar, estas redes sociales, permitieron la comunicación con las autoridades y líderes de las organizaciones base e instituciones, para coordinar, derivar casos o realizar gestiones para la realización de actividades o adquisición de materiales necesarios para el Centro de Salud Mental, hallazgos que coinciden con la investigación de Cedeño, Loo y Vélez (2019), en el que “los profesionales consideran que los espacios virtuales que utiliza el Trabajador Social para

difundir información son las páginas web, las redes sociales y otros tipos de espacios virtuales”. Por lo que, se debe aprovechar la ventaja principal que nos brindan las redes sociales junto a las herramientas digitales, la cual según Nuño (octubre, 2018), menciona que, sin duda es la facilidad de comunicarse, donde todo tipo de población sin importar la distancia, puede interactuar. Por otra parte, es preciso mencionar que, para Castillo (2017), el Trabajador Social como promotor de información utiliza las redes sociales para difundir información donde los servicios de redes sociales virtuales han propiciado una mayor conectividad social y posibilitado dinámicas interactivas hasta hace poco desconocidas. Del mismo modo, el uso de plataformas virtuales como el Zoom y Google Meet permitió esa interacción con los usuarios, no sólo para las entrevistas, sino también para realizar charlas y talleres, y, por si fuera poco, permitió que las profesionales se reúnan con los representantes de otras instituciones y organizaciones para gestionar recursos u otras actividades. Tal hallazgo se asemeja a lo encontrado por Cedeño, Loo y Vélez (2019), en el que afirman que, las plataformas online pueden ser una buena alternativa para hacer entrevistas estructuradas o semiestructuradas, como también para difundir información y establecer una comunicación e interacción con los usuarios. Por otro lado, se encontró que digitalizan sus documentos en Excel y Word, el primero sirve para agendar y programar citas, y el segundo para elaborar sus instrumentos sociales digitales, hallazgo que se asemeja a la investigación realizada por Cedeño, Loo, y Vélez, (2019), donde encontraron que, “los profesionales de Trabajo Social en su accionar utilizan el Word y Excel, además de otros programas de acuerdo al área en que se encuentra laborando”. Así mismo, también hacen uso de Google Forms, el cual les permite realizar sus encuestas de manera virtual para con los usuarios; de esta forma, las redes sociales y plataformas virtuales utilizadas han sido efectivas para su labor, considerando la coyuntura actual de emergencia sanitaria por la que se atraviesa. Aquel hallazgo concuerda, con la investigación de, Vindi (2019), en el menciona que el Trabajador Social aparte de hacer entrevistas presenciales también realiza entrevista online o vía virtual “permitiendo conexiones antes insospechadas que pueden contra el espacio y el tiempo”.

Otro punto a destacar es que, las entrevistadas han innovado sus estrategias con el objetivo de no dejar de intervenir dentro del ámbito psicosocial, el cual es imprescindible que se aborde, más aún, considerando estos tiempos de emergencia sanitaria, que guardan relación con el “Modelo de intervención en crisis” de Stalkeu (2000), donde el autor orienta sus indicaciones en la integración de saberes, reconociendo la necesidad de aplicar de manera sistemática, diferentes estrategias en la intervención, técnicas terapéuticas y servicios de ayuda comunitaria que deberán integrarse para lograr el máximo impacto en individuos y familias.

Ahora, considerando las dificultades vertidas por las Trabajadoras Sociales, existe un hecho importante en los pacientes que constituyen la población usuaria, el cual, no se debe dejar de lado, fuera de la inestabilidad de la red o la carencia económica que algunos pacientes pueden presentar, se encuentra el analfabetismo digital, pues como lo mencionan Matitos y Sainz (2020), algunos sectores de la población son analfabetos digitales y su presencia es ineludible, por ello es necesario realizar un trabajo que permita empoderarlos digitalmente y que les posibilite la autonomía y acceso a los servicios. Hecho que forma parte en su mayoría, de las personas de mayor edad.

Como punto final abordado por las licenciadas, se reflexiona sobre los beneficios en el uso de la tecnología, resaltando que, al encontrarnos en una situación de emergencia sanitaria, el uso de redes sociales, plataformas virtuales e instrumentos sociales digitales, permitieron llevar a cabo la intervención del Trabajo Social y no sólo de ésta profesión, sino de muchas otras, por lo que es conveniente contar con personas responsables de equipos y programas que lideren y que sepan animar a su equipo, transmitir correctamente los objetivos, aclarar las dudas y moverse en el medio tecnológico para desempeñar sus funciones también a través de las TIC's (convocar a reuniones a través de videoconferencias y gestionarlas en ese entorno). Aunque cabe señalar que, la tecnología ha ido transformándose y avanzando rápidamente para facilitar la vida de las personas a lo largo del tiempo, tal como lo afirma De Moragas (2004), donde menciona que, en todas las épocas y sociedades los cambios en el sector de la tecnología se han producido a un ritmo tan

acelerado como el que estamos viviendo en estas últimas décadas. Por otra parte, Cedeño, Loo y Vélez (2019), encontraron que es importante la tecnología dentro de la intervención del Trabajo Social y es que sin duda ayuda en el quehacer de este profesional, para poder incluso agilizar el trabajo y obtener información que le permita apoyar su intervención. Para Fresno y López (2015), la tecnología es un instrumento de trabajo para todos los profesionales y, los trabajadores Sociales no están exceptos de la realidad ya que, aporta grandes beneficios para su intervención, empezando por la búsqueda de la información para ampliar, actualizar y adquirir conocimientos.

Entonces, como conclusión, las estrategias tecnológicas utilizadas por las Trabajadoras Sociales en el Centro de Salud Mental Comunitario, son el uso de redes sociales: Facebook y WhatsApp, también las plataformas virtuales: Zoom y Google Meet, que son accesibles y fáciles de utilizar, que permiten realizar muchas funciones específicas propias de la profesión, en la línea de sensibilización,

educación social, investigación; así también diversas actividades con los usuarios, instituciones y organizaciones. Estas plataformas o espacios virtuales son una excelente alternativa para que profesionales en Trabajo Social difundan información con respecto a esta profesión; las aplicaciones como redes sociales, son de gran aporte al ejercicio profesional ya que, permiten que se establezca y mantenga la comunicación e interacción con los usuarios. Finalmente decir que, las Trabajadoras Sociales se han reinventado al innovar sus conocimientos convencionales e instrumentos que solo quedaban en papel, apoyándose de aplicaciones ofimáticas como Word y Excel y aprendiendo ahora a utilizar la tecnología para crear, por ejemplo, encuestas virtuales, a través de Google Forms.

Agradecimientos

Damos gracias a nuestro maestro Ricardo Soto Sulca de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Centro del Perú, por los conocimientos que nos brindó en cada clase para el desarrollo del presente artículo científico.

Referencias

- Arriazu, R. y. (2013). Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria". Cuadernos de Trabajo Social.
- Castillo, J. (2017). Identificación del Influencer del Trabajo Social en las redes sociales virtuales. Dialnet, 1- 10.
- Cedeño, Y. L. (2019). El trabajador social y el uso de la tecnología como una herramienta útil para el ejercicio profesional. Revista Caribeña de Ciencias Sociales. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/12/trabajador-social-tecnologia.html>
- De Moragas, M. (2004). Internet: facilidades tecnológicas, dificultades de comunicación. Portal de la Comunicación. Obtenido de <http://portalcomunicacion.cat/download.2pdf>
- Digital, R. (28 de 08 de 2019). Innovación tecnológica en el desarrollo mundial. Obtenido de <https://reportedigital.com/transformacion-digital/innovacion-tecnologica/>
- Fresno, M. y. (2015). Trabajo Social, nuevas tecnologías y redes sociales: nuevas herramientas para la práctica profesional en el siglo XXI. Dialnet, 31- 39.
- García, M. (2019). Técnicas de diagnóstico, intervención y evaluación social. UNED.
- J., S. (25 de 02 de 2017). La informática desde el trabajo social. Obtenido de <https://perfil-trabajosocial.blogspot.com/2017/02/las-tv-y-el-trabajo-social.html?m=1>
- Nuño, N. (2018). Cómo integrar las redes sociales en intervención psicológica con adolescentes. España. Obtenido de [https://epce.blogs.uoc.edu/es/como-integrar-redes-sociales-intervencion-psicologica-adolescentes/qawedfgh.\(sedfgh\).werdfgh.wsdvfgbh](https://epce.blogs.uoc.edu/es/como-integrar-redes-sociales-intervencion-psicologica-adolescentes/qawedfgh.(sedfgh).werdfgh.wsdvfgbh).
- Sainz, I. y. (2020). Teletrabajo en Trabajo Social: inmersión letal. España. Obtenido de <https://www.tsdifusion.es/teletrabajo-en-trabajo-social-inmersion-letal>
- Santás, J. (2010). Intervención social: el reto de las TIC en el Trabajo Social. Obtenido de <https://eventos.uco.mx/content/micrositios/241/file/memoria/pdf/m3.pdf>
- Slaikue, K. (2000). Intervención en crisis: Manual para la práctica e investigación (2da ed.). México: Manual Moderno.
- Vindi, N. (2019). Las entrevistas virtuales. Obtenido de <https://www.bolsamania.com7buscartrabajo/las-entrevistas-virtuales/>